



ДОКЛАД ЗА ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ И УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ



DIGITAL TRANSFORMATION POSTBANK



„Юробанк България“ АД



СЪДЪРЖАНИЕ

ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА 2024 Г.	12
Писмо до акционерите	12
Профил на Банката	15
Преглед на финансовото представяне	29
Преглед на бизнеса	39
Структура на управление и управление на риска	61
ПРИЛОЖЕНИЕ	65
Доклад на независимия одитор	65
Финансови отчети	73
ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ	78
Ръководни принципи и идеали	85
Икономически принос	89
Отговорно поведение и гаранция за качеството на продуктите	91
Развитие на човешкия капитал	93
Обществен принос	100

ПИСМО ДО АКЦИОНЕРИТЕ ОТ ПЕТЯ ДИМИТРОВА

ГЛАВЕН ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР И ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ НА ПОЩЕНСКА БАНКА

2024 Г.

Уважаеми акционери,

В своето писмо към Вас ще представя разнообразната палитра от успехи, които постигнахме заедно в поредната изключително успешна година за Пощенска банка. Период, който бе белязан от изключителни резултати и стратегически проби. Затова отправям своята сърдечна признателност за подкрепата и насоките, които получаваме от страна на Групата Юробанк; към целия екип, чиято отгаденост и професионализъм допринесоха за рекордните ни постижения; благодарим на нашите партньори и клиенти за доверието.



Изминалата 2024 г. беше още една рекордна година за Пощенска банка. Възползвайки се от силното търсене на кредити, особено в сегмента банкиране на дребно, банката успя да увеличи кредитния си портфейл, подобрявайки приходите и рентабилността си. Нетната печалба за годината нарасна с една трета до 412,2 млн. лв. Възвръщаемостта на собствения капитал беше 16,5%, с почти два процентни пункта по-висока от миналогодишната, докато възвръщаемостта на активите беше 2.0%.

Брутните кредити се увеличиха с близо 2,22 млрд. лева, с 17% на годишна база до 15,12 млрд. лева. Около две трети (1,45 млрд. лв.) от новите кредити бяха за домакинства, които вече съставляват 55% от кредитния портфейл. Подемът на пазара на недвижими имоти и стабилните лихвени проценти стимулираха експанзията на ипотечния портфейл, който достигна 4,6 млрд. лв.

Потребителските кредити също се радваха на голямо търсене и нараснаха с повече от 525 млн. лева (16.2% на годишна база) до 3,77 млрд. лева. Растежът в сегмент „Банкиране за малкия бизнес“ беше по-скромен - кредитите за малкия бизнес нараснаха със 117 млн. лева (11.5% на годишна база) до 1,14 млрд. лева. Корпоративното кредитиране подобрява своето представяне. Докато през 2023 г. номиналният ръст на корпоративните кредити беше близо 420, през 2024 г. той беше с 50% по-висок (653 млн. лева) а общият размер на корпоративните кредити достигна 5,6 млрд. лева. Пазарният дял на всички кредити за предприятия се подобри с 43 б.т. до 10.7%.

Общият размер на депозитите нарасна с близо 1,6 млрд. лева (10,1% на годишна база) до 17,24 млрд. лева. Пазарният растеж беше с цял процентен пункт по-нисък (9%), което доведе до нарастване на пазарния дял с 13 б.т. до 10.6%.

Повече от 90% от новите депозити дойдоха от сегмента банкиране на дребно (основно домакинства), чиито депозити приключиха годината с обем от 12.68 млрд. лв. В същото време корпоративният сектор продължи да усеща липсата на свободна ликвидност на пазара.

Номиналният ръст на депозитите в системата беше едва 2,3 млрд. лева, с около 600 млн. лева под нивото от 2023 г. и по-ниско от която и да е от предходните четири години. Това беше и причината корпоративните депозити на Пощенска банка да се увеличат с 111 млн. лв. до 4,56 млрд. лв. За сметка на това подписахме споразумение с IFC за линия в размер на 140 млн. евро, която ще бъде използвана за финансиране на зелени проекти и МСП, управлявани от жени предприемачи.

Скъпи акционери,

2024-та година беше годината на един силен стратегически ход – стартът на нашата програма Go Beyond, с която заедно ще трансформираме Пощенска банка. Това ще ни позволи да определим стандартите за обслужване и предоставяне на по-добри и бързи услуги, по-висока оперативна ефективност и гъвкавост в динамичната среда, която ни заобикаля. Нашата мисия и приоритет продължи да бъде предоставянето на изключително клиентско изживяване и висококачествени финансови услуги и дигитални иновативни решения, чрез постоянно адаптиране и подобряване на процесите и използвайки най-съвременните технологии, за да гарантираме сигурност, удобство и ефективност във всяко взаимодействие.

През годината Пощенска банка направи стратегически и значителни инвестиции в дигитални технологии с цел подобряване на ефективността и достъпността на услугите. Тези инвестиции ни позволиха да предложим по-удобни и гъвкави решения за клиентите, като мобилни приложения, онлайн банкиране и автоматизирани системи за обслужване.

Тази трансформация не е самоцелна – тя е стъпката, която правим, за да сме още по-близо до нашия Клиент. „Client obsession“ е нашият нов стратегически пилар и всичко, което реализираме в посока трансформация на системи, процеси и култура, започва с репликата „Какво означава това за нашия клиент“.

Непрекъснат стремеж остава да подобрим и дигитализираме процесите и да намалим усилията, които клиентите полагат за използването на нашите услуги. В резултат на това през изминалата година инвестирахме значителни ресурси в разработката на мобилното банкиране, подобряването на интернет платформата, дигитален портфейл OneWallet, както и във внедряването на нови аналитични инструменти за по-добро разбиране на нуждите на нашите потребители.

Електронното подписване на документи се утвърди като един от ключовите елементи на дигиталната ни трансформация и се превърна в предпочитан избор на подписване от страна на клиентите, достигайки дял от над 85% от всички трансакции (79 % през 2023 година). Това решение значително съкрати времето за обслужване, подобри ефективността на процесите, повиши удобството за клиента и доведе до намаляване на използваната хартия с над 4 млн. страници годишно, допринасяйки и към устойчивите екологични цели на банката.

С фокус върху удобството и бързината, продължихме да разширяваме мрежата от клонове, оборудвани с Дигитални Зони за експресно банкиране. Тези зони дават възможност на клиентите сами да извършват трансакциите бързо и ефективно, като вече над 40 % от всички трансакции в съответните клонове се реализират именно чрез тях (спрямо 35% през 2023 година).

Работихме по няколко съществена проекта, чиято финална реализация ще бъде през следващата година и които ще ни отличат от конкуренцията. Голяма част от усилията ни бяха насочени към въвеждането на еврото, защото сме поели ангажимент да сме готови до началото на следващата година и който ще изпълним. Клиентите ни вече имат възможност да видят част от тези промени на практика, като например двойното показване на сумите в

лева и евро на ПОС терминали, в извлеченията по сметки в електронното банкиране, а скоро и двойната визуализация на бележките и екраните на банкоматите.

Тези успешни проекти заслужено спечелиха над 30 награди от престижни национални и международни конкурси. За четвърта поредна година Пощенска банка спечели две престижни международни награди от конкурса World Finance Digital Banking Awards 2023 на авторитетното списание World Finance Magazine. 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.

Банката спечели пет награди от PR Приз 2024 – най-старият и утвърден конкурс за PR постижения у нас. Завоювахме злато в категорията „B2B комуникационен проект“, две сребърни отличия в категориите „Корпоративна комуникационна кампания“ и „Проект за вътрешни комуникации“, и бронз в категорията „Специално събитие“. Специалната награда на КРИБ също бе връчена на Пощенска банка и затвърди безапелационната ѝ победа в конкурса. Пощенска банка триумфира с три златни отличия в конкурса „Най-зелените компании на България“ в категориите „Зелено събитие“, „Зелена CSR кампания“ и „Вътрешна зелена комуникационна кампания“. За своята устойчива зелена политика банката завоюва награда и в категорията „Зелена инвестиция“, в която спечели сребърния приз.

Социалната ни ангажираност се прояви в редица инициативи в сферите на образованието, предприемачеството, културата и дарителството. Стремим се да изграждаме култура на отговорност – както вътре в организацията, така и в обществото.

Уважаеми акционери,

Като председател на Асоциацията на банките в България, поставям ясен акцент през следващата година върху успешния преход към еврозоната, който се очаква да подкрепи икономическата интеграция и да засили конкурентоспособността на страната. Това ще допринесе за активизиране на международната търговия и ще улесни достъпа на български компании до нови пазари.

Въвеждането на еврото ще осигури на българските фирми по-лесен достъп до по-евтин капитал и ще улесни развитието на капиталовите пазари. Това ще предостави нови инвестиционни възможности за бизнеса и ще улесни финансирането на проекти с дългосрочна перспектива. Влизането в еврозоната ще повиши доверието в икономиката на България и ще намали валутния риск, което ще направи страната по-привлекателна за чуждестранни инвеститори.

Бих искала да напомня, че началото на 2025 година България стана пълноправен член на Шенгенското пространство, което ще даде допълнителни предимства на българския бизнес, а очакванията са да има и позитивен ефект върху икономиката на страната.

От своя страна, Пощенска банка ще продължи да играе ключова роля като стабилен партньор на бизнеса и домакинствата, осигурявайки им подкрепа по време на прехода към еврото. Ще се съсредоточим върху повишаване на финансовата грамотност и това да помогнем на бизнеса и домакинствата да се адаптират към новите условия на еврото.

И през 2025 г. ще продължим да инвестираме в модерни технологии и иновации, за да гарантираме гладък и ефективен преход към еврото и да отговорим на нуждите на клиентите ни.

С уважение,

Петя Димитрова

Главен изпълнителен директор и Председател на УС на Пощенска банка

ПРОФИЛ НА БАНКАТА

ВАЖНИ СЪБИТИЯ, СЛУЧИЛИ СЕ ПРЕЗ ФИНАНСОВАТА ГОДИНА



Пощенска банка 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 нововъведенията и формирането на тенденциите в банковия сектор в страната вече повече от 30 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 алтернативни канали за банкиране, като специално обръща внимание на качествено обслужване на своите клиенти.

2024 г. беше още една важна година за Пощенска банка, белязана от множество постижения и престижни местни и международни признания, които отразяват ангажимента на банката към иновациите и качеството, към работата с грижа за хората, обществото и природата, съчетавайки най-доброто от традиционното и дигиталното банкиране.



През април 2024 г. Пощенска банка стана първата банка в страната, която стартира инициатива за премахване таксата за вноса на суми в лева по сметките за граждани, подкрепяйки по този начин усилията за присъединяването ни към еврозоната и приемането на еврото за национална валута.



През годината г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на управителния съвет на Пощенска банка и председател на управителния съвет на Асоциацията на банките в България (АББ), взе участие в няколко ключови бизнес събития и национално значими конференции, свързани с присъединяването на България към Еврозоната, като бизнес конференцията „Заедно към успеха: Стабилна финансова екосистема и пътят на България към



еврозоната“, организирана от АББ, конференцията „България в Еврозоната, кога?“, организирана от АББ, конференцията „България в Еврозоната“, организирана от АББ, Асоциацията на почетните консули в България и Българската СФА асоциация, участие в откриването на Седмицата на еврото в Университета за национално и световно стопанство (УНСС) и Десетата годишна парично-финансова и икономическа научна конференция на тема „Дигитална трансформация и икономическо възстановяване в следкризисния период“.



Петя Димитрова подчерта, че присъединяването на България към Еврозоната и въвеждането на еврото като местна валута е най-значимото предстоящо събитие и че то ще окаже положително въздействие върху икономиката, ще ускори реформите и ще бъде от полза за гражданите и фирмите чрез намаляване на разходите по транзакциите, подобряване на инвестиционния климат и увеличаване на заетостта, а банките са напълно подготвени за прехода и са започнали информационна кампания, за да подчертаят ползите от членството в Еврозоната.





Пощенска банка получи поредно ключово признание за ефективността на своята бизнес дейност, след като през юни 2024 г. международната рейтингова агенция Moody's Ratings („Moody's“) повиши дългосрочния и краткосрочен депозитен рейтинг на институцията съответно на Baa2/P-2. Перспективата на дългосрочния депозитен рейтинг остава положителна. В същото време рейтинговата агенция повиши дългосрочния рейтинг за Риск от контрагент (Counterparty Risk Ratings, CRR) на Baa1. Актуализираната оценка на рейтинговата агенция, която е една от трите най-големи в света, потвърждава способността на Пощенска банка да поддържа силни финансови показатели и да се адаптира успешно към динамичните пазарни условия. Докладът на Moody's акцентира на стабилната капитализация на Пощенска банка, силната ѝ повтаряща се рентабилност и нарастваща депозитна база.



През септември 2024 г. международната рейтингова агенция Moody's Ratings („Moody's“) повиши за втори път дългосрочния депозитен рейтинг на Пощенска банка от Baa2 на Baa1. В същото време рейтинговата агенция присъди на Пощенска банка дългосрочен и краткосрочен инвестиционен рейтинг за емитент за чуждестранна и местна валута Baa3/P-3. Перспективата за дългосрочните рейтинги, както за депозитите, така и за емитента, е стабилна и се основава на очакванията на Moody's, че профилът на платежоспособност и ликвидност на Пощенска банка ще остане стабилен.

На 16 май 2024 г. беше проведено годишно Общо събрание на Асоциация на банките в България, на което присъстваха всички пълноправни членове на сдружението. По време на заседанието Петя Димитрова – главен изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка, беше преизбрана единодушно за тригодишен мандат в управителния орган на Асоциацията.



По време на годишните награди „Банка на годината“, организирани от Асоциация „Банка на годината“ Пощенска банка бе отличена в категория „Таен клиент“. Категорията отчита цялостната удовлетвореност на клиентите от обслужването им и работата на фронт



България (КРИБ) и списание „Икономика“, призът в категорията „Инвестиции и растеж“ бе връчен на Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на управителния съвет на Пощенска банка и председател на изпълнителния съвет на АББ.

В навечерието на професионалния празник на bankerите – БАНКЕРЪ връчи за 31-ви път традиционните си награди „Банкер на годината“ на мениджърите на финансови институции, постигнали забележителни успехи през годината. За постигнат



офисите на финансовите институции. Оценяването е резултат от специализирано мащабно проучване, извършвано от маркетингова агенция. Призът бе връчен на г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка и председател на УС на Асоциацията на банките в България.

В конкурса „Мистър и Мисис Икономика“, организиран от Конфедерацията на работодателите и индустриалците в



рекорден ръст на активите, с наградата „Банкер на годината“ бе отличена г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка. При получаването на наградата тя посочи, че с придобиването на BNP Paribas Personal Finance, което приключи в средата на 2023 г., Пощенска банка е навлязла в нови ключови сегменти, които се развиват изключително успешно, и това показва, че банката има правилно изградена стратегия, която води до тези резултати.

През 2024 г. Пощенска банка е отличена като „Топ работодател“ (Top Employer) в България за втора поредна година от международния независим Top Employers Institute. Финансовата институция, в която успехът върви ръка за ръка с развитието на служителите, получава високата оценка за след направен детайлен мониторинг на процесите в нея. С това признание банката затвърждава мястото си сред водещите компании в глобален и национален мащаб и показва отгадеността си към осигуряването на по-добри условия на труд и грижа за служителите, демонстрирайки

отлични практики и политики в областта на човешките ресурси.

Пощенска банка е отличена с две първи места от престижните награди Forbes HR & Employer Branding Awards, утвърждавайки се като лидер не само на банковия пазар, но и в управлението на таланти. Компанията е големият победител в категориите „Въвеждане на служители“ и „Технологична HR иновация“, което подчертава още веднъж новаторския ѝ подход към хората в екипа и ангажираността към създаването на мечтаното за тях работно място. Ключови концепции като геймификация, персонализиране, дигитализация и автоматизация са неразделна част от стратегията на банката за утвърждаване на иновативна и предпочитана работодателска марка.

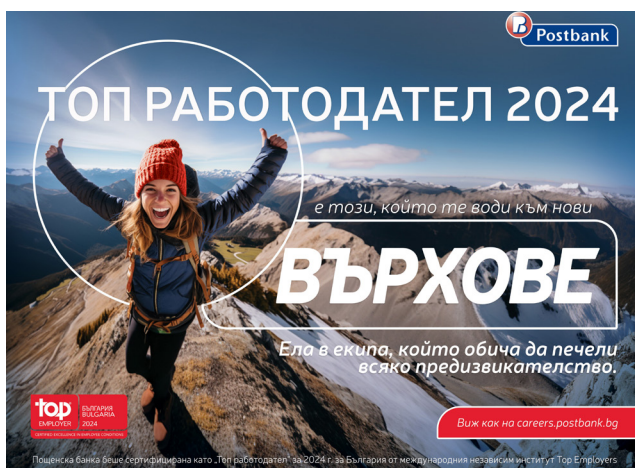
За пореден път Пощенска банка получи значително международно признание от престижните награди Employer Brand Stars 2024, като спечели четири златни награди в следните категории: „Разнообразие, равенство и приобщаване“, „Използване на цифрови технологии“, „Стажантска програма“ и „Опит на кандидатите“.

В Интер Експо Център се състоя едно от най-очакваните

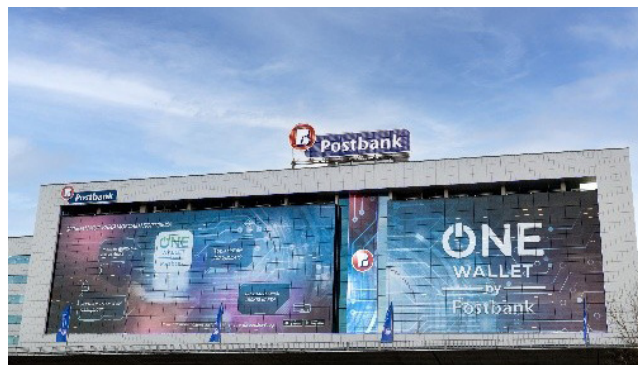


институция.

Революционната стратегия на Пощенска банка „Силата в едно: Обединяване на клиентското изживяване във всички канали“ получи признание от престижната глобална организация Qorus, лидер в насърчаването на иновациите във финансовия сектор. Тя е включена в 15-то издание на доклада „Qorus - Infosys Finacle Innovation in Retail Banking“ за 2024 г. В него намират място най-новите тенденции и най-добрите проекти



събития на годината – Кошер 2024. С мащабен формат, иновативна програма и повече от 14 интерактивни зони събитието очаквано предложи нещо за всеки – от технологични ентусиасти и креативни професионалисти, до търсещите нови кариерни възможности. Над 50 вдъхновяващи лектори споделиха своите истории и опит. Пощенска банка се включи в богатата програма на фестивала със свой специален кът, в който приветства участниците с разнообразни активности. Те бяха вдъхновени от специалната Младежка програма „Project YOUTH“ на финансовата



за иновации и трансформация в света. Стратегията на Пощенска банка е изцяло насочена върху развитие на ангажираността с клиентите, многоканалния подход и управлението на връзките. Тя е базирана на платформата Salesforce, която е най-модерното и ефективно решение за управление на комуникацията с клиенти (CRM). Чрез комбиниране на 360-градусов поглед с мултиканални взаимодействия адаптивната облачна платформа на Пощенска банка дава възможност на служителите да се отличат в динамична среда.



Пощенска банка отново е обявена за „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“ (Best Retail Banks, Bulgaria) от престижния международен конкурс World Finance Banking Awards за 2024 г. Отличието, което институцията получава за седма поредна година, я позиционира сред най-добрите банки в света, като показва изключително постоянство и затвърждава категоричното й лидерство в сегмента.

Пощенска банка е отличена и за дванадесета поредна година като най-добрата банка попечител в България. Престижното международно издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност Global Custodian (www.globalcustodian.com) наградява институцията, подчертавайки още веднъж високото качество на попечителските услуги, които предлага.



Компанията спечели отличието в категория „Сделка на годината“ в 10-тото юбилейно издание на годишните награди „Компания на годината“. Това е поредното признание, което финансовата институция получава за успешното придобиване на българския клон на БНП Париба Лични финанси през 2023 г. Сделката е част от стратегическата визия за устойчив растеж на бизнеса, който банката развива повече от 30 години. След придобиването Пощенска банка реализира изключително успешна кампания по трансформиране и налагане на пазара на новия

бренд ПБ Лични финанси, който получи летищ старт благодарение на своя забележителен посланик – най-успешният български тенисист Григор Димитров. Уникалното присъствие и качества на Димитров го позиционираха като перфектния символ на успеха в унисон с ключовото послание на кампанията – „Финанси за шампиони“.

Финансовата институция триумфира с пет награди в конкурса за най-добри постижения в областта на връзките с обществеността в България – PR Приз 2024, което я направи най-отличаваната банка на церемонията. Като един от най-успешните проекти на вечерта се откри конференцията „Retail RELOAD – powered by AI“, която спечели златния приз в категорията „B2B комуникационен проект“, както и трето място в категорията „Специално



събитие“. Конференцията отбелязва официалния старт на „ПБ лични финанси“ – новият бранд, който Пощенска банка създаде след придобиването на българския клон на БНП Париба Лични финанси през 2023 г.



Компанията бе сред големите победители на първия конкурс, посветен изцяло на финансовите иновации, NEXT DiFi 2024. Инициативата е организирана от b2b Media и е продължение на добилата популярност международен финансов форум NEXT DiFi. Журито оценява най-иновативните организации от финансовата и финансово-технологичната сфера. Конкурсът проследява напредъка на компаниите по различни направления, свързани с дигиталните финансови инструменти, новите технологии, съвременните

предизвикателства във финансовия сектор. Пощенска банка бе отличена с три награди по време на официалната церемония за награждаване на призьорите.

Пощенска банка отново бе сред големите победители в Годишните награди на b2b Media, които тази година отбелязват 10-ото си юбилейно издание. В ситуация на изключително силна конкуренция Пощенска банка триумфира с две златни и едно сребърно отличие, което я направи една от най-награждаваните компании по време на церемонията. Пощенска банка беше безапелационен победител в категорията „Инвестиция за устойчиво развитие“. Наградата беше присъдена за проекта по обновяване на местността в близост до Драгалевския манастир на Витоша, който банката реализира съвместно с Mastercard. Златното отличие в категория „Бизнес сделка на годината“ Пощенска банка спечели за кампанията по придобиването и трансформирането на българския клон на БНП Париба Лични финанси. Създаването и промотирането на новия бранд беше високо оценено от журито на конкурса и заслужено получи най-високата награда. В категорията „Зелена трансформация“ банката спечели престижното сребърно отличие и получи признание за своите целенасочени усилия за подобряването на средата и намаляване на въглеродния отпечатък.

За поредна година Пощенска банка е сред големите победители в конкурса „Най-зелените





компании на България“, организирани от b2b Media. Пощенска банка беше най-отличаваната банка на тазгодишната церемония и триумфира с общо четири награди – три златни отличия и един сребърен приз, което я подрежда на челно място в класацията и ѝ печели признанието за „най-зелена банка“. Две златни отличия бяха присъдени на финансовата институция в категориите „Зелено събитие“ и „Зелена CSR кампания“ за проекта по обновяване на местността в близост до Драгалевския манастир на Витоша, който банката реализира съвместно с

Mastercard. Отново с приз за първо място Пощенска банка бе отличена от журито на конкурса в категория „Вътрешна зелена комуникационна компания“. Признанието е за вътрешните инициативи и силните зелени послания, като част от кампанията по обединението с екипа на ПБ Лични финанси, който се присъедини към семейството на банката през лятото на 2023 г. В категорията „Зелена инвестиция“ банката спечели престижното сребърно отличие и получи признание за своите целенасочени усилия за подобряването на средата и намаляване на въглеродния отпечатък.

През годината служителите на банката участват в различни бизнес форуми и конференции, сред които 10-ата Годишна парична и икономическа конференция „Цифровата трансформация и икономическото възстановяване в периода след кризата“, бизнес форума „Финанси: Уравнения и решения“, организиран от телевизия „Bulgaria on Air“, конференцията „България в еврозоната, кога?“, конференцията „Финансов форум Иновации“, организирана от Асоциация Банка на годината, престижния финансов форум „Шумът на парите“ 2024, организирана от финансовия портал profit.bg, финансовата конференция Banking Today, организирана от финансовия портал investor.bg, престижния международен технологичен форум Digital Trends 2024, форума „Money.bg – Лични Финанси“, конференцията „Банките за развитие – инструмент за по-добро използване на публичните средства“, организирана по повод 25-ата годишнина от създаването на ББР, 11-то издание на Salesforce конференцията AI & CRM: Surfing the Wave of Innovation, организирана от „Некст Консулт“, конференцията за електронна търговия и търговия на дребно Ecommerce and Retail Summit, събитието Tech of Tomorrow, организирано от Investor.bg, петото издание на ежегодната конференция за автоматизация и дигитализация на бизнес процесите на тема „Автоматизацията и изкуственият интелект: Пътят към бизнеса с перспективи“, форума „Бизнес и гражданско общество: Партньори за по-добра

среда“, съорганизиран от български и международни работодателски и бизнес асоциации и неправителствени организации, 15-а годишна Конференция за управление на риска, организирана от ICAP CRIF, „PR Фестивал 2024: PR и технологии: балансът на силите“, образователната програма на Finance Academy и други.

През 2024 г. Пощенска банка продължи да въвежда иновации и да укрепва



позицията си на лидер в областта на финансовите услуги. Сред постиженията бяха многобройни стратегически партньорства, включително сътрудничество с Vivasoft за популяризиране на мобилното приложение „Smart POS by Postbank“, насочено към осигуряване на възможност за безконтактни плащания за малкия бизнес. Партньорството беше част от по-широката инициатива на банката за подкрепа на цифровите плащания и модернизиране на финансовите услуги. Освен това младежката програма на банката, „Project YOUTh“, придоби популярност на



Aniventure Comic Con, ангажирайки младата аудитория с интерактивни, изпълнени със забавление преживявания като викторини и игри, предназначени да насърчават финансовата грамотност. Пощенска банка представи и нови продукти като иновативни образователни кредити за студенти в сътрудничество с фондация „Америка за България“, предлагащи 6% фиксирани лихвени проценти и гъвкави условия за погасяване. Освен това Пощенска банка използва инструменти на изкуствения интелект, за да предефинира процеса на кандидатстване за работа с функции като „Story Builder“ и „CV Assistant“, които са пионери в технологиите за набиране на персонал, управлявани от изкуствен интелект, в България. Тези инициативи подчертават постоянния ангажимент на банката към технологичния напредък, удовлетвореността на клиентите и водещата й роля във финансовия сектор. През 2024 г. Пощенска банка получи няколко престижни награди за своите усилия в областта на бизнеса и социалната отговорност, включително признание на наградите BAPRA Bright Awards, Leaders of Influence Awards и NEXT DiFi Awards. Фокусът на банката върху зелената трансформация и устойчивите инициативи беше подчертан с няколко награди в категориите „Зелена трансформация“ и „Инвестиции в устойчиво развитие“. Успехът ѝ беше признат и чрез стратегическото ѝ партньорство с Mastercard, което имаше за цел да насърчи инициативите за устойчиво развитие в България. И накрая, солидното портфолио от финансови продукти на Пощенска банка се разшири, включително с нови структурирани депозитни опции като депозита INDEX EURO STOXX SD 30, целящ да предостави инвестиционни възможности, обвързани с индексите за ефективност, което още повече затвърди значимата роля на Пощенска банка във финансовия пейзаж на България.

НОВИ ПРОДУКТИ

Пощенска банка въведе през 2024 г. още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите. В резултат на непрекъснатото развитие на финансовия сектор в посока дигитализация, компаниите трябваше да са по-бързи във внедряването на решения, които създават удобства за клиентите, за да продължат да бъдат успешни. Затова и Пощенска банка продължава да подкрепя своите клиенти като разработва и внедрява модерни и високотехнологични финансови решения, които да ползват от разстояние и през удобния за тях канал за комуникация, даващи им допълнителна добавена стойност.

През 2024 г. Пощенска банка и Vivasoft обединяват усилията си в специално партньорство, насочено към представяне и популяризиране на мобилното приложение „Smart POS by Postbank“ на Пощенска банка, предназначено да улесни дигиталните плащания за малкия бизнес в България. Това партньорство има за цел да даде възможност на малки и средни предприятия, работещи в търговската сфера и приемащи плащания, да преминат към безконтактни

С ДИГИТАЛНИТЕ СИ
РЕШЕНИЯ УЛЕСНЯВАМЕ
БИЗНЕСА ВИ

ИЗГЛЕДЪТ ОТ
Google Play

Научи повече на postbank.bg



Smart POS by Postbank дава възможност за приемане на плащания с карти чрез собствено мобилно смарт устройство. Услугата се предоставя на търговци при условията на склучен Договор за ПОС с Пощенска банка, след успешно регистриране и инсталиране на съответното приложение. Пълна информация може да бъде намерена на www.postbank.bg. Настоящата кампания се реализира с подкрепата на Mastercard.



разплащания. Услугата „Smart POS by Postbank“ е мобилно приложение, което превръща мобилния телефон в ПОС терминал. Софтуерът дава възможност да се приемат лесно и удобно плащания с карти Mastercard и Visa, включително дигитализирани карти, директно на мобилен смартфон, като по този начин елиминира нуждата от закупуване, инсталиране и поддръжка на допълнително ПОС устройство. Smart POS предлага удобен за потребителя интерфейс и функции, които правят цифровите плащания достъпни за всички. За да се гарантира високо ниво на сигурност и бързина при всяка трансакция се прилага технологията, използвана при EMV чип картите. Това позволява лесно, удобно и надеждно клиентите да управляват своя бизнес – навсякъде и по всяко време.

Пощенска банка стана партньор на най-новата програма „Твоеето бъдеще в България“ на Фондация „Америка за България“. Програмата е насочена към студенти на Американски Университет в България (АУБ), обучаващи се в редовна форма на придобиване на образователно-квалификационна степен „бакалавър“, стипендианти по програма „Фулбрайт“, обучаващи се във висше училище в САЩ, както и медици – специализанти, записали медицинска

следдипломна специализация във висше училище в България. Потребителският кредит за обучение предлага 6% фиксиран лихвен процент за целия срок на кредита, гратисен период по време на обучението или специализацията, както и до 120 месеца максимален срок на изплащане, след изтичане на гратисния период. Кредитът ще бъде отпуснат без такси и комисиони и без поръчителство. Фондация „Америка за България“ в партньорство с Пощенска банка, дават възможност на младите хора да останат и да се развиват в България, като им предоставят финансова подкрепа.

DAI СТАРТ НА
КАРИЕРАТА СИ

AI STORY BUILDER AI CV ASSISTANT AI INTERVIEW TRAINER

Разкажи ѝ твоята история.

Кой си ти, какво знаеш и можеш?
Ще получиш анализ на силните си страни.
Кандидатствай за стаж с твоите умения
на www.careers.postbank.bg



ПРОГРАМА „ТВОЕТО БЪДЕЩЕ В БЪЛГАРИЯ“
ПОТРЕБИТЕЛСКИ КРЕДИТ ЗА ОБУЧЕНИЕ

ТИ СИ:

- СТУДЕНТ НА АМЕРИКАНСКИ УНИВЕРСИТЕТ В БЪЛГАРИЯ
- СТИПЕНДИАНТ ПО ПРОГРАМА „ФУЛБРАЙТ“
- МЕДИК – СПЕЦИАЛИЗАНТ

ВИЖ ПРЕДИМСТВАТА НА ПРОГРАМАТА:

- 6% ФИКСИРАН ЛИХВЕН ПРОЦЕНТ ЗА ЦЕЛИЯ СРОК НА КРЕДИТА
- ГРАТИСЕН ПЕРИОД ПО ВРЕМЕ НА ОБУЧЕНИЕТО
- ДО 120 МЕСЕЦА СРОК НА ИЗПЛАЩАНЕ
- БЕЗ ТАКСИ ПО КРЕДИТА И СЧЕТКАТА ТИ
- ВЪЗМОЖНОСТ ЗА 20% ФИНАНСОВА ПОДКРЕПА ОТ ФОНДАЦИЯ „АМЕРИКА ЗА БЪЛГАРИЯ“
- БЕЗ ПОРЪЧИТЕЛСТВО

AMERICA FOR BULGARIA FOUNDATION

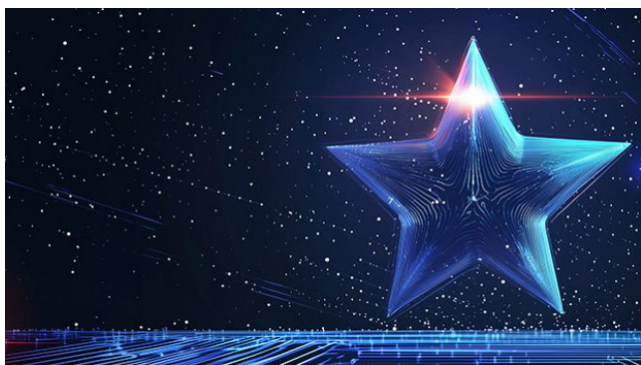
Пощенска банка разработи иновативни инструменти, базирани на изкуствен интелект (Artificial Intelligence, AI), на кариерния си сайт, с които още веднъж модернизира и улеснява процеса на кандидатстване за работа и стаж. Новите AI технологии – „Story Builder“, „CV Assistant“ и „Interview Trainer“ надграждат цялостната стратегия на финансовата институция за привличане и развитие на таланти, демонстрират грижата ѝ към кандидатите и новаторството, с което подобрява общата работна среда. Те са част от интегрираната система от дигитални решения с фокус върху геймификацията и персонализираното преживяване на бъдещите служители. Финансовата институция е първата на пазара в България с „AI Story Builder“, който дава възможност на кандидатите да оценят своите силни страни и да кандидатстват вместо със CV по алтернативен начин на база своите умения в духа на актуалните световни тенденции. Компанията е и една от първите в страната, която използва AI в помощ на кандидатите чрез технологичните функционалности „CV Assistant“ и „Interview Trainer“ на кариерния си сайт www.careers.postbank.bg.

Младежката програма Project YOUTH на Пощенска банка бе хит сред младежите на Aniventure Comic Con през 2024 г. Фестивалът Aniventure Comic Con 2024 се проведе за седми път в София. Над 25 000 души споделиха емоцията на най-голямото събитие за поп култура у нас. Пощенска банка и Visa потопиха в завладяващия комиксов свят стотици почитатели, които посетиха специално изградената зона, посветена на младежката програма Project YOUTH by Postbank. Младите хора имаха уникалната възможност да се насладят на ексклузивно изживяване с камера робот, да се забавляват с интерактивната ни тетрис игра, както и да проверят знанията си чрез занимателния финансов куиз. В рамките на Aniventure Comic Con 2024 феновете имаха възможност да се срещнат на живо със свои любими актьори, които разказаха за себе си и споделиха интересни моменти от живота и кариерата си.



Финансовата институция предлага разнообразие от индивидуални решения, които да срещнат и отговорят на най-високите изисквания на потребителите и да им предоставят очакваните удобство, бързина и сигурност в управлението на личните им финанси.

Premium сегментът на Пощенска банка е част от дългосрочната стратегия на финансовата институция за цялостно обновяване на клоновата мрежа и с изключително отношение към клиентите от Premium сегмента.



Пощенска банка непрекъснато обогатява портфолиото си от спестовни продукти, като само за последните няколко години тя предложи над седем разновидности на структуриран депозит, които бяха обвързани

с представянето на различни индекси. Водеща цел на финансовата институция е да бъде максимално полезна на своите клиенти, предлагайки богато разнообразие от продукти и услуги, които отговарят на всичките им изисквания.

За да отговори на очакванията на своите клиенти, Пощенска банка разработи поредния иновативен спестовен продукт - структуриран депозит „Index Solactive Big Data“. Това е последното допълнение в богатото портфолио от депозитни продукти на институцията, което осигурява фиксирана лихва за всяка година от срока, както и възможност за получаване на допълнителна лихва в края на периода. „Index Solactive Big Data“ е 5-годишен депозит в евро, който се състои от два компонента – основна фиксирана годишна лихва и възможност за допълнителна лихва на падежа на депозита, обвързана с представянето на борсов индекс. Продуктът е с гарантирана главница на падеж и основна фиксирана годишна лихва от 2,00% върху предоставената на депозит сума, която се дължи на падежа на депозита, но се изплаща

авансово ежегодно – през всяка година от срока на депозита за предходната (изтекла) година и може да бъде изтеглена по всяко време.

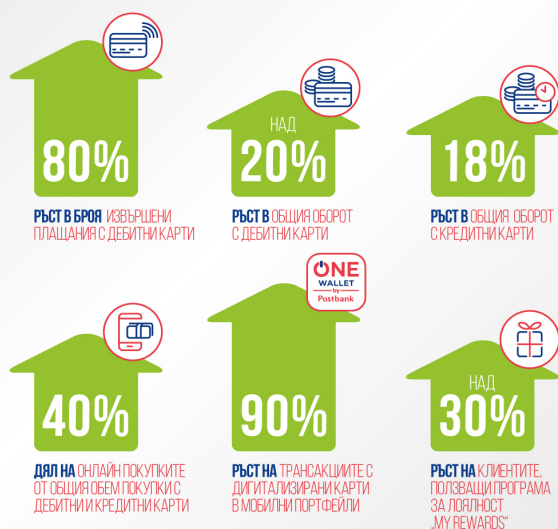
През 2024 година се наблюдава още по-ускорен ръст на картовите и онлайн разплащания, сочат данните на Пощенска банка за потребителските навици при пазаруване.

Регистрира се и увеличение в общия оборот с дебитни карти, като се забелязва трайна тенденция на повишаване на дела на извършените покупки от общата сума, в сравнение с този на тегленето на пари в брой. Картите все по-често се използват за плащане на стоки и услуги в търговските обекти и за по-малки суми, и по-рядко за теглене на банкомат, като през 2023 г. средната сума на покупка с карта е била 50 лева.

Използването на кредитни карти също става все по-популярно сред потребителите не само

РЪСТ НА ТРАНСАКЦИИТЕ С КАРТИ НА ПОЩЕНСКА БАНКА

ДАННИ ЗА 2023 Г. СПРЯМО 2022 Г.



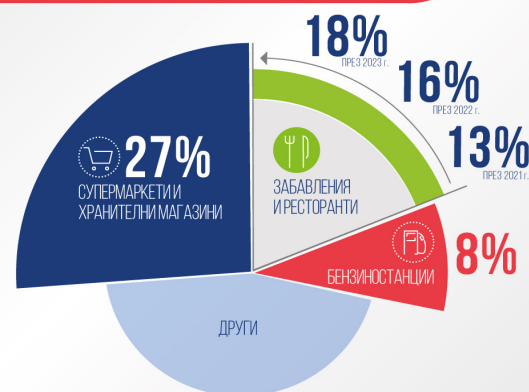
Данни: Пощенска банка

заради удобството, бързината и сигурността, но и благодарение на множеството допълнителни предимства, които те носят на притежателите си. С кредитните карти на Пощенска банка клиентите получават дълъг безлихвен гратисен период, безплатна застраховка при пътуване в чужбина, отстъпки при международни търговци, осигурявани от платежните оператори Visa и Mastercard, редица привилегии при пътуване за някои видове карти, както и награди по програмата за лоялност „MyRewards“ (Моите награди).

През годината Пощенска банка организира редица атрактивни и промоционални кампании, включващи едни от най-търсените продукти на институцията.

ТОП 3 КАТЕГОРИИ ТЪРГОВЦИ ПРИ РАЗПЛАЩАНИЯТА С КРЕДИТНИ И ДЕБИТНИ КАРТИ НА ПОЩЕНСКА БАНКА

ДАННИ ЗА 2023 Г.



Данни: Пощенска банка



събитието.

В кампанията „Плащай със своята карта Visa от Пощенска банка и можеш да спечелиш един от двата пакета за посещение на Олимпийските игри във Франция, Париж, през 2024 г. или една от сто подаръчни карти за пазаруване в Decathlon!“ участваха дебитни и кредитни карти Visa, издадени от Пощенска банка преди 06.02.2024 г. на физически лица над 18 г. при направени в рамките на периода на провеждане на промоцията поне 10 броя трансакции във вид на покупка на стоки и/или услуги в търговски обекти (онлайн и физически магазини), в



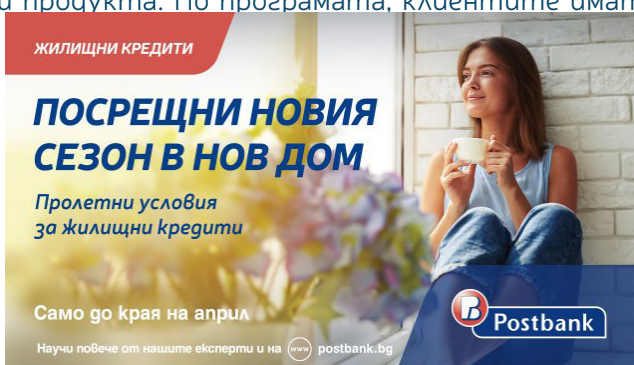
това число и чрез мобилния портфейл ONE Wallet by Postbank или дигиталния портфейл на iOS устройствата - Apple Pay и/или плащане на битови сметки, местни данъци и такси чрез някой от дигиталните канали на Пощенска банка: Интернет банкиране (e-postbank), Универсален пламец (u-postbank) или Мобилно банкиране (m-postbank).

Пощенска банка стартира кампания за своята комплексна програма, с която клиентите имат възможност да спестяват за нов дом и да ползват жилищно кредитиране при преференциални условия. „Към дома“ е финансово решение с добавена стойност, създадено с цел да помага по пътя към реализацията на мечтания дом, като комбинира два банкови продукта. По програмата, клиентите имат могат да открият депозитна сметка „Към дома“ с преференциални условия, по която да спестяват своето собствено участие в покупката на жилище, както и да заявят нов жилищен кредит с промоционални условия.

Пощенска банка предостави специални условия с предложението си за жилищен кредит с настъпването на пролетта. С максимален размер до 700 000 лева, срок на изплащане до 35 години, опция за финансиране до 85% от пазарната оценка на имота и промоционалното предложение, с което в периода до края на месец април потребителите могат да спестят от първоначалните разходи, свързани с финансирането на новия си дом, като се възползват от възстановяване на разходите за учредяване на ипотека в размер до 500 лв. В допълнение, в периода на кампанията, клиентите могат да ползват и още отстъпки – без такси за оценка на кредитоспособността, за документален анализ на обезпечението и за оценка на обезпечението, при покриване на други съществуващи задължения.

The BRIT Awards са най-популярните музикални награди на звукозаписната индустрия във Великобритания, които за първи път се връчват през 1977 г., а започват като ежегодно събитие през 1982 г. Първоначално се дават за поп музика – в категориите за албум и сингъл, а впоследствие и за класическа музика. Промоционалната кампания „Спечели двоен билет за наградите The BRIT Awards 2024 с Mastercard и Пощенска банка“ даде възможност на победителите да посетят

Пощенска банка стартира кампания за своята комплексна програма, с която клиентите имат възможност да спестяват





През октомври Пощенска банка също предложи възможност на своите клиенти да придобият мечтаното собствено жилище с жилищен кредит при промоционални условия. При кандидатстване за жилищен кредит от 1-ви до 31-ви октомври 2024 г., те могат да се възползват от атрактивни условия и да спестят от първоначалните си разходи, свързани с кредита, като получат възстановяване на разходите за учредяване на ипотeka в размер до 1 000 лева. Кредитът

може бъде с цел покупка на жилище или рефинансиране на съществуващи задължения, с размер до 350 000 евро или 700 000 лева и със срок до 30 години. Финансирането е до 85% от стойността на обезпечението, а погасяването на кредита може да извърши на равни или намаляващи месечни вноски, спрямо личните им предпочитания.

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 надгражда 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.

ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ

Световната икономика

През 2024 г. световната икономика се развиваше добре, въпреки по-бързото от очакваното забавяне на някои азиатски и европейски икономики. Реалният ръст на БВП се очаква да бъде 3,2 %, което е минимално под нивото през 2023 г. Факторите, които повлияха на растежа през последната година, са различни в различните държави и региони, но сред най-важните са по-ниското потребление и слабата производствена и експортна активност. Геополитическото напрежение, особено в Близкия изток и Европа, както и конфликтите в световната търговия също бяха ключови фактори, които допринесоха за това. Един от малкото светли примери сред развитите икономики бяха Съединените щати, където силното вътрешно потребление поддържаха стабилния темп на развитие на икономиката, макар че е малко вероятно това да се повтори и в следващите периоди.

Очаква се растежът на БВП да остане стабилен през следващите две години на равнище от 3.3% - малко по-високо от това през 2024 г., но под историческото средно ниво отпреди COVID. Той ще бъде подкрепен от нарастването на реалните доходи, тъй като се очаква инфлацията да продължи да се успокоява, подпомагана от по-ниските цени на суровините, както и от разхлабването на паричната политика в световен мащаб. Икономиките на Европа и Япония ще поемат курс на възстановяване, което ще компенсира забавянето в САЩ и Китай, докато икономиките на нововъзникващите пазари се очаква да повторят резултата си от предходната година.

Основните рискове в негативна посока са потенциалът за съществени неблагоприятни промени в търговските политики, ескалация на геополитическото напрежение и по-висока от очакваната инфлация. Външната търговия може да бъде засегната от нови търговски ограничения, ако новият американски президент изпълни обещанието си за рязко увеличаване на митата, особено в случай на ответни действия от страна на засегнатите държави. Това ще доведе до повишаване на вътрешните и международните цени и ще подхрани инфлацията, която остава на по-високо от нормалното ниво, особено в сектора на услугите. Последното се дължи на нарастването на реалните заплати през последните години, което от своя страна може да създаде нов инфлационен натиск и да принуди централните банки да забавят темпа на облекчаване на паричната политика. Не на последно място, конфликтите в Близкия изток и Украйна може да се задълбочат, което пряко да наруши търговските пътища, както и да се отрази върху цените на храните и енергоносителите.

Паричната политика остана до голяма степен благоприятна. Намаляването на инфлацията позволи на централните банки да започнат да облекчават паричната политика, макар и по-бавно от очакваното. Въпреки това основните лихвени проценти на големите централни банки ще продължат да намаляват, макар и с различни темпове, отразявайки различията в перспективите за растежа и инфлацията. През втората половина на 2024 г. Федералният резерв намали три пъти основната си лихва от 5.25-5.5% до 4.25-4.5%, но през настоящата година ще бъде по-предпазлив. В противовес на обичайно по-консервативния си подход ЕЦБ започна да понижава лихвените проценти по-рано от Федералния резерв и до края на годината предприе 4 намаления, сваляйки лихвения процент по депозитното улеснение до 3% в края на 2024 г. спрямо 4% година по-рано. Същевременно ЕЦБ вече не реинвестира плащанията по главницата от ценни книжа с настъпващ падеж по програмата за закупуване на активи (APP), а в края на годината същото решение бе взето и за програмата за закупуване на активи в условията на извънредна ситуация, причинена от пандемия (PEPP).

Икономическата ситуация в България

След рязкото забавяне през предходните две години, през 2024 г. икономиката на България бавно обръща посоката на развитие според експресните данни на НСИ. През четвъртото тримесечие ръстът на БВП е бил 3.1% на годишна база, като през цялата година се повишава устойчиво (от 2.0%, 2.4% и 2.7% през предходните три). Потреблението остава движещата сила, като през четвъртото тримесечие се увеличава с 5.8% на годишна база. Инвестициите продължават да разочароват, нараствайки с едва 0.7% в реално изражение за същия период, което отразява трудната политическа обстановка и липсата на капиталови разходи от страна на държавата. Приносът на външния сектор беше отрицателен, като износът и вносът се движеха в противоположни посоки - вносът нарасна с 1.2% на годишна база през третото тримесечие, докато износът спадна с 3.2% на годишна база за същия период.

Външната търговия на България все още страда от търговските ограничения спрямо Русия и от забавянето на европейските икономики. Стойността на износа през изминалата година е била 84 млрд. лева, или с 3.3% по-ниска, отколкото през 2023 г. Стойността на вноса е била 97,4 млрд. лева, което представлява минимално увеличение от 0.3% спрямо 2023 г. Износът за държави извън ЕС беше повлиян от по-ниските цени и количества на изнасяните зърнени култури и растителни масла, както и на енергоносители и се сви с 5.1%. По-ниски са били и износът, и вносът за страните от ЕС, съответно с -2.2% и -4%. Единствено вносът от трети страни нарастваше стабилно през изминалата година - с 6.9%. Последното се дължи на по-високия внос на енергийни ресурси и руди, като същевременно са внесени по-малко машини и транспортни средства. Петте най-големи търговски партньора на страната остават непроменени в сравнение с година по-рано - Германия, Румъния, Италия, Турция и Гърция.

През 2024 г. преките чуждестранни инвестиции възлизат на 1,5 млрд. евро, като намаляват почти два пъти на годишна база. Реинвестираната печалба продължава да доминира в структурата на чуждестранните инвестиции, като съставлява близо 99% от всички инвестиции (1,33 млрд. евро). Инвестициите в дялов капитал (211 млн. евро) са по-малко от една трета от нивото си през 2023 г., докато отливът на дългови инструменти продължава, макар и в много по-малък мащаб (спад с 87% на годишна база до 41 млн. евро). Най-големият нетен приток на инвестиции се наблюдава от Австрия (427 млн. евро), Гърция (295 млн. евро) и Италия (246 млн. евро), докато най-големите нетни изходящи потоци са към Люксембург (437 млн. евро) и САЩ (379 млн. евро).

През по-голямата част от годината инфлацията следваше низходяща тенденция, но през последното тримесечие обръна посоката си. Измерена чрез индекса на потребителските цени, в края на декември 2024 г. тя е 2.2% спрямо 4.7% година по-рано. В повечето категории цените бяха по-високи от миналогодишните, но само няколко стоки и услуги поскъпнаха с двуцифрени темпове (животински и растителни масла, доставка и отвеждане на вода, железопътни билети и образование). За втора поредна година най-висока инфлация се наблюдава в сектора на хотелиерството и ресторантьорството, където цените се повишават със 7.5% през годината. С подобен темп – 7.1% - се повишават и цените на образованието. По-ниски са били цените на съобщенията (-3.2%), мебелите (-1.5%), облеклото (-1.2%) и транспорта (-0.6%). Средногодишният ХИПЦ за предходните 12 месеца спадна до 2,6%, а средната инфлация на трите държави с най-ниска инфлация в еврозоната беше 1.0%, което означава, че България формално не изпълнява последния Маастрихтски критерий към края на изминалата година.

Икономическото възстановяване се усети и на пазара на труда. По данни на Националния статистически институт равнището на безработица спада с 0.4 пр.п. до 3.9% към края на 2024-а. Броят на безработните е бил 115 хил. души - с около 12 хил. по-малко, отколкото година

по-рано. Коефициентът на заетост във възрастовата група 15-64 години се увеличава леко с 0.2 пр.п. до 70.7%. Работната сила остава почти непроменена в сравнение с 2023-а на ниво от малко над 3 млн. души. Броят на продължително безработните (безработни от повече от 2 години) намалява с близо 7 хил. души до 32.7 хил. души. Друг положителен знак е, че младежката безработица (на възраст 15-24 години) бележи значителен спад - от 14.1% през 2023 г. до 9.8% през 2022 г. Северозападният район е с най-високо равнище на безработица (8.2%), без промяна спрямо предходната година, следван от Северния централен район (4.8%). Най-ниското равнище на безработица е регистрирано в Югозападния район – 2.3% (който включва София), следван от Южния централен район (около Пловдив) с 3.2%. Последният е единственият район в страната, в който равнището на безработица се повишава.

Ръстът на заплатите продължава да изпреварва този на цените, което води до нарастване на реалните доходи за поредна година. Средната работна заплата в страната нарасна с 14% на годишна база до 2,468 лв. в края на декември, или над 6 пъти повече от индекса на потребителските цени. Само в два от секторите увеличението е едноцифрено – „Добивна промишленост“ (2%) и „Производство и разпределение на електрическа и топлинна енергия, газообразни горива и климатични инсталации“ (6%). На другия полюс са заплатите в „Други дейности, свързани с услуги“, които нараснаха с 30% на годишна база. Информационните и комуникационните технологии продължават да са най-добре платеният сектор със средна заплата от 5,553 лева (10% ръст), значително над втория („Финансови и застрахователни дейности“), където средната заплата е била 3,872 лева (16% увеличение на годишна база).

В обществения сектор средната заплата е била 2,624 лева (12% ръст на годишна база). Въпреки че заплатите в частния сектор нарастват по-бързо - с 14% на годишна база до 2,414 лева, общественият сектор все още плаща с около 10% повече от частния.

Липсата на стабилно парламентарно мнозинство и избрано правителство усложни провеждането на разумна фискална политика. През по-голямата част от годината България беше управлявана от служебни правителства, чиято основна цел беше запазването на фискалната стабилност и поддържане на бюджетния дефицит в рамките на 3%, за да изпълни критериите от Маастрихт. В същото време бюджетът беше подложен на напрежение поради одобрените от предишните парламенти увеличения на заплатите на някои държавни служители, пенсиите и трансферите към общините. Поради липсата на други алтернативи за оптимизиране на разходите, решението на правителството беше да намали капиталовите разходи, които в края на годината бяха по-малко от половината от планираното ниво. На касова основа бюджетът завърши с дефицит от 3.1%.

Бюджетните приходи са малко под 72 млрд. лева, като се увеличиха със 7.4% спрямо декември 2023 г. и бяха 95.6% от планираното ниво. Недостигът се дължи основно на неполучените суми от втория и третия транш по Плана за възстановяване и устойчивост. Данъчните приходи възлизат на 58,7 млрд. лева, което е с 12% повече спрямо 2023 г. и леко надхвърля прогнозите, докато неданъчните приходи са с около 11% по-ниски от предвидените. Разходите са се увеличили с 8% (5,7 млрд. лева) до 76,5 млрд. лева. Най-голям дял в увеличението имат разходите за персонал, които са нараснали с повече от 3 млрд. лева (17% на годишна база) до 20,3 млрд. лева. Разходите за лихви скачат с 21% на годишна база до малко над 1 млрд. лева и ще продължат да нарастват през следващите години поради устойчивите бюджетни дефицити. Капиталовите разходи са може би единственото перо, което е по-ниско от предходната година - намаление с 26% до 6,8 млрд. лева, което подкопава потенциала за бъдещ растеж. Приходите на социалноосигурителните фондове (основно пенсионно и здравно осигуряване) са 18,3 млрд. лева (или увеличение от 15% на годишна база), докато разходите са близо 32,9 млрд. лева, също с 15% повече от предходната година. Това представлява дефицит от 14,6 млрд. лева,

който се покрива с трансфери от държавния бюджет и ще натовари допълнително неговото балансиране през следващите години.

Държавният дълг се увеличава с 6,4 млрд. лева през 2024 г. до 47,8 млрд. лева (23.7% от БВП). Министерството на финансите забави емитирането на нов външен дълг до август, когато успя да пласира рекордните 4,35 млрд. евро в облигации, деноминирани в евро и щатски долари, на три транша. Първият транш се състоеше от 8-годишни облигации, деноминирани в евро, за 1,75 млрд. евро с доходност 3.823%. Вторият транш се състоеше от 20-годишни облигации, деноминирани в евро, за 1,25 млрд. евро с доходност от 4.413%, а третият - от 12,5-годишни облигации, деноминирани в щатски долари, за 1,5 млрд. долара и доходност от 5.192%. Пласирането беше достатъчно, за да покрие падежиращия в началото на септември дълг от 1,49 млрд. евро и прогнозния дефицит за края на годината. Освен това по-рано през годината бяха емитирани левови ДЦК на стойност около 1,7 млрд. лв.

През 2024 г. рейтинговата агенция FITCH направи два прегледа на кредитния рейтинг на България и при всеки от тях потвърди оценката на страната на ниво BBB с положителна перспектива. S&P направи един преглед, като потвърди рейтинга на страната на ниво BBB също с положителна перспектива. Третата голяма рейтингова агенция, Moody's, не направи актуализацията на рейтинга в рамките на 2024 г., поради което той остана непроменен на ниво Baa1 със стабилна перспектива.

Банковата система в България

Резултатите на българските банки продължиха да поставят нови рекорди. Търсенето на кредити остана силно, особено в сегмента банкиране на дребно, изпреварвайки ръста на депозитите. Промяната на посоката на паричната политика от страна на ЕЦБ оказва известно влияние върху приходите на банките, най-вече върху пласментите в други банки и в много по-малка степен върху приходите от корпоративни кредити, но то бе повече от компенсирано от нарастващите обеми. Нетната печалба на банките се увеличи с 8.1% до нов връх от 3,7 млрд. лв. Възвръщаемостта на собствения капитал беше 17.1%, малко по-ниска от миналогодишните 18.3%, а възвръщаемостта на активите – 2.03% (2023 г.: 2.1%).

През 2024 г. кредитирането нарастваше с малко по-висок темп, отколкото през предходната година – 13.6% спрямо 13.2% през 2023 г. В номинално изражение общият размер на кредитите се увеличи с 13,2 млрд. лв. до 110,6 млрд. лв. За разлика от предходните две години, през 2024 г. по-голямата част от кредитирането беше насочено към домакинствата - кредитите за тях се увеличиха с 8,5 млрд. лева (21.6% на годишна база) до 48 млрд. лева, докато кредитите за фирмите се увеличиха с 4,7 млрд. лева (8.1% на годишна база) до 62,6 млрд. лева, което е най-ниското ниво за последните три години. По-подробен анализ на данните показва, че дългосрочните кредити са едва наполовина на нивото си отпреди една година, което предполага, че политическата нестабилност и слабото външно търсене оказват влияние върху плановете за експанзия на предприятията. От друга страна използването на овърдрафти е нараснало над три пъти и те съставляват повече от две трети от новите кредити. Търсенето на потребителски кредити се ускори и те нараснаха с 3,05 млрд. лева (16.9% на годишна база) до 21,1 млрд. лева. Дори и това беше засенчено от безпрецедентната активност в ипотечния сегмент - той се увеличи с над 25% за една година, добавяйки 5,55 млрд. лева нови ипотечни кредити до общо 27,6 млрд. лева. Последното беше причината централната банка да въведе мерки за охлаждане на пазара или поне за придържане към разумни кредитни критерии, макар че ефектът от тях предстои да бъде усетен.

Лихвените проценти по новите кредити в местна валута за нефинансовите предприятия сравнително стабилни през годината и в края ѝ бяха 4.47% - с 8 б.т. по-ниски, отколкото към края на 2023-а. През годината EURIBOR спадна с повече от 100 б.т. в съответствие с разхлабването на паричната политика на ЕЦБ, но това не се отрази на ценообразуването на новите кредити, което подсказва, че банките се фокусират върху рентабилността и се конкурират по-скоро с качеството на предлаганите услуги, отколкото на база ценова политика. Известно повишение обаче имаше в ценообразуването на новите потребителски кредити, които приключиха годината на равнище от 10%, което е с около 40 б.т. по-високо, отколкото преди година. За разлика от тях лихвените проценти по новите ипотечни кредити плавно ерозираха и в края на годината спаднаха до 2.5%.

За втора поредна година ръстът на депозитите не успява да покрие този на новите кредити. В номинално изражение депозитите се увеличиха с 12.2 млрд. лева (8.9% на годишна база), или с около 1 млрд. лева под нетното нарастване на кредитния портфейл, което принуждава банките да покриват разликата чрез много по-скъпо външно финансиране. Банките плащат средно около 4% за финансиране от други банки в сравнение с едва 25 б.т. по депозитите на клиентите (2023 г.: 17 б.т.). Общият обем на депозитите възлиза на 148,9 млрд. лева, а съотношението брутни кредити към депозити - 74% - с 3 пр.п. по-високо в сравнение с година по-рано. От тях 56,7 млрд. лв. са депозити от предприятия, нарастващи с 2,5 млрд. лв. през последната година (4.7% на годишна база), с около 10% повече спрямо 2023 г., но далеч от рекордната 2022 г., когато те се увеличиха с над 10,6 млрд. лв. От своя страна домакинствата увеличиха спестяванията си с рекордните 9,6 млрд. лева (11.7% на годишна база) до 92,3 млрд. лева, или 62% от всички депозити. Банките са склонни да плащат повече на фирмите (средно 34 б.т.), докато депозитите на домакинствата са значително под това ниво - средно 20 б.т.

Приходите от лихви се увеличиха с 14.4% на годишна база (848 млн. лева) до 6,73 млрд. лева. Почти целият допълнителен доход дойде от кредитния портфейл (801 млн. лв.), от които 371 млн. лв. от кредити за фирми. Приходите от лихви по кредити за фирми нараснаха с 16% на годишна база, което е два пъти повече от темпа на нарастване на съответните заеми, отразявайки това, че новите заеми са с по-висока цена отколкото цената на вече отпуснатите. Намаляването на лихвените проценти на ЕЦБ оказва значително влияние върху дохода от пласменти. Въпреки че обемът им нарасна с 13% до 10 млрд. лева, доходът от тях спадна с 283 млн. лева (28% по-малко). Това беше компенсирано с по-високите обеми и доходност от ценни книжа, особено българските, което допринесе с още близо 300 млн. лв. към общите приходи на банките. Разходите за лихви се увеличиха с 12.4% (128 млн. лв.) до 1,16 млрд. лв. с няколко отличителни ефекта. След рязкото си увеличение (близо 200 млн. лв.) през 2023 г. разходите за лихви по пасиви, държани за търгуване, спаднаха с почти същия размер (206 млн. лв.), но този ефект бе повече от компенсиран от нарастването на разходите за депозити от граждани и фирми (143 млн. лв.) и депозити от банки (138 млн. лв.). Нетните приходи от такси и комисиони нараснаха с 10% (145 млн. лв.), а общите приходи - с 14.1% (973 млн. лв.) до 7,89 млрд. лв.

Разходите бяха до голяма степен под контрол, като се ограничиха до едноцифрено увеличение (9%). За цялата година те възлизат на 2,96 млрд. лева, от които разходите за персонал са малко над половината (1,4 млрд. лева) и нарастват с 13.5% на годишна база (171 млн. лева) в съответствие с темпа на увеличение на заплатите във финансовия сегмент.

Провизиите за обезценка се увеличиха с 60% (249 млн. лв.) до 662 млн. лв. през 2024 г., но това е по-скоро връщане към нормалните нива, отколкото тревожен знак. Цената на риска беше 64 базисни точки в сравнение с 45 базисни точки през 2023 г. и 72 базисни точки през 2022 г. Коефициентът на необслужваните кредити се подобри с 52 базисни точки до 3.44%. Обемът на необслужваните кредити намаля с 47 млн. лева, а кредитите с просрочие над 180 дни - с 66 млн.

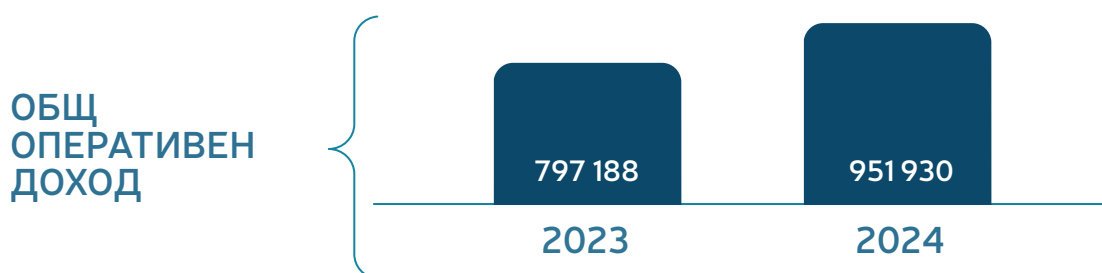
лева. Към края на годината коефициентът на покритие е 86% (2023 г.: 81%).

През годината банките продължиха да увеличават капиталовите си буфери, както и приемливите си задължения. В края на декември 2024 г. коефициентът на обща капиталова адекватност е 22.70% (декември 2023 г.: 21.65%), а коефициентът адекватността на базовия собствен капитал от първи ред - на 21.03% към същата дата (декември 2023 г.: 20.07%)

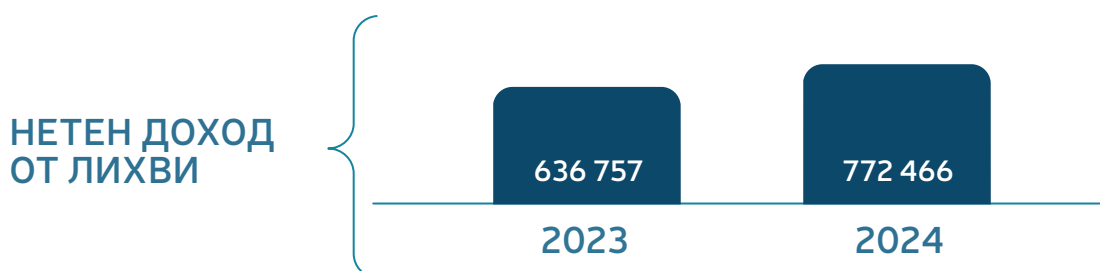
Юробанк България развитие и основни показатели за дейността

Изминалата 2024 г. беше още една рекордна година за Юробанк България. Възползвайки се от силното търсене на кредити, особено в сегмента банкиране на дребно, Юробанк България успя да разшири кредитния си портфейл, като подобри приходите и рентабилността си. Нетната печалба за годината се увеличи с една трета до 412,2 млн. лв. Възвръщаемостта на собствения капитал беше 16,5%, с почти два процентни пункта по-висока от миналогодишната, докато възвръщаемостта на активите беше 2.0% (2023 г.: 1.74%).

Общият оперативен доход беше с 19% (155 млн. лева) по-висок спрямо година по-рано като достигна 952 млн. лева.

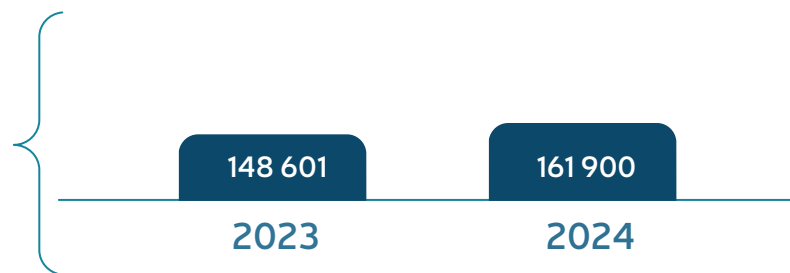


Нетният лихвен доход се увеличи с 21% (136 млн. лв.) до 772,5 млн. лв. Приходите от лихви по кредити и аванси на клиенти нарастваха по-бързо (с 28%, или 172 млн. лв.), но това не беше достатъчно, за да компенсира по-високите разходи за лихви, особено по по-скъпото външно финансиране (банки и други привлечени средства), които съставляваха повече от половината от разходите за лихви (86,6 млн. лв. от общо 163,6 млн. лв.).



Нетният приход от такси и комисиони нарасна с 9% (13,3 млн. лв. до 161,9 млн. лв.), като основен принос за това имаха паричните преводи, обслужването на сметки и таксите и комисионите, свързани с кредити, което отразяваше нарастването на кредитния портфейл и увеличаването на броя на трансактиращите клиенти.

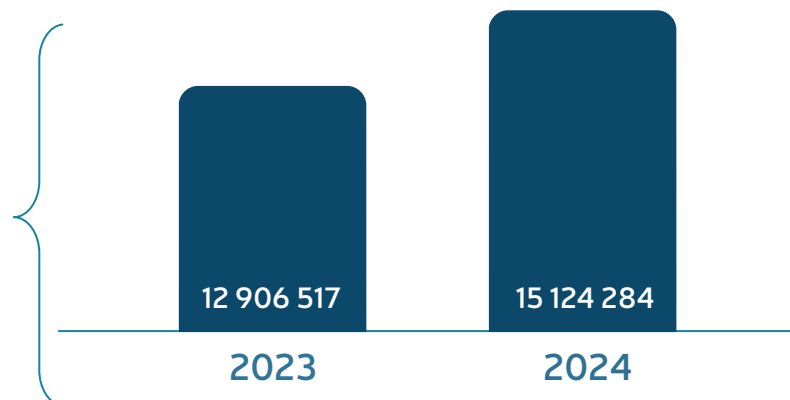
НЕТЕН ДОХОД ОТ ТАКСИ И КОМИСИОННИ



Брутните кредити се увеличиха с близо 2,22 млрд. лева (17% на годишна база) до 15,12 млрд. лева. Това беше малко над ръста на пазара и даде възможност за леко увеличение на пазарния дял с 42 б.т.

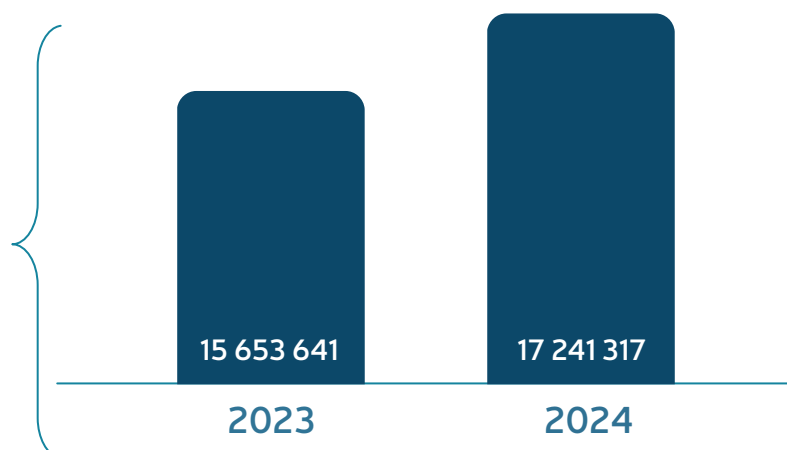
до 13.7%. Около две трети (1,45 млрд. лв.) от новите кредити бяха за домакинства, които вече съставляват 55% от кредитния портфейл. Подемът на пазара на недвижими имоти и стабилните лихвени проценти стимулираха експанзията на ипотечния портфейл с една четвърт (921 млн. лв.) до 4,6 млрд. лв. Пазарът нарасна малко по-бързо (25.2% на годишна база), което доведе до незначителна загуба на пазарен дял от 4 б.т. до 16.5%. Потребителските кредити също се радваха на голямо търсене и нараснаха с повече от 525 млн. лева (16.2% на годишна база) до 3,77 млрд. лева. Растежът в сегмента „Банкиране за малкия бизнес“ беше по-скромен - кредитите за малкия бизнес нараснаха със 117 млн. лева (11.5% на годишна база) до 1,14 млрд. лева. Корпоративното кредитиране подобрява своето представяне. Докато през 2023 г. номиналният ръст на корпоративните кредити беше близо 420, през 2024 г. той беше с 50% по-висок (653 млн. лева) а общият размер на корпоративните кредити достигна 5,6 млрд. лева. Пазарният дял на всички кредити за предприятия (включително на СББ) се подобри с 43 б.т. до 10.7%.

ПРЕДОСТАВЕНИ КРЕДИТИ НА КЛИЕНТИ



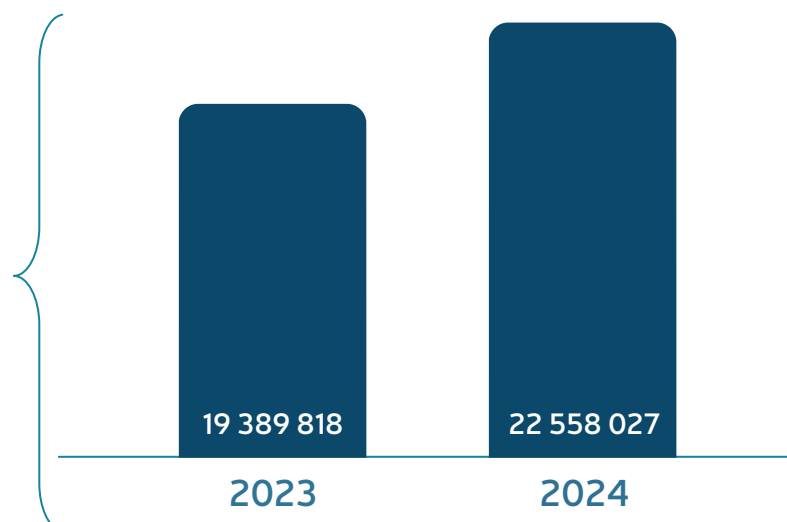
Общият размер на депозитите нарасна с близо 1,6 млрд. лева (10,1% на годишна база) до 17,24 млрд. лева. Пазарният растеж беше с цял процентен пункт по-нисък (9%), което доведе до нарастване на пазарния дял с 13 б.т. до 10.6%. Повече от 90% от новите депозити дойдоха от сегмента банкиране на дребно (основно домакинства), чиито депозити приключиха годината с обем от 12.68 млрд. лв. В същото време корпоративният сектор продължи да усееща липсата на ликвидност на пазара. Номиналният ръст на депозитите в системата беше едва 2,3 млрд. лева, с около 600 млн. лева под нивото от 2023 г. и по-ниско от която и да е от предходните четири години. Поради това корпоративните депозити на Юробанк България се увеличиха едва с около 111 млн. лв. до 4,56 млрд. лв. Юробанк България не се нуждаеше от нов капитал от втори ред или от инструменти, отговарящи на изискванията за приемливи задължения. В края на годината беше подписано споразумение с IFC за линия в размер на 140 млн. евро, която ще бъде използвана за финансиране на зелени проекти и МСП, управлявани от жени предприемачи.

ПРИВЛЕЧЕНИ СРЕДСТВА ОТ КЛИЕНТИ



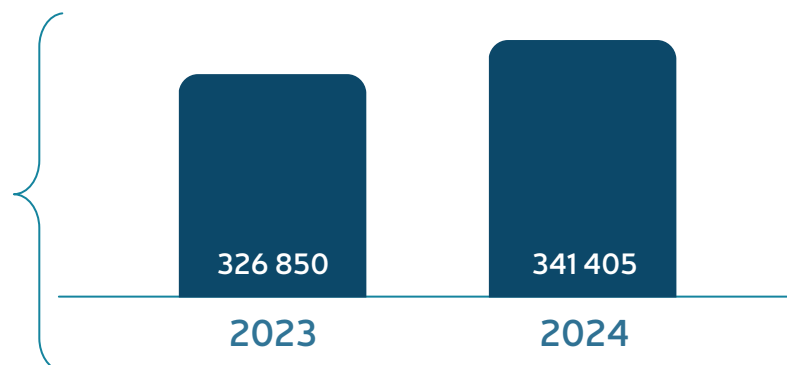
Ръстът на кредитите и депозитите допринесе за общото увеличение на общите активи с 16% на годишна база.

ОБЩО АКТИВИ

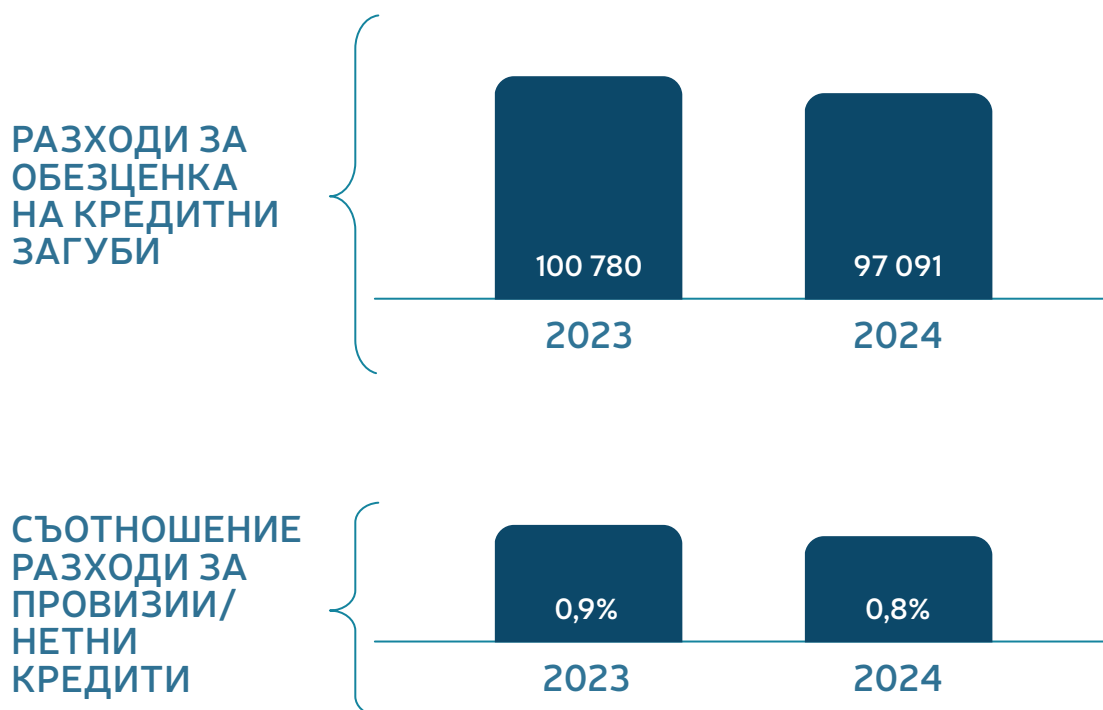


Общите оперативни разходи се увеличиха минимално (4.5% на годишна база, 14,6 млн. лв.) до 341,4 млн. лв. Увеличението на годишна база се дължи главно на пълната стойност на придобиването ПФ на БНП през юни 2023 г. и на годишната инфлация на разходите за човешки ресурси, комунални услуги и административни разходи. Тъй като ръстът на приходите изпреварваше увеличението на разходите, Банката успя да подобри значително съотношението разходи/приходи - с 5,1 пр.п. до 35.8%.

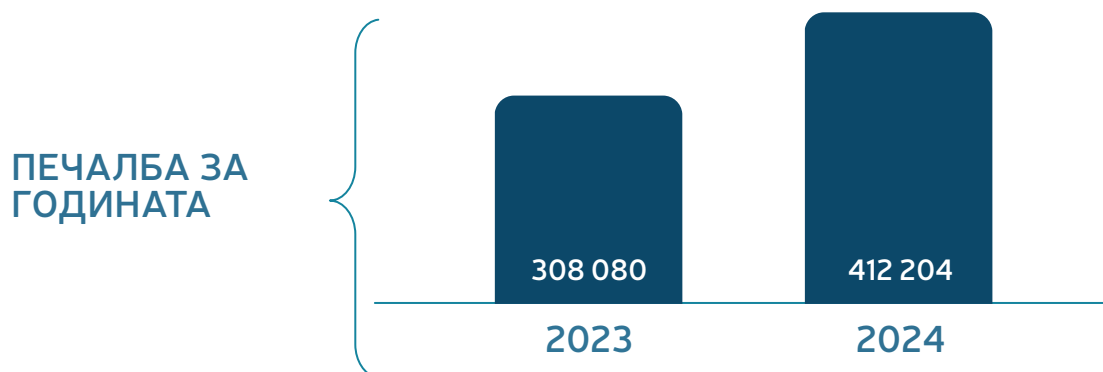
РАЗХОДИ ЗА ДЕЙСНОСТТА



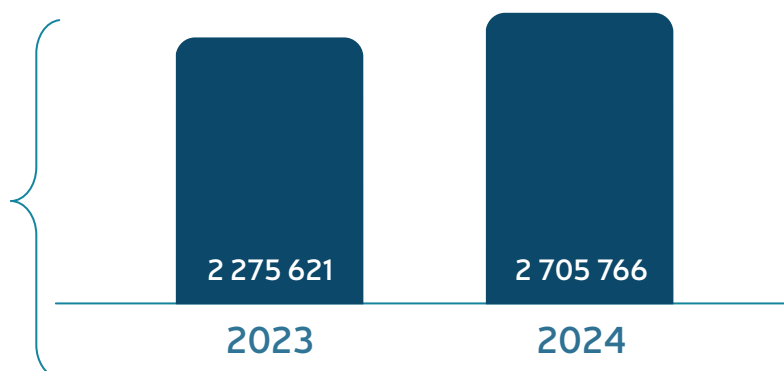
Постоянно подобряващото се качество на кредитния портфейл позволи на Банката да намали провизиите си за обезценка с 4% (3,7 млн. лв.) до 97,1 млн. лв. Цената на риска се понижи със 17 базисни точки до 0.76%. Коефициентът на необслужваните експозиции се подобри леко - с 4 б.т. до 2.48%. Коефициентът на покритие на кредитите във фаза 3 беше 61%, което е незначително по-ниско от предходната година, докато общият коефициент на покритие беше 103% (2023 г.: 113%).



Изминалата 2024 г. беше още една рекордна година за Юробанк България. Възползвайки се от силното търсене на кредити, особено в сегмента банкиране на дребно, Юробанк България успя да разшири кредитния си портфейл, като подобри приходите и рентабилността си. Нетната печалба за годината се увеличи с една трета до 412,2 млн. лв. Възвръщаемостта на собствения капитал беше 16,5%, с почти два процентни пункта по-висока от миналогодишната, докато възвръщаемостта на активите беше 2.0% (2023 г.: 1.74%).

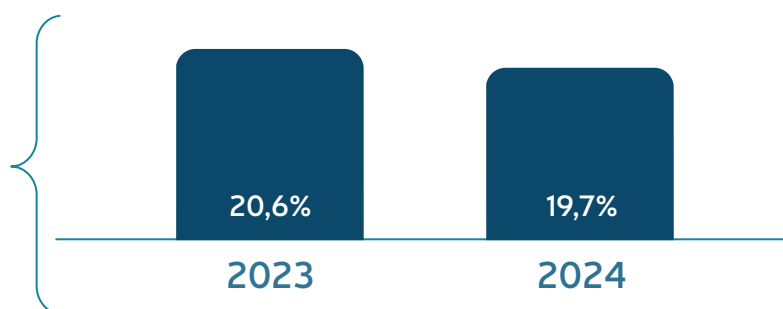


СОБСТВЕН КАПИТАЛ



В края на годината капиталовата адекватност беше 19.72% (CET 1: 18.04%) без да се включва междинната печалба за четвъртото тримесечие на 2024 г., приключващо на 31 декември 2024 г. На проформа база, включвайки печалбата за втората половина на годината, коефициентът на капиталова адекватност би достигнал 21,07%, или с 19 базисни точки повече в сравнение с предходната година. Коефициентът CET 1 ще бъде 19,43% спрямо 19,01% през 2023 г.

КОЕФИЦИЕНТ НА ОБЩА КАПИТАЛОВА АДЕКВАТНОСТ



Събития след датата на баланса

На 27 март 2025 г. Юробанк България придоби 100% от акциите на Оскар Естейт АД. Сделката беше финализирана със сумата от 76,669 хиляди лева, която беше платена в брой. Балансът на Оскар Естейт АД включва една офис сграда на стойност 76,486 хиляди лева, която ще бъде използвана като офис сграда на Банката.

Разпределението на покупната цена е основано на предварителни оценки и може да бъде променено след финализиране на оценката на придобитите активи и поети задължения. Ръководството е в процес на определяне на справедливата стойност на придобитите активи и поети задължения. Финалното разпределение на покупната цена ще бъде завършено в рамките на една година от датата на придобиване.

Придобиването беше отчетено чрез метода на придобиване в съответствие с МСФО 3 "Бизнес комбинации".

ГОДИШЕН ДОКЛАД ПОЩЕНСКА БАНКА 2024

Сектор Банкиране на Дребно

Управление „Стратегическо развитие индивидуално банкиране”

1. КРЕДИТИ ЗА ДОМАКИНСТВА

През 2024 година България продължи да демонстрира възходяща икономическа динамика, въпреки предизвикателствата, произтичащи от международната обстановка. След сформирването на правителство, което осигури необходимата политическа стабилност, страната направи съществени стъпки напред в някои ключови стратегически области.

Една от най-значимите стъпки беше процесът по приемане на еврото. През юли 2024 г. беше внесен законопроект за въвеждането на еврото, който отразява решимостта на България да стане част от еврозоната във възможно най-кратък срок. Това бе важен сигнал за инвеститорите и европейските партньори, че страната е на път да изпълни условията за присъединяване към валутния съюз.

Друг значителен успех през 2024 г. бе приемането на България в Шенгенското пространство. През март 2024 г. бяха премахнати морските и въздушните проверки, което беше важен етап в процеса на интеграция. Въпреки че българо-румънската сухопътна граница остана под частичен контрол за определен период, от началото на 2025 година България вече е пълноправен член на Шенген, с премахнати всички вътрешни гранични проверки. Това значително укрепва позицията на страната като част от Европейския съюз и като ключова част от общото пространство за свободно движение.

Тези постижения показват как въпреки вътрешните различия и външни трудности, България все пак успява да се обедини около стратегическите си приоритети и да предприеме решителни стъпки за напредък в икономическата и политическата си интеграция в Европейския съюз.

В икономически план, 2024 година отбелязва ръст на родната икономика с 2,8%, придружен от продължаващ ръст и в банковото кредитиране. Към края на декември 2024 г., портфейлът на кредитите на домакинства достигна 48 млрд. лв., с годишен ръст от 22%.

Особено значим беше секторът на жилищните кредити, който нарасна с 25% на годишна база, достигайки 27,6 млрд. лв. портфейл в края на месец декември. При новоотпуснатите обеми жилищни кредити ръстът е още по-впечатляващ в процентно изменение, а именно 33%, в сравнение с 16% за предходната година. 2024 беше поредната успешна година за жилищното кредитиране и в Пощенска банка, като ръстът на портфейла спрямо 2023 година беше 25% (в синхрон с този на пазара), а на новоотпуснатите обеми 39%. В условията на засилена конкуренция и динамична пазарна среда, Пощенска банка успя да укрепи пазарната си позиция и да се отличи от конкурентите с атрактивни продуктови предложения.

По отношение на потребителските кредити, данните показват нарастване на портфейла с 16,9%, като достига ниво от 21,1 млрд. лв. портфейл в края на месец декември. Ръстът на пазара в обема на новоотпуснатите потребителски кредити е 16%, като за сравнение през предходната година е бил 9%. Портфейлът на Пощенска банка с потребителски кредити расте в унисон с пазара, като отбелязва ръст от 17,1%, почти идентичен в процентно изменение като ръста на банката през предходната 2023 година от 17%.

Положителната тенденция на нарастваща кредитна активност, която се запазва вече няколко поредни години, се подкрепя от стабилните макроикономически показатели на страната – ръстът на заплатите, ниската безработица, увеличеното потребление и високата банкова ликвидност. Пощенска банка успешно се възползва от тези фактори и за поредна година затвърди водещата си позиция в кредитирането на домакинствата.

На фона на тези положителни развития се наблюдаваха разнопосочни движения при лихвените нива на кредитния пазар. Докато при потребителските кредити в лева се отчете повишение от средно 31 базисни пункта през 2024 г., при жилищните кредити засилената конкуренция между банките доведе до умерен спад от 7 базисни пункта в средните лихвени проценти спрямо предходната година.

Обобщавайки, 2024 година беше период на добър икономически растеж и значителни постижения за България. Продължаващото увеличение на банковото кредитиране и напредъкът в стратегически инициативи като приемането на еврото, членството в Шенген и установената политическа стабилност, отразяват ангажимента на страната към устойчивото развитие и интеграция в европейските структури, което стимулира инвестиционния интерес и вътрешното потребление.

2. ПОТРЕБИТЕЛСКО КРЕДИТИРАНЕ

През 2024 г. година пазарът на потребителско кредитиране в България отбеляза значителен ръст от почти 16.9% или 3,05 млрд. лв., спрямо 2023 г., достигайки 21.1 млрд. лв. кредитен портфейл в края на годината. Благодарение на своята стратегия, Пощенска банка успя да постигне 4.06 млрд. лв. кредитен портфейл, което е ръст от 17.1%. В резултат на това, банката затвърди второ място на пазара в края на годината с 19.25% пазарен дял според официалната статистика на Българска Народна Банка, изпреварвайки значително основните преки конкуренти.

Годината обичайно стартира с повишено търсене на потребителски кредити. Лихвените проценти по кредитите вече следваха възходящ тренд, като банките продължиха да предлагат агресивни оферти към клиенти с висок профил и с над средните за страната доходи, работещи в ключови сектори на икономиката.

Още от началото на годината се наблюдаваше много силна динамика на пазара на потребителско кредитиране, което доведе до значителен ръст на новоотпуснатите обеми в сравнение със същия период на предходната година. Ръстът на новите обеми на годишна база е близо 20%.

При домакинствата, търсенето на финансов ресурс за закупуване на стоки за текущо потребление и на стоки за дълготрайна употреба имаше най-голям принос за по-голямото търсене на потребителски кредити.

През цялата 2024 г. в сектора се наблюдаваше известна колебливост по месеци при годишния процент на разходите (ГПР) и лихвеният процент по новоотпуснати потребителски кредити, като средно за 2024 г. те възлязоха съответно на 9.60% и 8.96% (9.17% и 8.65% през 2023 г.).

Основният фокус на Пощенска банка през 2024 г. отново беше ускорения растеж в областта на потребителското кредитиране при балансирана ценова политика и риск апетит, което е ключова стъпка към постигане на целта за по-добро пазарно позициониране и устойчивост. Благодарение на непрекъснатия мониторинг на пазара, който се провежда, бяха адаптирани параметрите на кредитите от портфолиото на банката, така че да се постигне необходимата гъвкавост в ценовата политика, с оглед високата динамика на пазара, предлагайки най-добрите

възможни офертни условия за клиентите. През последните години банката следва успешна стратегия, а именно да се предлагат не просто отделни продукти, а цялостни финансови решения с висока добавена стойност за своите клиенти. В комбинация с усилията за постоянно подобряване на качеството на обслужване и новите технологии, които усилено се внедряват в областта на дигиталното банкиране, се привличат и задържат множество добри клиенти. Фокусът е върху разбирането, че клиентите имат нужда от разнородни банкови услуги в цялата възможна банкова палитра, затова стремежът на банката е да предложи комплексни решения за ежедневното банкиране, с което да постигне високо ниво на клиентска удовлетвореност и принадлежност към бранда.

Следвайки тенденциите на пазара и променящата се макроикономическа среда, годината стартира с фокус към разнообразни продуктови и промоционални предложения за клиенти, което даде тласък на продажбите на кредитни продукти на Пощенска банка.

Постигнатите резултати през годината, бяха подпомогнати и чрез успешната комуникационна кампания, въведена през четвъртото тримесечие на 2023 г. за Priority и Premium обслужване. Маркетинговата кампания подкрепи ясната стратегия за привличане на повече заможни и кредитоспособни клиенти, подобряване на клиентския профил и увеличаване на продажбите. Кампанията за пореден път позиционира Пощенска банка като лидер сред привличането на най-ценните клиенти, които са основна целева група с потенциал за дългосрочни взаимоотношения.

Като лидер на пазара, усилията на банката бяха насочени и към предлагане на конкурентни и гъвкави решения за кредитиране, с оферта за рефинансиране с цел обединение на кредитни задължения, с което да се отговори на повишения интерес от клиентите, търсещи решения за оптимизиране на разходите, чрез намаляване на месечните вноски по кредитите си. Промоционалните условия показаха отлични резултати, като делът на кредитите за обединение на задължения нарасна до 26% през първото тримесечие на 2024 г.

Със старта на второто тримесечие на годината, основен приоритет бе отново генерирането на нов бизнес чрез предоставяне на цялостни финансови решения за клиентите, както и изграждането на дългосрочни взаимоотношения с тях.

В началото на август месец 2024 г., Пощенска банка сключи партньорство с Фондация „Америка за България, на база на което успешно беше стартирана програма „Твоето бъдеще в България“, която е част от богатата гама продукти на Пощенска банка за устойчиво финансиране /Sustainable Finance Framework/. Програмата е насочена към студенти на Американски Университет в България (АУБГ), стипендианти по програма „Фулбрайт“, медици – специализанти и студенти, обучаващи се в редовна форма на обучение за придобиване на образователно - квалификационна степен "бакалавър" по специалности „Медицинска сестра“ и „Акушерка“. Благодарение на програмата, до края на годината бе осигурена необходимата финансова подкрепа на повече от 100 студента, предлагайки им възможности за професионално усъвършенстване и стимули, които да ги мотивират да изградят успешна кариера именно тук, в България. По този начин още веднъж банката затвърди водещото си място посредством стратегическата си визия на банковия пазар.

В края на летните месеци и началото на есенния сезон, бе реализирана отново една от най-успешните комуникационни кампании, обединяваща най-търсените от клиентите финансови решения: „Action месец“ в потребителско кредитиране. За пореден път клиентите имаха възможност да се възползват от няколко продукта, които да отговарят максимално на текущото търсене на пазара и сезонният фактор в търсенето на специфично финансиране. С нова маркетингова концепция и силни комуникационни послания, бяха позиционирани

изключително атрактивни продуктови предложения: “Кредит за Обединение на задължения”, „Back to school”, както и потребителски кредит за ремонт, почивка или автомобил.

С настъпването на зимните месеци и празници, когато търсенето на потребителски кредити остава високо и предоставя сериозен бизнес потенциал, бе реализирана кампанията „Черен петък“. В отговор на търсенето на пазара за продукти, даващи повече сигурност, бе стартиран нов потребителски кредит с фиксирана лихва за целия период на договора. Това бе продукт без аналог до този момент в текущото портфолио на Пощенска банка, с който се гарантира максимална сигурност на кредитополучателите за целия живот на кредита.

Въпреки предизвикателствата, силната конкуренция и динамична пазарна среда, тенденцията за растеж продължи и до края на годината, като се постигнаха невероятни резултати, благодарение на усилията на всички служители на банката, както и адекватната маркетингова и рекламна стратегия. Клиентите продължиха усилено да търсят финансиране на своите планове и идеи, което доведе до значителен ръст в потребителското кредитиране.

В резултат на своите иновативни продукти, високо-технологични решения, балансирана политика и множество канали за продажба, Пощенска банка за пореден път затвърди позицията си на лидер в сегмента, предлагайки висококачествени услуги на своите клиенти с поглед към още по-големи амбиции в бъдеще.

3. ЖИЛИЩНО - ИПОТЕЧНО КРЕДИТИРАНЕ

Изминалата 2024 г. беше изключително успешна за Пощенска банка, която за пореден път утвърди позицията си на лидер на банковия пазар и основен двигател на тенденциите в жилищното кредитиране на физически лица. Водени от стремежа да предоставим най-високо ниво на клиентско изживяване, въведохме редица иновативни подобрения в процесите по кандидатстване, одобрение и усвояване на жилищно-ипотечни кредити.

Способността на банката да идентифицира прецизно нуждите на клиентите и да предложи персонализирани решения от богатото ѝ портфолио жилищно-ипотечни продукти, бе ключов фактор за привличането на нови клиенти и утвърждаване като техен предпочитан и дългосрочен банков партньор.

Пазарът на жилищно кредитиране в България през годината запази устойчивата си възходяща динамика, отбелязвайки 25% годишен ръст на портфолиото. Пощенска банка успешно следваше темпа на този растеж, отчитайки ръст на собственото си портфолио в пълен синхрон с пазарната тенденция. Устойчивият ръст в цените на жилищата, увеличаващите се доходи на населението, стабилната икономическа среда и атрактивните условия за ипотечно финансиране, формираха благоприятна основа за динамичното развитие на жилищния кредитен пазар.

Благодарение на високата ликвидност на пазара и стабилната икономическа среда, лихвените проценти по новоотпуснати жилищни кредити се запазиха на атрактивно ниво от 2.52% към края на годината. Това стимулира силното потребителско търсене и допълнително изостри конкуренцията между банките.

Ипотечният портфейл на Пощенска банка достигна 4,56 млрд. лв. към края на 2024 г., нараствайки от 3,65 млрд. лв. година по-рано, регистрирайки увеличение от близо 25%. В условията на засилена конкуренция и динамична пазарна среда, Пощенска банка успя да укрепи пазарната си позиция и да се отличи от конкурентите с атрактивни продуктови предложения. Банката продължи да печели доверието на клиентите чрез своята мисия да предоставя

модерни финансови решения с висока добавена стойност при непрекъснато повишаване на качеството на обслужване и ефективността на процесите. Това доведе до значителен ръст на новоотпуснатите жилищни кредити с близо 40% г. на годишна база,

През годината Пощенска банка реализира поредица от кампании и инициативи, насочени към стимулиране на новия бизнес и утвърждаване на водещата ни роля на ипотечния пазар в България. Специалните предложения, съобразени с различните нужди на клиентите ни, допринесоха за засилване на интереса и затвърдиха лидерската ни позиция в сектора. Уникалните за пазара продуктови предложения като Спестовен Жилищен кредит и Жилищен кредит с фиксирана лихва за първите 10 години в евро отново отличиха банката и привлякоха вниманието на потребителите. Пощенска банка заложи отново и на основния си продукт в жилищно кредитиране с опция Флекси.

През годината банката подобри условията и увеличи размера на наградите в уникалната си програма за лоялност „Сподели и спечели“, която през годините се утвърди като изключително атрактивна за клиентите и еталон за подражание от конкурентите ни.

Ключов фокус представляваха и множеството оптимизации и автоматизации в кредитния процес, подкрепящи стремежа ни към постоянно подобряване на клиентското изживяване и изграждане на дългосрочни взаимоотношения на доверие и лоялност.

Беше въведен автоматизиран процес за предварително одобрение на жилищни кредити, с което значително се ускори и опрости клиентското преживяване. Тази иновация позволи да се реагира по-бързо на нуждите на клиентите, като им се предостави по-голяма яснота и удобство още в началния етап на кандидатстване.

В резултат на реализираните през годината инициативи и кампании, Пощенска банка се утвърди като една от най-популярните и предпочитани банки за жилищни кредити в България. Рекламните усилия и ПР активности през 2024 г. допринесоха за привличането на нов ипотечен бизнес и засилиха позиционирането на Банката като надежден и клиентски ориентиран партньор.

4. КАРТОВ БИЗНЕС

През 2024 г. данните на Пощенска банка за потребителските навици на клиентите показват сериозен ръст от 25% в използването на дебитни и кредитни карти. Тази тенденция е подкрепена от множество иновативни услуги, специални кампании и предимства, които банката предоставя на своите клиенти. Статистиката показва още ръст от 65% на броя трансакции с дигитализирани карти в мобилни портфейли и все по-голям интерес към иновативния ONE wallet, благодарение на бързината и удобството, които приложението осигурява. Банката бележи и неколкостепен ръст при разсрочените трансакции за 2024 г. като все повече клиенти се възползват от удобната опция за кредитни карти, през приложението ONE wallet.

Наблюдава се трайно нарастване в предпочитанията на клиентите на банката към картови и онлайн разплащания, а също е отчетен ръст при използването на дигитализирани карти в мобилни портфейли. Всяка 6-та картובה трансакция е направена с дигитализирана дебитна или кредитна карта. А всяка 3-та трансакция с дебитна карта през 2024 г. е в дигитална среда. Клиентите все повече оценяват удобството, сигурността и допълнителните предимства, които дебитните и кредитните карти, издавани от Пощенска Банка предлагат. Показателно е, че за поредна година банката отчита възходяща тенденция при трансакциите с дебитни карти на месечна база, което показва, че клиентите ги разпознават като основно

разплащателно средство и все повече ги използват за ежедневните си покупки. Устойчивият ръст в тези сегменти е резултат от постоянния стремеж за подобряване на потребителското изживяване.

Ръстът в предпочитанието към картови и онлайн разплащания е резултат и от провежданите регулярни кампании на Пощенска банка за стимулиране на потребителите за използване на кредитни и дебитни карти с атрактивни награди, както и такива с фокус върху дигиталните разплащания, удобството и допълнителните услуги, предоставяни на картодържателите.

За да осигури максималното удобство на своите клиенти, през 2024 г. финансовата институция инсталира допълнителни нови 40 машини за експресно издаване на банкови карти в нови 10 града, като техният брой достигна над 100 в 29 града в цялата страна, като това я поставя на лидерска позиция в този вид услуга. С тази възможност Пощенска банка спести хиляди часове от времето на клиентите си от въвеждането ѝ през 2018 година.

Тенденцията от 2023 година за категориите търговци, в които кредитните карти на Пощенска банка се използват най-често, се запазва и през 2024 г., и е почти аналогична с тази при дебитните. Покупките, направени в големите вериги супермаркети и хранителни магазини имат най-съществен дял в общия обем покупки с карти, като за 2024 г. той е 27%. Особено активно клиентите на банката са използвали своите кредитни карти и на места, на които са имали възможност да се забавляват и да прекарват приятно свободното си време, посещавайки ресторанти, заведения и барове, като дялът на броя трансакции в тези обекти нараства от 16% през 2022 г., на 18% през 2023 и достига 20% през 2024 г. Аналогична е и тенденцията при дебитните карти.

Данните на банката са в унисон със световните тенденции при дигиталните разплащания. Анализът на цифрите показва, че през 2024 г. българите са пътували повече, като трансакциите с дебитни и кредитни карти към авиокомпаниите са се увеличили с 20%. Това са само част от данните, които демонстрират, че през изминалата година българите са инвестирали активно в свободното си време. Чувствителен ръст от 40% се регистрира в покупките на дигитални услуги и продукти, свързани с развлечения, като софтуерни приложения, игри и платформи с аудиовизуално съдържание, осигуряващи достъп до филми, музика и книги. Тази тенденция е част от глобалната трансформация, която свидетелства за все по-ускорена дигитализация и променя всекидневието и навиците на потребителите.

Цифрите потвърждават, че шопингът продължава да е сред любимите занимания на българите – с около 25% нарастват трансакциите в магазините за облекла, а покупките на книги, списания и специализирана литература също са се увеличили с 16%. През изминалата година още по-активни в плащането с карти са станали младите хора на възраст между 19 и 30 години. При тях се регистрира ръст от 44% на трансакциите, което е знак за доверието и високата оценка, която най-взискателната аудитория дава на продуктите на Пощенска банка.

Данните от анализа на Пощенска банка сочат, че 80% от броя трансакции с дебитни карти са за покупки, което показва, че потребителите оценяват високо предимствата и сигурността на разплащанията с карти, както и целенасочените инициативи, които институцията реализира с цел насърчаване използването им. През изминалата година банката вложи значителни усилия за модернизиране и усъвършенстване на инфраструктурата, свързана с картови плащания, което също допринася за засилване на доверието и предпочитанието на клиентите към този вид плащания. 30% от покупките с дебитни карти са в чужбина, докато при кредитните карти този процент е 40.

Използването на кредитни карти става все по-популярно сред потребителите, не само заради удобството от възможност за ползване на допълнителни средства по всяко временно и благодарение на множеството допълнителни предимства, които те носят на притежателите си. С кредитните карти на Пощенска банка клиентите получават дълъг безлихвен гратисен период, безплатна застраховка при пътуване в чужбина, отстъпки при международни търговци, привилегии и безплатни посещения във VIP салони в избрани летища, както и награди по програмата за лоялност „MyRewards“. През 2024 г. от програмата за лоялност, са се възползвали хиляди клиенти, като са обменили точки за суми до 1 000 лева на карта, а броят им се увеличава с една пета спрямо 2023 г. Общата сума на усвоените награди възлиза на милиони лева. Възходящият тренд ясно доказва, че потребителите все повече оценяват предимствата на кредитните карти като платежно средство и това придобива по-голяма важност от ценовите параметри, наред с качествено обслужване и допълнителните услуги. Това се вижда и от данните на банката за 20% увеличение на общия оборот на разплащанията с кредитни карти.

Ръстът в използването на кредитни и дебитни карти, отчетен от Пощенска банка, е резултат не само от нарастващото доверие на клиентите, но и от последователните маркетингови кампании, които предлагат атрактивни предимства, награди и допълнителни услуги.

През изминалата година потребителите се възползваха от множество интригуващи възможности, които им гарантираха вълнуващи печалби и емоции, благодарение на разнообразните кампании, свързани с ключови събития като Олимпийските игри, наградите BRIT, Comic Con, Black Friday, празнични промоции и предложения. Благодарение на реализираните активности и подобрения, банката отчете значителен ръст в оборотите с карти – с 20% при кредитните и 25% при дебитните. Общата стойност на раздадените награди възлиза на милиони лева, което подчертава ангажимента на Пощенска банка към създаване на стойност за своите клиенти.

5. ДЕПОЗИТИ И СМЕТКИ НА ГРАЖДАНИ

По отношение на депозитите на физически лица, Банката реализира нетен ръст от 673 млн. евро през 2024 г. Успешно бе завършено и оперативно сливане на придобития депозитен портфейл от „БНП Париба Лични финанси“. Същевременно се увеличи съществуващия портфейл на Пощенска Банка, чрез правилно изградена комуникационна и продуктова политика.

През 2024 година се запази ръстът на доходите и положителният тренд в привличане на средства на физически лица от всички сегменти. За изминалата година се отчете пореден рекорден ръст на пазара на депозити в страната от 4.9 млрд. евро към 31.12.2024 г. Пощенска банка постигна забележителни резултати с ръст при депозитите на физически лица от 673 млн. евро, вземайки ~ 14% от ръста на пазара и генерирайки портфейл от над 5.6 млрд. евро. В резултат на цялостното си представяне, банката затвърди водещата 4-та позиция на пазара на депозити за домакинства и постигна нарастване на пазарния дял до 11.82%. Тези резултати се дължат на стратегическия фокус на Банката върху предлагането на разнообразно портфолио от продукти, съобразени с променящите се нужди на различните целеви клиентски групи.

Към богатото портфолио от персонализирани решения, и през 2024 г. Банката реализира нова емисия на структуриран депозит. Решението предоставя на клиентите фиксирано лихвено плащане и възможност за допълнителна доходност, обвързана с представянето на пазарен индекс. Ползите при инвестиция в структуриран депозит са в това, че той обединява сигурността на банковия депозит с възможността за получаване на допълнителна доходност, обвързана с представянето на даден борсов индикатор.

6. ПАКЕТНИ ПРОГРАМИ ЗА ЕЖЕДНЕВНО БАНКИРАНЕ

Пакетните програми за ежедневно банкиране предоставят комплексни услуги, чрез които Банката предлага на своите клиенти оптимизирани и улеснени ежедневните финансови операции. Чрез разнообразните пакетни програми, Банката предоставя изгодно решение за ежедневното банкиране на клиентите от всеки сегмент. Високата оценка от тяхна страна се потвърждава от постоянно нарастващия брой на нови пакетни програми: „Моето банкиране“, „Моето Семейство“ и „Супер сметка“, които през 2024 г. отчитат ~ 21% ръст на годишна база. Не на последно място пакетна програма „Priority by Postbank“ удовлетвори очакванията на клиентите, като през 2024 година се наблюдава ръст повече от 5 пъти.

Пощенска банка бе първата банка, която стартира кампания за премахване таксата за вноска на суми в лева по сметките си за граждани, подкрепяйки по този начин усилията за присъединяването на страната към еврозоната и приемането на еврото за национална валута. За измината година, безплатното внасяне на банкноти в лева беше валидно за следните канали за банкиране – на каса във финансов център, през АТМ устройство с депозитна функция или чрез дигиталните зони за самообслужване, без ограничение на внесената сума, при вноска на каса.

7. БАНКОВО ЗАСТРАХОВАНЕ И ПЕНСИОННО ОСИГУРЯВАНЕ

Изминалата 2024 година бе поредна година на стабилен растеж и надграждане на постигнатите резултати в застрахователния ни бизнес. Банката успя не само да затвърди, но и да надмине положителната тенденция от последните години, подобрявайки представянето си във всички основни направления. Постапените годишни цели за приходи от разпространение на застрахователни продукти са преизпълнени и тази година, като са отчетени над 20% ръст на приходите спрямо 2023 г. (с преизчислени на годишна база резултати от „БНП Париба Лични финанси“, базирани на данни след 1 юни 2023 г.).

През 2024г. Пощенска банка продължава успешно да предлага разнообразни застрахователни и инвестиционно-застрахователни продукти, които осигуряват на нейните клиенти защита, спокойствие и възможност за дългосрочно финансово планиране. Последователната дългосрочна стратегия, задълбочена продуктова експертиза и постоянен фокус върху реалните нужди на клиентите са в основата на широкото използване и положителната оценка на предлаганите продукти. Тези фактори допринасят за изграждането на трайни взаимоотношения с клиентите и за засилване на тяхната информираност относно ползите от застрахователната защита – особено в контекста на кредитни продукти, където сигурността и предвидимостта са от ключово значение.

Благодарение на високото качество и добавена стойност на предлаганите решения, все повече клиенти се доверяват на Банката, което се отразява в стабилен ръст на сключените застраховки и засилен интерес към наличните предложения.

В съответствие със стратегическата цел за предлагане на иновативни продукти и услуги, както и за подобряване на клиентското изживяване, Банката продължава активно да развива възможностите за дигитално привличане на нови клиенти. Дистанционното заявяване и сключване на застрахователни продукти вече е утвърдена практика, от която клиентите се възползват ежедневно – удобно, сигурно и безплатно, по бърз и достъпен начин. Те могат да се възползват от различни възможности за защита, например - злоупотреба при електронни плащания, фишинг, кражба или загуба на пари и лични вещи, финансова подкрепа при настъпване на безработица, продължителен болничен и други.

Паралелно с това, се разширява обхвата на застрахователните продукти, които могат да бъдат подписвани електронно в присъствена среда чрез специализираното устройство e-Sign Pad. Документите се преглеждат и подписват с дигитален писец – процес, който е сигурен, удобен, значително ускорен и екологично устойчив.

През месец септември стартира предлагането на нова, подобрена застрахователна програма за дебитни карти „Карт Протект Плюс“. Банковите карти се утвърдиха като основно средство за разплащане, както в търговските обекти, така и при онлайн покупки, което налага и нуждата от застрахователна защита, съобразена с динамично променящите се рискове на съвременната дигитална и физическа среда. Сред ключовите подобрения е значителното увеличение на обезщетенията по покритите рискове и разширяване на обхвата на покритията. Програмата включва и нови рискове – за първи път на българския пазар се предлага покритие за щети, свързани с покупка на стоки през интернет, както и разширена защита при електронни плащания – отражение на бързо развиващите се дигитални навици на потребителите. Предвид предстоящото присъединяване на страната към Евронзоната, продуктът е разработен в евро и е достъпен за всички картодържатели. Застраховката може да се сключи онлайн или във всеки офис на банката.

В унисон с международните тенденции и стремежа за предоставяне на добавена стойност за клиентите, към застраховката „Защита на плащанията“ по потребителските кредити се предлага ползване на иновативни медицински услуги - „Второ медицинско мнение“ и „Програма за превенция на здравето“, насочени към подкрепа при сериозни здравословни състояния и насърчаване на активната превенция на здравето.

Чрез програмата „Второ медицинско мнение“, предоставяна от глобалния партньор MediGuide International, клиентите получават възможност за дистанционна медицинска експертна оценка на поставена диагноза и предписано лечение. При наличие на сериозен здравословен проблем, клиентът може да изпрати наличната медицинска документация, въз основа на която водещи специалисти от световно признати медицински центрове предоставят второ мнение – потвърждение или предложение за алтернативна диагноза и лечение. Услугата е достъпна неограничен брой пъти през срока на действие на застраховката и осигурява спокойствие и увереност в критични за здравето моменти.

„Програма за превенция на здравето“ е изцяло дигиталната услуга също разработена от MediGuide International. Тя позволява на клиентите да получат онлайн оценка на общото си здравословно състояние от сертифицирани лекари, както и индивидуализирани препоръки за подобряване на здравето. При желание, резултатите могат да бъдат споделени с личния лекар в дигитален формат.

Интегрирането на тези медицински услуги в застрахователния продукт отразява ангажимента на Банката да предлага не само финансова, но и здравна подкрепа на кредитополучателите, съобразена с динамиката и рисковете на съвременния живот.

Дейността като пенсионно-осигурителен посредник предоставя на клиентите бърз, сигурен, лесен и удобен начин да изберат или сменят пенсионния си фонд. Хиляди клиенти се доверяват на Банката и избират да прехвърлят своя пенсионен фонд чрез нея, като се отчитат близо 30% ръст на приходите, спрямо 2023г. (с преизчислени на годишна база резултати от „БНП Париба Лични финанси“, базирани на данни след 1 юни 2023 г.). С предоставената възможност се отговаря на нуждата на клиентите за комплексно банково обслужване и увеличаване на гамата от предлаганите от Банката продукти и услуги.

Чрез последователните си действия, иновативни застрахователни решения и ефективна дистрибуция, Пощенска банка отново затвърждава лидерската си позиция в банковото застраховане. С добре структурирано и разнообразно портфолио от продукти, съобразени с нуждите на клиентите, Банката осигурява продукти с висока добавена стойност на клиентите си и същевременно реализира стабилен растеж.

Постигнатите резултати са ясен индикатор за устойчивия интерес към предлаганите решения и за доверието на клиентите към Пощенска банка. Те също така подчертават стабилността и дългосрочния характер на сътрудничеството ни с партньорите, които са неразделна част от успеха ни в този сегмент.

ДИГИТАЛНО БАНКИРАНЕ

ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЯ (2024)

Годината 2024 беше ключов период за Пощенска банка, с фокус надграждане на дигиталните канали и решения на банката и въвеждане на нови, които преобриха начина, по който обслужваме нашите клиенти и управляваме нашите процеси. Създадохме и усилено изпълняваме програмата Go-Beyond – стратегически план, който ще трансформира Пощенска банка и ще ни позволи да определим стандартите за обслужване и предоставяне на по-добри и бързи услуги, по-висока оперативна ефективност и гъвкавост в динамичната среда, която ни заобикаля. Нашата мисия и приоритет продължи да бъде предоставянето на изключително клиентско изживяване и висококачествени финансови услуги и дигитални иновативни решения, чрез постоянно адаптиране и подобряване на процесите и използвайки най-съвременните технологии, за да гарантираме сигурност, удобство и ефективност във всяко взаимодействие.

Непрекъснат стремеж остава да подобрим и дигитализираме процесите и да намалим усилията, които клиентите полагат за използването на нашите услуги. В резултат на това през изминалата година инвестирахме значителни ресурси в разработката на мобилното банкиране, подобряването на интернет платформата, дигитален портфейл OneWallet, както и във внедряването на нови аналитични инструменти за по-добро разбиране на нуждите на нашите потребители.

Електронното подписване на документи се утвърди като един от ключовите елементи на дигиталната ни трансформация и се превърна в предпочитан избор на подписване от страна на клиентите, достигайки дял от над 85% от всички трансакции (79 % през 2023 година). Това решение значително съкрати времето за обслужване, подобри ефективността на процесите, повиши удобството за клиента и доведе до намаляване на използваната хартия с над 4 млн. страници годишно, допринасяйки и към устойчивите екологични цели на банката.

С фокус върху удобството и бързината, продължихме да разширяваме мрежата от клонове, оборудвани с Дигитални Зони за експресно банкиране. Тези зони дават възможност на клиентите сами да извършват трансакциите бързо и ефективно, като вече над 40 % от всички трансакции в съответните клонове се реализират именно чрез тях (спрямо 35% през 2023 година).

Стартирайки през 2021 година, постоянен ръст продължава да отбелязва и използването на нашия чатбот EVA, който вече обработва 50 % от всички клиентски запитвания, постъпващи в контактния ни център. Разговорите с чатбота EVA осигуряват на клиентите бърз и удобен достъп до информация и услуги 24/7, без необходимост от изчакване и дават възможността на контактния център да се фокусира върху по-сложни клиентски казуси.

През 2024 година затвърдихме ангажимента си към поетапно внедряване на решения, базирани върху изкуственият интелект (AI) като ключов двигател за по-ефективно и персонализирано обслужване. Съществен напредък бе постигнат в използването на машинно самообучение (ML) за по-дълбокото разбиране на нуждите на клиентите, представянето на по-релевантни решения и цялостно подобряване на вътрешните ни процеси. Наградихме и комуникационната си стратегия, като значително разширихме използването на генеративни AI решения за създаване на видео и визуално съдържание. Вредица на контактните точки въведохме AI инструменти, които ефективно подпомагат екипите ни в обслужването на клиентите. Усъвършенствана клиентска сегментация даде възможност за прилагане на хиперперсонализирани кампании - насочени, навременни и напълно съобразени с индивидуалните предпочитания и текущите нужди на всеки клиент.

В допълнение към AI технологиите, постигнахме също и значителен напредък в автоматизацията чрез роботизирани процеси (RPA), реализирайки 27 % ръст в броя на автоматизирани операции спрямо предходната година. Благодарение на последователното награждане на RPA решенията през последните три години, общото спестено време по автоматизирани процеси е нараснало близо 3 пъти. Комбинацията от AI и RPA технологии позволява да изграждаме една по-ефективна и адаптивна оперативна среда, която създава по-бързи и точни услуги за клиентите и оптимизира вътрешните процеси и операции.

Паралелно с технологичните промени, през 2024 поставихме силен фокус върху промяната на вътрешната култура, насърчавайки по-голяма гъвкавост, иновативност и ориентираност към клиента. Продължихме внедряването на agile подходи на работа в ключови екипи, което ни позволява да реагираме по-бързо на нуждите на клиентите, за да доставяме стойност поетапно и да подобряваме продуктите и услугите ни на база реална обратна връзка. Новият начин на мислене засили сътрудничеството между различните екипи, съкрати времето от идея до реализация и допринесе за по-висока ангажираност на служителите в процеса на дигитална трансформация.

През 2024 година с гордост отчитаме значителен напредък в повишаването на оперативната ефективност и продуктивността чрез оптимизация на процеси. През цялата година опростяването на процесите остана наш постоянен приоритет. С прилагане на Lean методологията успешно идентифицирахме и елимирахме слабости, като същевременно насърчавахме култура на непрекъснато подобрене. Тези резултати са доказателство за отдадеността и ангажираността на нашите служители и за нашата цел - да предоставяме на изключителна стойност на нашите клиенти.

Ключово място в нашата дигитална трансформация заема опростяването на процесите и поставянето на реалните нужди и обратната връзка на клиентите в центъра на нашите усилия. През изминалата година извършихме задълбочено дефиниране на E2E процеси с цел по-добре разбиране и усъвършенстване на клиентското изживяване. Чрез детайлно картографиране на всяка стъпка от взаимодействието с клиента успяхме да идентифицирахме ключови точки за подобрене и да опростим процесите. Нашите инициативи за оптимизация бяха фокусирани към времето и усилията, които клиентите инвестират при използването на нашите продукти и услуги. Анализирахме пълния път на клиента – от първоначалния контакт до финалното взаимодействие - и адаптирахме или дигитализирахме отделни етапи от процесите. В резултат на целенасочени подобрения успяхме да спестим на клиентите над 100 000 часа годишно, като значително намалихме усилията, необходими за използване на нашите услуги.

В подкрепа на нашата цел да осигурим по-бързо и качествено клиентско обслужване, засилихме

фокуса върху вътрешни индикатори, измерващи ефективността и качеството на основните бизнес процеси. Чрез регулярното проследяване и анализ на ключови метрики успяхме да идентифицираме възможности за подобрене и целенасочено да насочим усилията си в критични зони. Този подход ускорява изпълнението на трансформацията и гарантира устойчив напредък към оперативен модел, който е едновременно ефективен, ефикасен, гъвкав и ориентиран към клиента.

Всички тези резултати са доказателство, че през 2024 ние постигнахме съществен напредък в реализирането на дигиталната си трансформация и с този темп на развитие и ангажираност влязохме уверено в 2025 година. Предстои да продължим да надграждаме постигнатото в посока иновативни и дигитални решения, бързина и качество в обслужването, които отговарят на динамичните очаквания на клиентите днес и да затвърдят позициите ни за банка с водещо клиентско изживяване, ефективни процеси и технологичен напредък за устойчиво развитие в бъдещето.

БАНКИРАНЕ НА ДРЕБНО, PREMIUM И PRIORITY СЕГМЕНТИ

Премиум Сегмент

През 2024 година приоритет в Премиум банкирането на Пощенска банка беше запазване и непрекъснато надграждане на най-високото ниво на качество на обслужване и клиентска удовлетвореност. Придържахме се към стратегията за умерен растеж и привличане на нови клиенти с висок потенциал, на които предлагаме индивидуални решения, съчетаващи сигурност, гъвкавост и висока добавена стойност. Тези усилия продължиха да бъдат основният фокус на сегмента през цялата година, като основна цел остава удовлетвореността на нашите клиенти чрез персонализирани финансови решения.

Резултатът от тези усилия е нетното нарастване на клиентската база с 18%, което е ясно доказателство за доверието, което нашите клиенти възлагат на предлаганите от нас продукти и услуги. Това изключително постижение подчертава ангажимента на Пощенска банка към предлагането на иновации и качество в обслужването на най-ценните си клиенти.

В допълнение към високото качество на услугата, продължихме да развиваме дигиталната трансформация в Премиум банкирането, с акцент върху улесняване на клиентското обслужване чрез новаторски технологични решения. Разширихме възможността за дигитално подписване на документи и организиране на видео срещи и усъвършенствахме процесите по усвояване на потребителски кредити, което позволи на нашите клиенти да се възползват от по-бързо и лесно финансиране, съобразени с техните нужди и възможности. Това допълнително повиши удовлетвореността и лоялността на нашите Премиум клиенти.

С нарастващия интерес от страна на високопрофилни клиенти към инвестиционни решения, отбелязахме значителен ръст в продажбите на взаимни фондове, който достигна над 280% спрямо 2023 година. Това не само че разшири нашите възможности да предлагаме финансови решения с висока добавена стойност, но и ни позволи да помагаме на нашите клиенти да реализират дългосрочните си инвестиционни цели.

През 2024 година успяхме да задържим високото ниво на обслужване и разширихме възможностите си за предлагане на индивидуализирани финансови решения, които отговарят на постоянно променящите се нужди на нашите клиенти, укрепвайки дългосрочните отношения с тях.

Priority сегмент

Priority Banking предоставя множество възможности пред дигитално ориентираните ни заможни клиенти. Сегментът е специално създаден, за да отговори на високите им изисквания предоставяйки възможности за оптимизация на времето и разходите. Именно за това наградихме възможностите към програмата като предоставихме на Priority клиентите спестовни решения специално създадени за техните нужди:

- Доходност по основната разплащателна сметка по програма Priority by Postbank.
- Едногодишен депозит, за клиенти с програма Priority by Postbank с атрактивни условия.

Допълнително Priority клиентите получават:

- Безплатно експресно издаване на дебитна карта от висок клас Debit Mastercard Gold с включена безплатна застраховка при пътуване в чужбина и още много привилегии. Услугата е широко достъпна, като се предлага в 91 финансови центъра на банката и 10 Моменто локации.

- Приоритетно обслужване във финансови центрове с Priority desk. Разширихме мрежата от клонове предлагащи услугата, като на разположение на клиентите вече са 51 локации с приоритетно обслужване. Без значение дали става въпрос за касова или безкасова операция, клиентите получават професионална консултация и приоритетно обслужване, без да им се налага да чакат.

- Достъп до дигиталните ни услуги:

- Дигиталният център на Пощенска банка е възможност за клиентите да се свържат с Банката от всяко място – без значение дали е комфорта на техния дом или офис. Екип от експерти ще се погрижи за желаните услуги бързо и удобно. Клиентите могат да заявят видео среща или да се свържат по телефон, като им се предоставя възможност да подписват дистанционно и на момента необходимите документи.

- Дигитални зони за експресно банкиране. Клиентите спестяват време с безплатен достъп до над 150 дигитални зони за експресно банкиране в над 50 населени места.

- Отстъпки при касови операции и разплащания през Интернет банкиране и One wallet.

Масов сегмент

През 2024 г. водещото в ключовия подход за ефективното управление и постигането на резултати беше подобрението на процесите, продуктите и възможността за дигитализация на по-голямата част от основните бизнес направления. Благодарение на това и с огромни съвместни усилия, постигнахме значителен ръст на генерирания обем от бизнес по основните направления спрямо изминалата 2023г, предоставяйки на клиентите ни още по-добри и конкурентни условия, подобрени процеси и тайминг, удовлетворяващ динамиката на пазара. При привличането на нов ресурс резултатите са 38% ръст, при жилищните кредити 39% ръст, при потребителските кредити 12% ръст. Като основния фокус е върху развиването на кръстосаните продажби, под формата на добавена стойност от предложената услуга,

достъпност, ефективност и сигурност на нашите клиенти. В подкрепа на резултатите, работим с огромна база от продуктово портфолио отговарящо на интереса и исканията на нашите клиенти. Възможността от провеждане на продажбени състезания, които награждават екстра усилията на колегите от клонова мрежа, допринесоха допълнително и позиционираха Банката сред стойностни и високопрофилни клиенти.

При депозитните продукти бяхме подкрепени с релевантни депозитни решения с различни срокове и лихва, които допринесоха и добавиха бизнес стойност в резултатите. В допълнение различните по видове кампании с правилно селектирани клиенти и възможността от индивидуални решения, позволиха значително да ускорим темпото за привличане на нов ресурс.

При ипотечния бизнес работихме с иновативната програма “КЪМ ДОМА”, без аналог на пазара, което ни отличава от конкурентите и позволява да работим в посока две ключови стратегически цели на Банката – привличане на депозити и генериране на нов ипотечен бизнес. Също така продължихме с успешния и добре работещ подход под формата на две кампании “Пролетни дни на жилищното кредитиране” и “Дни на жилищно кредитиране през целия м. октомври”. В допълнение успешно стартирахме във всички локации и предварителното одобрение с изключение от малък на брой тип критерии вече се обработва автоматично от робот, което само по себе си освобождава време на колегите от клонова мрежа и централно управление, което да бъде оползотворено за обработка на заявления на по-късен етап. Тази възможност не отменя ангажимента на клиентите за пълен набор от документация за дохода и жилището на финален етап. В допълнение ежесечно представяме напредъка при резултатите и плана от сделки в работа на специализираните центрове и екипите им. По този начин правилно управляваме голяма част от генерирания ипотечен бизнес.

При потребителските кредити изцяло променихме подхода и продуктовата матрица. Осигурявайки на клиентите ни гъвкавост спрямо исканата сума. Придружено с отстраняването на придружаващите такси за отпускане и кандигатстване отново се доказахме като лидер на пазара добре припознат от клиентите ни. През изминалата година стартирахме с уникален проект позволяващ дигитално подписване през Евротръст на кредитно досие и съпътстващия 100% кросел, с нулев риск поради идентификация, актуализиране на данните в клиентското досие и входиране на кредита в клона. Този Хибриден модел работи успешно в 12 пилотни клонове и скоро предстои да бъде внедрен за използване от цялата клонова мрежа.

При кредитните карти годината беше динамична и носеща след себе си отлични резултати. Разполагахме с продажбени кампании осигуряващи на клиентите ни безплатно кандигатстване за нова пластика, заедно с безлихвени периоди за покупки и теглене в брой. Също така една от добре познатите ни опции за експресно/моментно издаване остана с 50% по-ниска такса и това позволи да повишим значително активностите при ембосинг машините налични в клоновете. През изминалата година успяхме да дистрибутираме машини за експресно издаване във всички големи и средни локации в София и страната. Тази опция допълнително подкрепя резултатите защото позволява на клиентите ни, да получат нова кредитна карта в рамките на 1 час. Услуга отличаваща ни от конкурентите на пазара, която ни прави бързи, гъвкави и достъпни за клиентите ни.

В ход са редица инициативи в подкрепа на бизнеса и работещи в посока оптимизация и дигитализация на процесите, които да освободят техническо време за консултации и бизнес срещи.

Пейрол бизнес

Пейрол клиенти традиционно са основен фокус в ритейл банкирането, помагайки на бизнеса да изгради успешни партньорства и да генерира значителна печалба. През 2024 г. успяхме да увеличим базата си от клиенти с работни заплати с 11%, организирайки две кампании за привличане на индивидуални клиенти, провеждайки дни на Пощенска банка на място с водещи работодатели, увеличавайки синергията между сектора за индивидуално банкиране и сектора за корпоративно банкиране, за да увеличим груповите работни заплати, и изследвайки нашите B2B партньорства.

През по-голямата част от годината имаме инициативи и кампании за привличане на клиенти с работни заплати – активационни кампании за клиенти с работни заплати с дебитни карти Visa и Nike – кампании с томбола за клиенти с работни заплати, която беше популяризирана в нашата клонова мрежа, инициативи за продажби с водещи работодатели на място, онлайн и на открито. За да мотивираме нашите клиенти да препоръчват на своите семейства и приятели, разработихме и внедрихме, първи сред банките в България, програма "Член привлича член" за работни заплати.

За да останем най-предпочитаната банка за служителите на нашите корпоративни и малки бизнес клиенти, създадохме специална оферта и я разпространихме до всички компании и проведохме дейности, където беше възможно. С най-добри усилия успяхме да привлечем клиенти от конкурентите, като бяхме близо до индивидуалните клиенти. Увеличихме сътрудничеството и синергията с малкия бизнес и корпоративното банкиране.

Клиенти с пенсионни преводи: С удоволствие споделяме, че Пощенска банка е единствената банка, която предлага цялостно решение за пенсионерите с пълна програма, включваща топ оферта за банкова сметка с дебитна карта, овърдрафт, потребителски кредит и спестявания. Освен това организирахме томбола за клиенти с превод на пенсия и всеки месец 10 от нашите клиенти получават награда от 200 лв. Поради успеха, интереса на клиентите и достатъчните резултати, обмисляме да удължим кампанията през 2025 г.

Нашата цел не е само да привлечем повече клиенти от тези групи с топ условия, но и с нашата социална ангажираност и уважение към нашите баби и дядовци. Имаме специално внимание към нашите столетници, които получават пенсията си в банката, като ги поздравяваме лично и им даваме символичен подарък като жест на уважение.

БАНКИРАНЕ „МАЛЪК БИЗНЕС“ СЕГМЕНТИ И ПРОДАЖБИ

Управление БМБ сегменти и продажби

Процесите и продуктите в Управление БМБ Сегменти и Продажби изцяло кореспондират с дългосрочната стратегия на Банката и са фокусирани върху три основни стълба - растеж, дигитализация и отлично клиентско преживяване.

През 2024 г. положихме основите и началото на няколко стратегически проекта, а именно:

- Дигитално подписване на кредитна документация и цялостна оптимизация на процеса за кредитиране на БМБ клиенти;
- Изграждане на архитектура за внедряване на digital onboarding за юридически лица;
- Работа по две сключени гаранционни споразумения с ЕБВР и ББР, целящи споделяне на риска и финансиране на зелени и устойчиви проекти;
- Стартирахме проект със Световната банка (International Finance Corporation), целящ осигуряване на финансова подкрепа на бизнес дейности, ръководени от жени и/или активно участващи в индустрии, подпомагащи адаптацията към климатичните промени и намаляване на нивата на вредни емисии в атмосферата.

Стартирахме с предлагането на изцяло нови процеси, продукти и услуги за нашите клиенти, а именно:

- Дигитално подписване на договор за ПОС терминал и споразумения с БМБ партньори на банката; оптимизация на процесите за одобрение и финализиране на подписване на съответната документация на до 4 дни;
- Финансиране на БМБ клиенти по ново споразумение с Европейския инвестиционен фонд, целящо подпомагане на конкурентната позиция на дружествата и осигуряване на плавен преход към кръгова икономика;
- Внедряване на нови продукти за специализирани стопански дейности и субекти - Пакет специална сметка за застрахователен брокер. Новите пакети Динамика (Старт, Онлайн, Развитие и Макс) с годишна такса за обслужване дават на нашите клиенти предвидимост при планирането на разходи;
- Дигитална актуализация на кредитни и некредитни клиенти през сайта на Банката, която не изисква физическо присъствие в клон на Банката, но осигурява възможност за допълнителни продажби;
- Подобряване на интеграцията на системите за дистанционно обслужване на юридически лица;

СЕКТОР „КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ И КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ“

УПРАВИТЕЛНИ И ПРЕДСТАВИТЕЛНИ ОРГАНИ

СТРУКТУРА НА ОСНОВНИЯ КАПИТАЛ

Към 31 декември 2024 г. общият брой на акциите на „Юробанк България“ АД е 560,323,302 с номинална стойност 1 лев всяка. Юробанк С.А. притежава пряко 99.99% от „Юробанк България“ АД, и 0.01% се притежават от миноритарни акционери.

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2024 година Управителният съвет се състои от следните членове:

- Петя Димитрова – Главен изпълнителен директор, председател и член на Управителния съвет;
- Димитър Шумаров – Заместник главен изпълнителен директор, Главен финансов директор и член на Управителния съвет;
- Асен Ягодин – Заместник главен изпълнителен директор и член на Управителния съвет;
- Панайотис Мавридис – Главен оперативен директор и член на Управителния съвет;
- Ангел Матеев – Изпълнителен директор Банкиране на дребно и член на Управителния съвет (от 19.04.2024г.).

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

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

Членовете 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

о Асен Ягодин

Дайк- имоти ООД – съдружник

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

о Петя Димитрова

- Сдружение "Асоциация на банките в България" – председател на Изпълнителния съвет;

- Фондация "Атанас Буров" (юридическо лице с нестопанска цел) - член на Управителния съвет;

- Сдружение „Гръцки бизнес съвет в България“ (юридическо лице с нестопанска цел) - член на Управителния съвет;

- Сдружение "Енговър България" – член на Управителния съвет;

- Сдружение "Канадска търговска камара в България" – Заместник-председател;

- "ПБ Пърсънъл Файненс" ЕАД – член на Съвета на директорите;

- Борица АД - член на Съвета на директорите (от 30.09.2024 г.) Сдружение Енговър България.

о Асен Ягодин

- „Българска фондова борса – София“ АД, България – Член на Съвета на директорите;

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

- Зелен финансово – енергиен център /GFEC/ (юридическо лице с нестопанска цел) - Член на Управителния съвет.

о Димитър Шумаров

- "ПБ Пърсънъл Файненс" ЕАД – член на Съвета на директорите

НАДЗОРЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2024 година Надзорният съвет се състои от следните членове:

- Ставрос Йоану – член на Надзорния съвет;
- Джон Дейвид Бътс – Председател и член на Надзорния съвет;
- Иви Вига - член на Надзорния съвет;
- Райка Онцова – член на Надзорния съвет;

- Минко Герджиков – член на Надзорния съвет.
- Николаос Павлидис - член на Надзорния съвет (от 01.07.2024).

Членове, освободени през календарната 2024 година:

- Георгиос Провопулос – Председател и член на Надзорния съвет (освободен на 01.07.2024 г.);
- Ясми Рали - член на Надзорния съвет (освободен на 04.09.2024 г.);
- Михалакис Луис – член на Надзорния съвет (освободен на 04.09.2024 г.);

Промяна на председателството през 2024 г: Г-н Бътс беше официално избран за председател на НС на мястото на г-н Георгиос Провопулос на 11.07.2024 г.

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 или 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 Надзорния съвет в други търговски дружества като:

3.1 Съдружници с неограничена отговорност

о Минко Герджиков

Хемус Инвестмънтс ООД - съдружник (33% дял в дружеството) и управляващ директор

о Николаос Павлидис

НИКОС ЛЕНД ЕООД – едноличен собственик

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

о Джон Дейвид Бътс

„Лекс Ар Екс България“ ЕООД, България –управител;

„ЮБАД – ТОРО“ ООД, България – съдружник;

„Лексарекс Кепитъл“ ООД, България – съдружник и управител.

о Райка Онцова

ВПС – Лилия Сие Онцови СД, Бързания – отговорен съдружник, управляващ и представляващ съдружник.

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

о Ставрос Йоану

Eurobank Ergasias Services and Holdings S.A, Гърция - заместник главен изпълнителен директор, главен оперативен директор на групата и международни дейности, изпълнителен директор;

Eurobank S.A., Гърция - заместник главен изпълнителен директор, главен оперативен директор на групата и международни дейности, изпълнителен директор и член на Изпълнителния съвет;

BE - Business Exchanges S.A. на Business Exchanges Networks и Accounting and Tax Services, Гърция - председател и член на Съвета на директорите;

о Ставрос Йоану

Eurobank Cyprus Ltd, Кипър - заместник-председател и член на Съвета на директорите;

Eurobank private Bank Luxembourg, Люксембург - член на Съвета на директорите (от 10.10.2024 г.);

Grivalia Management Company S.A., Гърция - член на Съвета на директорите.

о Михалакис Луис

Eurobank S.A, Гърция - Ръководител на отдел „Международни дейности“, Общо подразделение и Група „Частно банкиране“ (до 18.09.2024 г.), Член на Изпълнителния съвет;

Hellenic Bank Public Company Limited, Кипър - Главен изпълнителен директор (CEO) и член на Управителния съвет (до 18.09.2024 г.).

Eurobank Private Bank Luxembourg S.A., Люксембург - член на Съвета на директорите (освободен от 30.09.2024 г.);

Eurobank Cyprus Ltd, Кипър - главен изпълнителен директор и член на Съвета на директорите (освободен на 17.09.2024 г.).

о Джон Дейвид Бътс

„Лекс Ар Екс Капитал България“ ООД, България – управител

о Райка Онцова

ВПС – Лилия Сие Онцови СД, Бързания – управител

о Минко Герджиков

Хемус Инвестмънтс ООД - управител

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

През 2024 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

През 2024 г. членовете на Управителния и Надзорния съвет са получили възнаграждения в размер на 5,672 хил. лв. (2023: 3,513 хил. лв).

СТРУКТУРА НА ГРУПАТА

Към 31 декември 2024 г. "Юробанк България" АД има едно дъщерно дружество - "ПБ Персонал Файнанс" ЕАД. Служителите на Банката са 3,859 души (2023 г.: 4,213).

ЦЕЛИ ЗА 2025 Г.

Стратегията на Юробанк България се базира на три стълба - органичен растеж, дигитализация и клиентско обслужване, с цел постигане на устойчив растеж и създаване на стойност за акционерите. През 2025 г. Юробанк България ще има две основни цели - подобряване на рентабилността и завършване на ключовите стратегически проекти.

Без съмнение най-важният от тях ще бъде приемането на еврото, чиято целева дата беше отложена с още една година за 1 януари 2026 г. Положително е, че отлагането позволи на Юробанк България да завърши необходимата подготвителна работа и дори да внедри някои от системните промени в реална среда. Настоящата година ще бъде посветена на широкообхватни тестове и обучения, за да се осигури безпроблемно преминаване към еврото за всички клиенти. Очаква се приемането на еврото да донесе ползи за банката като по-висока капиталова адекватност, намалени изисквания за минимални резерви и по-добър достъп до финансиране, докато всяко забавяне ще увеличи разходите и ще създаде допълнителни усложнения за бъдещите стратегически проекти.

През 2025 г. се очаква търсенето на кредити да започне да се охлажда, а кредитите и депозитите да нарастват с еднакъв размер. Ето защо за Юробанк България е от изключителна важност да осигури стабилен ръст на обема на депозитите на разумни цени, за да подобри още повече коефициентите си на ликвидност и да натрупа достатъчно ресурси, за да запази позициите си на пазара на кредитиране.

Прогнозите са, че по-голямата част от новите заеми ще бъдат за домакинствата, където Юробанк България е традиционно силна и е в добра позиция да вземе своя справедлив пазарен дял. Същевременно Юробанк България ще продължи постепенно да намалява коефициента си на необслужвани кредити, като същевременно ще поддържа разумно покритие с провизии за обезценка.

Рентабилността ще бъде подобрена чрез интелигентно ценообразуване на новата кредитна продукция и контрол на разходите, включително чрез прилагане на мерки за тяхното намаляване. За да се постигне последното, ще продължат инвестициите в проекти за цифрова трансформация, които увеличават автоматизацията и подобряват клиентското преживяване. Крайната цел е да се освободи персоналът на фронт-офиса от

рутинни задачи и да се посвети повече време на консултациите и съветите на клиентите.

Нетната печалба на банката ще бъде капитализирана, за да се подкрепи експанзията на рисковопретеглените активи и, ако е необходимо, да се вземат допълнителни кредити, за да се покрият изискванията за минимален собствен капитал и приемливи задължения. И накрая, но не на последно място, като се има предвид свитият пазар на труда, Юробанк България ще се опита да насърчи положителна, продуктивна и възнаграждаваща работна среда, за да задържи талантите и да подобри допълнително удовлетвореността на служителите си.

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. Отдел „Риск“, който изпълнява „Риск“ функцията, 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 съществени 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, които 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 подсибяват 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 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.

6) 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.

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, компенсиращи за изтеглени такива. Последствията могат да бъдат невъзможност за изпълнение на задължения за изплащане на депозити или поети ангажменти, 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 подsigуряване на адекватна ликвидна позиция.

Банката поддържа политики за ликвидността, които подsigуряват 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ

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

Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД
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 индивидуалния финансов отчет

Мнение

Ние извършихме одит на приложения от стр. 48 до стр. 188 индивидуален финансов отчет на „Юробанк България“ АД („Банката“), съдържащ индивидуален отчет за финансовото състояние към 31 декември 2024 г. и индивидуален отчет за доходите, индивидуален отчет за всеобхватния доход, индивидуален отчет за промените в собствения капитал и индивидуален отчет за паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, както и пояснителните приложения към индивидуалния финансов отчет, съдържащи и съществена информация за счетоводните политики.

По наше мнение, приложеният индивидуален финансов отчет дава вярна и честна представа за неконсолидираното финансово състояние на Банката към 31 декември 2024 г. и за нейните неконсолидирани финансови резултати от дейността и неконсолидираните парични 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 индивидуалния финансов 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 и изразяването на сигурност по устойчивостта (ЗНФОИСУ), приложими по отношение на нашия одит на индивидуалния финансов отчет в България, като ние изпълнихме и нашите други етични отговорности в съответствие с изискванията на ЗНФОИСУ 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 индивидуалния финансов отчет за текущия период. Тези въпроси са разгледани като част от нашия одит на индивидуалния финансов 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:

Обезценка по отношение на кредити и аванси на клиенти

Към 31 декември 2024 г. индивидуалният финансов отчет включва:

- Брутна стойност на кредити и аванси на клиенти в размер на 15,124,284 хил. лева (31 декември 2023 г.: 12,906,517 хил. лева) и загуба от обезценка за очаквани кредитни загуби („ОКЗ“) в размер на 384,640 хил. лева (31 декември 2023 г.: загуба от обезценка за ОКЗ: 366,275 хил. лева), както са представени в приложение 18 към индивидуалния финансов отчет;
- Нетен размер на разходи за обезценка за кредитни загуби, признат в индивидуалния отчет за доходите в размер на 97,091 хил. лева (2023: 100,780 хил. лева), както е представен в приложение 12 към индивидуалния финансов отчет.

Виж също следните приложения към индивидуалния финансов отчет:

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

Ключов одиторски въпрос

Загуба от обезценка по отношение на кредити и аванси на клиенти (общо „кредити“, „експозиции“) представлява най-добрата прогнозна оценка на Банката за очакваните кредитни загуби („ОКЗ“), свързани с тези експозиции към отчетната дата. Измерването им изисква от Банката да прави сложни преценки и допускания.

Както е описано в приложение 3.1 към индивидуалния финансов 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 фази на кредитните експозиции.

За редовни експозиции (Фаза 1 и Фаза 2 кредити в йерархията на МСФО 9), както и за експозиции във Фаза 3, които не надвишават конкретни прагове, определени за различните сегменти, съгласно „Счетоводната политика

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

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

- Оценка доколко са подходящи счетоводните политики за обезценка на кредити и свързаните с тях методи и модели спрямо изискванията на съответния счетоводен стандарт, нашето разбиране за бизнеса и практиките в индустрията. По-конкретно ние подложихме на критична оценка 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 служители на Банката в отделите за управление на риска, вътрешен одит и информационни технологии с цел да придобием разбиране за процеса на

за обезценка на кредитни експозиции“ на Банката, очакваните кредитни загуби се определят на база на статистически модели, в които са заложили данни, на база на историческа информация на Банката за обслужване на дълга, както и прогнозна информация и макроикономически сценарии. Основните допускания в тази област, наред с останалото, са свързани с вероятността длъжникът да не изпълни задължението си („вероятност от неизпълнение“), оценката на задължението, което няма да бъде възстановено от длъжника в случай на неизпълнение („загуба при неизпълнение“) и размерът на експозицията при неизпълнение („експозиция при неизпълнение“). В резултат на икономическата нестабилност, причинена от геополитическата несигурност и слаб икономически растеж, оценката на ОКЗ на колективна база беше свързана с допълнителни усложнения и повишена несигурност при приблизителното оценяване. Наред с останалото, се изискваше прилагането на корекции извън модела от страна на ръководството при определяне на оценката на колективните загуби от обезценка в края на годината.

За експозиции във Фаза 3 надвишаващи конкретни прагове, определени за различните сегменти, съгласно „Счетоводната политика за обезценка на кредитни експозиции“ на Банката, очакваните кредитни загуби се определят на индивидуална база, посредством анализ на дисконтирани парични потоци. Процесът включва елементи на субективност и разчитане на редица съществени допускания, включително такива по отношение на очакваните постъпления от продажбата на свързаното обезпечение и минималния период за реализиране на обезпечението.

Вследствие на горепосочените фактори и сложности, ние счетохме, че очакваните кредитни загуби на кредити и аванси на клиенти са свързани със значителен риск от съществени неправилни отчитания в индивидуалния финансов отчет, което изискваше нашето повишено внимание при одита и като такова беше определено като ключов одиторски въпрос.

приблизително оценяване на ОКЗ, използваните в него приложения на информационните технологии, основните източници на данни и допусканията, използвани в модела на ОКЗ. Също така, 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, класификация по фази и изчисление на ОКЗ;
- За избраната извадка от кредити извършихме 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 във Фаза 2 или във Фаза 3 към 31 декември 2024 г.;

За ОКЗ, оценени на колективна база:

- 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, чрез проверка на публично достъпна информация;
- Критичен анализ на вероятност от неизпълнение, загуба при неизпълнение и експозиция при неизпълнение за извадка от портфейлите на Банката, като се позоваваме, наред с останалото, на нашия собствен анализ на данните на Банката за минали случаи на неизпълнение, реализирани загуби от тези неизпълнения, договорни парични потоци и продължителност на договора;

	• Тестване на корекции след модела, за да се отрази текущата пазарна волатилност, която не е отразена в първоначалните модели за ОКЗ. Като част от процедурата, ние оценихме данните, допусканията и методите, използвани при изчисляването на корекциите; • Преизчисляване на очакваните кредитни загуби към 31 декември 2024 г. за избрани портфейли на Банката на база на модела за ОКЗ на Банката; За ОКЗ, оценени на индивидуална база: • За тези кредити, за които са идентифицирани обстоятелства, които да изискат класификация във Фаза 3, критичен анализ на основните допускания, използвани от Управителния съвет при изготвяне на приблизителната оценка на бъдещите парични потоци, използвани при изчисление на обезценките, включително време за продажба и реализируема стойност на обезпечението, чрез позоваване на съответните споразумения за обезпечение и оценки, чиято уместност и надеждност оценихме независимо; Общо за кредитни експозиции: • Проверка дали оповестяванията по отношение на ОКЗ в индивидуалния финансов 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 индивидуалния финансов отчет и одиторския доклад върху него

Ръководството носи отговорност за другата информация. Другата информация се състои от индивидуален доклад за дейността и декларация за корпоративно управление, изготвени от ръководството съгласно Глава седма от Закона за счетоводството, но не включва индивидуалния финансов отчет и нашия одиторски доклад върху него.

Нашето мнение относно индивидуалния финансов 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 индивидуалния финансов 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 със индивидуалния финансов отчет или с 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.

Допълнителни въпроси, които поставя за докладване Законът за счетоводството

В допълнение на нашите отговорности и докладване съгласно МОС, по отношение на индивидуалния доклад за дейността и декларацията за корпоративно управление, 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.

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

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

- Информацията, включена в индивидуалния доклад за дейността за финансовата година, за която е изготвен индивидуалния финансов отчет, съответства на индивидуалния финансов отчет.
- Индивидуалния 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 индивидуалния финансов 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.

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

Ръководството носи отговорност за изготвянето на този индивидуален 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 индивидуални финансови отчети, които не съдържат съществени неправилни отчитания, независимо дали длъжници се на измама или грешка.

При изготвяне на индивидуалния финансов 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 и, или ако ръководството на практика няма друга алтернатива, освен да постъпи по този начин.

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

Отговорности на одиторите за одита на индивидуалния финансов отчет

Нашите цели са да получим разумна степен на сигурност относно това дали индивидуалния финансов 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 индивидуален 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 в индивидуалния финансов отчет, независимо дали дължащи 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 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.
- достигаме 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 в индивидуалния финансов 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 индивидуалния финансов отчет, включително оповестяванията, и дали индивидуалния финансов 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 индивидуалния финансов 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 ЗНФОИСУ, 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 законови 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 облиги

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 индивидуалния и финансов 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 инвестиционния посредник.

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

Съгласно изискванията на Закона за независимия финансов одит и изразяването на сигурност по устойчивостта 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 индивидуалния финансов отчет за годината, завършваща на 31 декември 2024 г. на Банката от общото събрание на акционерите, проведено на 6 юни 2024 г., за период от една година. Одиторският ангажимент е поет с Писмо за поемане на съвместен одиторски ангажимент от 10 октомври 2024 г.
- Одитът на индивидуалния финансов отчет за годината, завършваща на 31 декември 2024 г. на Банката представлява седми пълен непрекъснат ангажимент за задължителен одит на това предприятие, извършен от КПМГ Одит ООД и седми пълен 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 и изразяването на сигурност по устойчивостта.

- Потвърждаваме, че не сме предоставяли посочените в чл. 64 от Закона за независимия финансов одит и изразяването на сигурност по устойчивостта забранени услуги извън одита.
- Потвърждаваме, че при извършването на одита сме запазили своята независимост спрямо Банката.

София, 26 март 2025 г.

За КПМГ Одит ООД

Вписано под № 045 в Регистъра на регистрираните одитори

IVAN ANDONOV
ANDONOV
Digitally signed by IVAN
ANDONOV ANDONOV
Date: 2025.03.26
19:09:37 +02'00'

Иван Андонов

Управител и регистриран одитор,
отговорен за одита

За Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД:

Вписано под № 129 в Регистъра на регистрираните одитори

Tsvetana Slavova
Stefanina
Digitally signed by Tsvetana
Slavova Stefanina
Date: 2025.03.26 18:03:51 +02'00'

Цветана Стефанина

Управител и регистриран одитор,
отговорен за одита

Nedyalko Bozhidarov
Apostolov
Digitally signed by Nedyalko
Bozhidarov Apostolov
Date: 2025.03.26 18:15:14
+02'00'

Недялко Апостолов
Управител

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

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

ИНДИВИДУАЛЕН ОТЧЕТ ЗА ДОХОДИТЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ

ГОДИНАТА, ЗАВЪРШАЩА
НА 31 ДЕКЕМВРИ

		2024 г.	2023 г.
Приходи от лихви, изчислени по метода на ефективната лихва		929,929	725,052
Други приходи от лихви		6,166	13,751
Разходи за лихви и подобен разход		(163,629)	(102,046)
Нетен доход от лихви	6	772,466	636,757
Приходи от такси и комисиони		218,704	194,797
Разходи за такси и комисиони		(56,746)	(46,196)
Нетен доход от такси и комисиони	7	161,958	148,601
Нетна печалба от търгуване	9	-	1,642
Печалба/(загуба) от ценни книжа в оборотен портфейл	17	482	869
Печалба/(загуба) от инвестиционни ценни книжа	196	7,292	4,624
Други оперативни приходи, нетно	8	9,790	4,695
Приходи		951,930	797,188
Приходи от дивиденди		683	496
Преоценка на имоти, машини и съоръжения	21	(4,003)	(2,913)
Обезценка на активи за препродажба		(1,637)	(3,519)
Други разходи за дейността	10	(341,405)	(326,850)
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете		(24,935)	(20,753)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	12	(97,091)	(100,780)
Печалба преди данъци		483,542	342,869
Разходи за данъци	13	(71,338)	(34,789)
Печалба за годината		412,204	308,080

Консолидираният финансов отчет е одобрен от Ръководството на 30 април 2025 г.

Приложенията на стр. 80 – хх са неразделна част от настоящия консолидиран финансов отчет.

Petia Nikolova Dimitrova

Digitally signed by Petia Nikolova
Dimitrova
Date: 2025.05.07 17:37:03 +03'00'

Петя Димитрова

Главен изпълнителен директор, председател и
член на Управителния съвет;

Заверили съгласно одиторски доклад:

КПМГ Одит ООД, вписано под № 045 в
Регистъра на регистрираните одитори:

IVAN ANDONOV

Digitally signed by IVAN
ANDONOV ANDONOV
Date: 2025.05.07
20:32:01 +03'00'

Иван Андонов

Регистриран одитор, отговорен за одита
Управител

Dimitar Borisov
Shoumarov

Digitally signed by Dimitar Borisov
Shoumarov
Date: 2025.05.07 17:03:14 +03'00'

Димитър Шумаров

Заместник главен изпълнителен
директор, Главен финансов директор и
член на Управителния съвет;

Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД,
вписано под №129 в Регистъра на
регистрираните одитори:

Tsvetana
Slavova
Stefanina

Digitally signed by
Tsvetana Slavova
Stefanina
Date: 2025.05.07
18:54:32 +03'00'

Цветана Стефанина

Регистриран одитор, отговорен за одита
и Управител Nedyalko Bozhidarov
Apostolov

Digitally signed by Nedyalko
Bozhidarov Apostolov
Date: 2025.05.07 19:19:54
+03'00'

Недялко Апостолов

Управител

ИНДИВИДУАЛЕН ОТЧЕТ ЗА ВСЕОБХВАТНИЯ ДОХОД

Годината, завършваща на
31 декември

Приложение	2024	2023
Печалба за годината	412,204	308,080
<i>Позиции, които са или могат да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:</i>	14	16,649
Ценни книжа, отчитани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход		30,976
- изменение в справедливата стойност, нетно от данък	16,051	33,745
- прекласифициране в печалба или загуба, нетно от данък	598	(2,769)
<i>Позиции, които няма да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:</i>	1,292	516
Промяна в справедливата стойност на имоти и оборудване, нетно от данък	1,047	(600)
Преоценки на задължения по планове с дефинирани доходи, нетно от данък	245	1,116
Друг всеобхватен доход за годината	14	17,941
Общо всеобхватен доход за годината	430,145	339,572

Индивидуалният финансов отчет е одобрен от Ръководството на 12 март 2025 г.

Приложенията на стр. 80 – xx са неразделна част от настоящия индивидуален финансов отчет.

Petia Nikolova
Dimitrova

Digitally signed by Petia Nikolova
Dimitrova
Date: 2025.05.07 17:37:29 +03'00'

Петя Димитрова
Главен изпълнителен директор,
председател и член на Управителния
съвет;

Заверили съгласно одиторски доклад:

КПМГ Одит ООД, вписано под № 045 в
Регистъра на регистрираните одитори:

IVAN
ANDONOV
ANDONOV
Digitally signed by
IVAN ANDONOV
ANDONOV
Date: 2025.05.07
20:41:12 +03'00'

Иван Андонов
Регистриран одитор, отговорен за одита
Управител

Dimitar Borisov
Shoumarov

Digitally signed by Dimitar
Borisov Shoumarov
Date: 2025.05.07 17:03:38 +03'00'

Димитър Шумаров
Заместник главен изпълнителен директор,
Главен финансов директор и
член на Управителния съвет;

Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД,
вписано под №129 в Регистъра на
регистрираните одитори:

Tsvetana Slavova
Stefanina
Digitally signed by Tsvetana
Slavova Stefanina
Date: 2025.05.07 18:55:51
+03'00'

Цветана Стефанина
Регистриран одитор, отговорен за одита и
Управител Nedyalko Bozhidarov
Apostolov
Digitally signed by Nedyalko
Bozhidarov Apostolov
Date: 2025.05.07 19:21:08 +03'00'

Недялко Апостолов
Управител

ИНДИВИДУАЛЕН ОТЧЕТ ЗА ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ

	Приложение	Към 31 декември 2024	2023
АКТИВИ			
Пари и парични еквиваленти и салда при Централната банка	15	2,380,546	2,365,538
Предоставени средства на банки	16	1,180,837	783,234
Ценни книжа в оборотен портфейл	17	74,656	37,272
от които заложи	17	5,455	5,323
Деривативни финансови инструменти	25	33,505	18,655
Предоставени кредити и аванси на клиенти	18	14,739,644	12,540,242
Ценни книжа в инвестиционен портфейл	19a	3,464,426	3,028,859
от които заложи	19	1,061,300	344,982
Инвестиции в дъщерни дружества	37	1,000	1,000
Активи по отсрочени данъци	28	3,558	4,734
Имоти и оборудване, вкл. активи с право на ползване	21	321,839	309,951
Инвестиционни имоти	20	445	441
Нематериални активи	22	194,275	164,641
Други активи	23	163,296	135,251
Общо активи		22,558,027	19,389,818
ПАСИВИ			
Привлечени средства от банки	24	973,063	140,905
Деривативни финансови инструменти	25	35,807	22,687
Привлечени средства от клиенти	26	17,241,317	15,653,641
Други привлечени средства	27	1,305,591	1,036,249
Текущи данъчни задължения		25,763	6,596
Провизии по други пасиви	29	26,972	32,418
Задължения по планове с дефинирани доходи	30	4,389	4,026
Други пасиви	31	239,359	217,675
Общо пасиви		19,851,210	17,114,197
СОБСТВЕН КАПИТАЛ			
Основен капитал		560,323	560,323
Законови резерви		282,521	282,521
Неразпределена печалба и други резерви		1,862,922	1,432,777
Общо собствен капитал	32	2,705,766	2,275,621
Общо пасиви и капитал		22,558,027	19,389,818

Индивидуалният финансов отчет е одобрен от Ръководството на 12 март 2025 г.

Приложенията на стр. 80 – xx са неразделна част от настоящия консолидиран финансов отчет.

Petia Nikolova Dimitrova Digitally signed by Petia Nikolova Dimitrova
Date: 2025.05.07 17:38:02 +03'00'

Петя Димитрова
Главен изпълнителен директор, председател и
член на Управителния съвет;

Заверили съгласно одиторски доклад:

КПМГ Одит ООД, вписано под №045 в
Регистъра на регистрираните одитори:
IVAN ANDONOV ANDONOV Digitally signed by IVAN ANDONOV ANDONOV
Date: 2025.05.07 20:42:28 +03'00'

Иван Андонов
Регистриран одитор, отговорен за одита
Управител

Dimitar Borisov Shoumarov Digitally signed by Dimitar Borisov Shoumarov
Date: 2025.05.07 17:04:03 +03'00'

Димитър Шумаров
Заместник главен изпълнителен
директор, Главен финансов директор и
член на Управителния съвет;

Бейкър Тили Клитъ и Партньори ЕООД,
вписано под №129 в Регистъра на
регистрираните одитори: **Tsvetana Slavova Stefanina** Digitally signed by Tsvetana Slavova Stefanina
Date: 2025.05.07 18:56:38 +03'00'

Цветана Стефанина
Регистриран одитор, отговорен за одита и
Управител **Nedyalko Bozhidarov Apostolov** Digitally signed by Nedyalko Bozhidarov Apostolov
Date: 2025.05.07 19:22:04 +03'00'

Недялко Апостолов
Управител

ИНДИВИДУАЛЕН 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 2023 г.	560,323	9,371	(55,813)	282,521	1,139,648	1,936,050
Печалба за годината	-	-	-	-	308,080	308,080
Друг всеобхватен доход						
Промяна в преоценъчния резерв на финансови активи, оценявани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход	-	-	30,976	-	-	30,976
Преоценка на имоти и оборудване	-	(600)	-	-	-	(600)
Преизчисление на задълженията при пенсиониране, нетно от данък	-	-	-	-	1,115	1,115
Общо всеобхватен доход за 2023 г.	-	(600)	30,976	-	309,195	339,571
Салдо към 31 декември 2023 г.	560,323	8,771	(24,837)	282,521	1,448,843	2,275,621
Салдо към 1 януари 2024 г.	560,323	8,771	(24,837)	282,521	1,448,843	2,275,621
Печалба за годината					412,204	412,204
Друг всеобхватен доход						
Промяна в преоценъчния резерв на финансови активи, оценявани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход			16,649			16,649
Преоценка на имоти и оборудване	-	1,047	-	-	-	1,047
Преизчисление на задълженията при пенсиониране, нетно от данък	-	-	-	-	245	245
Общо всеобхватен доход за 2024 г.	-	1,047	16,649	-	412,449	430,145
Салдо към 31 декември 2024г.	560,323	9,818	(8,188)	282,521	1,861,292	2,705,766

Индивидуалният финансов отчет е одобрен от Ръководството на 12 март 2025 г.

Petia Nikolova Dimitrova

Digitally signed by Petia Nikolova
Dimitrova
Date: 2025.03.26 16:55:09 +02'00'

Петя Димитрова

Главен изпълнителен директор, председател и член на Управителния съвет;

Заверили съгласно одиторски доклад:

КПМГ Одит ООД, вписано под №045 в Регистъра на регистрираните одитори:

IVAN ANDONOV ANDONOV

Digitally signed by IVAN
ANDONOV ANDONOV
Date: 2025.03.26 19:14:30 +02'00'

Иван Андонов

Регистриран одитор, отговорен за одита
Управител

Dimitar Borisov
Shoumarov

Digitally signed by Dimitar
Borisov Shoumarov
Date: 2025.03.26 15:54:55 +02'00'

Димитър Шумаров

Заместник главен изпълнителен директор, Главен финансов директор и член на Управителния съвет;

Бейкър Тили Клитъ и Партньори
ЕООД, вписано под №129 в Регистъра на регистрираните одитори:

Tsvetana Slavova Stefanina

Digitally signed by Tsvetana
Slavova Stefanina
Date: 2025.03.26 17:52:36
+02'00'

Цветана Стефанина

Регистриран одитор, отговорен за одита
Управител

Nedyalko Bozhidarov Apostolov

Digitally signed by Nedyalko
Bozhidarov Apostolov
Date: 2025.03.26 18:11:54 +02'00'

Недялко Апостолов
Управител

ИНДИВИДУАЛЕН ОТЧЕТ ЗА ПАРИЧНИТЕ ПОТОЦИ

Годината, завършваща на 31 декември
2024 2023

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ОСНОВНА ДЕЙНОСТ

Получени лихви	964,897	735,338
Платени лихви	(126,701)	(59,984)
Получени дивиденди	683	496
Получени такси и комисиони	218,234	195,580
Платени такси и комисиони	(50,971)	(39,798)
Суми платени на и от името на служители	(180,991)	(163,979)
Нетен приход от търговия и други приходи	2,408	(86)
Платени други разходи за дейността	(184,295)	(138,684)
Платени данъци	(52,989)	(29,816)
Паричен поток от основна дейност преди промени в оперативни активи и пасиви	590,276	499,067

ПРОМЕНИ В ОПЕРАТИВНИТЕ АКТИВИ И ПАСИВИ

Нетно (увеличение) на задължителните резерви в Централната банка	(149,842)	(301,937)
Нетно намаление в предоставени средства на банки	(2,566)	(17,094)
Нетно (увеличение)/ намаление на ценни книжа зв оборотен портфейл	(37,384)	(2,044)
Нетно (увеличение) на предоставени кредити и аванси на клиенти	(2,285,719)	(1,671,232)
Нетно (увеличение)/ намаление на други активи	(23,922)	(24,301)
Нетно (намаление)/увеличение на деривативни инструменти	(1,181)	(13,117)
Нетно (намаление)/увеличение на депозитите от банки	832,158	117,001
Нетно увеличение на задълженията към клиенти	1,553,438	1,737,912
Нетно увеличение/ (намаление) на други пасиви	37,542	10,878
Нетен паричен поток от основна дейност	512,800	335,133

ПАРИЧЕН ПОТОК (ИЗПОЛЗВАН В) ИНВЕСТИЦИОННА ДЕЙНОСТ

Плащане за придобиване на BNP Pariba, нетно от придобитите парични средства)	-	(761,148)
Инвестиции в дъщерни дружества	-	(1,000)
Покупка на имоти и оборудване и нематериални активи (приложения 21, 22)	(81,536)	(56,719)
Покупка на ценни книжа в инвестиционен портфейл	(1,357,081)	(787,015)
Постъпления от продажба на имоти и оборудване	170	7
Постъпления от продажба на ценни книжа в инвестиционен портфейл	969,899	535,009
Нетен паричен поток от/ (използван в) инвестиционна дейност	(468,548)	(1,070,866)

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ФИНАНСОВА ДЕЙНОСТ

Получени суми по дългосрочни заеми	273,816	557,412
Платени суми по дългосрочни заеми	(5,654)	(5,654)
Платени суми по лизингови задължения	(19,440)	(17,842)
Нетен паричен поток използван във финансова дейност	248,722	533,916
Ефект от промяната на валутния курс върху паричните средства и паричните еквиваленти	(308)	592
Нетна промяна на паричните средства и еквиваленти	292,666	(201,225)
Парични средства и еквиваленти в началото на годината	2,179,885	2,381,110
Парични средства и еквиваленти в края на годината (Приложение 33)	2,472,551	2,179,885

Индивидуалният финансов отчет е одобрен от Ръководството на 12 март 2025 г.

Petia Nikolova Dimitrova Digitally signed by Petia Nikolova Dimitrova
Date: 2025.05.07 17:38:59 +03'00'

Петя Димитрова
Главен изпълнителен директор, председател и
член на Управителния съвет;

Заверили съгласно одиторски доклад:

КПМГ Одит ООД, вписано под №045 в
Регистъра на регистрираните одитори:

IVAN ANDONOV ANDONOV Digitally signed by IVAN ANDONOV
ANDONOV Date: 2025.05.07 20:44:43 +03'00'

Иван Андонов
Регистриран одитор, отговорен за одита
Управител

Dimitar Borisov Shoumarov Digitally signed by Dimitar
Borisov Shoumarov Date: 2025.05.07 17:04:58 +03'00'

Димитър Шумаров
Заместник главен изпълнителен директор,
Главен финансов директор и
член на Управителния съвет;

Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД,
вписано под №129 в Регистъра на
регистрираните одитори: Tsvetana

Slavova Stefania Digitally signed by Tsvetana
Slavova Stefania Date: 2025.05.07
18:58:07 +03'00'

Цветана Стефанина
Регистриран одитор, отговорен за одита и
Управител Nedyalko Bozhidarov Apostolov Digitally signed by Nedyalko
Bozhidarov Apostolov Date: 2025.05.07 19:23:52
+03'00'

Недялко Апостолов
Управител

ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОЛИТИКАТА ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Ние в Пощенска банка вярваме, че екологичните и социално отговорните действия представляват съществена част от устойчивия бизнес растеж.

Като институция, предоставяща финансови услуги, ние разбираме въздействието на нашата дейност върху околната среда и обществото, затова се стремим към ефективност в използването на природните ресурси, намаляване на отпадъците, предотвратяване на замърсяването, ограничаване на климатичните промени и защита на биоразнообразието, осигурявайки работна среда, в която зачитането на човешките и трудовите права и осигуряването на здравословни и безопасни условия на труд са от изключителна важност. Освен това, ние осъзнаваме и косвените въздействия, произтичащи от нашата кредитна и инвестиционна дейност.

Ангажирали сме се редовно да оценяваме екологичното и социално въздействие на нашата дейност, да си поставяме подходящи цели, постоянно да усъвършенстваме механизмите си за контрол и подобрене на резултатите, както и да работим в съответствие с всички приложими национални и международни закони и нормативни изисквания.

Вярваме, че продуктите и финансирането, което предоставяме могат да допринесат за насърчаването на устойчивото развитие и икономическия растеж. Затова приемаме нашата отговорност към околната среда и обществото, и насърчаваме нашите клиенти, доставчици, акционери и други заинтересовани страни заедно с нас да възприемат най-добрите практики за устойчивост.

МОДЕЛ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪПРОСИТЕ, СВЪРЗАНИ С УСТОЙЧИВОСТТА

При нас прилагането на политиките и стратегиите за устойчивост на Банката е отговорност на всеки член на организацията. В допълнение сме създали специални функции, които да подпомагат нашите усилия за справяне с днешните екологични, климатични, икономически и социални предизвикателства и за превръщането им във възможности за положително въздействие върху околната среда и обществото.

В Банката функционира ESG комитет, председателстван от главния изпълнителен директор и включващ членове на висшето ръководство на Пощенска банка, чиито основни цели включват:

- и · определяне на стратегическата насока за ESG инициативи.
- и · преглед и оценка на ESG стратегията на банката.
- и · интегриране на елементите на ESG стратегията в бизнес модела и дейността на Пощенска банка.
- и · измерване и анализиране на напредъка по поставените ESG цели и индикатори за ефективност.
- и · гарантиране на правилното прилагане на политиките и процедурите, свързани с ESG въпроси, в съответствие с надзорните изисквания и доброволните ни ангажименти.

Имаме ESG отдел, на подчинение на главния изпълнителен директор, с цел насърчаване и популяризиране на принципите и ESG културата в банката. Отделът също следи оперативния отпечатък на Банката и координира прилагането на ESG стратегията.

Създадохме и отдел „Климатични и ESG рискове“ в рамките на управление „Риск“, чиято отговорност е да идентифицира, измерва, наблюдава, контролира и интегрира рисковете, свързани с климата и ESG рисковете в политиките и процедурите за управление на риска на Банката. Отделът е подчинен на главен директор „Управление на риска“ и е независим от бизнес звената.

СТРАТЕГИЯ ЗА УСТОЙЧИВОСТ

Пощенска банка е част от голямото семейство на Eurobank Group, която се е ангажирала да подпомага прехода към устойчивост. Основната цел на Стратегията за устойчивост на Групата е да адаптира своя бизнес модел и операции по начин, който отчита предизвикателствата, свързани с изменението на климата, отговаря на социалните нужди и гарантира добро корпоративно управление, в съответствие със съответните регулаторни изисквания, международни стандарти и добри практики.

В този контекст Пощенска банка прие своята ESG стратегия за оперативно въздействие, която се основава на три стратегически стълба, свързани с преките въздействия, генерирани от оперативната дейност (т.нар. „оперативен отпечатък“):

1. Въздействие върху околната среда

Стремим се да сведем до минимум отрицателното въздействие по нашата верига на стойност, с грижа за околната среда и акцент върху:

и · Сметчане на изменението на климата и намаляване на емисиите на парникови газове, с крайна цел постигане на нетно нулево оперативно въздействие (емисии от обхват 1 и обхват 2). Това изключва косвеното въздействие от нашата кредитна и инвестиционна дейност.

и · Намаляване на потреблението на хартия и усилия за преминаване към безхартиени операции, чрез минимизиране на консумацията на хартия за печат на документи и дигитализация на работните процеси.

и · Прилагане на принципите на кръговата икономика посредством намаляване на отпадъците и рециклиране.

2. Въздействие на работодателя

Стремим се да предоставяме възможност на всеки наш служител да се представя в работата си по най-добрия възможен начин, като изграждаме приобщаваща работна среда и насърчаваме етични и почтени взаимоотношения посредством:

и · Осигуряване на среда на многообразие и приобщаване, както и култура на взаимно уважение и толерантност.

и · Постигане на дух на служителска удовлетвореност чрез политики и процедури за подобряване на благосъстоянието на служителите.

и · Стимулиране на иновациите, което включва както разширяване на дигиталните

продукти, така и дигитализация на оперативните процеси.

3. Въздействие върху обществото и предприемачеството

Стремим се да предизвикаме положителна промяна за предприемачите и обществото и да подпомогнем устойчивото развитие и социалния просперитет, чрез засилване на информираността относно устойчивостта, както сред нашите служители, така и по цялата верига на стойност, като същевременно повишаваме прозрачността чрез:

и · Прилагане на устойчиви практики по веригата на доставки чрез интегриране на ESG мерки в процесите и решенията.

и · Поддържане на висока корпоративна социална отговорност като подпомагаме устойчивото развитие и просперитет в полза на обществото.

и · Повишаване на прозрачността и изграждане на ESG способности чрез интегриране на ESG познанията в организационните процеси и повишаване на осведомеността на вътрешните и външните заинтересовани страни по въпросите на устойчивостта.

Напредъкът в прилагането на Стратегията за оперативно въздействие на Пощенска банка се проследява от ESG комитета.

ПРЕГЛЕД НА МЕРКИТЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО ВЪРХУ ОКОЛНАТА СРЕДА

Прякото въздействие на Пощенска банка върху околната среда произтича от използването на енергия и други природни ресурси в нашата оперативна дейност. Усилията за повишаване на ефективността и намаляване на потреблението на ресурси са в основата на екологичния стълб на нашата Стратегия за оперативно въздействие. През отчетния период продължихме да оптимизираме нашия отпечатък върху околната среда, ръководейки се от нашата всеобхватна цел за постигане на нетни нулеви емисии от обхват 1 и обхват 2.

1. Консумация на енергия

Смекчаването на изменението на климата е от изключителна важност, което прави наблюдението на потреблението на енергия наш основен приоритет, тъй като консумацията на гориво и енергия е източникът на преките и непреките ни емисии на парникови газове в обхват 1 и обхват 2.

През последните няколко години прилагаме целенасочени мерки за намаляване на потреблението на енергия и произтичащите от него емисии на парникови газове. Те включват повишаване на енергийната ефективност, подмяна на отоплителните системи, захранвани с изкопаеми горива и собствено производство на възобновяема енергия.

През 2023 г. завършихме изграждането на собствена фотоволтаична инсталация в сградата на централния ни офис в София с обща инсталирана мощност от 388 kWp. През 2024 г. фотоволтаичната инсталация произведе 410 MWh чиста енергия, която представлява около 20% от общото потребление на енергия на сградата за цялата година.

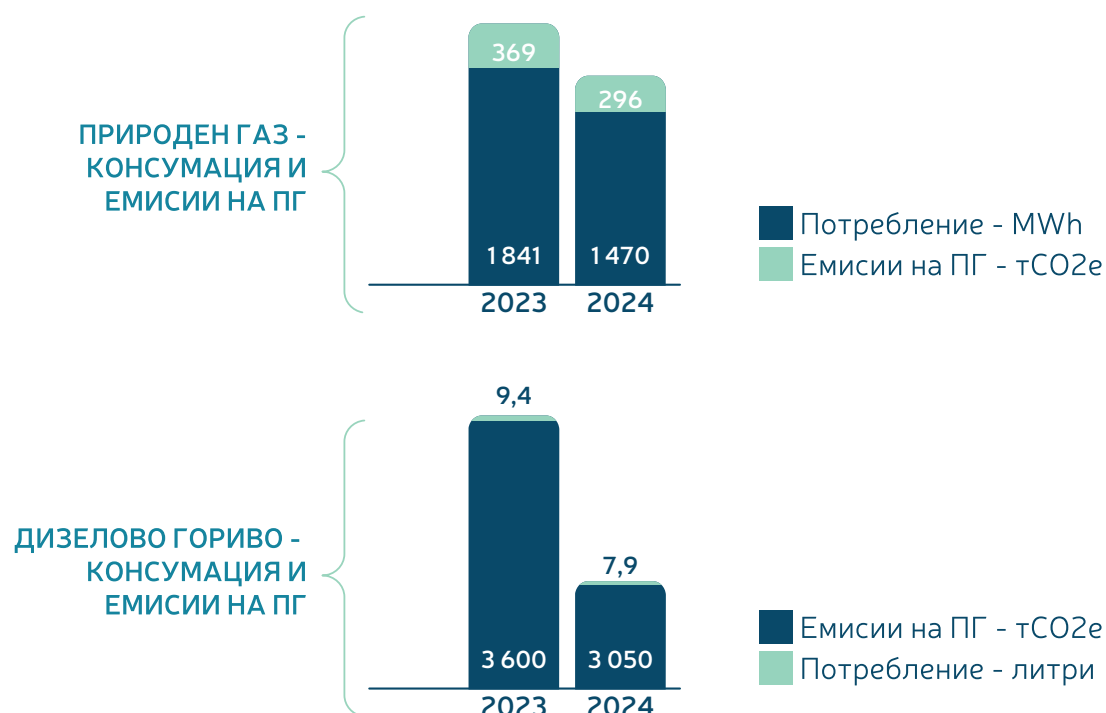
В допълнение, работим усилено за превръщането на нашите офис помещения в модерни и енергийно ефективни работни пространства. През 2024 г. продължихме напредъка по мащабния ни проект за обновяване на нашия централен офис в София. Първата обновена секция посрещна

своите обитатели с високоефективна ОВК система и модерна система за автоматизирано наблюдение и контрол на работата на ОВК оборудването в сградата. Системата улеснява оптималното използване на инсталираното климатично и осветително оборудване, което води до повишена енергийна ефективност на сградата и повече комфорт за обитателите.

Другата мащабна инициатива на Банката за подобрене, пълното обновяване на клоновата мрежа, бе над 90% завършена към края на 2024 г. Вече посрещаме нашите клиенти в модерни, удобни и енергийно ефективни офиси с намален отпечатък върху околната среда.

1.1. Потребление на изкопаеми горива

С реновирането на сградите ни се стремим и да сведем до минимум използването на изкопаеми горива за отопление, което успяхме да намалим наполовина от 2022 г. насам. Инсталирането на модерни електрически системи за отопление и охлаждане в нашите помещения и подмяната на оборудването, захранвано с природен газ и дизелово гориво с изцяло електрически ОВК системи, доведе до 20% намаление на потреблението на природен газ в сравнение с 2023 г. и общо намаление от 40% спрямо 2022. Потреблението на дизелово гориво за отопление намаля с 15% в сравнение с 2023 г. и с 64% спрямо 2022 г.

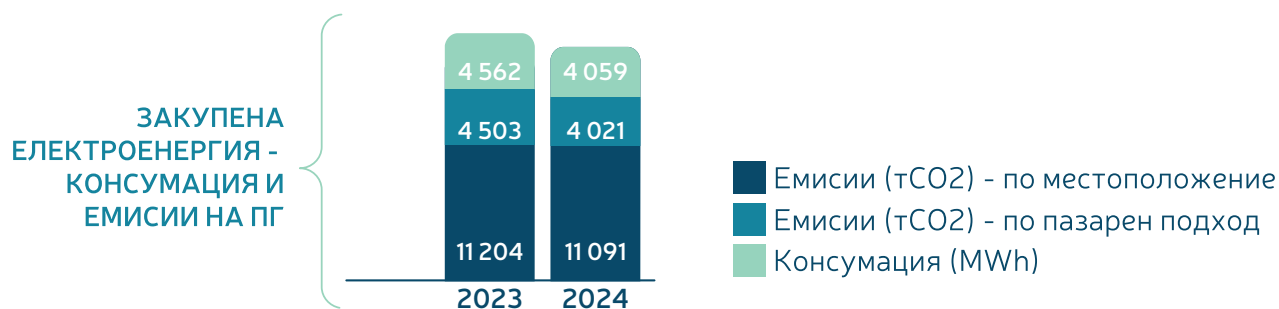


1.2. Консумация на закупена електроенергия

Закупеното електричество е основният източник на емисии от обхват 2 на Пощенска банка – само 6% от нашите емисии на парникови газове в тази категория идват от закупена топлинна енергия. Потреблението на електроенергия също така представлява 63% от общото потребление на енергия на банката.

Намаляването на нашето потребление на природен газ и дизел за отопление в резултат на замяната на оборудването с изцяло електрически ОВК системи, увеличи нуждите ни от

електроенергия. Въпреки това през 2024 г. успяхме да намалим потреблението на закупена електроенергия с 1% спрямо предходната година. В допълнение, интензитетът на нашето потребление на електричество се подобри от 14,05 MWh на милион лева оборот през 2023 г. на 11,65 през 2024 г. Това показва, че значителният растеж на нашия бизнес, не е за сметка на увеличено потребление на електроенергия.



2. Консумация на копирна хартия

Ключов ангажимент в рамките на екологичния стълб на нашата Стратегия за оперативно въздействие е ускоряването на прехода ни към „безхартиено банкиране“. Въпреки, че банковите операции традиционно са свързвани с генерирането на значителен обем документация всеки ден, през последните няколко години ние прилагаме ефективни мерки за намаляване на потреблението на копирна хартия в нашата дейност.

През 2024 г. продължихме да влагаме значителни ресурси в дигитализация, оптимизация на процесите и подобрения в информационните системи, които водят до намалено потребление на копирна хартия и повишена клиентска удовлетвореност. Много от нашите продукти и услуги вече са достъпни изцяло дигитално чрез дистанционно електронно подписване на документи, а значителна част от документите, свързани с операции, осъществени в клоновата мрежа, се подписват на таблети, вместо да се разпечатват на хартия. Дигитализирахме Тарифата, Лихвения бюлетин и Общите условия и премахнахме хартиените брошури в клоновата мрежа.

През 2024 г. внедрихме система за управление на печатните услуги във всички наши офиси, която ще улесни наблюдението на потреблението на копирна хартия и прилагането на допълнителни мерки за ефективност и оптимизация.

Всички тези инициативи ни позволиха да намалим потреблението на хартия, въпреки постоянния растеж на нашия бизнес. Това се вижда в намаленото количество закупена копирна хартия. През 2024 г. то е с 8% по-малко отколкото през 2023 г. В същото време намалихме интензитета на потреблението на хартия от 173 кг на милион лева оборот.



3. Потребление на вода

Водата е един от най-ценните природни ресурси. Отчитайки непрекъснато нарастващите предизвикателства, свързани с наличието на питейна вода в страната ни, ние се стремим да ограничим потреблението в нашите помещения, като прилагаме мерки за осигуряване на оптимално използване на този ценен ресурс. Следим отблизо количеството вода, консумирана в нашите офиси, за да можем своевременно да идентифицираме евентуални течове или необходимост от коригиращи действия. Инсталирахме тоалетни с двустепенни казанчета в нашите офиси, а част от смесителите и тоалетните в обновления ни централен офис са със сензори, за да се намали загубата на вода.

През 2024 г. успяхме да намалим потреблението на вода в нашите помещения с 5 хиляди кубични метра или с 8% по-малко в сравнение с 2023 г. Това означава, че сме спестили 5 милиона литра вода през годината, което представлява близо 14 хиляди литра на ден.



4. Управление и рециклиране на отпадъци

В Банката се прилагат мерки за управление на отпадъците, чиято цел е да се повишават възможностите за рециклиране и безопасно изхвърляне на отпадъците, които се генерират в нашите офиси, в съответствие с ангажимента, включен в нашата Стратегия за оперативно въздействие, за насърчаване на практиките на кръгова икономика.

Като цяло, нашата оперативна дейност не генерира прекомерно количество отпадъци. Най-значимият източник на отпадъци (по обем) е отпадъчната копирна хартия. Поради това сме създали механизъм за събиране, безопасно унищожаване и последващо рециклиране на документите, генерирани от нашата дейност, които вече не са необходими за бизнес цели. Това включва и архивирани документи с изтекъл регулаторен срок за съхранение. Използваме услугите на специализирани фирми за контролирано унищожаване и последващо рециклиране на хартиения архив. През 2024 г. предахме 160 тона отпадъчна хартия.

Освен това работим с лицензирани компании за рециклиране и обезвреждане на излязлото от употреба електрическо и електронно оборудване на Банката.

ВЪТРЕШНА ИНФОРМИРАНост И АНГАЖИРАНОСТ ПО КЛИМАТИЧНИ И ESG ВЪПРОСИ

Ключов елемент от нашата Стратегия за оперативно въздействие е нашият ангажимент да повишим ESG способностите на нашите служители. В съответствие с този ангажимент през 2024 г. предприехме различни инициативи за надграждане на познанията и повишаване на уменията на нашите служители по отношение на изменението на климата, опазването на околната среда, устойчивото развитие, възможностите и рисковете, свързани с прехода към нисковъглеродна икономика и други ESG въпроси.

Предложихме обучения, съобразени със специфичните нужди на различните категории персонал по трите линии на защита, включително висшето ръководство. Повече от 3400 служители преминаха вътрешно разработения курс “Въведение в ESG” чрез платформата за онлайн обучение на банката. Над 100 служители от звената за корпоративно кредитиране и банкиране на малък бизнес преминаха онлайн сертификационен курс Sustainability Training and E-Learning Program (STEP) на Международната финансова корпорация. Членовете на Управителния и Надзорния съвет преминаха обучение по изискванията на Директивата за отчитане на корпоративната устойчивост.

Стартирахме регулярен вътрешен ESG бюлетин, който се изготвя от отдел ESG и е достъпен за целия персонал. Той насочва вниманието на нашите служители към целите на ООН за устойчиво развитие, климата, околната среда и социалните проблеми, като поставя тези глобални теми за устойчивост в контекста на нашето ежедневие чрез практически съвети как да интегрираме екологичните и социални въпроси в работата и личния си живот. Стараем се също да ангажираме служителите чрез анкети и викторини на екологични и социални теми.

През 2025 г. ще продължим нашите целенасочени усилия за:

й · Разширяване на нашата програма за повишаване на квалификацията на служителите, която обхваща въпроси относно устойчивостта и ESG факторите, както и теми, свързани с климатичните рискове и рисковете за околната среда.

й · Намиране на нови възможности за планиране и прилагане на ефективни мерки за допълнително намаляване на въздействието от оперативната ни дейност, в съответствие с ангажиментите и целите, заложи в нашата Стратегия за оперативно въздействие.

ГЛОБИ, САНКЦИИ И СЪДЕБНИ ДЕЛА

През отчетния период Банката не е била обект на глоби, санкции или съдебни дела по въпроси, свързани с опазването на околната среда.

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

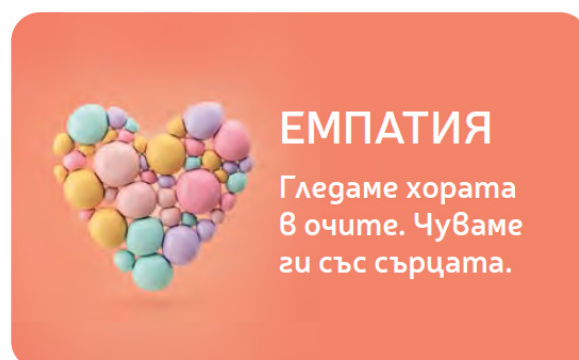
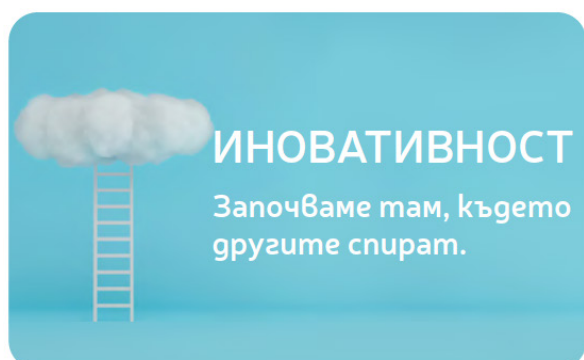
Ние сме динамично развиваща се банка, която подкрепя идеите и мечтите на своите служители, клиенти и партньори във всеки етап от живота им. Ценим доверието, качеството и ефективността. Споделяме добрия пример и нестандартните идеи. Уважаваме отговорното и справедливо отношение, личния принос и екипния 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.

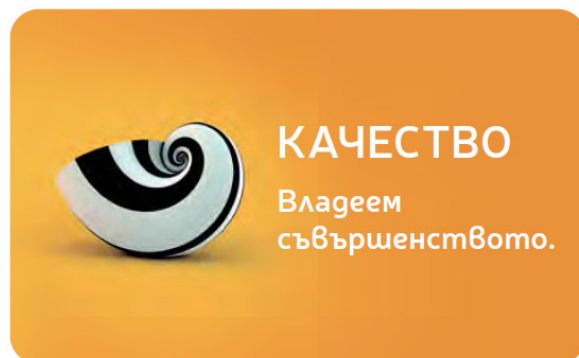
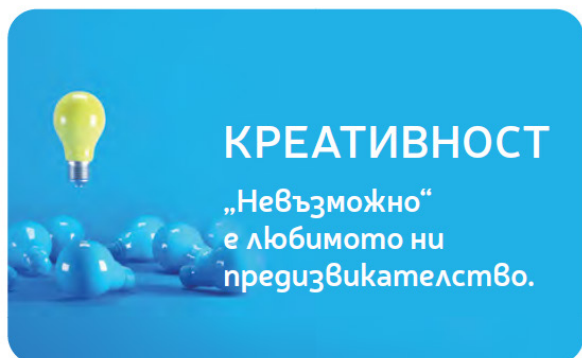
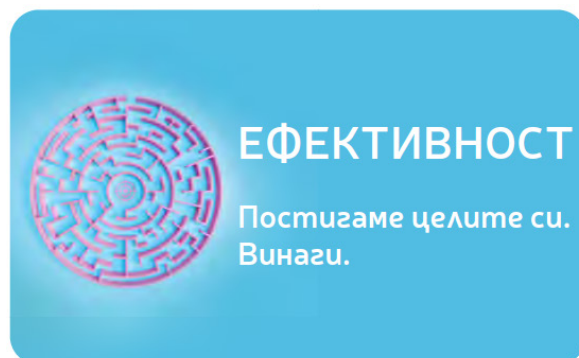
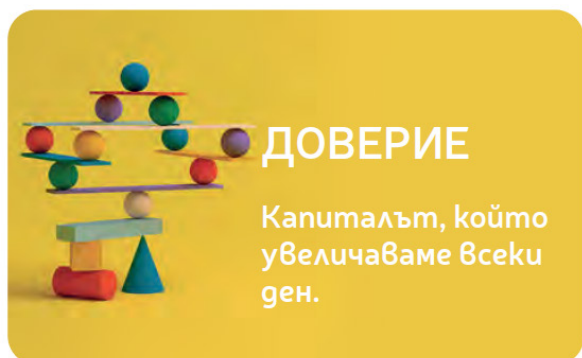
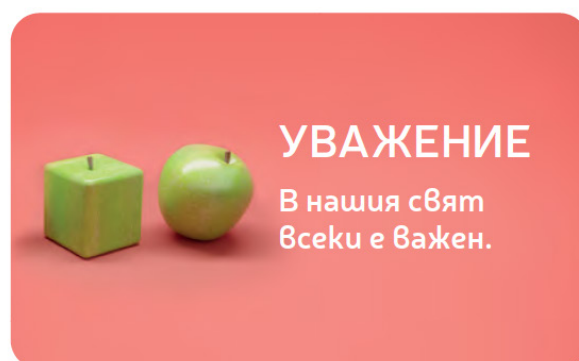
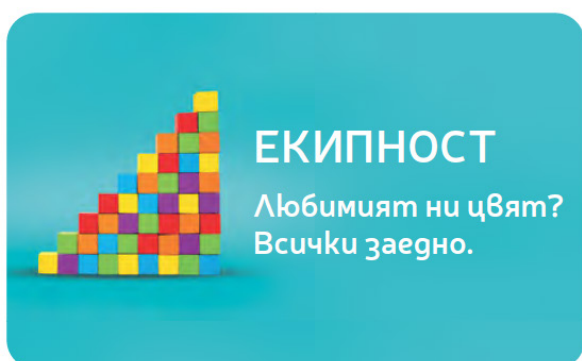
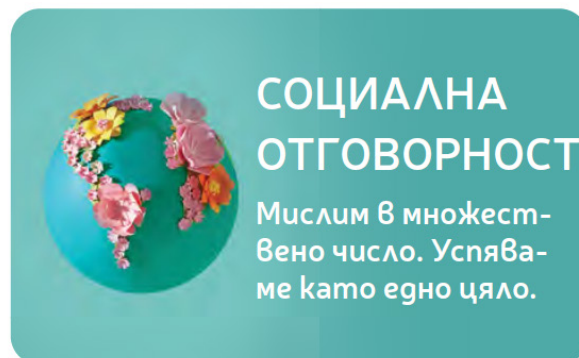
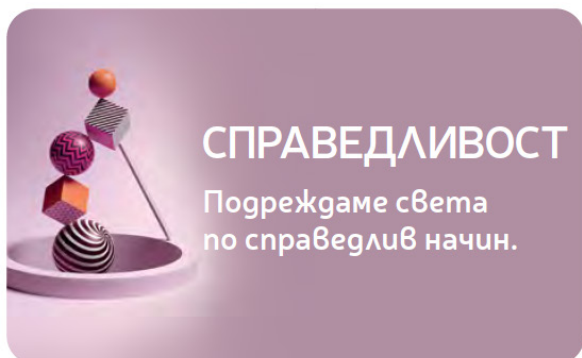
НАШАТА ВИЗИЯ

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

НАШИТЕ ЦЕННОСТИ

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





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/>;
- Профили на Банката в социалните мрежи Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube;
- Централно управление на адрес: ул. „Околовръстен път“ № 260, София 1766;
- Среци с представители на Банката.

Акционери и инвеститори

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

Служители

- 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“;
- 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

- 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 и.



СЪЗДАДЕНА ПРЯКА ИКОНОМИЧЕСКА СТОЙНОСТ

СОЦИАЛЕН ПРОДУКТ

Принос на Банката за Социалния продукт	ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2024		ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2023	
	млн. лева	млн. евро	млн. лева	млн. евро
Приходи от лихви и такси	1172,3	599,4	945,4	483,4
Разходи за лихви и такси	(220,4)	(112,7)	(148,2)	(75,8)
ДДС върху добавената стойност на Банката	(10,0)	(5,1)	(2,1)	(1,1)
Провизии по просрочени вземания	(97,1)	(49,6)	(100,8)	(51,5)
Социален Продукт	844,8	432,0	694,3	355,0

Разпределение на „Социалния продукт“

I. Персонал	165,5	84,6	141,9	72,6
Сума на brutните трудови възнаграждения	185,5	94,9	158,8	81,2
Вноски на работодателя към системата за социално осигуряване	8,2	4,2	7,0	3,6
Здравно и пенсионно осигуряване	2,2	1,1	1,9	0,9
Вноски към институции за социално осигуряване (Работодател и персонал)	(44,7)	(22,8)	(38,0)	(19,4)
Данъци, плащани от служителите	14,2	7,2	12,3	6,3
II. Доставчици на стоки и услуги	130,2	66,6	160,4	82,0
III. Дарения и спонсорство	0,2	0,1	0,5	0,2
IV. Държава	136,8	69,9	83,4	42,7
Подоходно облагане и други данъци	71,3	36,5	34,8	17,8
Данък добавена стойност	10,0	5,1	2,1	1,1
Вноска във Фонда за гарантиране на влоговете и схеми за закрила на служителите	24,9	12,7	20,8	10,6
Участие на работодателя и служителите в схеми за социално осигуряване	44,7	22,8	38,0	19,4
Данъци, плащани от служителите	(14,2)	(7,2)	(12,3)	(6,3)
V. Дружество	412,2	210,8	308,1	157,5
Неразпределна печалба / Резерви	412,2	210,8	308,1	157,5
Социален Продукт	844,8	432,0	694,3	355,0

ОТГОВОРНО ПОВЕДЕНИЕ И ГАРАНЦИЯ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРОДУКТИТЕ ПРИНОС ЗА ИКОНОМИЧЕСКИЯ РАСТЕЖ

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 групова 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 рисково-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. Мениджмънтът 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.

През 2024 година се реализираха редица проекти в посока дигитализация и автоматизация на различни процеси с цел оптимизиране и повишаване на ефективността на целия HR експ.

РАБОТОДАТЕЛСКИ БРАНД

През 2024 г. Управление Човешки ресурси продължава да изпълнява мисията да се грижи за добрата репутация и имиджа на банката като предпочитан работодател, както вътре сред служителите, така и навън.

Основна цел на Управлението 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 2024 година бяха реализирани ключови проекти:

1. „ТОП РАБОТОДАТЕЛ“ 2024 – Пощенска банка за втора поредна година е отличена от международния независим Top Employers Institute, който сертифицира най-добрите места за работа в света в резултат на 6-месечен сертификационен процес и на база задълбочен мониторинг и отчетени високи стандарти в компанията в сферата на човешките ресурси.

2. ФИНАНСОВА И ДИГИТАЛНА ГРАМОТНОСТ – са стратегически фокус на цялата банка, респективно на управление Човешки ресурси и водещ акцент в представянето на компанията като работодател чрез лична ангажираност на служителите и чрез партньорства – с училища, университети, неправителствени организации и институции.

3. ПРОЕКТ НА НЕТИНФО ЗА ВОДЕЩИ РАБОТОДАТЕЛИ – Пощенска банка беше първата компания в новия проект на Netinfo, който представя водещи работодатели в специална секция в сайта Nova.bg. В рамките на employer branding кампания през Q3 и Q4 2024, реализирахме поредица от статии, участие в подкаст и заснехме три видео клипа с фокус върху успешно развили се млади таланти в банката, финансовата грамотност и синергията между технологиите и хората в Пощенска банка.

4. НАГРАДИ – Пощенска банка е единственият победител от страната, който печели 4 златни отличия и в международния конкурс Employer Brand Stars 2024 в категориите – “Многообразие, равенство и приобщаване”, “Използване на дигитални технологии”, “Стажантска програма” и “Преживяване на кандидатите”. Пощенска банка е отличена и във водещите награди за топ работодатели у нас – Career Show Awards 2024 с общо 7 награди в категориите “Най-добър работодател” в секторите “Банкиране” и “Финанси”, “Интеграция на нови технологии”, “Иновации в обучението на служителите”, “Стажантска програма”, “Иновации в подбор на кадри” и “Използване на технологии в HR”. По време на престижните Forbes HR & Employer Branding Awards, Пощенска банка получава голямата награда в категориите “Въвеждане на служителите” и “Технологична HR иновация”.

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. Гъвкавата стратегия за набиране на персонал продължава да бъде наш основен приоритет.

През 2024 г. продължихме активно да прилагаме иновативни методи за подбор, сред които специално създадения за целта канал в социалната мрежа **Instagram – PostbankSuperstarter**, който позволява бързо и лесно кандидатстване за стаж в банката само с 3 снимки или сторис

Кандидатстване за работа и стаж с Video Resume – нова функционалност/инструмент за подбор беше интегрирана в кариерния сайт.

AI асистенти: Story Builder, CV Assistant, Interview Trainer – интегрирахме трите иновативни Artificial Intelligence технологии, които надграждат геймифицирания кариерен сайт на Пощенска банка и цялостната ни стратегия за привличане и развитие на таланти. Трите AI асистенти подпомагат талантите в техния професионален път, като развиват компетенциите им на различни етапи в процеса на кандидатстване за работа и стаж, предоставят им персонализирана обратна връзка, алтернативни подходи при липса на опит и им дават възможност да подобряват цялостното си представяне пред работодателите.

AI асистентите бяха основен фокус на Стажантската програма, в която се включиха над 267 младежи, като 13% от стажантите бяха преназначени.

Автоматизираната платформа за подбор, интегрирана в кариерния сайт през 2024 г. значително оптимизира цялостния процес на подбор.

Предоставянето на вдъхновяващо персонализирано дигитално изживяване на кандидатстващите се затвърди и разви като основна задача на ЧР екипа. Дигиталният подбор на кадри предоставя редица преимущества, основното сред които е бързината, с която се осъществява контакт с кандидатстващите и се организират срещите.

Процесът по подбор през 2024 г. включваше също редица участия (на живо и онлайн) в различни кариерни събития и развитие на кариерни профили на банката в партньорство с: Career Show, Job Tiger (Национални дни на кариерата), Junior Achievement Bulgaria – „Мениджър за един ден“; To The Top – „Обядвай с шефа“ и конкурса „Талант на годината“; nPloy, Dev.bg и др.

Представихме кариерните възможности в банката и във водещи университети в страната.

През 2024 година все по-засилено бе прилаган и проактивният подход за контакт с подходящи кандидати, използвайки различни социални мрежи

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 1/2 от отворените позиции в Банката (42.1 %) се запълват посредством подборот т.нар. вътрешен пазар, т.е. чрез повишаване и преназначаване на служителите. Като резултат от това 57.9% от откритите позиции през 2024 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 2024 г. прави впечатление, че 34.35% 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.

Остава непроменен акцентът върху свързването на теоретичното обучение с реалната практика.

Продължихме да надграждаме съдържанието на обучителния портал, където служителите по лесен и удобен начин могат да научат повече както за продуктите посредством кратките обяснителни анимационни видео-уроци, в дигиталния пътеводител в продуктовата вселена на успешния банкер iKnow, така и да разберат повече за възможностите за обучение и развитие в банката, както и повече информация за необходимите знания и умения за различните позиции и кариерните пътеки.

В допълнение на всичко това продължаваме активно да използваме на автоматизираната система за управление на обученията LMS (Learning Management System)

Данните за 2024 г. показват общо 61 823 преминати обучения в платформата. различни електронни курсове и тренажори, с които да надграждат своите умения.

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

И през 2024 наред с различните социални и мениджърски умения, които подпомагат успешното изпълнение на задачите в работното ежедневие в двете направления: Развитие на личната ефективност и Развитие на мениджърски умения, продължихме да имаме фокус и върху Мерките срещу изпирането на пари и Киберсигурността.

Продължихме да инвестираме в служителите си, като даваме възможност на всеки новопостъпил в Пощенска банка да премине през разработеното обучение от ICA (International

Compliance Association) свързано с мерките срещу изпирането на пари, чийто успешен финал гарантира на всеки от служителите изключително стойностна и важната експертиза, както и международно признат сертификат.

През 2024 запазихме тенденцията с увеличение на човеко часовете в е-обученията, които надвишиха 270 000, като общият брой човеко часове за 2024 се увеличи с над 16 % и достигнаха 399 065 чч.

Стартирахме различни нови инициативи – онлайн уебинари, нюзлетър, тематични срещи със служители надградихме библиотеката ни и продължихме партньорството си с една от водещите платформи за електронни обучения и микролърнинг.

ПРОГРАМИ ЗА ВЪВЕЖДАЩО ОБУЧЕНИЕ

Въвеждащите програми продължиха да са част от фокуса на отдел „Обучение и управление на представянето“ като средство, осигуряващо непрекъснатост и високо качество на бизнес процесите. Те подлежат на периодичен преглед, промяна и надграждане, съобразени с нуждите на персонала.

В процеса на онбординг беше включено обучение чрез VR и AR приложения, които дават възможност за персонализирано геймифицирано преживяване, чрез което новите служители научават полезна и интересна информация за банката като работодател.

В подкрепа на бизнеса, както и във връзка със стремежа на банката за задържане на служителите си, обновихме програмата за обучение на новоназначените служители в Клонова мрежа – пилотно за масовите позиции „Postbank Compass“. В допълнение разширихме програмата с програма за завръщащи се от майчинство служители, за да можем да подпомогнем по-плавно и безпроблемно навлизане в работния процес.

ОБРАТНА ВРЪЗКА

Обратната връзка на различните нива е от особена важност за целия ЧР екип и затова на всеки етап от преживяването на кандидатите и служителите търсим тяхното мнение. С новите технологии този процес става все по-ефективен, тъй като всички форми за обратна връзка са електронни, а това дава възможност да се следи по-лесно ефективността на процесите по подбор, обучение и развитие на служителите, както и бързо да се преценяват плюсовете и минусите на съответните програми за обучение, като на база на това постоянно да се работи в посока усъвършенстване.

Цел постоянно подобряване на служителското преживяване през 2024 г. отдел „Стратегически HR проекти и дигитализация“ продължи и надгради работата си с основен фокус върху инициативата **Employee Journey Mapping** – процес на проактивно събиране на обратна връзка през целия Employee Life Cycle.

Резултатите от събраната обратна връзка се използват за анализ и идентифициране на сфери за подобрене и създаване на положително служителско преживяване.

ИЗМЕРВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНАТА ПОДГОТОВКА

През 2024 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. Тестовите 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 сертификационни 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.

През 2024 г. продължихме да работим по усъвършенстване на **ПРОЦЕСА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ПРЕДСТАВЯНЕТО – WE GROW**, който гарантира ПРОЗРАЧНОСТ за всички служители, ОБЕКТИВНОСТ чрез едни и същи параметри за оценка, фокус върху РАЗВИТИЕТО чрез използване на дигитални приложения.

Процедурата за годишна оценка спомага 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

Стартирахме нови и продължихме провеждането на различни програми за развитие:

1. **Leadership Development Program** дългосрочна фокусирана върху актуализирането и повишаването на квалификацията на средния мениджмънт. През 2024 г. Продължихме да награждаме знанията и уменията в Ниво 3.

2. **MBA Essentials Programe** фокусирана върху развитието на ключовите служители на ръководни позиции.

3. **Програмата за развитие NEXT** дава възможност на служителите да развиват своите таланти, да надграждат знанията и уменията си, както и да ускорят израстването си като лидери.

4. Таргетираны програми и академии за развитие на служителите в Клонова мрежа.

6. **Women UNLOCK POTENTIAL of Women** – нова менторска програма изцяло за жени.

АНГАЖИРАНЕ И ПРИЗНАНИЕ ЗА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Създаването на една по-емпатична култура, индивидуален подход, персонално и екипно признание за служителите е пътят, който банката следва, за да гарантира по-качествена грижа за хората, да формира по-добри екипи и да насърчава високата ангажираност.

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.

PB Stars – стартирахме нова програма за признание на служителите, която показва лицата на хората зад успеха. Програмата обхваща различни направления, които се измерват на всеки три месеца и всеки колега може да гласува в различни категории.

Спармакуага - грандиозен спортен ден събра служители и стажанти от Пощенска банка в Националната спортна академия, където се забавляваха с разнообразни спортове. Отличилите се отбори и играчи от индивидуални спортове получиха награди.

Голям брой служители бяха ангажирани, както с обучения и програми за развитие на тях самите, така и като преподаватели, лектори и ментори в рамките на различни инициативи и партньорства.

Показахме персонално и екипно признание навътре и навън към служителите които проявиха ангажираност и отдаденост при участие в различни проекти и инициативи.

Силен интерес и висока ангажираност постигнахме с новите HR инициативи през 2024 г.

ПРИВЛИЧАНЕ 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, наградихме сътрудничеството на банката с различни партньорски организации и образователни институции.

Стратегически партньорства:

1. **INSEAD** (едно от водещите бизнес училища в света) – дългосрочното партньорство дава възможност за обучение.

2. **АМЕРИКАНСКИ УНИВЕРСИТЕТ В БЪЛГАРИЯ** – Пощенска банка продължи стратегическото партньорство като член-основател на Корпоративния консултативен съвет на университета, което включва различни инициативи, събития, възможности за студентите, алумните, както и за служителите на двете организации, също така и две стипендии за студенти.

3. **Университет за Национално и световно стопанство (УНСС)** – през 2024 г. стартирахме мащабно стратегическо партньорство с УНСС, в рамките на което са заложили различни инициативи и се проведе седмица на Пощенска банка.

4. **Софийски университет „Св Климент Охридски“** – продължихме стратегическото си партньорство като единствената банка, която е част от академичната програма с два модула, създадени от наши експерти за магистърската програма „Финанси и банково дело“. Модерните дисциплини „Банков мениджмънт“ и „Инвестиционно банкиране“ бяха част от задължителната учебна програма за академичните учебни години 2023/2024 и 2024/2025 г., като обучението в

тях се води изцяло от наши експерти.

5. **SoftUni** – продължаваме стратегическото партньорство, стартирало през 2018 г., насочено към обвързването на образованието с ИТ и дигиталния бизнес в България. Наградихме партньорството като Пощенска банка стана ексклузивен партньор на новия образователен бранш SoftUni AI с фокус върху изкуствения интелект и иновациите

6. **MENTOR THE YOUNG** – реализирахме поредно генерално партньорство. Наши колеги, се включиха като ментори в програмата, представяйки себе си като бизнес лидери и експерти, а също така те мотивираха и подкрепяха за лично и професионално израстване на техните ментиите по време на целия сезон 3 на изданието. Организирахме и бизнес симулация, с която предизвикахме участниците в програмата.

7. **Национална търговско-банкова гимназия и Частна професионална гимназия по банково дело, търговия и финанси** - в продължение на три месеца в поредица от лекции водещи професионалисти от компанията проведоха практическо обучение на гимназистите от 10-и, 11-и и 12-и класове в детайли с банковото дело и им представиха реални примери от всекидневието на банкера.

8. **Професионална Гимназия Компютърно Моделиране и Компютърни Системи "Акад. Благовест Сендов"** – проведохме практикантска програма за ученици от 10 и 11 клас, които с помощта на експерти от банката се потопиха в света на финансите, AI, VR и иновациите.

9. **„Училищна Телерик Академия“** – стартирахме ново партньорство с цел подкрепа за безплатен достъп на учители и ученици до съвременно дигитално обучение.

Подкрепихме две безплатни школи по дигитални науки в София и безплатния достъп за училища в цяла България до платформата с готови образователни програми Буки.bg.

10. **JA Bulgaria (Junior Achievement Bulgaria)** – стартирахме ключово партньорство за повишаване на финансовата грамотност сред младите хора в страната с поредица инициативи чрез програмите „Лични финанси“ и „Практични финанси“.

11. **“PMI Bulgaria Chapter** – включващо различни форми на позициониране.

СОЦИАЛНИ ПРИДОБИВКИ

Пощенска банка съзнава 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 Юробанк България АД, 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.

През 2024 г. пакетът с придобивки беше надграден.

ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЕЗОПАСНА СРЕДА

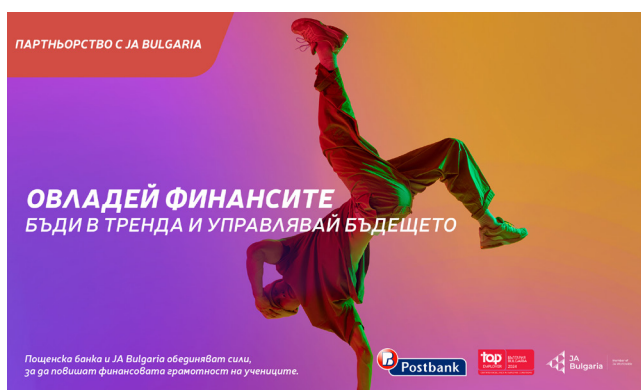
Успехът и производителността на един бизнес зависи от ефективността на служителите. По тази причина гарантирането на здравословно и безопасно работно място за всеки служител е в основата на управлението на здравословните и безопасни условия на труд в Банката. Пощенска банка не само се придържа стриктно 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.

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 2024 г. Банката осъществи редица социално значими проекти и инициативи в областта на предприемачеството, образованието и повишаването на финансовата грамотност у нас, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, AmChat, НБСВ, ВВВА, 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 Финтех Асоциация.

През септември 2024 г. Пощенска банка, лидер на пазара на финансови услуги, и JA Bulgaria (Junior Achievement Bulgaria), водеща организация в предоставянето на иновативно и модерно образование, поставят началото на мащабно стратегическо партньорство, насочено към подобряване на финансовата грамотност сред младите хора в България. Сътрудничеството ще се реализира чрез програмите „Лични финанси“ и „Практични финанси“ на JA Bulgaria, които имат за цел да подготвят учениците с основни финансови знания и умения, които да им помогнат да вземат информирани решения в личния и професионалния си живот и да управляват по-добре своите финанси.



Пощенска банка и Finance Academy продължават успешното си партньорство за повишаване на финансовата и дигитална грамотност в България и създаването на едно по-устойчиво бъдеще, основано на общи ценности. Стратегическото партньорство между Пощенска банка и Finance Academy стартира през 2021 г. с образователен проект, който цели да предостави ценни знания с практическа насоченост за повишаване на финансовата грамотност в нашата страна. Опитни и доказани експерти от банката съдействат за изготвянето на учебни материали и лекции в сферата на тяхната експертиза, за да бъде обучението наистина фокусирано върху практиката и на база реални данни и реална пазарна ситуация.

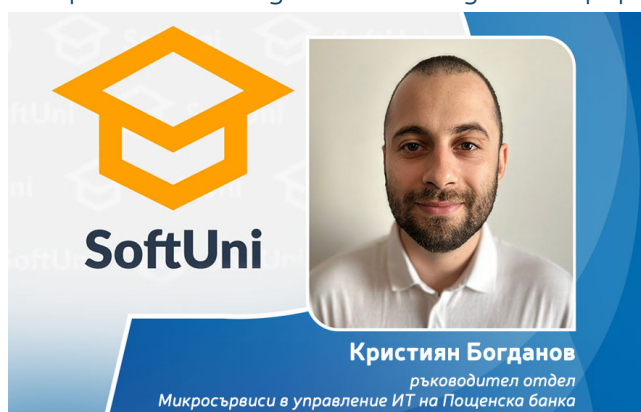
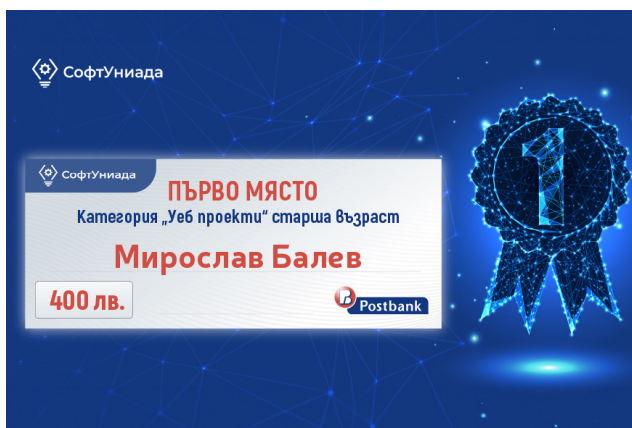
През октомври 2024 г. Пощенска банка обяви началото на ново стратегическо партньорство



с „Училищна Телерик Академия“, чрез което ще подкрепи провеждането на две безплатни школи по дигитални науки в София за ученици от 8-ми до 12-ти клас. Банката ще подпомогне също осигуряването на безплатен достъп през учебната 2024-2025 г. за училища в цяла България до платформата с готови образователни програми Wiki.bg. Партньорството е част от ангажимента на Пощенска банка да инвестира в качествено образование и да насърчава развитието на дигиталната грамотност сред българските ученици. Чрез това партньорство с „Училищна Телерик Академия“ Пощенска банка се стреми да осигурява по-широк достъп до качествени образователни програми и съвременен технологично обучение за ученици в цялата страна. Wiki.bg предоставя на българските училища напълно разработени образователни програми с фокус върху дигитална грамотност, зелени технологии, програмиране и ключови умения за успеха на учениците. В платформата училищата разполагат с всички необходими материали и методически насоки, за да отговорят на нуждите и интересите на съвременните ученици. Програмите могат да бъдат въведени като допълнение към общообразователните предмети, като факултативни и избираеми дисциплини или извънкласни дейности и занимания по интереси.

Споделяйки визията за развитие на изкуствения интелект и насърчаване на дигиталните умения в България, Пощенска банка е ексклузивен партньор и на най-новия образователен бранд на СофтУни – SoftUni AI. Той е създаден с фокус върху практическите приложения на изкуствения интелект (Artificial Intelligence, AI), а мисията на програмата е да помогне на все повече хора да придобият нови умения и да повишат квалификацията си, възползвайки се от възможностите, които AI инструментите предлагат. Чрез сътрудничеството си със SoftUni AI, Пощенска банка планира не само да подпомага обучението в областта, но и да укрепва връзката между бизнеса и образованието.

Качественото образование и непосредствената връзка между училищата, университетите и бизнеса е водещ приоритет в корпоративната социална отговорност на Пощенска банка. Ето защо финансовата институция участва в множество инициативи с фокус върху усъвършенстването на младите хора и инвестира в развитието на младите таланти на пазара на труда. По време на състезанието СофтУниада 2024 в оспорвана надпревара 19-годишният ученик Мирослав Балеv извоюва първото място в категорията „Уеб проекти“, старша възраст и спечели наградата на Пощенска банка по време на състезанието. Той демонстрира знания, умения и талант, които впечатлиха



журито, след като успя убедително да представи своя проект „Капачки за бъдеще“ и това му донесе заслужено признание. СофтУниада се организира за 9-та поредна година и дава възможност на стотици млади хора като Мирослав да демонстрират своя потенциал в сферата на програмирането. Тази година състезанието събра над 200 ученици и студенти, които се конкурираха в категориите „Уеб проекти“, „Софтуерни проекти“ и „Състезателно програмиране“.

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. Финансовата институция, която притежава силно международно ноу-хау, има над 3500 служители и повече от 200 офиса в цялата страна, предлага иновативни продукти и услуги на своите клиенти благодарение на модерните технологични решения, които постоянно имплементира в своята дейност. Ето защо банката предоставя атрактивни възможности за стаж и професионално развитие на младите ИТ специалисти, стана ясно по време на събитието. Пощенска банка е предпочитан топ работодател от младите софтуерни специалисти, които са в началото на своя професионален път.



През 2024 г. финансовата институция, която традиционно е водещ партньор на бизнеса у нас, подкрепи за шеста поредна година уникалната програма за растеж Dare to Scale - първата от този род в България, насочена към бизнеси с потенциал за по-масабно разрастване на дейността си. По време на финалното събитие на Dare2Scale - Demo Day, бяха връчени основната награда на вечерта – „Награда на журито“, както и две допълнителни награди като оценка на цялостното им представяне в програмата.

Селектираните предприемачи преминаха през обучения и интерактивни сесии, водени от успешни практики и лидери от мрежата на Endeavor, като сред менторите се включват и експерти на Пощенска банка. С участието си в програмата за растеж Dare to Scale Пощенска банка допринася активно за развитието както на перспективните scale-up компании, така и за бизнес средата у нас.



За десета 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. Боян Славчев, заместник-директор управление „Банкиране малък бизнес“ във финансовата институция, връчи наградата в категория „Устойчиво развитие“ на фирма „Дешка“ ЕООД. Той поздравя победителя и посочи, че със своята дейност и продукти фирмата прославя не само бита и традициите на Разложкия край, но и страната ни.

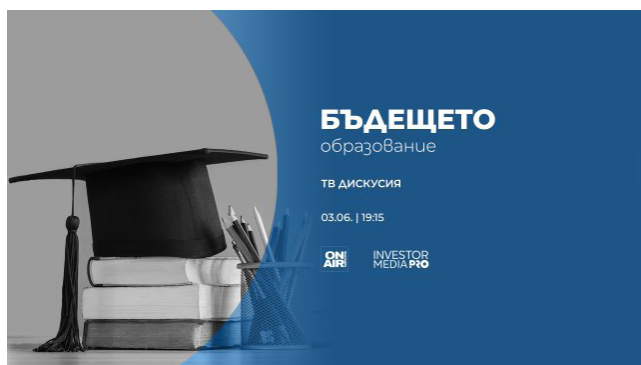


В София се проведе юбилейният 25-и панаир на учебните фирми на Националната търговско-банкова гимназия. Учебната банка Postbank Next, създадена от ученици от 11 клас в НТБГ, под менторството на Пощенска банка, спечели ежегодния панаир на

учебните фирми в гимназията в конкуренция с 20 учебни банки и общо 64 учебни фирми. Екипът на учебната търговска банка Postbank NEXT представи богат набор от банкови продукти и услуги. Те обхващаха банкиране на дребно, корпоративно банкиране, разнообразни картови продукти с иновативен дизайн. Това, в комбинация със собствена интернет страница, заслужено донесоха купата на големите победители от тазгодишния конкурс. Подкрепата за ученическата банка Postbank Next е в изпълнение на устойчивата стратегия на Пощенска банка за изграждане на тясна връзка между бизнеса и образованието и е част от корпоративната социална отговорност на институцията. За поредна година високо квалифицираните експерти от Пощенска банка са ментори на учениците – част от мащабната инициатива на финансовата институция в подкрепа на образованието на ученици от Националната търговско-банкова гимназия и Частната професионална гимназия по банково дело, търговия и финанси.



Четири паралелки от втори клас на 39-то СУ „Петър Динев“ в София и техните преподаватели проследиха с интерес открития урок, който експертите на Пощенска банка изнесоха в рамките на международната инициатива „Европейска седмица на парите“. Събитието е част от устойчивата политика на финансовата институция за корпоративна социална отговорност с фокус върху образованието и развитието на младите хора и има за основна цел да запознае учениците с основите на личните финанси и подпомогне повишаването на финансовата им грамотност от ранна възраст. С атрактивни видеоматериали, интерактивен подход, интересни примери и любопитни факти експертите на банката успяха да разкажат на децата историята на парите по увлекателен начин и предизвикаха множество въпроси сред второкласниците, които искаха да споделят своите знания и да научат повече.



Пощенска банка е партньор и на проекта на Bulgaria ON AIR „Бъдещето: Образование“, който е посветен на българската образователна система, възможностите за кариерно развитие, стратегиите на бизнесите за привличане на кадри от университетите и посрещане на потребностите на пазара на труда, който се провежда през месец юни.

Пощенска банка е генерален партньор на инициативата Mentor the Young за пореден сезон. 19 ментори от финансовата институция се включиха в сезон 6 на програмата и споделиха за своето преживяване. Пощенска банка вярва в силата на менторството и в обмена на опит между експерти и младежи, защото това е в основата на израстването на всеки професионалист.





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 2024-2025 г. и обучението в тях се води от експерти на банката за трета поредна академична година.

Експерти на Пощенска банка взеха участия в ключови събития във водещи университети у нас – церемонията по дипломирането на магистрите от Стопанския факултет на СУ и в престижния Младежки икономически форум в Университета за национално и световно стопанство (УНСС).



Пощенска банка гостува и в НБУ със събитие по темите AI, финансовата и дигитална грамотност, по време на което студентите имаха възможност да научат повече за иновативните AI асистенти за развитие на кариерата – Story Builder, CV Assistant и Interview Trainer. С тяхна помощ те могат да развиват уменията си, да подобрят представянето си пред работодателите и да увеличат шансовете си за намиране на желаната работа.



През ноември и декември 2024 г. Пощенска банка се включи за девета поредна година в социално отговорната инициатива „Гордея се с труда на моите родители“, която се организира от Българската мрежа на Глобалния договор на ООН. Ученици от различни класове посетиха централната сграда на финансовата институция, за да се запознаят с повече детайли за професиите и труда на техните родители чрез специално разработени образователни програми.

За девета 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 2024 г. Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щафетно бягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от

спортен клуб „Бегач“. Общо 350 отбора от 120 компании от различни бизнес сектори се включиха в единадесетото издание на междуфирменото състезание. Тазгодишното спортно събитие се проведе на изцяло нов терен, като пространството пред Националния стадион „Васил Левски“ се превърна в бегаческа арена на бизнеса. Рекордният брой от 1400 участници и отличното време бяха предпоставка за успешен тимбилдинг в сърцето на София. За поредна година към бегачите се присъединиха и над 100 деца на възраст от 4 до 16 г., които се надпреварваха в състезанието Kids Run Business, извършващо се от сертифицирани тренъори по програмата на IAAF – Kid's Athletics. В утвърдената вече надпревара сред изпълнителни директори CEO Dash взеха участие 6 мениджъри от различни компании. Най-добрият дамски отбор на Пощенска банка (Priority Power) се представи отлично, като зае 15 място с общо време



1:58:29, а най-бързият мъжки отбор на Пощенска банка (Run for fun) зае 27-то място с общо време от 1:30:51. Финансовата институция се включи в състезанието с общо 20 отбора и близо 40 деца на служители. Postbank Business Run има за цел да привлече вниманието на хората към здравословния начин на живот и да провокира желанието им за победа чрез екипна работа и сътрудничество в името на благородна кауза.



Пощенска банка се включи в мащабната инициатива „Новата

гора на София - 2“ и през 2024 г. Общо 1300 нови широколистни фиданки от дървесен вид цер (представител от род Дъб) бяха засадени от над 100 доброволци от банката на Лазаровден. Екипът на финансовата институция отново изрази своята подкрепа, ангажираност и отговорност към благородната инициатива, която цели да насърчи екологичната осъзнатост сред обществото и да подпомогне развитието на новия зелен район.

Пощенска банка се включва за трета поредна година в проекта, като част от цялостната вътрешна програма за опазване на околната среда „Зелени заедно с Пощенска банка“ и в унисон с дългогодишната устойчива политика на компанията,



а общият брой на засадените дръвчета от доброволците на институцията за периода възлиза на над 3000.

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.

Финансовата институция бе водещ партньор на шестото издание на фестивала „Неотъпкана пътека“, който се проведе през август в Гоце Делчев. Дом на събитието отново е родопското село Ковачевица, което посрещна стотици гости от страната и чужбина. Като един от лидерите във финансовия сектор, налагащ тенденциите и посоката на развитие, Пощенска банка е пълноценен участник в процесите, през които преминава българското общество и подкрепя проекти в някои от основните сфери на обществения живот, като образование, култура, спорт и грижа за околната среда.

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.

НАГРАДИ

- За четвърта поредна година Пощенска банка спечели две престижни международни награди от конкурса World Finance Digital Banking Awards 2023 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.

- Пощенска банка бе отличена с престижното отличие „Топ работодател“ (Top Employer) за 2024 г. Финансовата институция получава сертификата от международния независим Top Employers Institute за втора поредна година.

- Пощенска банка спечели златното отличие в категория Excellence in Teamwork в конкурса на b2b Media Employer Branding Award 2024.

- Първо място в категорията HR Excellence в конкурса на b2b Media Employer Branding Award 2024 бе присъдено на Пощенска банка като признание за иновативния ѝ подход, който залага на различни новаторски техники и инструменти за привличане и управление на таланти.

- Пощенска банка триумфира със златния приз и в категорията Creative Thinking в конкурса на b2b Media Employer Branding Award 2024, като оценка на своята вътрешна кампания и множество инициативи, свързани с обединението на екипите на Пощенска банка и ПБ Лични финанси.

- Пощенска банка спечели първа награда в престижния конкурс BAPRA Bright Awards 2024, организиран от Българската асоциация на PR агенциите. Заслуженото отличие за комуникационния екип на финансовата институция беше завоювано в една от най-оспорваните категории „Вътрешни комуникации“. Международно жури присъди приза за иновативната кампания озаглавена „Златният отбор на Пощенска банка“, която екипът на банката реализира в успешно сътрудничество с агенция Proximity Sofia, част от BBDO

Group.

- Пощенска банка бе отличена за цялостния интериорен дизайн на своите офиси от клоновата си мрежа. Наградата на финансовата институция бе връчена по време на официалната церемония от годишното издание на конкурса „Дизайнер на годината“. Събитието отличава най-добрите проекти в сферата на продуктите, модата и архитектурата, оценени от професионално жури от изявени български фирми и имена в сферата на дизайна.

- Пощенска банка спечели отличието „Златно сърце“ за своята цялостна корпоративна социална политика и мащабната КСО стратегия, която реализира чрез множество проекти в полза на обществото.

- Пощенска банка триумфира с три златни отличия в конкурса „Най-зелените компании на България“ в категориите „Зелено събитие“, „Зелена CSR кампания“ и „Вътрешна зелена комуникационна кампания“. За своята устойчива зелена политика банката завоюва награда и в категорията „Зелена инвестиция“, в която спечели сребърния приз.

- Пощенска банка бе обявена за най-добрата банка попечител в България от престижното международно издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност Global Custodian.

- Пощенска банка спечели пет награди от PR Приз 2024 – най-старият и утвърден конкурс за PR постижения у нас. Банката завоюва злато в категорията „B2B комуникационен проект“, две сребърни отличия в категориите „Корпоративна комуникационна кампания“ и „Проект за вътрешна комуникация“, и бронз в категорията „Специално събитие“. Специалната награда на КРИБ също бе връчена на Пощенска банка и затвърди безапелационната победа в конкурса.

- Пощенска банка бе отличена с приза „Сделка на годината“ от годишните награди „Компания на годината“, с което получи признание за успешната кампания по придобиването на българския клон на БНП Париба Лични финанси.

- Пощенска банка спечели 4 златни отличия от престижния международен конкурс Employer Brand Stars Awards 2024 в категориите – „Многообразие, равенство и приобщаване“, „Използване на дигитални технологии“, „Стажантска програма“ и „Преживяване на кандидатите“.

- Пощенска банка спечели отличието в категория „Таен клиент“ от наградите, организирани от Асоциация „Банка на годината“.

- Пощенска банка спечели приза за „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“ (Best Retail Banks, Bulgaria) за седми пореден път в конкурса World Finance Banking Awards – 2024 г. Организатор на престижните награди е авторитетното международно издание World Finance, което следи и анализира световната финансовата индустрия, бизнес и икономика.

- Две златни отличия бяха присъдени на Пощенска банка от Годишните награди на b2b Media в категориите „Бизнес сделка на годината“ и „Инвестиция за устойчиво развитие“. Банката спечели и сребърния приз в категорията „Зелена трансформация“.

- Пощенска банка с две първи места от престижните награди Forbes HR & Employer

Branding Awards, утвърждавайки се като лидер не само на банковия пазар, но и в управлението на таланти. Банката е големият победител в категориите „Въвеждане на служители“ и „Технологична HR иновация“, което подчертава още веднъж новаторския подход към хората в екипа и ангажираността към създаването на мечтаното за тях работно място.

- Пощенска банка триумфира с три отличия на първите награди за финансови иновации NEXT DiFi 2024. Финансовата институция спечели най-желаната награда: в категория „Най-иновативна банка“. Програмата „Priority by Postbank“ бе оценена със златно отличие в категория „Иновативен продукт/услуга във финансовата сфера“. Категория „Иновативно партньорство в сферата на финансите“ донесе сребро за партньорството между Пощенска банка и Григор Димитров.

- Пощенска банка с отличие в категория „Инвестиции и растеж“ в годишните награди „Мистър и Мисис Икономика“ 2024. Призът в категорията бе връчен на Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на УС на финансовата институция, и председател на УС на Асоциацията на банките в България.

- Пощенска банка триумфира с три отличия от Второто издание на Годишните награди Leaders of Influence Awards 2024. Финансовата институция спечели две златни награди – в категориите „Influencer in the Community“ и „Leading by Innovation“. В категория „Influential Organization of the Year“ спечели сребро.

- Петя Димитрова бе удостоена с наградата „Банкер на годината“ 2024 по време на тридесет и първата церемония по връчване на наградите „Банкер на годината“ на вестник „Банкеръ“. Призът бе даден за постигнат рекорден ръст на активите. Главният изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка получава ценното отличие за седми път.

