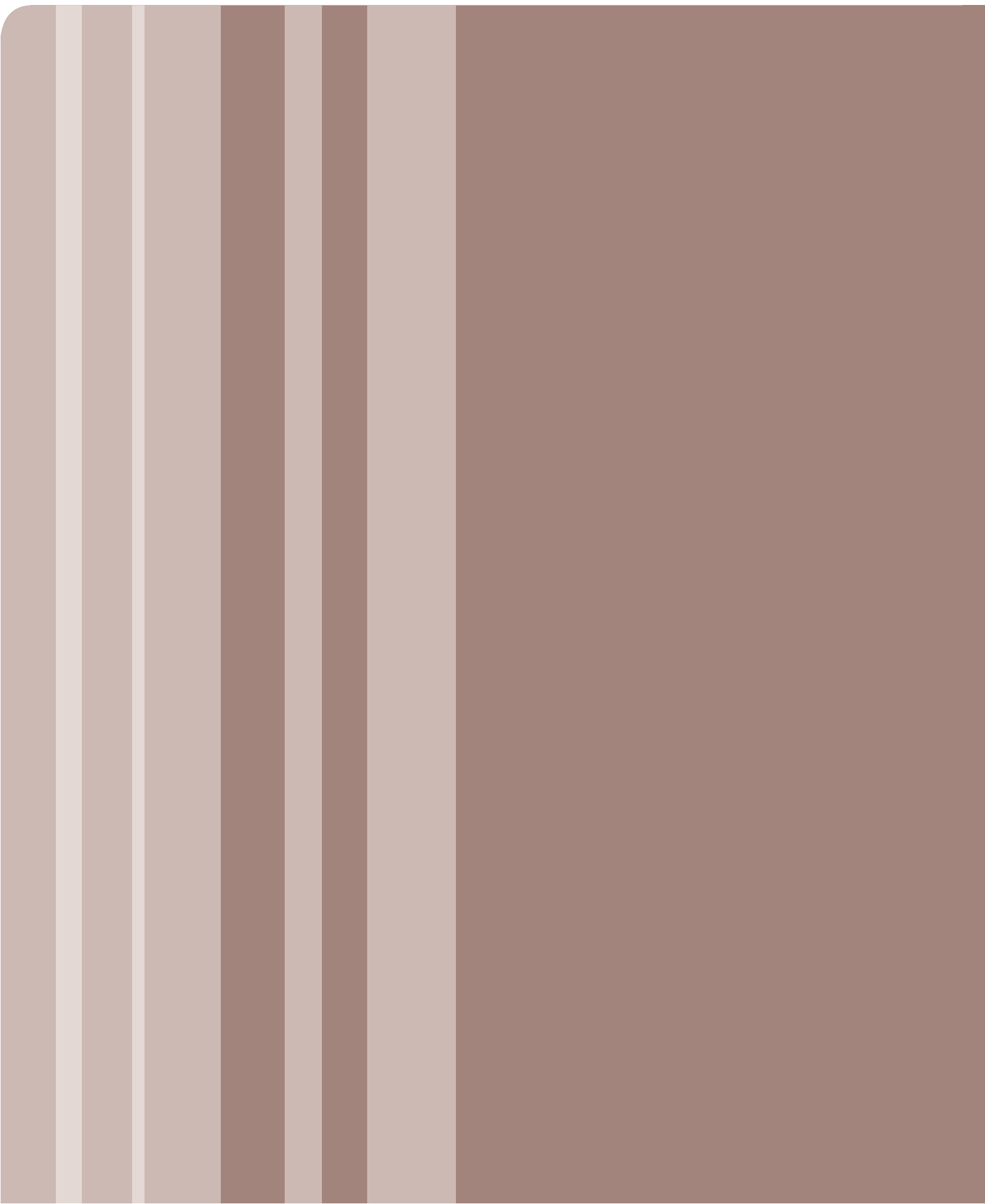




# ДОКЛАД НА ПОЩЕНСКА БАНКА ЗА ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ И УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ 2013 Г.

Не даваме обещания.  
Даваме стратегии за изпълнението им



# СЪДЪРЖАНИЕ

## ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА

Писмо до акционерите	06
Профил на Банката	09
Преглед на финансовото представяне	13
Мениджмънт и акционери	19
Преглед на бизнеса	20
Структура на управление и управление на риска	32

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Доклад на независимия одитор	41
Годишен доклад на директорите	45
Финансови отчети	54

## ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

Писмо до заинтересованите страни	62
Ръководни принципи и идеали	64
Икономически принос	68
Подобряване качеството на продуктите и услугите	70
Информационни технологии и иновации	74
Отговорно поведение и гаранция за качеството на продуктите	78
Развитие на човешкия капитал	82
Намаляване на екологичния отпечатък	91
Обществен принос	100

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Доклад за изразяване на сигурност от независима трета страна	105
Информация за доклада	108
Индекс на съържанието съгласно GRI	110



# **ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА**





**НЕ МЕЧТАЕМ ЗА БЪДЕЩЕТО,  
ЗАЩОТО ГО СЪЗДАВАМЕ ДНЕС**

## Писмо до акционерите



### Уважаеми акционери,

Ако трябва да опишем 2013 година само с една дума, без съмнение тя ще бъде – възстановяване. Положителни тенденции се наблюдаваха в световен мащаб, Европа, България и в частност най-важно за нас – в Пощенска банка. Значението на тези тенденции не трябва да се подценява, тъй като илюстрира, че ние бавно, но сигурно преодоляваме ефектите от кризата и гледаме напред към следващия етап на това възстановяване.

### България – макроикономика и банкова система

През 2013 г. ръстът на световната икономика остана стабилен, а Евроразоната излезе от рецесията. Това беше положителна новина за България, тъй като за поредна година експортът беше движещата сила на икономическия растеж, който се повиши от 0,6% през 2012 до 0,9% през 2013 г. Въпреки че растежът на годишна база изглежда маргинален, по-важното е, че тримесечните данни показват плавно ускоряване. Дефлацията и нивото на безработица бяха основните фактори, които

загържаха потреблението, но перспективите са по-добри, като се очаква домакинствата да започнат да правят дълго отлагани покупки.

През изминалата година банковата система постигна няколко значителни успеха. На първо място, за пръв път от повече от пет години депозитите са повече от кредитите. Депозитите продължиха да нарастват с над 8% на година, докато заемите се увеличиха с 1,1%, поради слабото търсене и продължаващите усилия от страна на банките да изчистят портфейлите си. Конкуренцията в сектора остана силна, което доведе до намаление на лихвените нива на новите кредити до тези от преди кризата. От своя страна допълнителната ликвидност спомогна за намаляване на разходите за лихви, компенсирайки отчасти по-ниския приход от кредитиране. На второ място, през 2013 г. се наблюдава значително намаляване на провизиите за обезценка. Въпреки че цената на риска остава висока, този факт подсказва, че качеството на портфейла се стабилизира и се очакват бъдещи подобрения през следващите години. И накрая, но не и на последно място, 2013 е годината, през която банковата система отчете лек ръст в нетната си печалба.

### Приходи, разходи и нетна печалба

През 2013 г. Пощенска банка постигна значителен финансов успех и успя да надмине конкурентите си по много показатели. Този успех се дължи на добре формулираната стратегия, базирана на запазване на източниците на приходи и контрол над разходите, включително разходите за лихви и провизиите. Разходите за лихви намаляха с над 15% през 2013 г., което ни помогна да обърнем тренда и реализираме увеличение на нетния лихвен приход през последните две тримесечия на годината. Продължихме със засиления контрол над разходите, като успяхме да ги намалим с близо 6%. Намалението можеше да е още по-голямо, но решихме да увеличим разходите за маркетинг и реклама, за да подкрепим нашите продажбени кампании. Най-важното е, че успяхме да намалим

разходите за обезценка на кредитни загуби с над 26%, което имаше пряко отражение върху печалбата. С гордост мога да съобщя, че нетната печалба се увеличи значително и достигна 18,5 млн. лв. през 2013 г.

### **Ликвидност, кредитиране, коефициент на капиталова адекватност**

За поредна година успяхме едновременно да увеличим депозитната си база, да намалим цената на ресурса и да оптимизираме продуктовия и валутен микс. Финансираме се изцяло самостоятелно, а с коефициент на нетни кредити към депозити под 90%, имаме достатъчно ресурс за бъдеща експанзия на кредитните ни активности. Стабилната депозитна база ни позволява да ползваме ресурс от международни финансови институции само когато това ще донесе полза на нашите клиенти. В тази връзка, през 2013 г. успяхме да договорим с Международната финансова корпорация и Европейската банка за възстановяване и развитие споразумения за търговско финансиране, което ни позволи да предложим на клиенти по-добри условия за финансиране. Усилията ни дадоха резултат и през 2013 г. Пощенска банка е лидер на пазара на факторинг услуги в страната с близо 40% дял.

Продажбите на нови кредити се увеличиха с над една четвърт през последната година. От друга страна, ликвидността на пазара улеснява предсрочното погасяване от страна на клиентите и засилва конкуренцията между банките. В някои сегменти лихвите по новоотпуснатите кредити достигат нива, които могат да не отразяват коректно нивото на риска в настоящата среда. Ние обаче продължихме да поддържаме разумно ниво на рисковия си апетит с ясен фокус върху рентабилността. Управлението на просрочията и допълнителните провизии заделени през 2013 г. ни позволиха да увеличим коефициента на покритие до над 50%. Капиталовата ни адекватност е на солидното ниво от 16,76%, което ще ни позволи да изпълним новите надзорни изисквания.

### **Нов бизнес**

Пощенска банка запази водещите си позиции във всички сегменти, в които оперира – кредитиране на физически лица, дебитни и кредитни карти, спестовни и депозитни продукти, корпоративно и инвестиционно банкиране, търговско финансиране и гр.

В сегмента на банкиране на гребно успяхме да запазим позициите си и дори да увеличим пазарния си дял в кредитирането чрез комбиниране на проактивен подход в продажбите с предлагането на конкурентни продукти. С продукти като „Спестовен жилищен кредит“ и програма за лоялност MyRewards целяхме да наградим клиентите, които активно банкират с нас, да повишим лоялността им и да подобрим имиджа на Банката. Присъединихме се към програмата за кредитиране на студенти на Министерство на образованието и науката, която считаме за естествено продължение на дългосрочната ни ангажираност към българското образование.

Подкрепата за местната икономика е част от нашата отговорност като българска банка. В това отношение ние продължихме да отпускаме кредити и да предоставяме транзакционни банкови услуги на български компании от всякакъв мащаб. Постоянно търсим възможности за осигуряване на нови кредитни и гаранционни линии като договорите с Международната финансова корпорация, Европейската банка за възстановяване и развитие и Националния гаранционен фонд и да прехвърляме ползите на нашите клиенти. По отношение на инвестиционното банкиране постигнахме няколко сериозни постижения и получихме редица престижни международни награди за качеството на попечителските ни услуги.



## Награди и Корпоративна социална отговорност

Последно споменатите награди са само част от множеството отличия, които получихме през 2013 г. Пощенска банка остана посветена на мисията да подкрепя българските компании и граждани в осъществяването на техните мечти чрез отговорно пазарно поведение, предлагане на висококачествени продукти и успешно управление на въздействието си върху околната среда. Продължихме работа по основните цели в социален и екологичен план – програмите „Зелен старт“ и The NO Project за борба с трафика на хора. През декември стартирахме дългосрочно стратегическо партньорство с УНИЦЕФ, за да подкрепим изграждането на центрове за майчино и детско здраве в цялата страна. Инвестирахме и интегрирахме иновативна платформа за дарения, даваща възможност за дарения през нашите банкомати, каси и онлайн банкиране.

## Човешки ресурси

И накрая, но не на последно място, бих искала да благодаря на нашите служители, които са причината за добрите резултати. Тяхната ангажираност и стремеж към успех са неизменна част от нашата стратегия. Те са тези, които осигуряват безупречното обслужване, което клиентите ни заслужават и в същото време гарантират отлично изпълнение на бек-офис операциите. Ние искрено оценяваме тяхното представяне и аз лично се надявам, че ще продължат да работят в същия дух и през тази година. За да ги подкрепим, Пощенска банка ще продължи да инвестира в тях, да повишава квалификацията, ефективността и мотивацията им.

## Заклучение

В синхрон с дългосрочната стратегия на Банката, през 2014 г. ще наградяваме постигнатото от предходната година. Очакваме възстановяването на икономиката да съживи търсенето на кредити както потребителски, така и корпоративни, до степен достатъчна да компенсират изплащането на съществуващия портфейл. Осигуряването на достатъчно депозити е задължително условие, но в същото време ще увеличим усилията си за намаляване на цената на ресурса, като това ще ни позволи да спечелим пазарен дял в кредитните сегменти, поддържайки разумно ниво на риска.

Ключовата дума през 2014 г. ще бъде рентабилност. Ще се фокусираме както върху увеличаване на приходите от лихви, така и на тези от такси и комисиони. Изградихме стройна и ефективна структура, която може успешно да се конкурира в новата реалност. Имаме всичко необходимо, за да направим тази година по-добра от предишната и сме тук, за да го постигнем.



**Петя Димитрова**

Главен изпълнителен директор

## ПРОФИЛ НА БАНКАТА





През 2013 г. Пощенска банка, с юридическо име Юробанк България АД, се утвърди като модерна универсална банка, предлагаща иновативни продукти и технологични решения на своите клиенти. Банката продължи да заема водещо място на пазара на кредитни и дебитни карти, жилищно кредитиране и спестовни продукти, както и по отношение на факторинг услуги за корпоративни клиенти, инвестиционно банкиране, и попечителски услуги за местни и чуждестранни институционални клиенти. С екип от 2 400 служители и клонова мрежа от над 180 офиса в цялата страна Банката притежава близо 10% пазарен дял. Пощенска банка е член на Юробанк Груп.

Юробанк Груп е европейска банкова организация с общи активи от €76,0 млрд. евро, близо 18 000 служители и мрежа от над 1 000 клони в Гърция и други европейски държави. Отдадените и опитни служители на групата предоставят специализирани услуги във всички страни, в които банковата институция е представена, подкрепяйки усилията на клиентите за успешно посрещане на финансовите предизвикателства.

Юробанк е един от четирите основни стълба на банковата система в Гърция. Групата има и стратегически позиции в банкирането на дребно и корпоративното банкиране в България, Румъния и Сърбия, предлага услуги за управление на активи в Кипър и Люксембург, както и представителство в Лондон. След успешното финализиране на увеличението на капитала с 2 864 млн. евро през май 2014 г., 64,6% от обикновените акции са собственост на институционални и индивидуални акционери.

Със своята успешна 23-годишна история Пощенска банка се нарежда сред водещите универсални банки в България. Към 31 декември 2013 г. общите активи на Банката достигат 5,7 млрд. лв. Изменалата 2013 г. е изключително положителна за Банката по отношение на продажбите и финансовите резултати. Пощенска банка реализира значителен ръст на нетната печалба до 18,5 млн. лв.

## **Важни събития**

През юни 2013 г. Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) запази дългосрочния рейтинг на финансова сила на Пощенска банка на ВВ+, краткосрочен рейтинг В и стабилна перспектива. Това е третата рейтингова оценка на Банката, направена от БАКР. Тя позволява на финансовата институция да продължи успешно да привлича ресурс както в страната, така и на международните пазари, които да предоставя на българския бизнес и домакинства, като по този начин стимулира българската икономика.

Пощенска банка е сред водещите институции на българския паричен и капиталов пазар, активен участник в межубанковия валутен пазар и на пазара на инструменти с фиксирана доходност. Банката е сред най-опитните и утвърдени инвестиционни посредници в страната, като неизменно е в топ 10 по брой сделки и същевременно най-активен участник сред банковите институции у нас. Пощенска банка има сериозни постижения в инвестиционното банкиране и е носител на редица престижни международни награди за качеството на своите попечителски услуги.

През януари 2013 г. финансовата институция подписа гаранционно споразумение с „Национален гаранционен фонд“ по Програма за развитие на селските райони, с лимит 36,5 милиона лева. Програмата представлява гаранционна схема с до 80% покритие от „Национален гаранционен фонд“ на портфейл от кредити за малки и средни предприятия. По този начин Банката осигури ликвидност с ключово значение за малки и средни предприятия, заети в селското и горското стопанство у нас.

През юли 2013 г. Банката получи финансиране от 20 милиона евро по кредитна линия на Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР) за търговско финансиране. Чрез програмата

Банката продължи подкрепата си за български фирми - износители и вносители, като предостави гаранции, покриващи рискове при банкови трансакции за търговско финансиране, както и кратко-срочно финансиране на пред-експорт, внос и факторинг. Предоставена бе и допълнителна подкрепа чрез кредитната линия на ЕБВР по програма „Българска енергийна ефективност за конкурентоспособна индустрия“, по която Пощенска банка получи финансиране от 4 милиона евро. Линията предостави финансиране на малки и средни предприятия за инвестиции в енергийна ефективност.

### Нови продукти и иновации

През 2013 г. Пощенска банка представя за първи път на българския пазар иновативния „Спестовен жилищен кредит“, с който лихвата по кредита намалява автоматично, когато клиентите увеличават размера на спестяванията си в Банката. Същевременно клиентите запазват дохода от средствата си и продължават да разполагат с тях напълно свободно. В допълнение на тази иновация, управление „Жилищно кредитиране“ постигна ръст от 25% на бизнеса си на годишна база. Управлението отчете и 80% ръст на онлайн апликациите за жилищни кредити през корпоративния сайт на Банката. През цялата година нивата на лихвите по жилищните и ипотечни кредити бяха едни от най-добрите, погледнато в исторически план. Още през октомври 2012 г. Банката обяви намаляване на лихвите по предлаганите жилищни кредити за нови и съществуващи клиенти, което съответно доведе до намаляване на размера на погасителните вноски на клиентите. Като отговорен финансов партньор, който подпомага клиентите си през целия им житейски път, Банката бе последователна и следваше тази благоприятна промяна за своите клиенти и през 2013 г.

През годината финансовата институция реализира множество партньорства с търговци и предложи на клиентите с кредитни карти отстъпки в редица търговски обекти, бензиностанции, туристически агенции, хотели и др. Програмата за лоялност MyRewards, една от най-щедрите програми за картодържатели в България, бе разширена и вече включва клиенти с кредитни карти American Express и Visa. В допълнение на това, Пощенска банка и Visa разшириха партньорството си на българския пазар и започнаха да предлагат на всички настоящи и нови клиенти на Банката кредитна карта от висок клас Visa Gold.

Финансовата институция постигна и отлични резултати при използването на приложението за онлайн банкиране e-Postbank след въвеждане на изцяло обновената му версия в средата на 2012 г. След внедряването му, Банката отчете над 45% ръст на индивидуалните клиенти, започнали да извършват трансакции през e-Postbank, поради изключителното удобство, бързина, сигурност и по-ниски такси. През ноември Банката разшири приложението и за корпоративни клиенти. През 2013 г. Пощенска банка предложи на клиентите си и удобството да имат достъп до банковата си сметка 24 часа в денонощието, без да е необходимо да посещават банков клон, да разполагат с надеждна интернет връзка или да правят какъвто и да е компромис със сигурността на средствата си, чрез въвеждане на услугата телефонно банкиране.

През септември финансовата институция се присъедини към програмата за кредитиране на студенти и докторанти с гържавна финансова подкрепа, като подписа типов договор с Министерството на образованието и науката.

През 2013 г. Пощенска банка е лидер в предлагането на факторинг услуги на корпоративни клиенти – експортно ориентирани или търгуващи на българския пазар. Тя успява да привлече както нови корпоративни клиенти, така и нови контрагенти на настоящите си клиенти и да изгради здрав и печеливш портфейл.

## Награди

- През януари 2013 г., за трета поредна година, Пощенска банка е определена за най-добрата банка у нас в предоставянето на попечителските услуги на чуждестранни и местни институционални клиенти. Признанието се присъжда в ежегодната класация на най-престижното световно списание в областта на попечителските услуги Global Custodian.
- През март 2013 г. Банката получи две награди от престижния конкурс за най-добри събития Eventex Awards. Отличията са втора награда в категория „Кампания на годината 2012“ и втора награда в категория „Събитие на публиката 2012“, като и двете признания са за реализирането в България на международния проект The NO Project в подкрепа на борбата с трафика на хора.
- Отново през март г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор на Пощенска банка, получи голямата награда в категория „Банково дело“ на вторите годишни награди на списание „Бизнес лейди“.
- През април Банката получи престижно признание в четвъртото издание на годишните награди за PR и комуникации VAPRA Bright Awards. Тя бе отличена с трета награда в най-оспорваната категория „Комуникационна кампания на годината“ за откриването на новия си централен офис.
- През април 2013 г. ко-брандираната кредитна карта на Пощенска банка и магазини ИКЕА бе обявена за най-добър банков продукт на 2012 г. от авторитетно международно жури и най-добър картов продукт на 2012 г., според онлайн гласуване на потребители във Фейсбук, иницирано от b2b Media.
- През май Банката бе отличена за втора поредна година в престижния конкурс за постижения в сферата на комуникациите „PR Приз 2013“. Финансовата институция спечели второ място в категория „Проект за корпоративна социална отговорност – бизнес сектор“ за реализирането в България на международния проект The No Project в подкрепа на борбата с трафика на хора.
- През ноември Пощенска банка оглави класацията „Най-динамичните банки“ на сп. Forbes в категория „Ипотечни кредити“.
- Отново през ноември г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор на Пощенска банка, получи международно признание и бе наградена с две сребърни отличия на наградите „Stevie Awards за жените в бизнеса“. Г-жа Димитрова се нареди сред призворите в категория „Изпълнителен директор на годината за Европа, Близкия Изток и Африка“ и категория „Изпълнителен директор на годината в сферата на услугите“ (за организации с до 2500 служители).





# ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ



**СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС****2013****2012**

Предоставени кредити и аванси на клиенти	3,882,517	4,035,101
Депозити от клиенти и фирми	4,496,712	4,266,215
Акционерен капитал	821,118	795,353
Общо активи	5,693,400	5,637,184

**ОТЧЕТ ЗА ПРИХОДИТЕ И РАЗХОДИТЕ****(хил. лв.)**

Нетен доход от лихви	195,723	210,035
Нетен доход от такси и комисиони	56,914	55,067
Нетна печалба от търговия	(4,125)	(3,434)
Други оперативни разходи	(1,436)	741
Общо приходи от дейността	247,076	262,409
Общо разходи от дейността	(125,309)	(132,821)
Фонд за гарантиране на влоговете	(20,018)	(18,554)
Провизии за обезценка	(80,885)	(109,647)
Печалба преди данъци	20,864	1,387
Данък печалба	(2,371)	(261)
Печалба след данъци	18,493	1,126

**КЛЮЧОВИ ФИНАНСОВИ СЪОТНОШЕНИЯ**

Коефициент на обща капиталова адекватност	16.76%	17.06%
Нетен лихвен марж	3.44%	3.73%
Съотношение приходи от такси и комисиони/разходи	45%	41%
Съотношение разходи за провизии/нетни кредити	2.1%	2.7%
Съотношение разходи/приходи	50.7%	50.6%
Съотношение нетни кредити/депозити	86	95

**Икономическата среда в Европа**

През 2013 година икономиката на ЕС излезе от рецесията, но растежът остана потиснат. Най-големите икономики реализираха по-висок растеж от очакваното, а подобряващата се ситуация в южните страни-членки допринесе за положителния ръст на БВП за годината. Структурните и фискални реформи, предприети от страните-членки през последните години, започват да показват положителния си ефект и да помагат на икономиките да затворят вътрешните и външните си дисбаланси. Високото ниво на безработица и забавянето на растежа в някои ключови развиващи се страни означава, че по-нататъшното възстановяване ще бъде плавен процес. Въпреки това, прогнозите са, че икономиката на ЕС ще нарасне с 1,5% през 2014 година, а през 2015 година всички държави-членки ще имат положителен ръст.

**Икономическата среда в България**

Подобряващата се ситуация в ЕС оказва положително въздействие върху българската икономика. Реалният ръст на БВП през 2013 година достигна 0,9%, като основен фактор за това беше износет, който се увеличи със 7% на годишна база. Страните-членки на ЕС затвърдиха своята



позиция като основен търговски партньор и техният дял надхвърли 60% от общия износ. Новото правителство положи усилия да подкрепи икономиката чрез увеличение на държавните разходи, което наложи ревизиране на бюджетния дефицит до 1,8% от БВП, но това не беше достатъчно да компенсира спада на индивидуалното потребление. Индивидуалното потребление беше ограничено и от нивото на безработица, която нарасна от 12,5% на 13,2%, както и поради настъпването на дефлационни процеси. През 2013 г. индексът на потребителските цени беше отрицателен (-1,6%), поради намалението на цените на храните и някои административно регулирани цени. Въпреки това, прогнозите за 2014 г. са, че ръстът на БВП ще се удвои, подпомогнат от нарастването на индивидуалното потребление.

	2011	2012	2013
Нарастване на БВП (%)	1,8	0,6	0,9
Инфлация (%)	2,8	4,2	-1,6
БВП на глава от населението (лева)	10 249	10 620	10 743

	2011	2012	2013
Дългове към БВП	74%	74%	75%
Депозити към БВП	70%	73%	80%
Кредити към депозити	106%	101%	94%

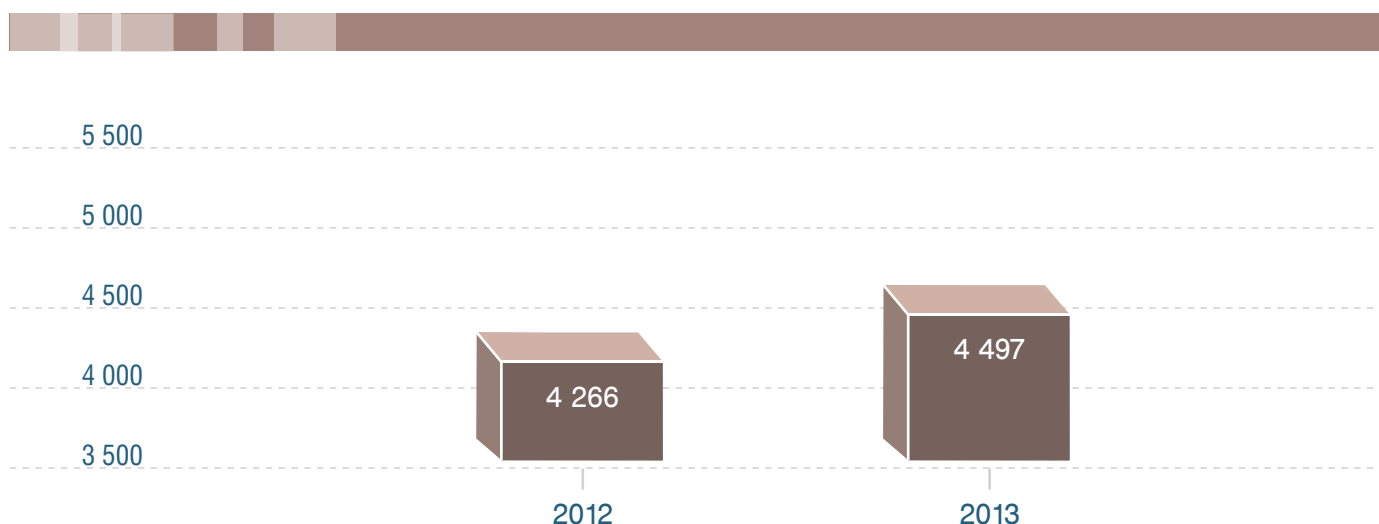
Кризата продължи да бъде основният фактор влияещ върху резултатите на българските банки през изминалата година. Търсенето на кредити остана слабо, което позволи на банките да подобрят ликвидните си позиции и да затворят дисбаланса между кредити и депозити. Силната конкуренция, качеството на кредитните портфейли и притокът на нови депозити продължиха да оказват натиск върху приходите, които намаляха с 3% през 2013 г. От друга страна, се забелязват някои положителни индикации, че системата скоро ще преодолее проблемите от миналото. Разходите за обезценка продължиха низходящия си тренд, в резултат на което печалбата на банковата система отбеляза ръст за първи път през последните пет години. Коефициентите на ликвидност и капиталова адекватност остават високи, което дава възможност на банките да увеличат отпускането на нови кредити и да подобрят коефициентите си на ефективност.

### Ликвидност

Пощенска банка продължи да изпълнява стратегията си за увеличаване на привлечените депозити от клиенти, фокусирайки се основно върху депозитите от физически лица. Коефициентите на ликвидност се подобриха и Банката разполага с достатъчно ликвидни резерви, които могат да бъдат използвани за предоставяне на нови кредити. Кредитният портфейл е изцяло финансиран от депозити от клиенти и Банката има един от най-ниските коефициенти кредити към депозити измежду своите преки конкуренти. През изминалата година беше поставен фокус върху намаляването на разходите за привлечени средства и оптимизирането на депозитния и продуктивния микс. В резултат на това, разходите за лихви намаляха с над 12 млн. лева спрямо 2012 г., въпреки че депозитите от клиенти се увеличиха с повече от 230 млн. лв.

## ДЕПОЗИТИ НА КЛИЕНТИ

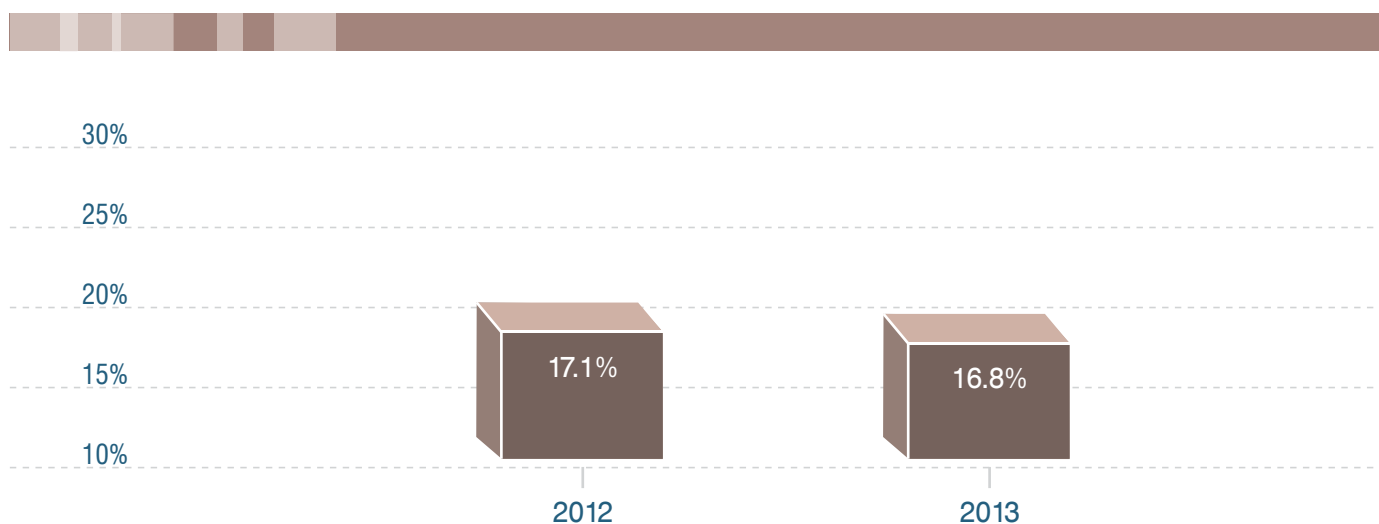
(млн. лв.)



### Капиталова адекватност

Капиталовата адекватност достигна 16,8% към края на 2013 г., много над регулаторния минимум. Пощенска банка продължи да оптимизира рисковия си профил, намалявайки нискодоходните високорискови експозиции и увеличавайки обезпечения портфейл от кредити на дребно. Банката разполага с достатъчен по размер висококачествен капитал, който покрива ефекта от допълнителните специфични провизии съгласно Наредба № 9 на БНБ. През 2014 г. капиталовата база ще бъде подкрепена с капитализирането на печалбата за 2013 г., както и вследствие от въвеждането на новите регулации за капиталова адекватност.

## КАПИТАЛОВА АДЕКВАТНОСТ



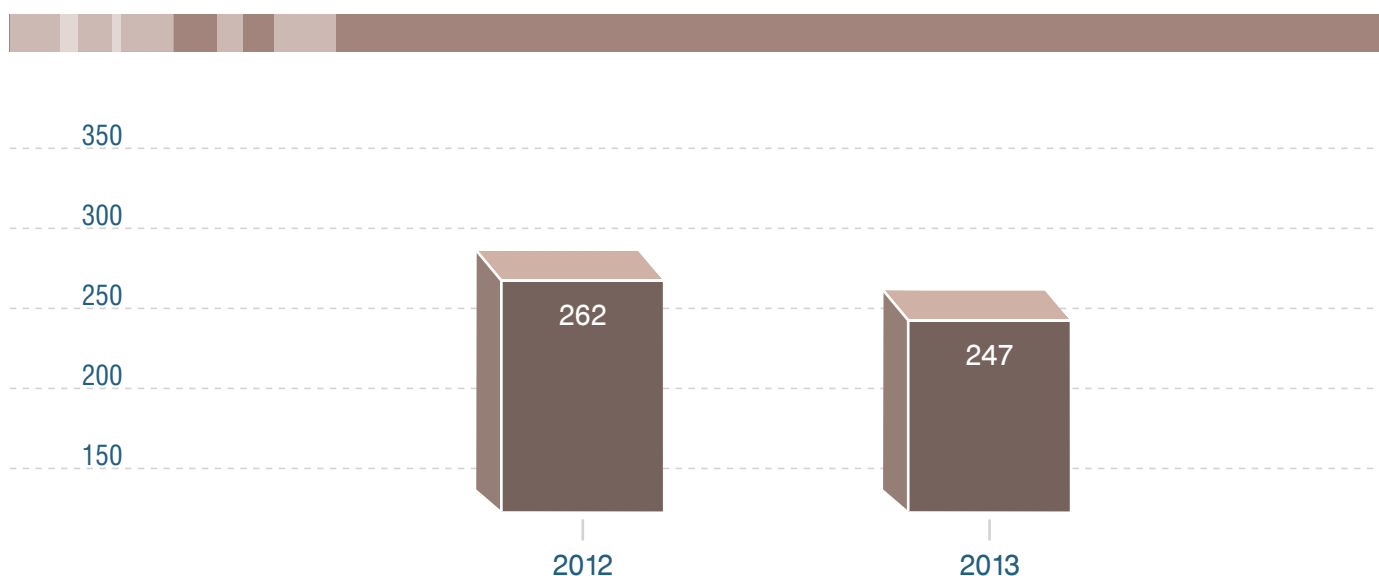
### Приходи от дейността

Въпреки че нетният приход от лихви намалява със 7% до 195 милиона лева, Пощенска банка достигна повратна точка в средата на годината. През последните две тримесечия нетният лихвен приход започна да расте, подкрепен от намаляващите разходи за лихви и приходите от новоотпуснати кредити. Силната конкуренция натискаше цените на кредитите, допълнително свивайки нетните лихвени маржове на банките. Като една от банките с голям съществуващ портфейл от кредити, Пощенска банка беше засегната от този тренд, но повишаващите се продажби на нови кредити спомогнаха за смекчаването на неговия ефект.

Една от основните точки в стратегията на Банката е фокусът върху трансакционното банкиране и намирането на нови източници на приходи. Изпълнението ѝ помогна на Банката да повиши приходите си от такси и комисиони с 3%, най-вече поради повишените постъпления от продажба на услуги. Броят на клиентите, които банкират основно с Пощенска банка се повиши, което донесе по-висок приход от преводи и касови операции. Нетните приходи от такси и комисиони вече покриват 45% от оперативните разходи на Банката, което представлява подобрение с 4 процентни пункта спрямо предходната година.

## ОПЕРАТИВНА ПЕЧАЛБА

(млн. лв.)

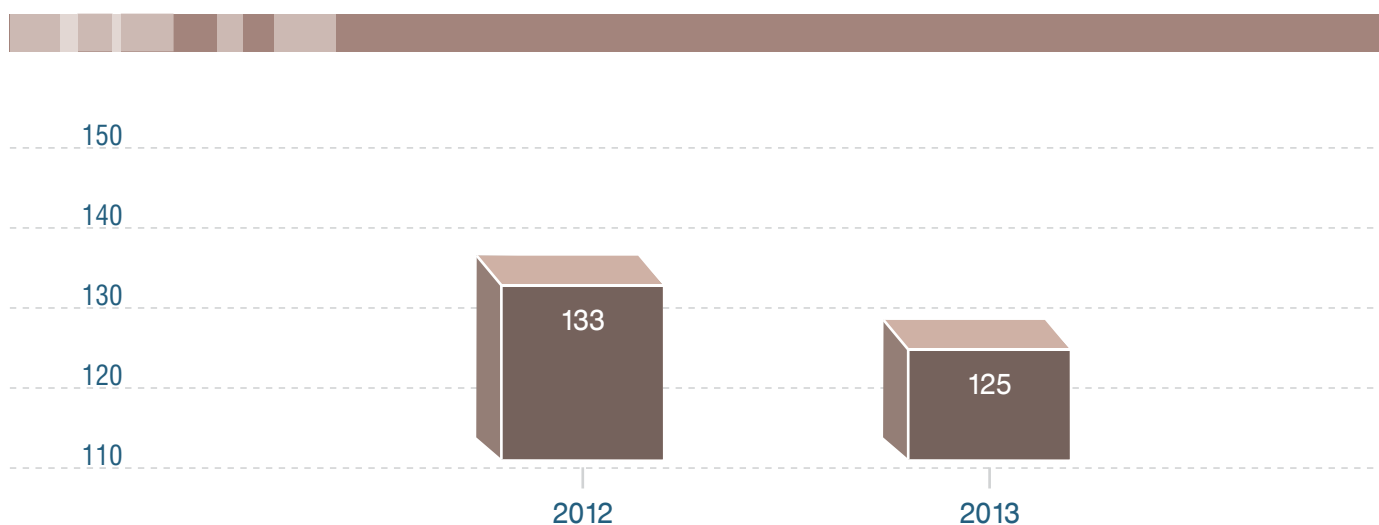


### Разходи за дейността

Разходите за дейността намаляха със 7,5 млн. лв. през 2013 г., в резултат на ефективния контрол върху разходите и изпълнението на разнообразни инициативи за тяхното оптимизиране. Единствено разходите за маркетинг и реклама бяха увеличени, с цел да подкрепят имиджовите и продажбените кампании. Въпреки натискът върху приходите, коефициентът разходи към приходи остана стабилен на ниво от 51%.

## ОПЕРАТИВНИ РАЗХОДИ

(млн. лв.)

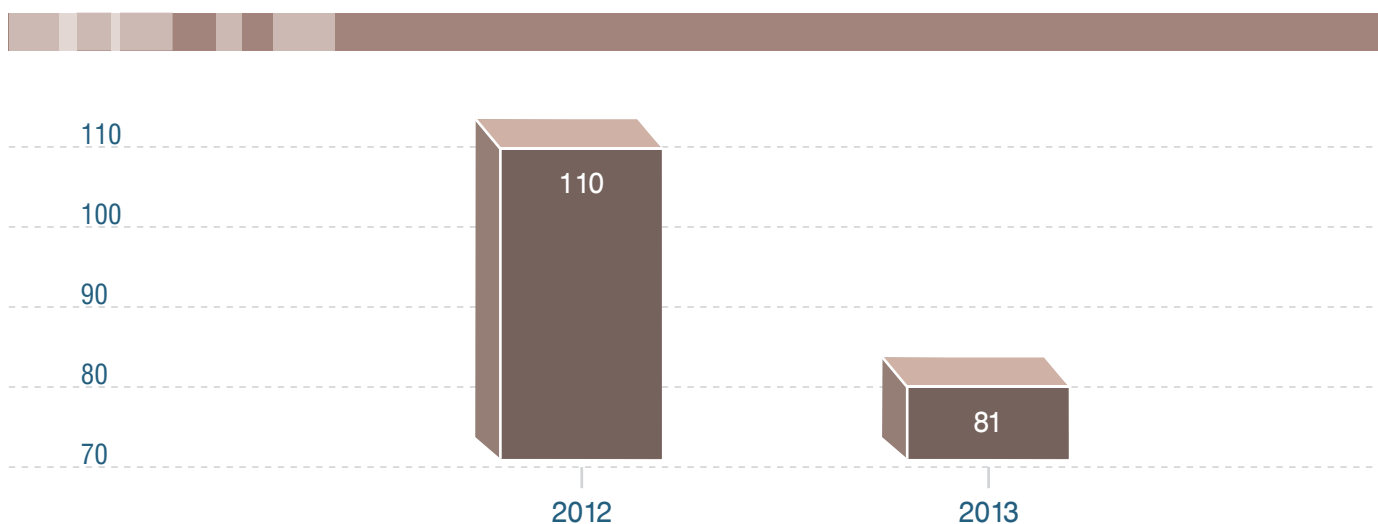


### Качество на кредитния портфейл и разходи за обезценка

Усилията за събиране на кредити с влошени характеристики бяха насочени в две посоки – предлагане на облекчени условия за погасяване на клиентите, изпитващи временни затруднения, както и увеличаване на събраните средства от необслужваните кредити. В резултат на това, през последните две години разходите за обезценка намаляха прогресивно и през 2013 г. паднаха с още 25% до 81 млн. лв. Въпреки направените отписвания на кредити през годината, коефициентът на покритие на кредити с просрочие повече от 90 дни се подобри с 4 процентни пункта и е наравно със средното ниво за банковата система.

### РАЗХОДИ ЗА ОБЕЗЦЕНКА

(млн. лв.)



## МЕНИДЖМЪНТ И АКЦИОНЕРИ

### Акционерна структура на Банката

Към 31 декември 2013 г. общият брой на акциите на „Юробанк България“ АД е 452,752,652 с номинална стойност от 1 лев за акция. Юробанк Ергасиас С.А., Гърция, притежава пряко 34.56% от тях, 54,27% чрез дъщерното си дружество И АР БИ Ню Юрп Холдинг Б.В., Холандия, и 11,16% чрез друго дъщерно дружество – КЮХ Болкан Холдингс Лимитед, Кипър. Останалите 0.01% от акционерния капитал се притежава от миноритарни акционери.

Други дружества от Юробанк Груп в България

- И АР БИ Лизинг ЕАД
- И АР БИ Ауто Лизинг ЕООД
- Български Ритейл Сървисиз АД
- И АР БИ Пропърти Сървисиз София АД
- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД
- ИМО Рила ЕАД
- ИМО Централен Офис ЕАД
- ИМО 03 ЕАД

### Членове на Надзорния и Управителния съвет (31 декември 2013 г.)

#### Надзорен съвет

Г-н Теодорос Каракасис – председател на Надзорния съвет  
 Г-н Ставрос Йоану – заместник-председател на Надзорния съвет  
 Г-н Евангелос Кавалос – член на Надзорния съвет  
 Г-н Христос Агам – член на Надзорния съвет  
 Г-н Николаос Алипрантис - член на Надзорния съвет

#### Управителен съвет

Г-жа Петя Димитрова – председател на Управителния съвет и главен изпълнителен директор  
 Г-н Димитър Шумаров – член на Управителния съвет, изпълнителен директор и главен финансов директор  
 Г-н Йордан Суванджиев – член на Управителния съвет и главен директор управление на риска.



# ПРЕГЛЕД НА БИЗНЕСА



## Банкиране на гребно

### Клонова мрежа

Банката продължи да оптимизира клоновата си мрежа чрез преместване и сливане на клонове, запазвайки широкото си географско покритие и в същото време подобрявайки обслужването на клиентите. Към края на 2013 г. Пощенска банка разполага със 182 клона, разположени в 92 града (51 в столицата и 131 в провинцията), покриващи 75% от населението на страната.

### Алтернативни канали

През октомври 2013 Банката пусна нова платформа за интернет банкиране за корпоративни клиенти, в която са включени нови функционалности и възможности според бизнес нуждите и целите на тези клиенти. По същото време, Пощенска банка започна предлагането и издаването на Квалифицирани електронни подписи (КЕП) за по-голяма сигурност и удобство на потребителите на електронно банкиране.



### Индивидуални депозити

Банката продължи да развива и предлага иновативни продукти, насочени към актуалните нужди на своите клиент. През 2013 г. започна предлагането на спестовна сметка „Активни пари“, която чрез уникалната комбинация от гъвкавост и висока доходност бързо се наложи като лидер в своята категория. Чрез нея Банката успя да привлече значителен обем средства и защити своя пазарен дял, като едновременно с това продължи да намалява разходите си за лихви.

### Персонално банкиране

Увеличаването на клиентската лоялност и развитието на предлаганите продукти в отговор на специфичните нужди на този сегмент бяха основният приоритет при развитието на бизнес модела на персоналното банкиране през 2013 г. Банката имплементира встъпителна програма за своите заможни клиенти, което, заедно със значителния брой клонове (90) с високкоквалифицирани експерти „Персонално банкиране“,

постави финансовата институция в изключително конкурентна позиция и спомогна за максимално гъвкаво обслужване на клиентите от заможния сегмент и изграждането на взаимно доверие. Една от най-големите ползи за клиентите е възможността да бъдат обслужвани от персонален banker, познаващ в дълбочина техните потребности и предпочитания.

### Групови продажби

През 2013 година продължи темпът на нарастване на клиент-

**СПЕСТОВНА СМЕТКА**

100% Проверено

**ПОПИТАЙТЕ ЗА СПЕСТОВНА СМЕТКА АКТИВНИ ПАРИ**

Спестявайте изгодно, разполагайте свободно, а лихвата расте!

www.postbank.bg | 0800 18 000

Правното име на Пощенска Банка е Юрбейк България АД

Postbank Решения за гъвкаво управление

**Персонално банкиране**

Ние знаем как пиете кафето си, защото познаваме Вас и Вашите нужди

Ние Ви познаваме лично, защото сме Ваши за нас. Не Ваше разположение в офиса спираме с експертни Персонални банкиране, които Ви гарантират бързо индивидуално обслужване и професионални съвети, съобразени с Вашите конкретни финансови нужди и изисквания.

Банкиране с персонално отношение

От инициатива „Персонално банкиране“ може да се възползват само клиентите с квалифицирано кредитно досие, одобрявани за допълнителна кредитна линия.

www.postbank.bg | ☎ 7224

Postbank Решения за гъвкаво управление



ската база на „Групови продажби“ в резултат на привличането на нови клиенти, както и на запазването на настоящите чрез предоставяне на най-подходящите финансови решения съобразно техните потребности. Организирането на значителен брой презентации, включително провеждането на „Дни на Пощенска банка“ в офисите на корпоративни клиенти, в унисон със стремежа на „Групови продажби“ да бъдат близо до клиента, бяха ключови фактори за постигнатия успех при кръстосаните продажби и чувствителното увеличение на депозитната база.

## Потребителско кредитиране и карти

### Потребителски кредити

Основният фокус при потребителските кредити през 2013 г. беше в осигуряването на нов бизнес, увеличаване на пазарния дял и запазване на позицията като основен избор от страна на клиентите. Тази стратегия бе сериозно подкрепена още в самото начало на годината от кампания в медиите, базирана на новата концепция „потребителски кредит, създаден спрямо вас“. Промоционалната оферта на кампанията бе „2% по-ниска лихва през първите две години“, като първата вълна се проведе през периода 15.02. - 15.04.2013 г. Втората вълна, с променена оферта („2% по-ниска лихва през първата година“) обхвана периода 01.10. - 31.12.2013 г. Успешният резултат от кампанията, по-конкретно от първата вълна, допринесе за 14% ръст на отпуснати заеми през 2013 спрямо 2012 г.

Следвайки политиката си на социално отговорна институция, през септември 2013 г. Пощенска банка стана 4-тата банка в страната, която отпуска целеви кредити за финансиране на студенти и докторанти с държавна финансова подкрепа.

Ключовите промоционални кампании в медиите, като споменатите по-горе две, разнообразните активности за кръстосани продажби и усъвършенстването на вътрешния телемаркетинг като алтернативен канал за продажба на клонова мрежа, допринесоха за цялостното подобряване на всички основни показатели в представянето на потребителските кредити.

### Карти

През 2013 г. Пощенска банка продължи доказано успешната си стратегия, целяща да насърчи употребата на кредитни карти. Концепцията за комуникация на всяко тримесечие на атрактивна оферта към клиентите беше напълно в унисон с тази стратегия.

От февруари до април предложихме 10% отстъпка на всички наши картодържатели при пазаруване във веригата хипермаркети Пикадили. Последва подобна съвместна кампания с ИКЕА през периода 15.07.-15.08.2013 г., предлагаща 5% отстъпка при пазаруване.

Годината завърши с кампания с още един ключов търговец – супермаркети Фантастико, в които клиентите ни с кредитни карти пазаруваха с 5% отстъпка през периода 01.11.-15.12.2013 г.

Друго важно постижение през 2013 бе въвеждането на „Универсален



**ПОТРЕБИТЕЛСКИ КРЕДИТ,  
СЪЗДАДЕН СПРЯМО ВАС**  
Без такса за отпускане на кредит

**2%** по-ниска лихва през първите две години

1 | 20 дни на

www.postbank.bg | 0700 18 555

Postbank  
Решения за лично и бизнес



**КРЕДИТНИ КАРТИ**

**КРЕДИТНИ КАРТИ, КОМТО ВИ ДАВАТ ПОВЕЧЕ!**

Програма за лоялност MyRewards Ви носи бонус точки, които можете да обмените в пари и да пазарувате отново.

**2x** бонус точки при пазаруване

Допълнителна бонус точка в Orange Center

myrewards.bg | 0800 18 000

Postbank  
Решения за лично и бизнес

лимит“ – нова функционалност, с която всички кредитни карти могат да използват един и същ кредитен лимит, основен плюс допълнителен лимит, за ежедневни покупки, покупки на вноски и теглене на пари в брой. Въвеждането на универсалния лимит доведе до значително увеличение в оборотите на карти Visa и EuroLine American Express. Освен кампании за стимулиране на плащанията с кредитни карти с участие на ключови търговци, през 2013 г. бе обновена програмата за лоялност за клиенти с кредитни карти MyRewards. Подобрихме познаваемостта на програмата с рекламна комуникация в медиите през периода 19.04.-19.06.2013 г., даваща шанс на клиентите ни да спечелят два пъти повече точки MyRewards. От март 2013 г., с една допълнителна точка за всеки лев, в програма MyRewards участваха и ключови партньори на Пощенска банка, а именно бензиностанции ЕКО и книжарници Orange.

И на последно, но не по значение място – в началото на юли стартирахме кампания за издаването на нови кредитни карти. Новите ни клиенти имаха възможност да вземат своята AmEx Green и/или Visa Classic карта с 0% лихва през първите три месеца.

Всички споменати инициативи помогнаха 2013 г. да бъде много по-успешна от 2012 г. и по-конкретно с:

- 43% ръст на новоиздадените кредитни карти
- 40% ръст при ползването на кредитна карта при пазаруване

### **Привличане на клиенти**

През 2013 г. Пощенска банка успя да постигне устойчив ръст на оборотите чрез POS мрежата на институцията – 15% увеличение спрямо 2012 г. Същият нарастващ тренд важеше за приходите от комисиони – 13% ръст спрямо предходната година.

За привличането на нови клиенти бе важен по-фокусираният подход и съвместна работа с така наречените ключови търговци, работещи основно в големите градове, с утвърдени търговски вериги, присъствие в големите молове и по основните търговски улици.

Увеличи се и броят търговски обекти, приемащи American Express, което бе основен елемент в стратегията за привличане на нови клиенти. За тази цел, както и за цялостната бизнес оптимизация, споразуменията за нови споделени POS терминали са наш дългосрочен ангажимент.

### **Автомобилен бизнес**

Дейностите свързани с Авто бизнеса през 2013 г. бяха също толкова, ако не и още по-предизвикателни спрямо предходната година. Продажбите на нови коли в страната останаха стабилни през последните години – средно около 23 хиляди автомобила годишно.

В началото на годината бе одобрена и въведена нова ценова стратегия, целяща синхронизиране на лизинговите ни оферти с пазарните условия и търсене. С цел постигане ръст на продажбите и нов бизнес, бяха подписани 15 нови споразумения с официални търговци на автомобили и 3 нови споразумения с вносител на автомобили за България, включително Hyundai (Индустриал комерс) и Suzuki (Миркат). Паралелно с това протичаха процеси по активиране на по-пасивните дилъри на коли, със съществуващи договори за сътрудничество. Продължаващите усилия, стартирали още през 2012 г. за увеличаване на дела нов бизнес чрез клоновата мрежа на Банката, дадоха своите резултати, като през 2013 г. общият дял на финансиране през този канал достигна 15%. Четири нови офиса на „И Ар Би Лизинг“ бяха открити в страната (в Благоевград, Габрово, Хасково и Сливен), с цел подсигуриране на новия бизнес и подобряване на покритието в страната. По този начин общата бройка на клоновете на „И Ар Би Лизинг“ в страната достигна 12. Проведеха се и регулярните събития свързани с автомобилния бизнес, а именно – „София мотор шоу“ през юни и Международния Пловдивски панаир през септември, на които традиционно Банката и лизинговото

гружество взеха участие.

Последователните ни пазарни политики, конкурентни продукти и отлично обслужване, съчетано с отдаденост на екипа, допринесоха за:

- 29% ръст на отпускнатите обеми спрямо 2012 г.
- 15% увеличение на портфейла

### Управления на просрочията

Продължавайки тенденцията от последните няколко години и през 2013 г. основният фокус при управлението на просрочията остана повишаването на качеството на кредитния портфейл на Банката. Икономическата обстановка, в която се наложи да работи управление „Потребителско кредитиране,” определи стратегията и процесът да бъдат фокусирани върху: имплементирането на нови методи за подкрепа на клиентите на Банката, изпитващи затруднения при погасяването на задълженията си, контрол на просрочията чрез увеличаване на усилията за събирането им и минимизиране на разходите. Тези стратегии и тактики доведоха до повишаване на качеството на кредитния портфейл на Банката и понижаване на разходите за контрол на просрочията с 20% на годишна база (от 3,1 млн. лева на 2,5 млн. лева). В същото време общата тежест на провизиите е понижена с 22% на годишна база от 15,5 млн. лева на 12,0 млн. лева, както и с 38% спрямо 2011 г., когато въпросната сума възлизаше на 19,6 млн. лева.

## Жилищно кредитиране

### Пазарът на недвижими имоти

През последната година се задържа тенденцията за лек спад в цените на имотите и плавно понижаване на лихвите по ипотечни кредити. Въпреки тези благоприятни на пръв поглед условия за съживяване на пазара на жилищното кредитиране, според статистиката на БНБ за 2013 г. този сегмент от бизнеса бележи спад от 0,6% на годишна база за 2013 г. и възлиза на близо 9,39 млрд. лв.

На фона на свиващия се пазар, Пощенска банка успя да отбележи значителен успех по отношение на жилищното кредитиране. Тя е единствената финансова институция измежду лидерите на пазара - водещите 4 банки по пазарен дял на ипотечните кредити (формиращи близо 60% от общия обем на жилищно кредитиране), която постигна положителен резултат на годишна база, успявайки да отбележи 2% ръст в пазарния си дял за 2013 г. Този резултат е постигнат благодарение на значителното увеличение на новия бизнес, което беше постигнато през годината. За 2013 г. Банката отчете 25% ръст на новите жилищни кредити спрямо 2012 г.

### Продуктови иновации

Желанието на Банката е да бъде по-близо до своите клиенти и да им предложи максимално гъвкави и изгодни финансови решения. Именно затова през 2013 г. тя прие предизвикателството да излезе извън консервативния пазар на банкови продукти. Целта, която беше поставена, е да бъде създаден иновативен вид жилищен кредит, който не само да е нестандартен и новаторски, но и да носи добавена стойност на потребителите. В резултат, след задълбочени проучвания на нагласите на клиентите и предвид най-новите пазарни тенденции, през 2013 г. беше представен за първи път в България и Източна Европа нов тип продукт - „Спестовен жилищен кредит”. Ино-



циите, заложен в този кредит, носят големи предимства на кредитополучателите. Благодарение на уникалната функционалност на продукта, клиентите ни могат сами да намаляват лихвата си и да плащат по-малко. Достатъчно е само да подгържат средства по сметки в Банката, за да получат отстъпка. Не се изисква никакъв ангажимент от страна на кредитополучателя, за да ползва предимствата на „Спестовен жилищен кредит“ – лихвената отстъпка за месеца и съответният размер на вноската се калкулират автоматично.

### **Усъвършенстване на онлайн услугите**

Пощенска банка е една от първите у нас, които предоставиха такава услуга на своите клиенти. През 2013 г. финансовата институция стартира обновената си форма за онлайн апликации, с която потребителите могат в три лесни стъпки да подадат искане за жилищен кредит по всяко време без да посещават клон на Банката. Попълването на заявката отнема само няколко минути и не е необходимо да се подготвят и изпращат каквито и да е документи. За съвсем кратък период от време новата платформа успя да се наложи като един от предпочитаните канали за кандидатстване за ипотечни кредити. Това се потвърждава и от изключително успешните резултати - през 2013 г. управление „Жилищно кредитиране“ отчете 80% ръст на онлайн апликациите за жилищни кредити през корпоративния сайт на Банката.

### **Обслужване на по-високо ниво**

За Пощенска банка е особено важно да предоставя не само финансови решения, а и експертиза и опит. Именно поради тази причина тя е единствената банка в България, която е инвестирала в специализирана мрежа от над 100 експерта „Жилищно кредитиране“, които работят в офисите в цялата страна. Само клиентите на Пощенска банка имат възможността да бъдат обслужвани и консултирани от специалисти изцяло профилирани в сегмента на жилищно-ипотечното кредитиране и притежаващи задълбочени знания и опит. Те са достъпни както в клоновете на Банката, така и по имейл на [moidom@postbank.bg](mailto:moidom@postbank.bg).

### **По-добри решения**

Пощенска банка се стреми да предлага на клиентите си повече възможности и свобода за личен контрол. Затова, през 2013 г. управление „Жилищно кредитиране“ се фокусира върху обогатяването на продуктовата гама с иновативни решения, разработването на модерен и удобен канал за връзка с клиента и въвеждането на по-благоприятни условия за кредитополучателите.

През цялата година нивата на лихвите по жилищните и ипотечни кредити бяха едни от най-добрите, погледнато в исторически план. Още през октомври 2012 г. Банката обяви намаляване на лихвите по предлаганите жилищни кредити за нови и съществуващи клиенти, което съответно доведе до намаляване на размера на погасителните им вноски. Като отговорен финансов партньор, който подпомага клиентите си през целия им житейски път, Пощенска банка бе последователна и следваше тази благоприятна промяна и през 2013 г.

## **Банкиране малък бизнес**

През изминалата 2013 г. основен акцент на управление „Банкиране малък бизнес“ в Пощенска банка бе да засили водещата си роля на банка за малкия бизнес. В нашата дейност, ние се фокусирахме върху множество малки предприятия, защото сме убедени, че те създават работни места, генерират добавена стойност в икономиката и са иновативни.





Ние работим в тесен контакт със своите клиенти, за да разберем пълноценно възможностите, предизвикателствата и проблемите, с които се сблъскват малките предприятия. Кредитната ни технология се основава на детайлен анализ на кредитния риск. Полагайки усилия да опознаем добре нашите клиенти и да поддържаме дългосрочни взаимоотношения с тях, ние сме в състояние да ги подкрепяме не само, когато икономиката е в подем, но също така по време на спад и възстановяване.

Предлагаме на нашите бизнес клиенти широк спектър от банкови услуги, като

управление на паричните средства, парични преводи в лева и чуждестранна валута, документарни операции, изплащане на служителски заплати по сметки в Банката, ПОС терминали, дебитни карти и други. Цялата палитра от кредитни и некредитни продукти подпомага нашите бизнес клиенти да бъдат по-ефективни, увеличават своята конкурентоспособност и подобряват пазарната си позиция.

В областта на кредитирането, през 2013 г. успешно въведохме специализирани продукти, насочени към земеделските производители, лекари, стоматолози, фармацевти и медицински клиници. Сключихме споразумение с Националния гаранционен фонд, по силата на което се подпомагат земеделски стопани в областта на модернизацията на тяхното стопанство. Същевременно, Банката непрекъснато развива бизнеса си в областта на депозити, като разнообразява гамата от специализирани разплащателни сметки на малкия бизнес.

През 2014 г. усилията ни ще бъдат отново насочени към развитие на дългосрочни партньорски отношения с нашите клиенти, с цел да подкрепим тяхната стабилност и да ускорим тяхното възстановяване. В течение на годината ще се фокусираме върху стартирането на специализирани факторинг услуги, разработени за малки предприятия. По този начин, вярваме, че ще сме в състояние да предложим по-качествено обслужване и обогатен продуктов микс на земеделските производители.

Успоредно с това се ангажираме да предоставим множество възможности за обучение на експертите с по-малко опит, за да увеличим техните професионални познания. По този начин, ще поддържаме мотивиран екип и ще се стремим да предоставим още по-добро обслужване на всички клиенти. Нещо повече, Банката ще запази своите дългосрочни взаимоотношения с настоящите си бизнес клиенти и ще се стреми да привлече нови.



# Корпоративно банкиране

## Корпоративно банкиране

Управление „Корпоративно банкиране“ на Пощенска банка обслужва големи и средни корпоративни клиенти, като предоставя висококачествени, специално пригодени за потребностите им, продукти и услуги чрез мрежа от 7 бизнес центъра и едно звено „Големи корпоративни клиенти“, в допълнение към покриващата цялата страна клонова мрежа на Банката.

Негативното влияние на международната финансова криза върху българската икономика продължи да се усеща и през 2013 г. Положително обаче бе, че наблюдавахме и първите признаци на възстановяване. Управление „Корпоративно банкиране“ действаше по разумен и отговорен начин, като активно подкрепяше българските компании, предприемайки своевременни и ефективни мерки за смекчаване на последиците от кризата за клиентите и бизнеса.

През 2013 г. управлението остана фокусирано върху развитието на бизнеса чрез установяване и разширяване на сътрудничеството със съществуващи и нови клиенти, увеличаване на кръстосаните продажби и преразглеждане на корпоративните отношения на база възвращаемостта от рискови активи. През годината управление „Корпоративно банкиране“ предостави заеми на нови и съществуващи клиенти от различни индустрии - главно експортно ориентирани компании. Екипът на управлението се възползва от широкото присъствие на Юробанк на Балканския полуостров, както и от задълбоченото познаване на пазара като цяло.

Силен акцент беше поставен върху дейността на отдел „Корпоративно транзакционно банкиране“ като основен източник на независещи от лихвите приходи за управлението. Бяха изпълнени няколко проекта, свързани с оптимизацията на събирането на приходи и по-ефективното обслужване на транзакциите на клиентите. Беше отчетен ръст на баланса по текущите сметки, както и на броя на обслужваните корпоративните депозити.

През 2013 г. факторинг бизнесът на Пощенска банка, като част от звеното „Корпоративно транзакционно банкиране“, продължи възходящото си развитие. Банката успя да се превърне в най-големия играч на факторинг пазара в България, с пазарен дял от над 39%. Това постижение беше отчетено в годишния доклад на FCI (Factors Chain International) за 2013 г. Банката запазва водещата си позиция в предлагането на пълен спектър иновативни и стандартни факторинг услуги, включително външен и вътрешен факторинг с регрес и без регрес, събиране на просрочени задължения, финансиране на гоставащи (reverse factoring), управление на парични потоци (back-to-back factoring), форфетиране на фактури и нов продукт за управление на вземанията.

С цел да бъдат подкрепени ориентирани към износа компании, Банката иницира основаването на „Асоциация на българските износители“, юридически регистрирана през декември 2011 г. Основна задача на организацията е насърчаването на българския износ на международните пазари, подобряване на експортните умения сред бизнеса и успешното навлизане на българските фирми на външни пазари.

**Обмяна на валути**



**Обменяйте валута при преференциални условия**

Въползвайте се от нашите изгодни условия за обмяна на валута. При нас можете да разчитате на удобство, сигурност и конкурентни курсове.

[www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) | ☎ 7224

**Postbank**  
Решения за милоето утро



Мисията на асоциацията е да бъдат идентифицирани и развити възможностите за българските износители, да се проследява външното търсене за местни продукти и да бъдат договорени споразумения с търговски партньори по цял свят. През 2013 г. Асоциацията продължи да се разраства и да увеличава членската си маса, предлагайки различни услуги на членовете си и организирайки различни мероприятия (включително международни).

Качеството на портфейла бе основен приоритет на „Корпоративно банкиране“ и през 2013 г. В тази връзка в управлението се трансформира ролята на отдел „Корпоративен мониторинг“, с цел да се идентифицират ранни предупредителни сигнали и потенциални проблемни области, да се обсъждат алтернативни планове с клиенти и да се подкрепя бизнеса им чрез разсрочване или реструктуриране на задълженията им, независимо от новия бизнес. Като резултат проблемните корпоративни кредити, отпуснати от Пощенска банка, останаха за поредна година на нива по средните за пазара и редовността на портфейла се стабилизира.

Основна роля в управление „Корпоративно банкиране“ има отдел „Корпоративна кредитна администрация“. Напълно централизиран, със седалище в София, този отдел подкрепя успешно операциите на звено „Големи корпоративни клиенти“ и сегемте бизнес центъра. Отделът гарантира своевременно и качествено протичане на всички кредитни сделки, осъществявани чрез „Корпоративно банкиране“, както и адекватното управление на обезпеченията, стандартизиране на процесите и по-добър контрол на операциите.

Ключов приоритет на управление „Корпоративно банкиране“ през 2014 г. е да продължава да насърчава развитието на бизнеса чрез подкрепа на експортно ориентираните компании, а оттам и експортната политика на България – ключов елемент за постигане на устойчиво икономическо възстановяване и развитие. В допълнение, строгият надзор на качеството на инвестиционния портфейл и решителните усилия за повишаване на оперативната ефективност ще останат приоритет на управлението и през 2014 г.

## Капиталови пазари

Въпреки предизвикателната пазарна среда, управление „Капиталови пазари“ запази стабилно представяне през 2013 г. Ключовите стратегически цели бяха успешно изпълнени – запазване на стабилна ликвидност, укрепване на баланса на Банката, затвърждаване на пазарните дялове в продажбите на финансови продукти и услуги за клиенти.

### Управление на активите и пасивите

Оптимизация на цената на ресурса, диверсифициране на депозитната база и подсибяване на нови канали за външни финансираня бяха сред най-важните цели, успешно следвани в управлението на активите и пасивите. Звено то управлява ефективно рисковите експозиции на Банката по отношение на валутната и лихвената структурата на баланса и ликвидната позиция. Умелото менажиране на ликвидността осигури стабилно ниво на ликвидните резерви през 2013 г., като ликвидните съотношения бяха запазени на комфортни нива над нормативно изискуемите.

Основно предизвикателство за Банката, както и за целия банков сектор, бе оползотворяването на натрупаната ликвидност чрез предоставяне на нови кредити на клиенти.

По отношение на външното финансиране, Банката договори нова линия за енергийна ефективност на компании и структурира програма за търговско финансиране с Европейската банка за възстановяване и развитие. През 2013 г. Банката използваше активно лимита по гаранционното споразумение за търговско финансиране с Международната финансова корпорация (International Finance Corporation), член на групата на Световната банка.

**Капиталови пазари**



Защита за Вашия бизнес

Промените във валутните курсове и лихвените нива могат сериозно да повлияят върху бизнес резултатите на всяка компания.

Пощенска банка Ви предоставя:

- Целостни и иновативни решения, с които Вашият бизнес ще е защитен
- Индивидуално разработени деривативни продукти
- Управление на лихвен и валутен риск

www.postbank.bg/CorporateBanking



### Продажби на финансови продукти

Бизнесът с деривативни инструменти продължи да се подобрява през 2013 г. както по отношение на FX, така и по отношение на лихвените деривативни сделки. Обемът на FX форуърд сделките се увеличи с 33% на годишна база, докато сделките за лихвено хеджиране нараснаха с 30% на годишна база (26 млн. евро за 2013 г. срещу 20 млн. евро за 2012 г.).

По отношение на продажбата на облигации към институционални клиенти, Банката запази лидерски позиции като партнираше успешно на местните застрахователни компании в процеса на сключване на инвестиционни сделки с еврооблигации. По отношение на сделките с местни държавни облигации, Банката се отличи като един от основните посредници, обслужващи застрахователни компании.

На пазара за институционални депозити Банката увеличи значително пазарния си дял до 7,23% към декември 2013 г. (5.20% към декември 2012 г.), същевременно подобрявайки валутния си микс.

### Търговия, инвестиционно посредничество и инвестиционно банкиране

Пощенска банка остана сред най-активните участници на местния паричен пазар и на пазара на ценни книжа.



Звено то управлява ефективно размера и риска на портфейла от облигации на Банката, като осъществи значителна печалба и натрупа солиден лихвен приход. През годината секция „Търговия с ценни книжа“ успя да увеличи потока от чуждестранни държавни и корпоративни облигации, извличайки полза от търговските линии и контакти с водещи международни банки и брокери. Банката бе един от най-активните участници на междубанковия паричен пазар (по отношение на депозити и репо-сделки) с около 5% пазарен дял.



Пощенска банка се очерта като едно от най-разпознаваемите имена на Българската фондова борса (БФБ) със своята 15-годишна история на активен инвестиционен посредник в страната. Банката съумя да удвои своя оборот до над 7 млн. евро и бе най-активната банкова институция на БФБ-София по отношение на изтъргувани сделки през изминалата година. Финансовата институция запази водещата си позиция по отношение на маркет-мейкинг дейността си на стоковата борса.

Секция „Инвестиционно банкиране“ взе участие в два проекта за пласиране на облигации през 2013 г., като двете сделки формираха 9% от този пазар през годината.

### **Попечителски услуги**

През 2013 г. Пощенска банка запази лидерска позиция като банка-депозитар на местни взаимни фондове и остана сред водещите банки, предлагащи пълен пакет от услуги, свързани с ценни книжа, съобразно международните стандарти – съхранение на всички видове местни и чуждестранни ценни книжа с достъп до повече от 100 международни пазара.

Едновременно с нарастването на клиентската база и увеличената активност на капиталовите пазари Банката увеличи обема на активите под попечителство с 16% на годишна база.

Пощенска банка стана ексклузивен представител на местния пазар по отношение на попечителски услуги на най-големия европейски централен депозитар - Clearstream Banking Luxembourg.

Банката получи международно признание от престижното световно списание „Global Custodian“, като бе отличена като „най-добра“ в предоставянето на попечителски услуги в рамките на няколко последователни години.

### **Взаимни фондове**

Нетните продажби на люксембургските взаимни фондове, дистрибутирани през клоновата мрежа на Банката, нараснаха с 276% и в резултат на това таксите от продажби на взаимни фондове на индивидуални клиенти нараснаха със 117% през 2013 г. Депозитите, привлечени от комбинирани продукти с взаимни фондове, съставляват 2,04 млн. евро, което ги утвърди като предпочитан инвестиционен продукт за индивидуални клиенти.



## Дъщерни дружества на Юробанк в България

### **И Ар Би Лизинг и И Ар Би Ауто Лизинг**

И Ар Би Лизинг и И Ар Би Ауто Лизинг предлагат пълна гама лизингови продукти за покупка на леки и товарни автомобили, оборудване, машини и недвижими имоти на корпоративни и индивидуални клиенти. Продуктите са създадени така, че да отговарят на изискванията на конкурентния пазар, като същевременно са индивидуализирани, за да удовлетворят потребностите на клиентите. Пазарният дял на недвижимите имоти в лизинговия портфейл на И Ар Би Лизинг се увеличи през последните няколко години до 50%, следвани от леки и товарни автомобили с 28% и промишлено оборудване с 22%.

През 2013 г. свиването на лизинговия пазар се оказа по-слабо, отколкото през миналите години, поради ускорено изплащане на задължения. В допълнение, новият бизнес бележи ръст от 13% на годишна база, което показва положителна и устойчива тенденция на пазара. Лизинговите компании постепенно започнаха да разширяват бизнес обемите си, като в същото време останаха фокусирани върху усилията за запазване на доходността и качеството на инвестиционните си портфейли. Друг ключов приоритет беше повишаването на ефективността на операциите. В условията на стагнация, добротото сътрудничество и подкрепата на Пощенска банка и Eurobank Ergasias Leasing позволиха на И Ар Би Лизинг да запази водещата си позиция в сектора. Този успех беше гарантиран и от ефективността и професионализма на персонала.

Приемайки предизвикателствата като възможност, И Ар Би Лизинг ще посрещне 2014 г. с усъвършенствани продукти и професионално обслужване. Дружеството ще продължи да търси нови бизнес възможности и още по-тясно сътрудничество с управленията за корпоративно и потребителско банкиране на Пощенска банка.

# СТРУКТУРА НА УПРАВЛЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА



Пощенска банка отдава голямо значение на доброто корпоративно управление, отчитайки неговия принос както за бизнеса, така и за отчетността. Оперирайки в обстановка на постоянно променящи се икономически, браншови, регулаторни и оперативни условия, Банката се придържа към най-добрите корпоративни практики, правни принципи и етичен кодекс.

Пощенска банка отчита, че доброто корпоративно управление е важно за постигане и запазване на общественото доверие, поради което прилага подходяща организационна структура, включваща адекватна система от „проверки и баланси“ и ясни граници на отговорността и правомощията на ръководството, което създава взаимно доверие между акционерите, клиентите и служителите и осигурява постоянното зачитане на техните интереси.

## Управителни и представителни органи

Банката има три основни органа с управителни и представителни функции: Общо събрание на акционерите, Надзорен съвет и Управителен съвет. Техните правомощия произтичат от Търговския закон, Закона за кредитните институции, Устава на Банката и съответните за всеки съвет Правила за работа. В качеството си на собственици на стопанската дейност и активите на Банката, акционерите упражняват правата си в рамките на Общото събрание на акционерите. Всички акционери имат право да участват в заседанията лично или чрез представител/пълномощник. Общото събрание на акционерите взема решения за промени в Устава на Банката, увеличаване и намаляване на капитала, назначаване и освобождаване на членовете на Надзорния съвет, назначаване и освобождаване на регистрирани одитори, одобряване на годишните финансови отчети, изплащане на дивиденди, освобождаване от отговорност на членовете на съветите и т.н.

Общото събрание се счита за редовно проведено, ако на него присъстват и/или са представени акционери, притежаващи повече от половината от акциите на Банката. При липса на кворум се насрочва ново заседание в срок до един месец и то е законно независимо от представения на него капитал. Решенията се вземат с обикновено мнозинство. Някои важни решения, като например изменение и допълнение на Устава на Банката, увеличаване и намаляване на капитала, емитуване на конвертируеми облигации и т.н., се вземат с мнозинство от 2/3 от представените на Общото събрание акции на Банката. Общото събрание взема решения за преобразуването на Банката с положителния глас на 3/4 от представените акции. В случаите, в които се изисква квалифицирано мнозинство, решенията се вземат, само ако на Общото събрание е представен поне половината от капитала на Банката.

Редовното общо събрание се провежда веднъж годишно, в рамките на първите шест месеца от годината. Извънредно общо събрание може да бъде свикано от Управителния съвет или от Надзорния съвет, когато сметат за необходимо или когато това се изисква от закона. За заседанието на Общото събрание се води протокол, който се подписва от председателя и секретаря на събранията и от преброителите на гласовете.

За всяко Общо събрание Банката подготвя покана, съдържаща мястото, датата и часа на събранията, дневния ред, предложенията за решения, както и осигурява писмените материали по дневния ред да бъдат на разположение на акционерите не по-късно от 30 дни преди деня на заседанието.

Съгласно своите гарантирани от закона права, във всеки един момент акционерите разполагат с

адекватна информация относно дейността на Банката. Достъпът им до информация е осигурен чрез различни средства и канали – редовни и извънредни събрания на акционерите, доклади, представяни им от съветите и техните комитети, задължителни вписвания в Търговския регистър и т.н.

Според приложимото законодателство, членовете на съветите се избират чрез процедура, включваща предварително одобрение от Българска народна банка, която цялостно проучва техните квалификации, професионален опит, надеждност и пригодност за заемане на длъжността.

## Управителен съвет и Надзорен съвет

### УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

Банката се управлява и представлява от Управителен съвет – постоянен колективен орган, упражняващ правомощията си под контрола на Общото събрание на акционерите и Надзорния съвет. Управителният съвет провежда редовни заседания, като негово основно задължение и отговорност е осигуряване на устойчив растеж и защита на интересите на Банката, нейните акционери, клиенти и служители. Управителният съвет има задължение редовно, своевременно и подробно да осведомява Надзорния съвет за всичките съществени въпроси, да изготвя годишен доклад за дейността, както и годишен финансов отчет и да ги представя на регистрираните одитори и Надзорния съвет. Управителният съвет изпълнява и други функции и отговорности, предвидени в законите, устава и правилата на институцията.

Управителният съвет се състои от 3 до 9 членове, избрани от Надзорния съвет. Управителният съвет, с одобрението на Надзорния съвет, предоставя управлението и представителните функции на Банката на двама или повече членове на Управителния съвет, които заемат длъжността на изпълнителни директори на институцията.

Към 31 декември 2013 година, Управителният съвет на Банката се състои от трима членове, от които двама изпълнителни и един неизпълнителен. Съставът и мандатът на Управителния съвет са одобрени от Надзорния съвет на Банката, след издаването на надлежните предварителни одобрения от БНБ за назначаването на членовете на Управителния съвет на съответните длъжности в съвета.

Г-жа Петя Димитрова – председател на Управителния съвет и главен изпълнителен директор;

Г-н Димитър Шумаров – член на Управителния съвет, изпълнителен директор и главен финансов директор;

Г-н Йордан Суванджиев – член на Управителния съвет и главен директор управление на риска.

Г-н Антъни Хасиотис и Г-н Янис Вуюкас бяха членове на Управителния съвет до 25 февруари 2013 година.

По отношение на представителството, Банката е възвела длъжността „Прокурист“ в допълнение към тази на изпълнителните директори. Г-жа Милена Ванева – началник на управление „Правно“ на Банката, бе назначена за прокурист през 2011 г. след надлежното предварително одобрение от БНБ за назначаването ѝ като прокурист на Банката. В това си качество г-жа Милена Ванева



представява Банката винаги заедно с един от изпълнителните директори. По този начин тя има правото да извършва всякакви действия или сделки, свързани с дейността на Банката, да представява Банката, да упълномощава трети лица да извършват определени дейности, както и да отчуждава и обременява с тежести недвижими имоти на Банката.

Управителният съвет провежда редовни заседания ежемесечно. Съгласно Устава на Банката редовните заседания се провеждат не по-рядко от веднъж на тримесечие, а когато е необходимо, и по-често. Заседанията на Управителния съвет се свикват с писмена покана не по-късно от 7 дни преди заседанието. Управителният съвет може да взема решения, ако на заседанието присъстват лично или представлявани от друг член на Управителния съвет повече от половината членове. Решенията на Управителния съвет се вземат с обикновено мнозинство, доколкото в устава или в закона не е предвидено по-високо мнозинство. За заседанието на Управителния съвет се води протокол, който се подписва от всички присъствали членове и корпоративния секретар на Банката.

При извършването на дейностите си, Управителният съвет е подпомаган от специализирани комитети. Основните комитети са:

#### **Изпълнителен комитет**

Правомощията на Изпълнителния комитет са свързани с осъществяването на текущото управление на Банката. Той разглежда всички въпроси, свързани с текущите дейности на Банката и взема решения по тях с цел изпълнение стратегията на Банката.

#### **Комитет за управление на активите и пасивите**

Комитетът за управление на активите и пасивите е създаден в съответствие с изискванията на чл. 4 от Наредба №11 на Българската народна банка за управлението и надзора върху ликвидността на банките. Комитетът за управление на активите и пасивите е отговорен основно за консултирането на Управителния съвет относно стратегията за управление на активите и пасивите на Банката.

Кредитен комитет Кредитният комитет е създаден в съответствие с изискванията на чл. 4 от Наредба № 9 на Българската народна банка за оценка и класификация на рисковите експозиции на банките и за установяване на специфични провизии за кредитен риск. Неговите задължения включват наблюдения, оценка, категоризация и определяне на специфични провизии за кредитен риск.

#### **НАДЗОРЕН СЪВЕТ**

Надзорният съвет осъществява цялостен контрол върху бизнеса и финансовите дейности на Банката и същевременно контролира съответствието на дейността на Банката с приложимото законодателство, Устава и решенията на Общото събрание в интерес на акционерите, клиентите и служителите на Банката. Надзорният съвет контролира организацията и управлението при прилагането на решенията на Общото събрание на акционерите, избира и освобождава членовете на Управителния съвет, одобрява определени ключови трансакции и решенията на Управителния съвет, проверява и одобрява годишния финансов отчет, годишния доклад и предложението за разпределение на печалбата и взема решение за свикване на редовно годишно Общо събрание на акционерите. Съветът има и други функции и отговорности, предвидени в законите и устава на Банката. Надзорният съвет има между 3 и 7 членове, избирани от Общото събрание на акционерите.

Надзорният съвет е оправомощен да изисква по всяко време от Управителния съвет информация, доклади и проекторешения по всеки въпрос, както и да проверява всички документи, книги и доклади относно дейността на Банката.

Към 31 декември 2013 година Надзорният съвет на Банката се състои от петима членове, чиито

състав и мандат са одобрени от Общото събрание на акционерите след издаването на надлежните предварителни одобрения от БНБ за назначаването на членовете на Надзорния съвет на съответните длъжности в съвета.

Г-н Теодорос Каракасис – председател на Надзорния съвет

Г-н Ставрос Йоану – заместник-председател на Надзорния съвет

Г-н Евангелос Кавалос – член на Надзорния съвет

Г-н Христос Агам – член на Надзорния съвет

Г-н Николаос Алипрантис - член на Надзорния съвет

Г-н Ставрос Йоану беше назначен за член и заместник-председател на Надзорния съвет на 11 януари 2013 година.

Надзорният съвет заседава редовно, не по-малко от веднъж на тримесечие, когато е необходимо и по-често. Заседанията на Надзорния съвет се свикват с писмена покана не по-късно от 7 дни преди заседанието.

Надзорният съвет може да приема решения, ако на заседанието присъстват лично или представлявани от друг член на Надзорния съвет повече от половината членове. Решенията на Надзорния съвет се вземат с обикновено мнозинство, доколкото в устава или в закона не е предвидено по-високо мнозинство. За заседанието на Надзорния съвет се води протокол, който се подписва от всички присъствали членове и корпоративния секретар на Банката.

Надзорният съвет е създал специализирани комитети, които да го подпомагат в работата му:

#### **Комитет за управление на риска**

Надзорният съвет е делегирал на Комитета за управление на риска отговорността да одобрява всички стратегически решения при управлението на риска, както и да контролира количествените и качествени аспекти на всички пазарни, кредитни, ликвидни и операционни рискове. Комитетът разработва политики и процедури и следи тяхното прилагане.

#### **Одитен комитет**

Одитният комитет подпомага Надзорния съвет в контролната му дейност основно в следните аспекти:

- Преглед на адекватността на системите за вътрешен контрол, системите за управление на риска, както и на процеса по мониторинг на съответствието с нормативните изисквания, вътрешните правила и политики;
- Преглед на процеса на финансово отчитане и съответствие с изискването за изчерпателност на финансовите отчети на Банката;
- Подбор на външни одитори, оценка на представянето им и преглед на тяхната независимост;
- Надзор на ефективността и представянето на звената „Вътрешен одит“ и „Правомерност“.

Като част от общата система за вътрешен контрол в Банката са обособени редица специализирани контролни функции, чиято основна отговорност е да действат като независими механизми за надзор, укрепващи структурата на контрол в Банката.

#### **Управление „Вътрешен одит“**

Управление „Вътрешен одит“ подпомага Надзорния съвет и Одитния комитет, като предоставя независима оценка на адекватността и ефективността на системите за вътрешен контрол и намаляване на риска. „Вътрешен одит“ оказва активна подкрепа на ръководството на Банката в

популяризирането на мерките за вътрешен контрол и управление на риска, чрез представяне на водещите практики за контрол. „Вътрешен одит“ съдейства на ръководството на Банката в предотвратяването на измами и злоупотреби.

### **Управление „Правомерност“**

Пощенска банка въвежда политики и контролни механизми, имащи за цел да гарантират, че законите разпоредби и изискванията на съответните регулаторни органи се спазват във всеки един момент. Банката активно насърчава спазването на нормативните изисквания и приети практики като част от културата на организацията и продължава успешно да управлява и минимизира риска от евентуални злоупотреби, включително нарушения на етичните и правни норми.

Управление „Правомерност“ е фокусирано върху създаването и поддържането на адекватна система за вътрешен контрол и решаването на въпроси, свързани с риска от злоупотреби. Основните отговорности на управлението включват:

- Контрол и предотвратяване на риска Банката да бъде използвана за пране на пари и финансиране на тероризъм;
- Надзор върху спазването на вътрешните правила, включително Кодекса за професионална етика;
- Провеждане на разследвания в отговор на запитвания от регулаторни и други органи, предоставяне на информация и съдействие на съответните органи с оглед подпомагане на работата им;
- Съдействие и уведомяване на ръководството на Банката по всички въпроси, свързани с предотвратяване на измами, незаконни и неетични практики;
- Разглеждане на други въпроси в сферата на управление „Правомерност“, включително въпроси, свързани със защитата на лични данни.

### **Корпоративно управление**

Отдел „Корпоративно управление“ подпомага ръководството, като следи за прилагането на политиките и процедурите на Юробанк Груп за корпоративно управление, изискванията на местните регулаторни органи, законодателството и добрите практики за корпоративно управление.

### **Корпоративен секретар**

Корпоративният секретар подготвя и осигурява целия процес по вземане на решения и провеждане на заседания от Общото събрание на акционерите, Управителния съвет и Надзорния съвет на Банката, в съответствие с изискванията на законодателството и на местните регулаторните органи. Корпоративният секретар гарантира спазването на всички закони изисквания относно публикуване и представяне на решенията и други корпоративни документи, приети от Общото събрание на акционерите, Управителния съвет и Надзорния съвет на Банката, и които следва да се представят в Търговския регистър, с оглед осигуряване на тяхното оповестяване и влизане в сила.

# Управление на риска

Пощенска банка отчита, че поемането на рискове е неразделна част от нейната дейност. За целите на управлението на различните видове риск, Банката е създала механизми, гарантиращи адекватен, своевременно и непрекъснат процес на идентификация, оценка, наблюдение, понижаване и отчитане на рисковете, възникващи в хода на дейността ѝ.

## Кредитен риск

Кредитният риск е най-значимият риск, на който е изложена Банката. Кредитният процес в Пощенска банка се управлява от две звена – първото отговаря за проучване на кредитополучателя и неговия бизнес, а второто - за управлението на кредитния риск. От звеното за проучване на бизнеса зависи предварителната селекция, свързана с идентификацията на неблагоприятните кредитни показатели. По този начин Банката се стреми да си гарантира устойчиви приходи.

Въз основа на анализа на потенциалните рискове и печалби, звеното за управление на кредитния риск фокусира своята оценка върху въпроса дали съществуващият кредитен риск може да доведе до загуби за Банката.

С цел управление и контрол на кредитния риск са създадени редица органи със специфични отговорности:

- Комитет за Управление на Риска – отговаря за стратегически решения и управление на риска на ниво държава;
- Национален Кредитен Комитет и Регионален Кредитен Комитет – отговарят за решения, свързани с процеса по одобрение на кредити;
- Кредитен Комитет – отговаря за решения, свързани с управлението на провизии и влошени кредитни експозиции, както и за одобрение на предложения за реструктуриране на проблемни вземания;
- Комитет за Кредити и Продукти – отговаря за одобрение на рисковите параметри по предлаганите от Банката продукти;
- Комитет за Управление на Проблемни Кредити – отговаря за управлението на проблемни кредити;
- Комитет за Операционен Риск – отговаря за надзора на актуалните операционни рискови експозиции и тяхното управление. Звеното контролира и процесите, свързани с проследяването и минимизирането на операционния риск в Банката.

Кредитната дейност на Банката е подчинена на Правила и Политики, които са базирани на Ръководните принципи на Юробанк Груп. Тяхната цел е да гарантират, че всички аспекти на кредитния риск са адекватно идентифицирани, проследявани и контролирани.

## Пазарен риск

Отдел „Пазарен риск“ отговаря за независимото идентифициране, измерване, наблюдение и контрол на експозицията на Банката към пазарни рискове, с цел ограничаване на потенциалните финансови загуби в резултат на неблагоприятни изменения в пазарни променливи като лихвени равнища, обменни курсове или цени на капиталовите инструменти до приемливи равнища. Политиката за управление на пазарния риск на Банката и свързаните с нея процедури се прилагат по отношение на контрола на пазарните рискове, произтичащи от всички активи, пасиви и задбалансови позиции на Банката, като по този начин обхващат както дейностите на управление „Капиталови пазари“,



така и всички останали дейности, генериращи пазарен риск. През 2013 г. процесът по измерване, наблюдение, анализ, отчетност и управление на експозициите на Банката към пазарни рискове продължи да бъде в пълно съответствие с груповите стандарти и най-добрите практики. Анализът на рисковите експозиции на Банката се допълва от стрес-тестове за пазарен риск, изготвени регулярно на месечна база и симулиращи неблагоприятни сценарии за лихвените проценти, обменните курсове и портфейла от капиталови инструменти, които са се доказали като ценен инструмент за управление на риска в перспектива. Понастоящем Банката не поема съществени открити позиции в чужда валута, различна от евро, което гържи на ниски нива експозицията към валутен риск. Общата експозиция на Банката към лихвен риск също остава ниска, което се дължи основно на плаващите лихвени проценти по повечето нейни активи и пасиви, кратките срокове за промяна на лихвите и активното управление на лихвените несъответствия. Лихвеният риск, произтичащ от по-голямата част от портфейла с дългови ценни книжа, състоящ се основно от български гържавни облигации, е хеджиран посредством лихвени суапи. Портфейлът на Банката с капиталови инструменти се състои изцяло от инструменти, търгувани на Българската фондова борса, при ежедневно извършване на наблюдение и управление на ценовия риск, допълнено от ежедневни изчисления на стойността-пог-риск на портфейла (VaR). Наблюдението и управлението на контрагентските рискове също се извършва на ежедневна база, редом с наблюдението на лимитите за потенциална бъдеща експозиция (PFE) по деривативните експозиции към корпоративни клиенти.

### **Ликвиден риск**

Ликвиден е рискът, при който Банката не може да финансира увеличение на активите си или да посрещне задълженията си на разумна цена или изобщо; при финансови активи рискът е, че даден инструмент не може да бъде продаден или другояче разменен за пълната му пазарна стойност. Разумното управление на ликвидния риск и подходящият надзор и контрол са елементи от съществено значение за ефективното управление на Банката. Банката се стреми да управлява своите ликвидни рискове ефективно и да поддържа достатъчни ликвидни буфери, за да посрещне успешно потенциални неблагоприятни стресови събития. Крайната отговорност за управление на ликвидността е на Комитета за управление на активите и пасивите (ALCO). През 2013 г. Пощенска банка съумя допълнително да подобри своите и без това силни и стабилни ликвидни позиции. Редовно наблюдаваните вътрешни ликвидни съотношения и ликвидни буфери достигнаха го исторически високи равнища. Регулаторният "Коефициент на ликвидните активи", изчисляван съгласно Наредба 11 на БНБ, достигна 34,19% в края на годината, значително над изискваното минимално равнище от страна на Централната банка. Положителната перспектива за състоянието на ликвидността на Банката се подсилва и от резултатите от месечните стрес-тестове за ликвиден риск, показващи че Банката е изградила силен капацитет за справяне с изключително неблагоприятни сценарии по отношение на ликвидните рискове.

### **Операционен риск**

Управлението на операционния риск се осъществява посредством комбинация от политики, методологии и процеси създадени с цел идентифициране, оценка и управление на контролите, минимизиране, наблюдение, консолидиране и отчитане на операционния риск като: вътрешна и външна измама, нарушения в изпълнението, доставката и управлението на процесите, прекъсване на дейността и сринове в системите, щети по материалните активи, неправилно използване на продукти или бизнес практики.

Управлението на операционния риск се основава на следните отделни, същевременно взаимосвързани и интегрирани програми: Програма за поддържане на база данни за операционни събития, Програма за Ключови Рискови Индикатори, Програма за Самооценка на Рисковете и Контролите; Управление на риск от измами; Сценариев анализ за операционен риск.

От създаването си през 2012 г., Комитетът за Операционен Риск осигурява непрекъснато наблюдение на действителната експозиция към операционен риск и нейното управление, както и на процесите за оценка, наблюдение и минимизиране на операционния риск. Редовни заседания се провеждат с участието на висшето ръководство на Банката.

През 2013, допълнителни стъпки бяха предприети от Банката за осигуряване на ефективно и проактивно управление на операционния риск и по-специално в областта на риска от измами. Културата на нетърпимост към измамите и борба с тях беше засилена чрез специализирани обучения.

2013 година беше година на по-нататъшен напредък в управлението на операционното събитие през целия му жизнен цикъл с цел намаляване на загубите и въздействието на събитието, намаляване на бъдещата експозиция към подобни събития чрез подобряване на съответните контроли, повишена чувствителност към риска и по-добро разбиране на последициите от събитията.

Няма операционни загуби през 2013 година, които да излагат Банката на значителен риск.

### **Базел II**

В съответствие с плана за развитие на Юробанк Груп и с оглед ангажимента на Банката за постоянно усъвършенстване на управлението на риска, дейностите по програма Базел II продължиха и през 2013 г. в съответствие със стандартите и най-добрите практики на Групата.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## Доклад на независимия одитор

### До акционерите на “Юробанк България” АД



#### Доклад върху финансовия отчет

Ние извършихме одит на приложения финансов отчет на “Юробанк България” АД („Банката”), включващ счетоводния баланс към 31 декември 2013 г. и отчетите за доходи, за всеобхватния доход, за промените в собствения капитал, за паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, както и обобщеното оповестяване на съществените счетоводни политики и другите пояснителни приложения.

#### Отговорност на ръководството за финансовия отчет

Ръководството е отговорно за изготвянето и достоверното представяне на този финансов отчет, в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане, приети в Европейския съюз, и за такава система за вътрешен контрол, каквато ръководството определи като необходима за изготвянето на финансов отчет, който да не съдържа съществени отклонения, независимо дали те се дължат на измама или грешка.

#### Отговорност на одитора

Нашата отговорност се свежда до изразяване на одиторско мнение върху този финансов отчет, основаващо се на извършения от нас одит. Нашият одит бе проведен в съответствие с професионалните изисквания на Международните одиторски стандарти. Тези стандарти налагат спазване на етичните изисквания, както и одитът да бъде планиран и проведен така, че ние да се убедим в разумна степен на сигурност доколко финансовият отчет не съдържа съществени отклонения.

Одитът включва изпълнението на процедури с цел получаване на одиторски доказателства относно сумите и оповестяванията, представени във финансовия отчет. Избраните процедури зависят от преценката на одитора, включително оценката на рисковете от съществени отклонения във финансовия отчет, независимо дали те се дължат на измама или на грешка. При извършването на тези оценки на риска одиторът взема под внимание системата за вътрешен контрол, свързана с изготвянето и достоверното представяне на финансовия отчет от страна на предприятието, за да разработи одиторски процедури, които са подходящи при тези обстоятелства, но не с цел изразяване на мнение относно ефективността на системата за вътрешен контрол на предприятието. Одитът също така включва оценка на уместността на прилаганите счетоводни политики и разумността на приблизителните счетоводни оценки, направени от ръководството, както и оценка на цялостното представяне на финансовия отчет.

Считаме, че извършеният от нас одит предоставя достатъчна и подходяща база за изразеното от нас одиторско мнение.

#### Мнение

По наше мнение, финансовият отчет представя достоверно във всички съществени аспекти финансовото състояние на “Юробанк България” АД към 31 декември 2013 г., както и нейните финансови резултати от дейността и паричните потоци за годината, завършваща тогава, в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане, приети в Европейския съюз.

**Доклад върху други правни и регулаторни изисквания**

Ръководството също така носи отговорност за изготвянето на годишен доклад за дейността в съответствие с изискванията на Закона за счетоводството.



Законът за счетоводството изисква от нас да изразим мнение относно съответствието между годишния доклад за дейността на Банката и годишния финансов отчет за същия отчетен период.

По наше мнение, годишният доклад за дейността, изложен от стр. 1 до стр. 11 е изготвен в съответствие с приложеня годишен финансов отчет на Банката към 31 декември 2013 г.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Милка Дамянова'.

**Милка Дамянова**  
Регистриран одитор

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Щефан Вайблен'.

**Щефан Вайблен**  
ПрайсуотърхаусКупърс Одит ООД

31 март 2014 г.  
гр. София



# Годишен доклад на директорите

## ГОДИШЕН ДОКЛАД НА ДИРЕКТОРИТЕ

Управителният съвет на Банката представя годишен отчет за дейността към 31 декември 2013 г.

### ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Юробанк България АД (Банката или Пощенска банка) предлага обслужване на физически лица, корпоративно и инвестиционно банкиране в България. Централният офис на Банката се намира в София. Адресът на управление е София 1766, ул. „Околовръстен път” 260.

### ПРЕГЛЕД НА ДЕЙНОСТТА

#### Развитие и резултати от дейността на Банката

Изминалата 2013 година беше положителна за Банката по отношение на продажбите и финансовите резултати. Пощенска банка реализира значителен ръст на нетната печалба до 18.5 млн. лв. Постигнатите успехи са резултат на правилно формулираната стратегия, основана върху запазване на приходите и качеството на активите, и контрол над разходите, включително разходите за лихви и обезценки. Постижението е още по-значимо, като се вземе предвид неблагоприятната икономическа среда и продължаващите затруднения в българския банков сектор.

Световната икономика започна да се възстановява ефективно през 2013 година, макар че прогнозите бяха ревизирани в посока надолу. Една от причините за това беше забавеното възстановяване на икономиките на страните от Европейския съюз. През втората половина на 2013 година, икономиката на Европейския съюз излезе от техническата рецесия, но растежът остава близо до нулата. Въпреки това, водещите анализатори очакват възстановяването да се засили през настоящата година, но с по-ниски темпове от първоначално предвижданите.

Страните от Европейския съюз продължават да бъдат основният външотърговски партньор на страната и слабото съвкупно търсене оказва влияние върху износа на България и съответно върху ръста на БВП. Износът беше основният двигател на растежа през 2013 година нараствайки със 6.8%, докато вносът се увеличи само с 1,3%. БВП на България нарасна с 0,9%, което е малко по-високо от растежа през 2012 г. (0,6%). Световното потребление и липсата на инвестиции се посочват като основни фактори, допринасящи за по-ниския ръст.

Усилията на правителството да подкрепи икономиката чрез увеличение на бюджетните разходи наложи ревизия на бюджета за 2013 година и увеличение на бюджетния дефицит до 1.8% (при първоначално планирани 0,5%). За 2014 година правителството отново предвижда да реализира дефицит от 1,8%, което оставя твърде малък буфер, ако оптимистичните прогнози за увеличение на данъчните приходи не се реализират. Дефлационните процеси през втората половина на 2013 година бяха един от факторите за по-ниските приходи от косвени данъци и техният ефект ще продължи да бъде усещан през първата половина на 2014 година.

Забавеното икономическо възстановяване оказва влияние и върху търсенето на кредити и качеството на активите на банките. Стабилността на системата остава извън съмнение - банковата система продължава да бъде на печалба, което позволи да се заделят над 1 млрд. лева под формата на провизии за обезценка. Процентът на лоши кредити спря да нараства, а коефициентът на покритие надхвърли 50%. Общата капиталовата адекватност на системата към края на 2013 година е 16,85%, а коефициентът на ликвидност – 27%, значително над изискуемите и препоръчителни

стойности. Повишената ликвидност в системата доведе до намаление на лихвите по депозитите, но това не беше достатъчно да компенсират намалението на лихвения доход. Благодарение на пониските разходи за обезценки, банките реализираха минимален ръст на печалбата спрямо 2012 г.

През 2013 година Пощенска банка успя да реализира значителен финансов успех и да се открий на фона на конкурентите. Банката е на челно място измежду българските банки по ръст на печалбата за изминалата година. Постигнатата нетна печалба в размер на 18,5 милиона лева доказва, че стратегията за развитие дава резултати, въпреки трудната икономическа среда.

Чрез развиването на иновативни продукти и услуги и залагайки на качеството, Банката запази своята водеща позиция на пазара и продължи да изгражда дългосрочни партньорски взаимоотношения с клиенти, основани на взаимно доверие. Пощенска банка е универсална банка и предлага широка гама от банкови услуги на местни и чуждестранни клиенти в цялата страна чрез своите 184 клона, и 2,567 служители.

Към 31 декември 2013 година общите активи достигнаха 5,7 милиарда лева като основният фактор за това е нарастването на привлечените депозити. Банката се финансира изцяло от депозити на граждани и фирми (4,5 милиарда лева към 31 декември 2013), които формират над 90% от общо привлечените средства. Това гарантира комфортно висок коефициент на ликвидност (32,3% към 31 декември 2013) и осигурява стабилна база за нарастване на кредитирането. Същевременно разходите за лихви намаляха със 7%, което позволи да се компенсират спадът на лихвения доход на годишна база. През втората половина на годината динамиката на нетния лихвен доход промени посоката си и започна да нараства през последните две тримесечия.

Кредитният портфейл отбеляза минимален спад с 2% до 4,3 милиарда лева, поради слабото търсене на кредити от корпоративни клиенти. За сметка на това кредитите на граждани и домакинства отбелязаха ръст от 1%, което затвърди пазарните позиции на Банката в сегмента. Заделените провизии през годината в размер на 80,9 милиона лева заздравиха допълнително баланса и осигуриха допълнителен буфер срещу потенциални бъдещи загуби от просрочените кредити.

Нетните приходи от такси и комисиони се увеличиха с 3% до 56,9 милиона лева и достигнаха дял от 23% от общите приходи на Банката. Увеличението на дела на приходите от такси и комисиони е важен елемент от стратегията на Банката да се концентрира върху предоставянето на повече трансакционни услуги. Високата ликвидност на пазара ще продължи да ограничава възможностите на банките да реализират приходи от основната си функция на финансов посредник и ще увеличи важността на нелихвените приходи.

Показателите за ефективност също се подобриха през 2013 година. Коефициентът разходи към приходи достигна до 59%, благодарение на строгия контрол върху разходите, повишаване на ефективността и акцент върху алтернативните канали за продажба и обслужване.

Банката разполага с достатъчно собствен капитал за осигуряване на адекватно капиталово покритие на рисковите ѝ активи. Към 31 декември 2013 г. собственият капитал на Банката (изчислен по реда на Наредба 8 на БНБ за капиталовата адекватност на банките) достигна 595 милиона лева. Към 31 декември 2013 г. капиталовата адекватност на Банката, съгласно изискванията на Базел II, е 16,76%, значително по-висок процент от заложения от Българска народна банка минимум от 12%. Реализираната печалба допълнително ще подсили капиталова адекватност през важната 2014 година, когато влизат в сила новите Регламент 575/2013 и Директива 2013/36/ЕС за капиталова адекватност.

### **Важни събития, случили се през финансовата година**

През 2013 г. Пощенска банка се утвърди като модерна банка, предлагаща иновативни технологични решения и продукти на своите клиенти. Банката продължи да заема водещо място на пазара на кредитни и дебитни карти, жилищно кредитиране и спестовни продукти, както и по отношение на факторинг услуги за корпоративни клиенти, инвестиционно банкиране, и попечителски услуги за местни и чуждестранни институционални клиенти.

През юни 2013 г. Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) запази дългосрочния рейтинг на финансова сила на Пощенска банка на ВВ+, краткосрочен рейтинг В и стабилна перспектива. Това е третата рейтингова оценка на Банката, направена от БАКР. Тя позволява на финансовата институция да продължи успешно да привлича ресурс както в страната, така и на международните пазари, които да предоставя на българския бизнес и домакинства, като по този начин стимулира българската икономика.

Пощенска банка е сред водещите институции на българския паричен и капиталов пазар, активен участник в междубанковия валутен пазар и на пазара на инструменти с фиксирана доходност. Банката е сред най-опитните и утвърдени инвестиционни посредници в страната, като неизменно е в топ 10 по брой сделки и същевременно най-активен участник сред банкните институции у нас. Пощенска банка има сериозни постижения в инвестиционното банкиране и е носител на редица престижни международни награди за качеството на своите попечителски услуги.

През януари 2013 г. финансовата институция подписа гаранционно споразумение с „Национален гаранционен фонд“ по Програма за развитие на селските райони, с лимит 36,5 млн. лева. Програмата представлява гаранционна схема с до 80% покритие от „Национален гаранционен фонд“ на портфейл от кредити за малки и средни предприятия. По този начин Банката осигури ликвидност с ключово значение за малки и средни предприятия, заети в селското и горското стопанство у нас. През юли 2013 г. Банката получи финансиране от 20 млн. евро по кредитна линия на Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР) за търговско финансиране. Чрез програмата Банката продължи подкрепата си за български фирми - износители и вносители, като предостави гаранции, покриващи рискове при банкови трансакции за търговско финансиране, както и краткосрочно финансиране на пред-експорт, внос и факторинг. Бе предоставена и допълнителна подкрепа чрез кредитната линия на ЕБВР по програма „Българска енергийна ефективност за конкурентоспособна индустрия“, по която Пощенска банка получи финансиране от 4 млн. евро. Линията предостави финансиране на малки и средни предприятия за инвестиции в енергийна ефективност.

### **Нови продукти и иновации**

През 2013 г. Пощенска банка представя за първи път на българския пазар иновативния „Спестовен жилищен кредит“, с който лихвата по кредита намалява автоматично, когато клиентите увеличават размера на спестяванията си в Банката. Същевременно клиентите запазват дохода от средствата си и продължават да разполагат с тях напълно свободно. В допълнение на тази иновация, Управление „Жилищно кредитиране“ постигна ръст от 25% на новия си бизнес на годишна база. Управлението отчете и 80% ръст на онлайн апликациите за жилищни кредити през корпоративния сайт на Банката. През цялата година нивата на лихвите по жилищните и ипотечни кредити бяха едни от най-добрите, погледнато в исторически план. Още през октомври 2012 г. Банката обяви намаляване на лихвите по предлаганите жилищни кредити за нови и съществуващи клиенти, което съответно доведе до намаляване на размера на погасителните вноски на клиентите. Като отговорен финансов партньор, който подпомага клиентите си през целия им житейски път, Банката бе последователна и следваше тази благоприятна промяна за своите клиенти и през 2013 г. През годината финансовата институция реализира множество партньорства с търговци и предложи на клиентите с кредитни карти отстъпки в редица търговски обекти, бензиностанции,

туристически агенции, хотели и гр. Програмата за лоялност MyRewards, една от най-щедрите програми за картодържатели в България, бе разширена и вече включва клиенти с кредитни карти American Express и Visa. В допълнение на това, Пощенска банка и Visa разшириха партньорството си на българския пазар и започнаха да предлагат на всички настоящи и нови клиенти на Банката кредитна карта от висок клас Visa Gold.

Финансовата институция постигна и отлични резултати при използването на приложението за онлайн банкиране e-Postbank след въвеждане на изцяло обновената му версия в средата на 2012 г. След внедряването му, Банката отчита над 45% ръст на индивидуалните клиенти, започнали да извършват трансакции през e-Postbank, поради изключителното удобство, бързина, сигурност и по-ниски такси. През ноември 2013 г. Банката разшири приложението и за корпоративни клиенти. През 2013 г. Пощенска банка предложи на клиентите си и удобството да имат достъп до банковата си сметка 24 часа в денонощието, без да е необходимо да посещават банков клон, да разполагат с надеждна интернет връзка или да правят какъвто и да е компромис със сигурността на средствата си, чрез въвеждане на услугата телефонно банкиране.

През септември 2013 г. финансовата институция се присъедини към програмата за кредитиране на студенти и докторанти с държавна финансова подкрепа, като подписа типов договор с Министерство на образованието и науката.

През 2013 г. Пощенска банка е лидер в предлагането на факторинг услуги на корпоративни клиенти – експортно ориентирани или търгуващи на българския пазар. Тя успява да привлече както нови корпоративни клиенти, така и нови контрагенти на настоящите си клиенти и да изгради здрав и печеливш портфейл.

### **Устойчиво развитие**

През април 2013 г., за шеста поредна година над 200 служители на Пощенска банка се погрижиха за красотата на Панчаревското езеро, като почистиха района на язовирната стена, посочен като едно от най-замърсените места от еколозите на община Панчарево.

През юни 2013 г. стартира информационна кампания под мотото „PLAY 4 CHANGE“ за превенция на трафик на хора с цел сексуална експлоатация, организирана съвместно от Националната комисия за борба с трафика на хора и Пощенска банка. Кампанията бе естествено продължение на партньорството между двете институции, което стартира през 2012 г. с осъществяването на международния проект „The No Project“ за борба с трафика на хора в България.

През август 2013 г. Пощенска банка стартира проекта „ПАРКирай се на зелено“, създавайки специално обособен кът в Южен парк в София, предлагащ на посетителите възможност за почивка и забавления сред природата. Проектът бе част от ангажимента на Банката да реализира инициативи в полза на общността.

През септември 2013 г. Банката се присъедини към Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на Организацията на обединените нации (UNEP). Инициативата обединява над 200 институции от над 40 страни, включително банки, застрахователи и инвестиционни фондове и представлява уникална форма на партньорство, спомагаща за своевременния и конструктивен анализ на глобалните, екологични и социални проблеми в светлината на устойчивото развитие на бизнеса. С присъединяването си към програмата Пощенска банка се ангажира да интегрира решения на наболели екологични проблеми във всички аспекти на своята дейност.

През септември 2013 г. Банката се включи в Глобалната инициатива PARK(ing) Day, преобразявайки



две паркоместа в центъра на София в приятни зони за отдих с удобни меки мебели и библиотека на открито.

През октомври 2013 г. институцията се присъедини към националната инициатива „Професионалисти в училищата“, която се проведе в рамките на „XII-ти Дни на доброволчеството 2013“. От 12 до 25 октомври експерти от Банката, заедно с мениджъри и специалисти от други водещи компании, обучаваха ученици в над 30 училища в страната.

Пощенска банка се присъедини и към кампанията „Отвори очи“ на фондация „Очи на четири лапи“, която цели да подпомогне достъпа до обществени места на хора с увредено зрение заедно с техните кучета водачи. През 2013 г. вратите на всички офиси на Пощенска банка в цялата страна бяха обозначени със зеления стикер на кампанията, който показва, че институцията подкрепя незрящите хора и техните кучета водачи са добре дошли във всички обекти на Банката.

През декември 2013 г. Пощенска банка и УНИЦЕФ стартираха съвместно стратегическо партньорство, озаглавено „Най-добър старт за всяко дете“. Банката подкрепя проекта на УНИЦЕФ за развиване на мрежа от Центрове за майчино и детско здраве, които да подкрепят семействата в грижата за малките им деца. Дарителите - клиенти и служители на Пощенска банка, сами избират предпочитаната от тях сума и начин на дарение - чрез банкомат, на каса или приложението за онлайн банкиране на Банката, като всички трансакции, свързани с даренията към УНИЦЕФ, са освободени от такси.

Някои от най-значимите постижения/награди на Банката през 2013 г. са:

- През януари 2013 г., за трета поредна година, Пощенска банка е определена за най-добрата банка у нас в предоставянето на попечителските услуги на чуждестранни и местни институционални клиенти. Признанието се присъжда в ежегодната класация на най-престижното световно списание в областта на попечителските услуги Global Custodian.
- През март 2013 г. Банката получи две награди от престижния конкурс за най-добри събития Eventex Awards. Отличията са втора награда в категория „Кампания на годината 2012“ и втора награда в категория „Събитие на публиката 2012“, като и двете признания са за реализирането в България на международния проект The NO Project в подкрепа на борбата с трафика на хора.
- Отново през март 2013 г. г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор на Пощенска банка, получи голямата награда в категория „Банково дело“ на вторите годишни награди на списание „Бизнес лейди“.
- През април 2013 г. Банката получи престижно признание в четвъртото издание на годишните награди за PR и комуникации WAPRA Bright Awards. Тя бе отличена с трета награда в най-оспорваната категория „Комуникационна кампания на годината“ за откриването на новия си централен офис.
- През април 2013 г. ко-брандираната кредитна карта на Пощенска банка и магазини IKEA бе обявена за най-добър банков продукт на 2012 г. от авторитетно международно жури и най-добър картов продукт на 2012 г., според онлайн гласуване на потребители във Фейсбук, иницирано от b2b Media.
- През май 2013 г. Банката бе отличена за втора поредна година в престижния конкурс за постижения в сферата на комуникациите „PR Приз 2013“. Финансовата институция спечели второ място в категория „Проект за корпоративна социална отговорност – бизнес сектор“ за реализирането в България на международния проект The No Project в подкрепа на борбата с трафика на хора.
- През ноември 2013 г. Пощенска банка оглави класацията „Най-динамичните банки“ на сп. Forbes в категория „Ипотечни кредити“.

- Отново през ноември 2013 г. г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор на Пощенска банка, получи международно признание и бе наградена с две сребърни отличия на наградите „Stevie Awards за жените в бизнеса“. Г-жа Димитрова се нареди сред призьорите в категория „Изпълнителен директор на годината за Европа, Близкия Изток и Африка“ и категория „Изпълнителен директор на годината в сферата на услугите“ (за организации с до 2 500 служители).

## **СТРУКТУРА НА ОСНОВНИЯ КАПИТАЛ**

Към 31 декември 2013 г. общият брой на акциите на „Юробанк България“ АД е 452,752,652 с номинална стойност 1 лев на акция. Юробанк Ергасиас С.А. притежава пряко 34.56% от „Юробанк България“ АД, 54.27% от капитала са притежание на И Ар Би Ню Юрп Холдинг Б.В., 11.16% са притежание на КЮХ Болкан Холдингс Лимитед и 0.01% се притежават от миноритарни акционери.

## **УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ**

Към 31 декември 2013 година Управителният съвет се състои от следните членове:

- Петя Димитрова – Председател на УС и Главен изпълнителен директор
- Димитър Шумаров – Член на УС и Изпълнителен директор
- Йорган Суванджиев – Член на УС

Г-н Антъни Хасиотис и г-н Янис Вуюкас бяха членове на Управителния съвет до 25 февруари 2013 г.

### **1. Възнаграждения на членовете на Управителния съвет**

През 2013 година членовете на Управителния съвет не са получавали възнаграждения от Банката в качеството им на членове на Управителния съвет.

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

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

### **3. 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.

### **4. Участие на членовете на Управителния съвет в групи търговски дружества като:**

#### **4.1. Съдружници с неограничена отговорност**

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

#### **4.2. Съдружници /акционери притежаващи повече от 25 на сто от капитала на друго дружество**

- Антъни Хасиотис

Инвестмънтс АМК ЕООД, България – едноличен собственик

#### **4.3. Участващи в управлението на групи дружества или кооперации като прокуристи, управители или членове на Съвета на директорите**

- **Петя Димитрова**
  - Бългериън Ритейл Сървисиз АД, България – Председател на Съвета на директорите и Изпълнителен директор (до 19.07.2013 г.)

- И АР БИ Пропърти Сървисиз София АД, България (предишно наименование: И ЕФ ДЖИ Пропърти Сървисиз София АД, дата на промяна – 25.03.2013 г.) – Член на Съвета на директорите
  - ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД, България – Член на Съвета на директорите и Изпълнителен директор (до 04.02.2013 г.)
  - ИМО Рила ЕАД, България – Заместник-председател на Съвета на директорите и Изпълнителен директор (до 24.06.2013 г.)
  - ИМО Централен Офис ЕАД, България – Заместник-председател на Съвета на директорите и Изпълнителен директор (до 06.06.2013 г.)
  - ИМО 03 ЕАД, България – Член на Съвета на директорите и Изпълнителен директор (до 07.06.2013 г.)
  - И АР БИ Лизинг ЕАД, България (предишно наименование И ЕФ ДЖИ Лизинг ЕАД, дата на промяна – 01.02.2013 г.) – Член на Съвета на директорите (до 01.02.2013 г.)
  - Български Форум на Бизнес Лидерите, България – Член на Съвета на директорите
  - Американска търговска камара в България, България – Член на Съвета на директорите
  - ДП „Съобщително строителство и възстановяване”, България – Член на Съвета на директорите (до 03.04.2013 г.)
  - Конфедерация на работодателите и индустриалците в България, България – Член на Управителния съвет (от 05.12.2013 г.)
- **Димитър Шумаров**
    - ИМО Рила ЕАД, България – Член на Съвета на директорите (от 24.06.2013 г.)
    - ИМО Централен Офис ЕАД, България – Член на Съвета на директорите (от 06.06.2013 г.)
    - ИМО 03 ЕАД, България – Член на Съвета на директорите (от 07.06.2013 г.)
- **Йордан Суванджиев**
    - ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД, България – Заместник-председател на Съвета на директорите и Изпълнителен директор
    - ИМО Централен Офис ЕАД, България – Заместник-председател на Съвета на директорите и Изпълнителен директор
    - ИМО Рила ЕАД, България – Заместник-председател на Съвета на директорите и Изпълнителен директор
    - И АР БИ Пропърти Сървисиз София АД, България (предишно наименование: И ЕФ ДЖИ Пропърти Сървисиз София АД, дата на промяна – 25.03.2013 г.) – Член на Съвета на директорите
- **Антъни Хасиотис**
    - Vancrest S.A., Румъния – Главен изпълнителен директор
    - И АР БИ Лизинг ЕАД, България (предишно наименование И ЕФ ДЖИ Лизинг ЕАД, дата на промяна – 01.02.2013 г.) – Член на Съвета на директорите (до 01.02.2013 г.)
    - Инвестиции АМК ЕООД, България – Управител
- **Янис Вуюкас**
    - И АР БИ Лизинг ЕАД, България (предишно наименование И ЕФ ДЖИ Лизинг ЕАД, дата на промяна – 01.02.2013 година) – Председател на Съвета на директорите и Изпълнителен директор (до 01.02.2013 г.)
    - И АР БИ Ауто Лизинг ЕООД, България (предишно наименование И ЕФ ДЖИ Ауто Лизинг ЕООД, дата на промяна – 10.06.2013 година) – Управител (до 10.06.2013 г.)

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

През 2013 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

### НАДЗОРЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2013 година Надзорният съвет се състои от следните членове:

- Теодорос Каракасис – Председател на Надзорния съвет
- Ставрос Йоану – Заместник-председател на Надзорния съвет
- Евангелос Кавалос – Член
- Христос Адам – Член
- Николаос Алипрантис – Член

Ставрос Йоану стана член и заместник-председател на Надзорния съвет на 11 януари 2013 година.

#### 1. Възнаграждения на членовете на Надзорния съвет

През 2013 година членовете на Надзорния съвет не са получавали възнаграждения от Банката в качеството им на членове на Надзорния съвет.

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

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

#### 3. 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.

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

##### 4.1. Съдружници с неограничена отговорност

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

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

Членове на Надзорния съвет не са притежавали повече от 25 на сто от капитала на друго дружество.

##### 4.3. Участващи в управлението на други дружества или кооперации като прокуристи, управители или членове на Съвета на директорите

##### • Теодорос Каракасис

- Ванспост S.A., Румъния – Заместник-председател на Съвета на директорите
- ERB Retail Services IFN S.A., Румъния – Член на Съвета на директорите
- ERB Leasing IFN S.A., Румъния – Член на Съвета на директорите
- Eurobank Property Services S.A., Румъния – Председател на Съвета на директорите
- ERB Property Services d.o.o. Beograd, Сърбия – Председател на Надзорния съвет
- Eurobank A.D. Beograd, Сърбия – Председател на Управителния съвет
- И АР БИ Лизинг ЕАД, България (предишно наименование И ЕФ ДЖИ Лизинг ЕАД, дата на промяна – 01.02.2013 година) – Член на Съвета на директорите
- И АР БИ Пропърти Сървисиз София АД, България (предишно наименование: И ЕФ ДЖИ Про-



пърти Сървисиз София АД, дата на промяна – 25.03.2013 година) – Председател на Съвета на директорите

- Български Ритейл Сървисиз АД, България – Председател на Съвета на директорите (от 19.07.2013 г.)
  - CEH Balkan Holdings Limited – Член на Съвета на директорите
  - ERB New Europe Funding B.V., Холандия – Управляващ директор А (от 01.02.2013 г.)
  - ERB New Europe Funding II, Холандия – Управляващ директор А (от 01.02.2013 г.)
  - Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Съветник
  - Greek-Serbian Chamber of Commerce – Заместник-председател на Съвета на директорите
  - Hellenic-Romanian Chamber of Commerce and Industry – Генерален секретар и член на Съвета на директорите (до декември 2013 г.)
- **Ставрос Йоану**
- Eurobank Ergasias S.A., Гърция, - Генерален мениджър Банкиране на гребно (от 02.08.2013 г.), Член на Изпълнителния съвет и на Управителния комитет
  - Eurobank Business Services S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (от 11.09.2013 г.)
  - Eurolife ERB General Insurance S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (от 16.09.2013 г.)
  - Eurolife ERB Life Insurance S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (от 16.09.2013 г.)
  - Ве – Business Exchanges S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите
  - Eurobank Household Lending S.A., Гърция – Заместник-председател на Съвета на директорите (от 29.11.2013 г.)
  - Eurobank Property Services S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (от 29.11.2013 г.)
  - Eurobank Financial Planning Services S.A., Гърция – Председател на Съвета на директорите (от 04.12.2013 г.)
  - Eurobank Remedial Services S.A., Гърция – Председател на Съвета на директорите (от 04.12.2013г.)
  - New TT Hellenic Postbank S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (от 30.09.2013 г. до 27.12.2013 г.)
  - Ванспост S.A., Румъния – Член на Съвета на директорите (до 12.12.2013 г.)
  - ERB IT Shared Services S.A., Румъния – Председател на Съвета на директорите
  - Eurobank a.d. Beograd, Сърбия – Член на Управителния съвет
  - Cardlink S.A., Гърция – Заместник-председател на Управителния съвет (от 27.02.2013 г.)
- **Евангелос Кавалос**
- Eurobank Ergasias Leasing S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (до 02.12.2013 г.)
  - Eurolife ERB General Insurance S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (от 10.04.2013 г. до 02.12.2013 г.)
  - Eurolife ERB Life Insurance S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (до 02.12.2013 г.)
  - Eurobank Factors S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (до 02.12.2013 г.)
  - ERB Insurance Services S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (до 02.12.2013 г.)
  - PJSC „Universal Bank“, Украйна – Член на Надзорния съвет (до 02.12.2013 г.)
  - Eurobank A.D. Beograd, Сърбия – Член на Управителния съвет (до 02.12.2013 г.)
  - Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Генерален мениджър, Член на Управителния комитет
  - Unitfinance S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (до 02.12.2013 г.)
- **Христос Агам**
- Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Генерален мениджър, Директор на управление „Руск“, Член на Изпълнителния съвет и на Управителния комитет (Генерален мениджър към 05.11.2013 г.)
  - Eurobank Factors S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите
  - Eurobank Remedial Services S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите

- Eurobank Property Services S.A., Гърция – Председател на Съвета на директорите (Председател към 29.11.2013 г.)
- Eurobank Financial Planning Services S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите
- Bancpost S.A., Румъния – Член на Съвета на директорите (от 12.12.2013 г.)
- **Николаос Алипрантис**
  - Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Заместник-генерален мениджър
  - Eurobank Ergasias Leasing S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите
  - Eurobank Factors S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (до 04.06.2013 г.)
  - Eurobank A.D. Veograd, Сърбия – Член на Управителния съвет

## **5. Договори, сключени през годината съгласно чл. 240 б от Търговския закон**

През 2013 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

## **СТРУКТУРА НА ГРУПАТА**

Към 31 декември 2013 г. Юробанк България АД няма гъщерни гружества и поради тази причина Банката не изготвя консолидирани финансови отчети.

## **ЦЕЛИ НА Банката ЗА 2014 г.**

Положителните макроикономически прогнози за 2014 година дават основание да се очаква подобрение във финансовите резултати. Целите за 2014 година ще надграждат постигнатите резултати през изминалата година, опирайки се на основните елементи от дългосрочната стратегия на Банката. Очакваният ръст на икономиката ще повиши търсенето на кредити до ниво, което да компенсира напълно изплащането на съществуващите задължения, най-вече в корпоративния сегмент.

Акцентът върху разумното ниво на рисков апетит изисква предлагането на продукти, които да бъдат конкурентоспособни в ценово отношение. Привличането на депозити ще продължи, но фокусът ще бъде поставен върху разнообразяване на продуктовия микс и оптимизиране на ценовите равнища. Ще се използват възможностите за набиране на специализиран ресурс от местни и чуждестранни финансови институции, които да бъде предоставен на клиентите при изгодни финансови условия.

Увеличението на броя на разплащателни сметки, привличането на нови клиенти и разширяване на взаимоотношенията със съществуващите ще играе важна роля за увеличаването на приходите от такси и комисиони. Изграждането на взаимно доверие с клиентите минава през предоставянето на безупречно обслужване, разнообразни възможности за алтернативен достъп до каналите на Банката и вслушване в тяхното мнение. За целта ще се инвестира в обучение на служителите, подобряване на тяхната квалификация, ефективност и мотивация.

Дългосрочната стратегия на Пощенска банка е да е предпочитаната банка за своите клиенти. Банката се стреми да предлага иновативни и качествени продукти и услуги и едновременно с това да посреща постоянно нарастващите очаквания на клиентите си, като по този начин създава стойност за тях и за своите акционери.

## **ОТГОВОРНОСТИ НА РЪКОВОДСТВОТО**

Според българското законодателство Ръководството следва да изготвя финансови отчети за

Всяка финансова година, които да дават вярна и честна информация за състоянието на Дружеството към края на годината и неговите финансови резултати. Ръководството е изготвило приложените тук финансови отчети в съответствие с МСФО.

Ръководството потвърждава, че се прилага адекватна счетоводна политика.

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

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



---

**Петя Димитрова**

Председател на УС и  
Главен изпълнителен директор



---

**Димитър Шумаров**

Член на УС,  
Изпълнителен директор и  
Главен финансов директор

28 март 2014 г.  
гр. София, България

# Финансови отчети

## ОТЧЕТ ЗА ДОХОДИТЕ

	Бележки	Годината приключваща на 31 декември 2013 г.	2012 г. * (преизчислени)
Приходи от лихви и подобен приход	1	370,747	417,207
Разходи за лихви и подобен разход	1	(175,024)	(207,172)
<b>Нетен доход от лихви</b>		<b>195,723</b>	<b>210,035</b>
Приходи от такси и комисиони	2	73,647	68,922
Разходи за такси и комисиони	2	(16,733)	(13,855)
<b>Нетен доход от такси и комисиони</b>		<b>56,914</b>	<b>55,067</b>
Приходи от дивиденди		621	572
Други оперативни приходи	3	179	169
Печалба от валутна преоценка и търговия с деривативни инструменти	4	(50)	142
Печалба/(Загуба) от ценни книжа в оборотен портфейл	12	526	(84)
(Загуба) от обезценка на ценни книжа на разположение за продажба	14	(4,601)	(3,492)
Обезценка на активи за препродажба	X.1.6.	(2,236)	-
Други разходи за дейността	5	(125,309)	(132,821)
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете		(20,018)	(18,554)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	7	(80,885)	(109,647)
<b>Печалба преди данъци</b>		<b>20,864</b>	<b>1,387</b>
Разходи за данъци	8	(2,371)	(261)
<b>Печалба за годината</b>		<b>18,493</b>	<b>1,126</b>

\* Някои от стойностите не съответстват на тези в отчета за 2012 година. Вижте пояснителна бележка 25.

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 28 март 2014 г.



**Петя Димитрова**  
Председател на УС и  
Главен изпълнителен директор




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

Заверили съгласно одиторския доклад:



**Милка Дамянова**  
Регистриран одитор  
31 март 2014 г.



**Щефан Вайблен**  
ПрайсуотърхаусКупърс Одит ООД



## ОТЧЕТ ЗА ВСЕОБХВАТНИЯ ДОХОД

	Бележки	Годината приключваща на 31 декември	
		2013 г.	2012 г. *
		(преизчислени)	
<b>Печалба за годината</b>		<b>18,493</b>	<b>1,126</b>
<b>Позиции, които са или могат да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в последващи периоди:</b>		<b>7,616</b>	<b>6,759</b>
Ценни книги на разположение за продажба:			
- нетно изменение в справедливата стойност след данъци	9	3,448	8,944
- загуба/(печалба), прехвърлена в нетна печалба при продажба	9	4,168	(2,185)
<b>Позиции, които няма да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в последващи периоди:</b>		<b>(344)</b>	<b>365</b>
Промяна в справедливата стойност на сгради, машини и съоръжения, нетно от данъци			
		(139)	
Преоценки на провизии по пенсионни задължения, нетно от данъци			
		(205)	365
<b>Друг всеобхватен доход за годината</b>	<b>9</b>	<b>7,272</b>	<b>7,124</b>
<b>Общо всеобхватен доход за годината</b>		<b>25,765</b>	<b>8,250</b>

\* Някои от стойностите не съответстват на тези в отчета за 2012 година. Вижте пояснителна бележка 25.

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 28 март 2014 г.



**Петя Димитрова**  
Председател на УС и  
Главен изпълнителен директор



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

Заверили съгласно одиторския доклад:



**Милка Дамянова**  
Регистриран одитор



**Щефан Вайблен**  
ПрайсуотърхаусКупърс Одит ООД

31 март 2014 г.

## СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС

	Бележки	Към 31 декември	
		2013 г.	2012 г.
<b>Активи</b>			
Пари в каса и по сметки при Централната банка	10	700,685	618,214
Предоставени средства на други банки	11	846,121	667,614
Ценни книжа в оборотен портфейл	12	17,014	6,607
Предоставени кредити на клиенти	13	3,882,517	4,035,101
Ценни книжа на разположение за продажба	14	135,901	174,899
Деривативни финансови инструменти	20	2,649	7,049
Инвестиционни имоти	15	876	876
Дълготрайни материални активи	16	54,244	59,442
Нематериални активи	17	33,195	31,826
Текущ данък за възстановяване		1,817	2,709
Други активи	18	18,381	32,847
<b>Общо активи</b>		<b>5,693,400</b>	<b>5,637,184</b>
<b>Пасиви</b>			
Привлечени средства от банки	19	68,852	105,686
Деривативни финансови инструменти	20	7,200	14,274
Привлечени средства от клиенти	21	4,520,079	4,413,218
Издадени облигации и други привлечени средства	22	240,193	268,922
Отсрочени данъчни пасиви	23	3,770	3,985
Провизии по други пасиви	24	2,753	2,185
Провизии по пенсионни задължения	25	3,299	2,644
Други пасиви	26	26,136	30,917
<b>Общо пасиви</b>		<b>4,872,282</b>	<b>4,841,831</b>
<b>Собствен капитал</b>			
Основен капитал	27	452,753	452,753
Законови резерви		282,521	282,521
Неразпределена печалба и други резерви, нетно		85,844	60,079
<b>Общо собствен капитал</b>		<b>821,118</b>	<b>795,353</b>
<b>Общо пасиви и капитал</b>		<b>5,693,400</b>	<b>5,637,184</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 28 март 2014 г.

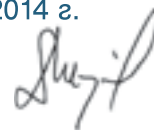


**Петя Димитрова**  
Председател на УС и  
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторския доклад:



**Милка Дамянова**  
Регистриран одитор



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



**Щефан Вайблен**  
ПрайсуотърхаусКупърс Одит ООД

31 март 2014 г.

## ОТЧЕТ ЗА СОБСТВЕНИЯ КАПИТАЛ

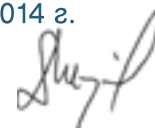
	Основен капитал	Преоц. резерв на дълготрайни активи	Преоц. Резерв (дефицит) на ЦК на разположение за продажба	Законови резерви	Неразпр. печалба и други резерви	Общо
<b>Салдо към 1 януари 2012 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>2,376</b>	<b>(9,874)</b>	<b>282,521</b>	<b>59,327</b>	<b>787,103</b>
Корекции свързани с ретроспективно прилагане на ревизирания МСС 19 – с ефект в отчета за доходите	-	-	-	-	(65)	(65)
Корекции свързани с ретроспективно прилагане на ревизирания МСС 19 – с ефект в отчета за всеобхватния доход	-	-	-	-	65	65
<b>Салдо към 1 януари 2012 г. (преизчислено)</b>	<b>452,753</b>	<b>2,376</b>	<b>(9,874)</b>	<b>282,521</b>	<b>59,327</b>	<b>787,103</b>
Нетен приход признат директно в отчета за всеобхватния доход	-	-	6,759	-	-	6,759
Преизчисление на провизии по пенсионни задължения	-	-	-	-	365	365
Печалба за годината	-	-	-	-	1,126	1,126
<b>Общо всеобхватни доходи за 2012 г.</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6,759</b>	<b>-</b>	<b>1,491</b>	<b>8,250</b>
Прехвърляне към неразпределена печалба	-	(2)	-	-	2	-
<b>Салдо към 31 декември 2012 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>2,374</b>	<b>(3,115)</b>	<b>282,521</b>	<b>60,820</b>	<b>795,353</b>
Нетен приход признат директно в отчета за всеобхватния доход	-	-	7,616	-	-	7,616
Обезценка на имоти, машини и съоръжения	-	(139)	-	-	-	(139)
Преизчисление на провизии по пенсионни задължения	-	-	-	-	(205)	(205)
Печалба за годината	-	-	-	-	18,493	18,493
<b>Общо всеобхватен доход за 2013 г.</b>	<b>-</b>	<b>(139)</b>	<b>7,616</b>	<b>-</b>	<b>18,288</b>	<b>25,765</b>
Прехвърляне към неразпределена печалба	-	(4)	-	-	4	-
<b>Салдо към 31 декември 2013 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>2,231</b>	<b>4,501</b>	<b>282,521</b>	<b>79,112</b>	<b>821,118</b>

\* Някои от стойностите не съответстват на тези в отчета за 2012 година. Вижте пояснителна бележка 25.

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 28 март 2014 г.



**Петя Димитрова**  
Председател на УС и  
Главен изпълнителен директор



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

Заверили съгласно одиторския доклад:



**Милка Дамянова**  
Регистриран одитор  
31 март 2014 г.



**Щефан Вайблен**  
ПрайсуотърхаусКупърс Одит ООД

## ОТЧЕТ ЗА ПАРИЧНИТЕ ПОТОЦИ

	Годината приключваща на 31 декември	
	2013 г.	2012 г.
<b>Паричен поток от основна дейност</b>		
Получени лихви	390,195	434,430
Платени лихви	(164,062)	(217,230)
Получени дивиденди	621	572
Получени такси и комисиони	73,744	67,605
Платени такси и комисиони	(15,709)	(13,267)
Суми платени на и от името на служителите	(59,217)	(60,204)
Нетен приход/(разход) от валутна преценка, търговия с деривативни инструменти и други приходи	1,920	(37)
Платени други разходи	(75,782)	(77,510)
Платени данъци	(2,500)	-
<b>Паричен поток от основна дейност преди промени в оперативни активи и пасиви</b>	<b>149,210</b>	<b>134,359</b>
<b>Промени в оперативните активи и пасиви:</b>		
Нетно намаление на задължителните резерви в Централната банка	2,251	14,268
Нетно (увеличение) на ценни книжа в оборотен портфейл	(10,281)	(5,056)
Нетно намаление/(увеличение) на предоставени кредити на клиенти	66,252	(585)
Нетно намаление/(увеличение) на други активи	3,287	(10,642)
Нетно (намаление)/увеличение на финансови пасиви, свържани за търгуване	(60)	66
Нетно (намаление)/увеличение на депозитите от банки	(36,784)	13,657
Нетно увеличение/(намаление) на задълженията към клиенти	92,638	(300,588)
Нетно увеличение/(намаление) на други пасиви	3,815	(210)
<b>Нетен паричен поток от/(използван в) основна дейност</b>	<b>270,328</b>	<b>(154,731)</b>
<b>Паричен поток от инвестиционна дейност</b>		
Покупка на дълготрайни материални и нематериални активи (Бележки 16, 17)	(9,590)	(8,299)
Покупка на инвестиционни ценни книжа (Бележка 14 )	(17,278)	(56,969)
Постъпления от продажба на дълготрайни активи	191	-
Постъпления от продажба на инвестиционни ценни книжа (Бележка 14 )	47,404	42,690
<b>Нетен паричен поток от/(използван в) инвестиционна дейност</b>	<b>20,727</b>	<b>(22,578)</b>
<b>Паричен поток от финансова дейност</b>		
Погасяване на емитирани облигации	-	(40,000)
Получено дългосрочно финансиране	55,852	14,780
Платени суми по дългосрочни заеми	(83,761)	(44,677)
<b>Нетен паричен поток от финансова дейност</b>	<b>(27,909)</b>	<b>(69,897)</b>
Ефект от промяната на валутния курс върху паричните средства и паричните еквиваленти	83	356

(Продължава на следващата страница)



Годината приключваща на 31 декември

	2013 г.	2012 г.
<b>Нетно промяна на паричните средства и еквиваленти</b>	<b>263,229</b>	<b>(246,850)</b>
Парични средства и еквиваленти в началото на годината	1,090,698	1,337,548
<b>Парични средства и еквиваленти в края на годината (Бележка 28)</b>	<b>1,353,927</b>	<b>1,090,698</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 28 март 2014 г.



**Петя Димитрова**

Председател на УС и  
Главен изпълнителен директор



**Димитър Шумаров**

Член на УС,  
Изпълнителен директор и  
Главен финансов директор

Заверили съгласно одиторския доклад:



**Милка Дамянова**

Регистриран одитор  
31 март 2014 г.



**Щефан Вайблен**

ПрайсуотърхаусКупърс Оudit ООД



**ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ**



**НЕ МЕЧТАЕМ ЗА БЪДЕЩЕТО, ЗАЩОТО  
ГО СЪЗДАВАМЕ ДНЕС**

## Писмо до заинтересованите страни



Уважаеми читатели,

На страниците на този доклад за пореден път ще докажем, че екипът на Пощенска банка се стреми да постига своите цели, като провежда бизнеса си по отговорен начин. Устойчивото развитие обединява наши основни ценности като качество, ефективност, социален принос и грижа за хората и околната среда, които са от съществено значение за успеха ни.

В Пощенска банка оценяваме, че заинтересованите страни имат различни интереси и се стремим да създаваме положителна и продуктивна среда, за да изслушаме техните мнения, намерим обща позиция и идентифицираме осъществими решения. Ето защо, настоящият доклад е предназначен да служи като комуникационен канал за диалог и като покана към всички наши заинтересовани страни да участват в открит

и конструктивен обмен на мнения относно темите, обсъждани тук.

### **Фокусирани сме в създаването на устойчиви ползи за нашите КЛИЕНТИ и ПАРТНЬОРИ**

В сърцевината на работата ни през 2013 г. бяха усилията за разработване на иновативни продукти и услуги за нашите клиенти и фокусът върху качеството. Нашата основна цел - да бъдем доверен и предпочитан финансов партньор на клиентите в дългосрочен план - бе подкрепена от постоянни усилия и инвестиции в подобряване качеството на услугите и продуктите. Иновативните ни продукти за жилищно кредитиране, конкурентни спестовни решения, програма за лоялност за картодържатели, факторинг и попечителски услуги - най-добре представящите се на пазара, са част от успешните стъпки в тази посока. Значителни и постоянни усилия са съсредоточени в предоставянето на модерни банкови системи и решения, които са сигурни, надеждни и в същото време лесни за употреба. Това осигури топ позиция на Пощенска банка сред най-технологично напредналите играчи във финансовия сегмент.

### **Взимаме правилните решения за подпомагане на ИКОНОМИКАТА**

Представянето на Пощенска банка през 2013 г. генерира значителна икономическа стойност за местната общност чрез нашата финансираща дейност, работа с доставчици, практики за наемане на хора, данъчни и осигурителни вноски и др.

Изминалата 2013 г. е положителна за Банката по отношение на продажбите и финансовите резултати. Пощенска банка постигна значителен ръст на нетната печалба до 18.5 млн. лв. Постигнатието е още по-значимо, като се вземе предвид все още неблагоприятната икономическа среда.

### **Печелим по-голямо уважение за СОЦИАЛНИТЕ си дейности**

Екипът на Пощенска банка е твърдо убеден, че ръстът и дългосрочната устойчивост на бизнеса са тясно свързани с цялостното благосъстояние и развитие на общността, в която работим.



Банката е много активна в областта на корпоративната социална отговорност и по традиция реализира редица социално значими проекти в сферата на образованието, грижата за децата и младежите, спорта и корпоративните дарения. Най-значимите от тях през 2013 г. са The NO Project за борба с трафика на хора и стартиралото дългосрочно партньорство с УНИЦЕФ, озаглавено „Най-добър старт за всяко дете“.

### **Грижим се за ОКОЛНАТА СРЕДА**

Безспорно признатите ни усилия за опазване на околната среда са от съществено значение за нашия успех. Спазвайки екологичния си ангажимент, ние се стремим да сведем до минимум както нашето, така и на клиентите ни отрицателното въздействие върху природата и да опазим ресурсите.

Специално сформираният Екологичен офис на Пощенска банка следва стратегията, която таргетира както преките (тези, които имат отношение към вътрешното потребление на ресурси), така и косвените (тези, които са свързани със същинските банкови дейности и клиенти) екологични въздействия. Тези два аспекта на стратегията са подкрепяни от редица проекти, които обхващат конкретните специфики на проблема. Екологичният офис координира прилагането на Процедурата за управление на екологичния и социален риск при оценката на кредити.

### **Постигаме най-доброто представяне на СЛУЖИТЕЛИТЕ СИ**

За да подкрепим развитието на бизнеса на нашата банка, ние останахме ангажирани със създаване и поддържане на открит среда за подобряване на уменията и възнаграждаване на представянето на нашите хора. Добрите резултати на Банката през 2013 г. се дължат най-вече на високо мотивираните ни и отдадени служители.

На следващите страници на доклада можете да прочетете и за другите основни компоненти на усилията ни за устойчиво развитие, като например ефективното корпоративно управление, спазването на всички закони и регулации, гарантирането на качеството на продуктите и услугите, и отговорно пазарно поведение.



С уважение,  
Димитър Шумаров

Изпълнителен директор и главен финансов директор



# 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 водеща, динамично развиваща се банка, в която се ценят личните качества и се насърчава развитието на служителите. Споделяме идеите и мечтите на клиентите си и виждаме нашия успех в успеха на хората и бизнесите, които подкрепяме. Ние вярваме в клиентите си и работим с тях, за да намерим най-добрите индивидуални решения – решения за тяхното утре.

### Нашата визия

Стремим се да бъдем най-сигурната, достъпна и иновативна финансова организация в България – предпочитан работодател и партньор на клиентите във всеки етап от живота им.

### Нашите ценности:

#### Справедливост

Равни възможности за развитие;

#### Уважение

...към нашите колеги, клиенти и съграждани;

#### Качество

Стремим се към съвършенство във всяко начинание;

#### Екипност

Успяваме, когато сме заедно;

#### Доверие

То прави и невъзможното постижимо;

#### Социална отговорност

Работим с грижа за обществото;

#### Ефективност

Стремим се винаги да постигаме целите си;

#### Креативност

Търсим новаторски идеи в стремежа си да се усъвършенстваме;

## 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 организацията, 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

- Мрежа от над 180 клона в 92 населени места и 2 400 служители
- Отдел „Връзки с клиенти“
- Денонощен център за обслужване на клиенти на тел. 0700 18 555
- Интернет страница: [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg)
- Месечен вестник „Банкови истории“ с тираж 15 000 бр., разпространявани в централата и клоновете на Банката
- Профили на Банката в социалните мрежи Facebook, LinkedIn, Google+, YouTube
- Централно управление на адрес бул. „Околовръстен път“ 260, София
- Срещи с представители на Банката
- Пресцентър: <http://mediacenter.postbank.bg/>

### Акционери и инвеститори

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

### Служители

- Отдел „Човешки ресурси“
- Редовни срещи
- Срещи на управление „Клонова мрежа“
- Годишни атестации за представянето
- Вътрешен проект за насърчване на екологични практики „Зелен старт с Пощенска банка“
- Месечен вестник „Банкови истории“ с тираж 15 000 бр., разпространявани в централата и клоновете на Банката
- Съобщения до служителите
- Вътрешна интранет мрежа (Help Desk)

### Доставчици

- Контакти с контрагентите
- Комитети за подбор на доставчиците

## Общество и околна среда

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

## ИКОНОМИЧЕСКИ ПРИНОС

### Принос към 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 централизираните процедури на Юробанк при управлението на обществени поръчки, осигуряването на високо качество на доставките, ограничаване на разходите и насърчаване на добри социални практики.

Юробанк Груп, към която принадлежи Пощенска банка, се придържа към единна политика при избора на доставчици, базирана на стратегически взаимодействия и взаимно изгодни отношения. Процедурите за избор и оценка на доставчици са регулирани от пълна прозрачност във всички етапи и от обективни критерии. Фактори за избора на доставчик са добрата цена, редовните доставки и успешното сътрудничество в миналото.

Нещо повече, при избора си на доставчици, Групата се опитва да осигури пълно зачитане на човешките права в тези компании, както и последователното прилагане на екологични практики, целящи устойчиво понижаване на енергийните разходи. Като отчита необходимостта от подкрепа за местната икономика, през 2013 г. Юробанк предпочете да си сътрудничи с местни доставчици в определени категории стоки и услуги.

Пощенска банка стриктно се придържа към политиките на Групата. Банката подкрепя българския бизнес, като използва местни доставчици на продукти и услуги при осъществяването на дейността си. Банката работи с широка мрежа от местни партньори, които съставляват около 90% от доставчиците ѝ.



## СЪЗДАДЕНА ПРЯКА ИКОНОМИЧЕСКА СТОЙНОСТ

(млн. лв.)

Социален Продукт	2013	2012	2011
Принос на Банката за Социалния продукт	млн. лв.	млн. лв.	млн. лв.
Приходи от лихви и такси	441	483	551
Разходи за лихви и такси	-192	-221	-251
ДДС върху добавената стойност на Банката	-2	-4	-3
Провизии по просрочени вземания	-81	-110	-133
<b>Социален Продукт</b>	<b>166</b>	<b>149</b>	<b>164</b>
<b>Разпределение на „Социалния продукт“</b>			
<b>I. Персонал</b>	<b>54</b>	<b>56</b>	<b>59</b>
Сума на брутните трудови възнаграждения	63	64	73
Вноски на работодателя към системата за социално осигуряване	3	3	3
Здравно и пенсионно осигуряване	1	1	1
Вноски към институции за социално осигуряване (Работодател и персонал)	-8	-8	-14
Данъци, плащани от служителите	-4	-4	-5
<b>II. Доставка на стоки и услуги</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
<b>III. Дарения и спонсорство</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>IV. Държава</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>40</b>
Подоходно облагане и други данъци	-2	0	1
Данък добавена стойност	2	4	3
Вноска във Фонда за гарантиране на влоговете и схеми за закрила на служителите	20	19	17
Участие на работодателя и служителите в схеми за социално осигуряване	8	8	14
Данъци, плащани от служителите	4	4	5
<b>V. Дружество</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
Неразпределна печалба / Резерви	18	1	7
<b>Социален Продукт</b>	<b>166</b>	<b>149</b>	<b>164</b>

# ПОДОБРЯВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ПРОДУКТИТЕ И УСЛУГИТЕ



Пощенска банка е фокусирана върху първокласното обслужване на клиентите си в съответствие с индивидуалните им потребности. Банката е възприела ориентиран към клиентите подход при организирането и развитието на мрежата си от търговски канали както традиционни във всички региони, в които присъства, така и алтернативни.

Банката непрестанно се стреми да разширява гамата от предлагани услуги, да предвижда потребностите на клиентите си и да повишава нивото на клиентска удовлетвореност. Екипът на Банката оптимизира начина, по който разглежда жалбите и полага усилия да прави банкирането все по-достъпно, като въвежда нови технологии и гарантира, че предлаганите продукти и услуги са ясни и разбираеми.

## Клиентска удовлетвореност и управление на жалбите

През 2013 г. отделът за връзки с клиенти продължи тенденцията за подобряване на процеса за управление на сигналите от клиенти:

- Броят на получените през 2013 г. жалби е намалял със 7%;
- Средният срок за изпращане на отговор е бил между 4 и 5 дни (с 18% подобрене спрямо предходната година).

През 2013 г. отдел „Връзки с клиенти“ отчита все по-добри нива на клиентска удовлетвореност, измерена чрез следните проекти:

- Участие в обучение на служители в клонова мрежа – „Всекидневни предизвикателства в обслужването на клиенти - утвърждаване на златен стандарт“;
- Издаване на наръчник за служителите в клонова мрежа – „Златни правила за обслужване на клиенти в Пощенска банка“;
- Беше организирано и проведено поредното проучване по метода „Таен клиент“;
- През 2013 г. отделът за връзки с клиенти организира и проведе проучване за вътрешна удовлетвореност, чиято цел е да установи до каква степен „услугите“ и „обслужването“, предоставяно от звената в централата, отговарят на нуждите и удовлетворяват клоновата мрежа;
- Използването на стартираната през 2013 г. отделна секция за клиенти в интернет страницата на Банката, отчита голяма популярност сред клиентите и дава възможност за значително намаление на срока за отговор до тях.

През 2013 г. Пощенска банка постигна поставената цел за още по-добри резултати в проучването „Таен клиент“. Използването и съпоставянето на резултатите от него и от останалите проучвания и проекти са ценен инструмент за управление на обслужването на клиентите.

## Харта на клиента



През 2013 г. екипът на Банката заяви твърдото си желание да свърже основната мисия на организацията – на доверен и предпочитан финансов партньор на клиентите през целия им житейски път - с нова визия, която да изразява увереността, че Пощенска банка е институция с отговорност към бъдещето на своите клиенти, партньори, служители и на обществото като цяло.

За да придат смисъл и реалност на тази нова визия, екипът създаде „Хартата на клиента на Пощенска банка“ – система от 10 морални принципа, които всички служители следват и прилагат в ежедневно си общуване с клиентите. Документът изразява личната ангажираност и отговорност в обслужването на клиентите по начин, който в най-голяма степен защитава финансовите им интереси и благополучие.



## ХАРТА НА КЛИЕНТА



### НИЕ, СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ПОЩЕНСКА БАНКА, ПОЕМАМЕ АНГАЖИМЕНТ:

1. Да Ви помагаме да вземете правилното за Вас финансово решение, а не просто да Ви предлагаме продукти.
2. Да провеждаме открита и прозрачна комуникация, като даваме ясна, точна и изчерпателна информация.
3. Да спазваме принципа на равнопоставеност и да не проявяваме субективно отношение, независимо от Вашите финансови познания и социално положение.
4. Да инвестираме в технологии и иновации, които подобряват нашите услуги и улесняват достъпа Ви до тях.
5. Да полагаме необходимите усилия, за да изпълняваме поетите от нас ангажименти.
6. Да направим нашите банкови услуги достъпни, бързи и удобни за Вас и Вашето семейство и/или бизнес.
7. Да бъдем любезни, коректни и всеотдайни, когато Ви обслужваме.
8. Да бъдем професионално подготвени, за да Ви бъдем максимално полезни.
9. Да търсим и да се съобразяваме с Вашето мнение. Само така можем да усъвършенстваме обслужването, банковите процеси и предоставяните продукти.
10. Да Ви посрещаме винаги с усмивка.

Ние споделяме принципите на „Хартата на клиента на Пощенска банка“ в ежедневната си работа и с подписите си върху този документ се ангажираме да ги спазваме.



*Решения за твоето утре*



# ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ И ИНОВАЦИИ

Развитието на информационните технологии и внедряването на иновационни подходи заемат ключово място в стратегията на Пощенска банка. Банката полага постоянни усилия за внедряване на модерни банкови системи и решения, които да осигурят както необходимата надеждност, така и да улеснят обслужването на клиентите. Резултатите и постиженията от всички тези усилия затвърждават позицията на Пощенска банка като един от водещите в технологично отношение пазарни участници във финансовия сегмент.

През 2013 г. управление „Информационни технологии“ на Пощенска банка извърши организационни промени по отношение на извършваните дейности и въведе нова организационна структура. В съответствие с поставената през 2012 г. „Триизмерната стратегия“, базирана на принципите „Консолидиране и опростяване“, „Насочени към външния свят“ и „Съвместно с бизнеса“, организационната структура на ИТ бе основана на 3 основни стълба:

## ИТ методология и управление

В този отдел са интегрирани хоризонталните функции на ИТ. Подзвената на „ИТ методология и управление“ имат следните роли и отговорности:

- ИТ финанси и администрация
- Управление на проекти
- Осигуряване на качеството
- ИТ архитектура

## Управление на програмното осигуряване

„Управление на програмното осигуряване“, което си партнира при нужда с отдел „Организации“, анализира изискванията на бизнеса, проектира, изгражда, настройва, тества (което включва както системни, така и интеграционни тестове) и координира приемателните тестове на потребителите за потвърждаване на софтуерните решения. Звено то също така отговаря и за управление на качеството на софтуерните продукти.

## ИТ операции и инфраструктура

Отделът отговаря за дейностите и процесите, свързани с оперативната работа на организацията. За да постигне своите цели, отделът се състои от:

- Service Desk
- ИТ операции
- Управление на бази данни
- Техническа инфраструктура

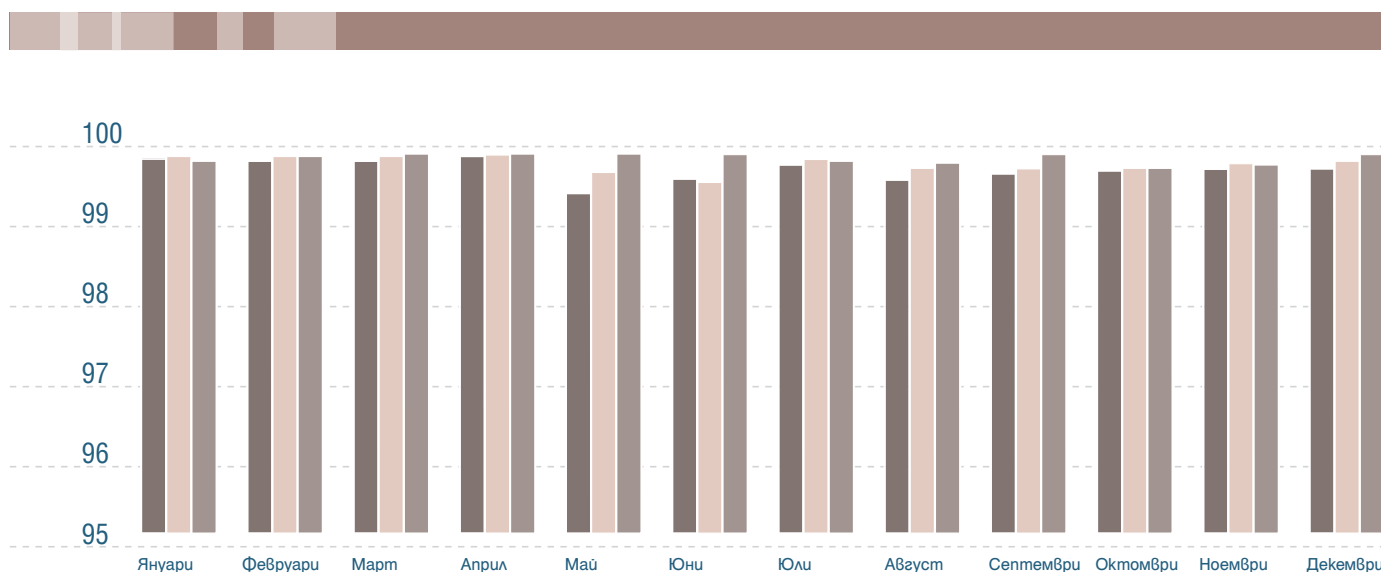
## Основният фокус на ИТ през 2014 г. ще бъде върху:

- Подобряване на удовлетвореността на вътрешните клиенти;
- Предоставяне на надеждни и непрекъсваеми услуги;
- Постигане на стратегическите цели и реализиране на бизнес ползи чрез ефективно прилагане на иновативни ИТ технологии;
- Съдействие при осигуряване на съвместимостта с приложимите регулации и закони, договорни задължения и политики;
- Оптимизиране на разходите за ИТ услуги и технологии;
- Предоставяне на висококачествена информация на другите звена, подпомагаща ги при вземането на бизнес решения;
- Поддържане на свързаните с ИТ рискове на приемливо ниво.

## Преглед на работоспособността на ИТ системите

Освен осъществяването на стратегическите и тактически инициативи, основна дейност на ИТ е да поддържа и обслужва операциите/функционирането на Банката, предлагайки най-високо ниво на ефективност (99.9%), както и допълнително да подобрява инфраструктурата чрез инициативи, насочени към оперативната работа на организацията и самите ИТ.

### ДОСТЪПНОСТ НА СИСТЕМИТЕ ПРЕЗ 2013 Г.:

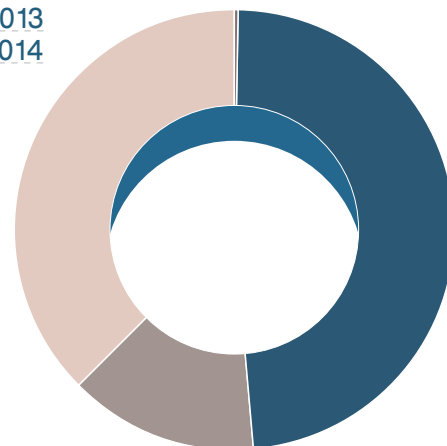


## Преглед на реализираните инициативи

През 2013 г. усилията на ИТ са съсредоточени към осъществяването на високо приоритетни инициативи, както и към значителен брой малки проекти, целящи осигуряване на иновативни продукти и услуги, подобряване на връзките с клиентите и намаляване на риска. През годината са реализирани общо 130 проекта, 29 от които са стартирали през 2012 г. и са продължавали през 2013 г. Други 78 инициативи са започнати през 2013 г. и ще бъдат завършени през 2014 г. Предизвикателството да бъде осъществено амбициозното и агресивно портфолио е постигнато чрез ефективно управление на капацитета, съставен от почти 7 200 човеко-дни за вътрешни разработки и повече от 7 000 човеко-дни за разработка от страна на стратегическите ни партньори.

## БРОЙ РЕАЛИЗИРАНИ ИНИЦИАТИВИ КЪМ 31.12.2013 Г.:

- 1% Проекти в застой
- 101% Проекти, приключени през 2013
- 29% Проекти, стартирани през 2012 и продължаващи през 2013
- 78% Проекти, стартирани през 2013 и продължаващи през 2014



## Ключови стратегически и групови инициативи

### Инициативи насочени към растеж на Банката

#### Нова програма за лоялност за притежателите на кредитни карти

Инициативата е насочена към награждане на програмата за лоялност MyRewards за кредитни карти, чрез комбинирането ѝ с други програми. Новата програма е усъвършенствана с включване на AmEx Selects (основаваща се на отстъпки, финансирани от търговците), така че картогържателите да получават повече точки за направените от тях покупки при определени търговци и осребряване на събраните точки на базата на съответните достигнати нива.

#### Иновативният „Спестовен жилищен кредит“

Функционалността е свързана с прилагането на различни тарифи за кредити, в съответствие с предварително зададени условия на сделката. Целта на проекта за жилищно кредитиране е на ниво продукт да бъде осигурена функционалност, позволяваща параметризирането на нов пакет със следните условия:

- Различни нива на баланс/оборот за клиентската експозиция;
- Различни отстъпки по лихвите за всяко ниво.

Инициативата се оценява като много успешна и се приема изключително добре от клиентите.

#### Проект „Студентски кредити“

Студентският кредит, насочен изцяло към учащи/студенти, е продукт с голям потенциал и интересът към него значително нараства през последните години. Правителствена програма осигурява подкрепа на участващите банкови институции по формата на Гаранционен фонд (за необслужваните кредити) и поощрение при добро управление (като процент от изплатените обеми). Размерът и основните параметри на заемите са определени в Закона за кредитиране на студенти и докторанти и в Типов договор за кредитиране, подписвани от включените в програмата банки всяка пролет. В тези нормативни актове са договорени специфичните срокове и условия, валидни за конкретната година. Банката участва в програмата в съответствие със сроковете и условията на Закона и Типовия договор.

### **Проект „Подобряване на модула Депозитите“**

Внедряването на проекта разширява функционалността на банковата система по отношение на пасивните сделки, събирането на такси и комисионни, активирането на пасивни сделки, оперирането със съвместни сделки и периодични плащания. Разработката предоставя допълнителна функционалност за закриване на сметки с несъбрани такси, както и допълнителни възможности за параметризиране на преференциални такси.

### **Проект „Подобряване на модула Груповите продажби“**

Проектът обхваща разширяване на функционалността на съществуващия модул „Групови продажби“. Подобренията са насочени основно към добавяне на нови условия за наблюдение на активни и неактивни клиенти, автоматизирано разпечатване на документи, нови полета във файловете с клиентски данни и нови отчети.

### **Обновяване на Siron AML/Embargo/KYC**

В съответствие с Европейското законодателство и националните нормативни актове в областта на превенцията на пране на пари и финансиране на терористични организации, Банката разширява функционалността за постоянен мониторинг на клиенти и трансакции от гледна точка на жилищно кредитиране.

През 2013 г. е внедрена нова версия на приложението SIRON AML/Embargo/KYC.

### **Партньорство с УНИЦЕФ**

През 2013 г. Пощенска банка и УНИЦЕФ стартираха дългосрочно партньорство с цел създаване на центрове за майчино и детско здраве в цялата страна, които да осигуряват безплатни домашни посещения от медицински сестри на бременни жени и родители на деца до 3-годишна възраст.

Банката участва активно в цялостната промяна в методологията и законодателството, с цел създаване на интегрирана социална и здравна грижа, насочена към развитието на децата в ранна възраст. Целта е много деца да получат подходящите грижи, да се развиват по най-добрия начин, да се превърнат в част от икономически активната трудова сила и да реализират потенциала си в България.

Всички заинтересовани страни (индивидуални и корпоративни клиенти, служители и партньори) имат възможност да даряват чрез АТМ устройства, интернет банкиране или в брой в клоновете на Банката.

### **Инициативи, насочени към оперативната дейност на Банката**

През 2013 г. ИТ работи и по множество малки проекти, свързани с оперативната дейност и инфраструктурата, като:

- Кампании и промоции, насочени към потребители на кредитни карти и търговци. Целта е клиентите да получават повече предимства, когато използват картов продукт на Банката;
- Виртуализация и намаляване на физическите сървъри – оптимизиране на направените инвестиции в сървърно оборудване чрез консолидация на множество роли и функции на виртуални машини, работещи на една физическа машина или клъстер;
- Обновяване на Sybase IQ за нуждите на MIS – значителни подобрения на производителността, по-добра интеграция и много нови функционалности;
- Обновяване на Cisco Contact Center – обновяване на системата, която се използва от центровете за обслужване на клиенти за дебитни и кредитни карти, клонова мрежа, телефонно банкиране, корпоративния център за обслужване на клиенти и други.

# ОТГОВОРНО ПОВЕДЕНИЕ И ОТГОВОРНОСТ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРОДУКТИТЕ

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

Спазването на законите и нормативните актове, както и прозрачното отчитане пред акционерите и другите заинтересовани страни е ключова отговорност на Банката. Пощенска банка е ангажирана в борбата срещу финансовите престъпления, с което дава гаранция, че не е използвана за незаконни цели, включително организирана престъпност и финансиране на тероризъм.

## Съответствие с нормативните изисквания

### Борба срещу прането на пари

Терминът „пране на пари“ включва всеки процес, схема или финансови операции, които целят да прикрият постъпленията от престъпни дейности, финансирането на престъпни дейности или незаконния произход на средствата.

За да се избегне въвличането на Банката в дейности и операции свързани с пране на пари, екипът ѝ цели да гарантира, че всяка операция се осъществява при спазване на съответната нормативна уредба, указанията на компетентните национални и международни институции, и вътрешните правила за контрол, предотвратяване на прането на пари и финансирането на тероризъм. Политиката включва изискване за идентифициране и внимателно наблюдение на сметки на клиенти, които са лица, заемачи или заемали „висша гържавна глъжност“, както и свързани с тях лица.

Познаването на клиентите и техните дейности, събирането и притежаването на адекватна информация за тях, както и разкриването и известяването на управление „Правомерност“ за необичайни/съмнителни трансакции, представлява основна задача за банковите служители. Изключително важно е всички служители, без изключение, да прилагат адекватни мерки за борба срещу прането на пари и да познават клиентите, за да се постигнат следните основни цели:

- Осигурява безопасността, почтеността и добрата репутация на Банката чрез минимизиране на риска от участие в пране на пари и финансиране на тероризъм;
- Улеснява ефективно изпълнение и спазването на правните и регулаторните изисквания, регламентиращи операциите на Банката, както и спазването на международните банкови практики от страна на Банката;
- Подпомага изграждането на делови отношения с клиентите чрез цялостно и по-добро познаване на техните дейности и бизнес задачи;
- Осигурява допълнителна подкрепа за отношенията на Банката с нейните клиенти.

### Санкции

Санкциите представляват официални ограничения върху дейността на конкретни гържави, лица, организации и фирми, които са предназначени да предотвратяват финансирането на дейности свързани с разпространение на оръжия, организирана престъпност, тероризъм и груги. Банката разполага със системи и средства за контрол, които са необходими за спазването на всички финансови санкции и експортен контрол, налагани по закон, както и със собствена изчерпателна политика, която определя подхода ѝ към физически лица и организации.

Служители на всяко ниво, които не спазват тази политика, подлежат на дисциплинарни наказания, включително уволнение.



### **Превенция на подкупите и корупцията**

Пощенска банка не толерира подкупите и корупцията. В сила е Инструкцията за предотвратяване на корупционни практики. Неспазването на нейните изисквания може да има тежки последици, като дисциплинарни наказания, глоби за Банката и конкретното лице. Личната наказателна отговорност предвижда дори лишаване от свобода.

### **Защита на сигурността и личните данни**

Лични данни са всяка информация, отнасяща се до физическо лице, което е идентифицирано или може да бъде идентифицирано пряко или непряко чрез идентификационен номер или чрез един или повече специфични признаци. Справедливото и законосъобразното третиране на личната информация на клиентите е ключов приоритет за Пощенска банка и предпоставка за постигане на стратегическите ни цели.

Инструкцията на Пощенска банка за защитата на личните данни определя общите правила за работа с информацията за клиентите. Правилата и регламентите, свързани със защитата на данните, са свободно достъпни за всички служители чрез вътрешната мрежа.

Банката осигурява защитата на личните и клиентските данни чрез технически и организационни средства, съгласно приложимото българско законодателство и международно приети стандарти за сигурност на информацията. В допълнение към контрола на физическия достъп до компютърните центрове, предпазните мерки включват широк обхват от изисквания, насочени към осигуряване на сигурността на информацията като достъп чрез пароли и разрешени системи, ограничения върху преpraщането на данни, проверки на въвежданите данни чрез вход в системата за достъп до данни, няколко нива на контрол чрез разделено съхранение на базите-данни, използвани за различни цели, поддържане на антивирусни програми, регистриране на нерегламентирания достъп, кодиране на данните.

През 2013 г. на Пощенска банка не са наложени глоби от Комисията за защита на личните данни за нарушения на Закона за защита на личните данни.

### **Предотвратяване на измамите**

Внимателното предотвратяване на измамите, включително корупцията, гарантира, че Пощенска банка е считана за надежден и доверен партньор във всичките си стопански дейности. Управление „Правомерност“ и отдел „Оперативен риск“ работят в тясно сътрудничество с ИТ специалистите на Банката за осигуряване на ефективни и ефикасни начини за превенция и ранно разкриване на измамите.

В сила е и специална процедура за уведомяване на държавни органи в случаи на констатирани измами, опити за измами или други противозаконни деяния от клиенти, контрагенти и служители на Банката и свързаните дружества.

С цел по-добро управление на рисковете от измами, както и по-прецизна превенция, отдел „Човешки ресурси“ продължава стратегическия проект за обучение, насочен към контрол и превенция на измамите, както и ранното разкриване на потенциални тревожни сигнали.

В Пощенска банка са разработени и внедрени следните вътрешно-нормативни документи: Кодекс за поведение

Кодексът за поведение е вътрешен документ, който се прилага в допълнение към изискванията на нормативната рамка и цели определянето на общи вътрешни правила и принципи за професио-

нално и етично поведение, които да бъдат спазвани от персонала на Банката при изпълнение на задълженията му.

Целта му е да развие и утвърди стандартите на поведение и професионална етика. Документът отразява възприетите принципи на коректност, честност и добросъвестност като ръководни идеи и основни начала, както и най-високи изисквания във връзка с личната и професионалната етика на служителите. В Кодекса се разглежда и въпросът за забраната за приемане и предлагане на неправомерни плащания и облаги.

- Политика за управление на риска от измами - целта на политиката е да определи отговорностите и управлението по отношение на превенцията и разкриването на измамите, които могат да бъдат извършени от персонала, консултанти, доставчици, изпълнители, бизнес партньори или клиенти. Банката поддържа високи етични и морални стандарти и изисква от целия персонал по всяко време да действа честно и почтено във всеки един момент.
- Политика при случаи на злоупотреба - целта е да се подчертае изричната позиция на ръководството спрямо злоупотребите, чрез предоставяне на насоки и съдействие, информация за начините за справяне със злоупотребите.
- Правила за третиране на конфликти на интереси
- ИТ политики за сигурност
- Процедура „Регистриране, разглеждане и решаване на жалби, постъпили в Пощенска банка“
- Процедура за „Докладване на инциденти от финансовите центрове на Централно управление“

Пощенска банка е разяснила подробно и обучила всички свои служители в политиката за борба със злоупотребите. Банката поддържа висок етичен и морален стандарт и предприема мерки за предотвратяване на злоупотребите, били те външни или вътрешни, както и на всякакви други нарушения на правила, норми или правомощия. Органите за управление на Банката са ангажирани да осигурят съответните средства за борба със злоупотребите. Банката изисква от своите служители да работят винаги добросъвестно и да опазват активите и ресурсите под тяхна отговорност. Банката изисква от служителите да докладват за всеки случай на злоупотреба или основателно подозрение за такава.

Политиката на Пощенска банка определя като злоупотреба всяко незаконно и предумишлено изопачаване или укриване на факти или действия, или груба небрежност, които създават реални или потенциални предпоставки за нанасяне на вреда. Обхватът на политиката определя действията на Банката за борба с незаконно присвояване, злоупотреба с доверие, корупция, изнудване, пране на пари и престъпления, свързани с информационни системи.

Пощенска банка е разработила и политика за управление на риска от измами като част от цялостния си подход към управлението на корпоративния риск. Обхватът на политиката е приложим за Банката, всички гъщерни дружества и всички други страни, които имат достъп до информацията и офисите на финансовата институция. Тя включва целия персонал – личен състав, сътрудници на свободна практика, случаен или временен персонал на представителства и изпълнители.

Всички служители на Пощенска банка са обучени в антикорупционните политики на организацията. През годината всички обучения на служителите включват презентация на управление „Правомерност“, в която се разглеждат горните въпроси. Въвеждащите програми за новопостъпили служители включват сесии, на които се разглеждат Кодексът за поведение и политиката при случаи на злоупотреби. Основните документи се предоставят на служителите при постъпване и те декларират факта, че са се запознали с тях чрез попълване и подписване на декларации. Всички

документи на отдел „Правомерност“ са записани в приложението Help Desk - портал на вътрешната мрежа на Банката, достъпен за всички служители.

Отговорното поведение на Банката се гарантира в максимална степен и от факта, че тя е обект на проверки от страна на Българска народна Банка, Комисия за финансов надзор, Комисия за защита на личните данни, Комисия за защита на потребителите, Комисия за защита на конкуренцията, Дирекция „Финансово разузнаване“ към ДАНС и др. Всички получени препоръки от надзорни органи са изпълнявани в определените срокове.

През изминалата година на Банката са наложени две административни наказания от Дирекция „Финансово разузнаване“ към ДАНС. Случаите касаят допуснати незначителни пропуски на изискванията за идентификация на клиентите, като наложените наказания са в минимален законоустановен размер.

## Реклама и промотиране

Отговорното и прозрачно поведение на Пощенска банка е ключов елемент и във всички маркетингови и рекламни дейности. Като универсална търговска Банка, работеща с граждани, фирми и институции, Пощенска банка се придържа към политиката на открита и честна комуникация с всички заинтересовани страни по отношение на продуктите си предложения и промоции.

Банката е член на Управителния съвет на Националния съвет по саморегулация (НСС). В съвета членуват представители и на трите страни в комуникационния процес – рекламодатели, информационни агенции и медии. Членовете на съвета са разработили и приели „Национални етични стандарти за реклама и търговска комуникация в България“ – доброволен етичен кодекс за отговорни и открити бизнес практики в рекламните комуникации, целящ да защити интересите на обществото и потребителите. Пощенска банка се придържа към Националните етични стандарти за реклама. През 2013 г. срещу Пощенска банка не са подавани жалби, свързани с рекламната дейност, в НСС.

В рекламните си комуникации Банката спазва Закона за защита на потребителите, Закона за защита на конкуренцията, Закона за кредитните институции, Закона за банките и Закона за потребителския кредит, които регламентират предоставянето на информацията за банковите продукти. Отличително за рекламните на Пощенска банка е, че те съдържат изключително изчерпателна информация за потребителите. Според вътрешните процедури на Банката рекламната комуникация за всеки продукт се съгласува с Управление „Правно“. Пощенска банка спазва и предписанието на Българска народна банка при използване на банкноти в рекламните си. Банката не организира рекламни промоции, свързани с лотарии и хазарт. През 2013 г. Пощенска банка няма наложени глоби за неспазване на разпоредбите и доброволните кодекси за маркетингова комуникация.

В началото на 2014 г. Пощенска банка получи две признания EFFIE България за рекламна ефективност - номер едно компания и марка. Финансовата институция събра най-голям брой точки от всички петнадесет финалиста в конкурса и това ѝ отреди първото място. Пощенска банка получи две награди – сребро в категория „Услуги“ за рекламната кампания на „Спестовен жилищен кредит“ и сребро в категория „Промоции“ за кампанията „Падаща звезда“ на програмата за лоялност MyRewards.

# РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ

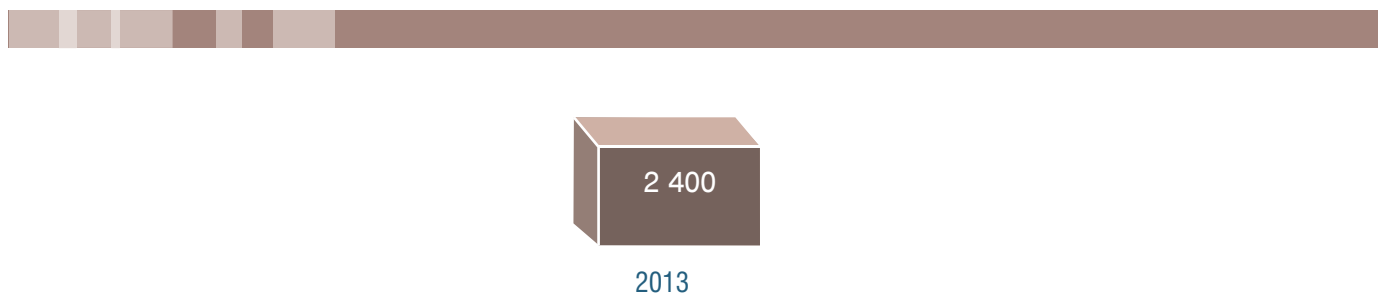


### Развитие на човешкия капитал

Постоянният стремеж към усъвършенстване превръща управление „Човешки ресурси“ в неразделна част от успеха на Банката за 2013 г. Управлението полага усилия за създаване и поддържане на среда, насърчаваща постиженията на служителите и постоянно повишаване на тяхната квалификация. По този начин „Човешки ресурси“ допринася за развитието на бизнеса на Банката.

Резултатите на Пощенска банка през 2013 г. са преди всичко резултат от високата мотивация и отгаденост на служителите. Ето защо управление „Човешки ресурси“ насърчава инициативността и желанието за промяна, като осигурява необходимото обучение и равни възможности за кариерно развитие.

### ОБЩ БРОЙ СЛУЖИТЕЛИ КЪМ 31.12.2013 Г.



Посочените данни не включват служители в отпуск по майчинство или в продължителен отпуск по болест.

### Подбор на персонал

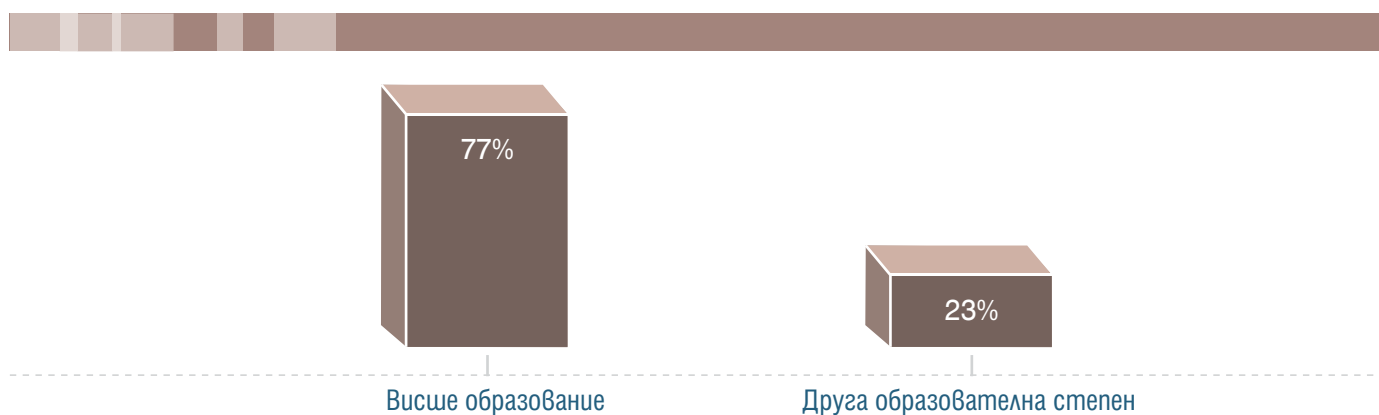
Процесът на подбор на персонала в Пощенска банка винаги се е основавал на принципите на прецизност, прозрачност и обективност. 2013 г. не е изключение от високите стандарти при подбор на персонал. В съответствие с изменящата се ситуация на пазара на труда, през годината са извършени 144 новоназначения и 214 вътрешни преназначения в рамките на Банката.

Същевременно в контекста на икономическата криза Пощенска банка се стреми да задържи своите служители, като предлага различни възможности за заетост и инициативи за кариерно развитие.

Тъй като Пощенска банка разчита на високата професионална подготовка и умения на служителите си, през 2013 г. 77% от новоназначените служители в Банката са имали магистърска степен.



## ОБРАЗОВАТЕЛНО НИВО



## Разпределени по пол

През 2013 г. процентът на жените в общия брой на персонала е бил 78%, докато мъжете са съставлявали 22%. Превесът на дамите – банкови служители не просто се дължи на често по-подходящата им квалификация за работа в сектора на услугите, но също така и на отличния баланс между работа и личен живот, който организацията им осигурява.

Пощенска банка дава възможност за реализация на високообразовани и квалифицирани български специалисти. В екипа работят едва 6-ма чуждестранни граждани.

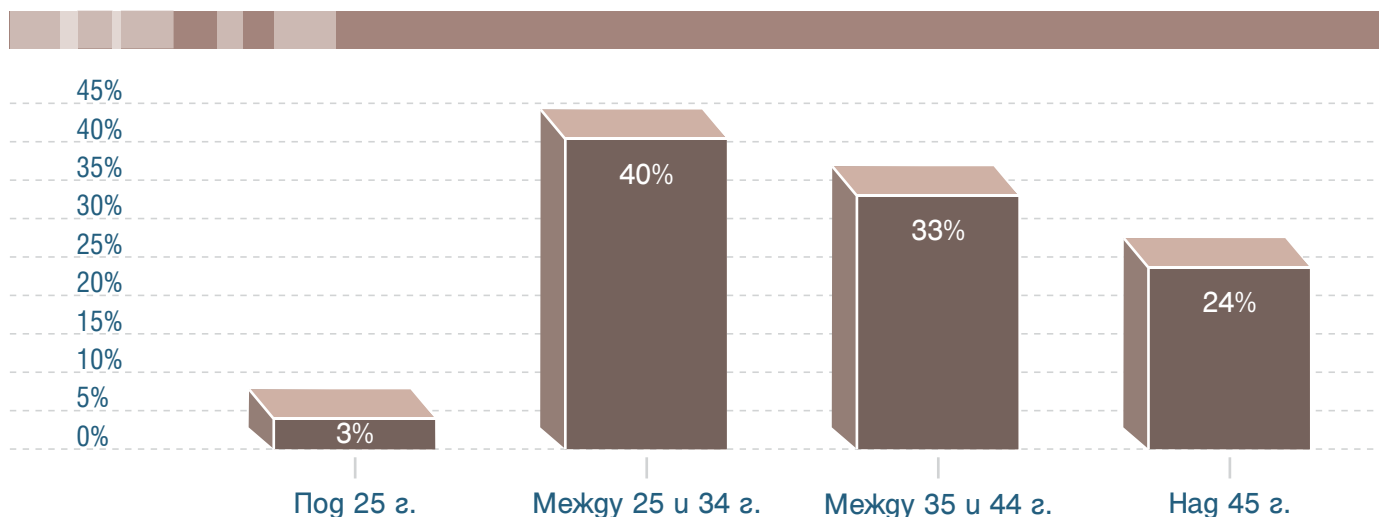
## Разпределение по пол



## Възрастова структура

През 2013 г. младите хора на възраст до 45 години са съставлявали 76% от общия персонал на Банката, като средната възраст на служителите е била 38, 9 години. Служителите на възраст над 45 години съставляват 24% от персонала.

### ВЪЗРАСТОВА СТРУКТУРА ПРЕЗ 2013 Г.



## Професионално обучение

Непрестанният стремеж към усъвършенстване и повишаване на професионалната квалификация е негледима част от корпоративната култура на Банката и мощно средство за постигане на нейните бизнес цели. Високите очаквания на мениджмънта и служителите в тази посока се посрещат чрез предоставянето на множество обучения по продукти, процедури и системи. Множеството обучителни инициативи са посветени и на подобряването на клиентското обслужване и уменията за консултантски продажби, както и подобряване на лидерските качества на настоящия и потенциален мениджърски състав.

Общият брой обучителни часове за 2013 г. възлиза на 24 344, а общият брой посещения на обучителни програми на 4 255. 314 е броят учебни програми, реализирани в Банката през 2013 г. като отличителен е стремежът тези програми да бъдат обогатявани не само като съдържание, но и като форма на провеждане.

В тази връзка освен присъствените и лекционни форми на обучение, организирани през годината, все по-голямо става значението на дистанционното и онлайн обучение, както и на структурираното обучение „на място“.

### Програма за въвеждащо обучение

Въвеждащите програми и тяхната ефективност остават във фокуса на „Обучение и развитие“ като мощен инструмент, осигуряващ непрекъснатост и високо качество на бизнес процесите. През такива програми са преминали 91% от новите служители, които чрез своето участие в тях са се запознали с банковите продукти и услуги, процедури и системи, както и са станали съпричастни към приетите високи стандарти в обслужването на клиентите на Банката. Отдел „Обучение и развитие“ се стреми да посрещне и нуждите от обучение на служителите, които през годината са били вътрешно преназначени. Обучения за такива служители са организирани както групово, така и под формата на индивидуално обучение, като всички въвеждащи обучения се провеждат от вътрешни обучители.

### Структуриран подход за въвеждащо обучение „на място“

В дизайна на обученията отдел „Обучение и развитие“ винаги се е водил от принципа, че те следва да бъдат в най-тясна връзка с реалната банкова практика. Като продължение на това през 2013 като иманентна част във въвеждащите програми се утвърди структурираното и следващо ясна схема обучение „на място“. По този начин новите служители могат незабавно и под вещото ръководство на опитен колега да приложат на практика получената многостранната теоретична подготовка. Формализираното на този процес в рамките на въвеждащата програма скъсява и улеснява навлизането на новите служители в работата, което от своя страна дава възможност на Банката по-ефективно да използва трудовия ресурс, с който разполага.

### Клиентът е номер едно - Златен стандарт за обслужване на клиентите

През 2013 г. Банката отново доказва, че доброто обслужване на клиентите е основен ангажимент за нея като иницира издигането на качеството му с още едно стъпало. През тази година най-добрите практики за клиентско обслужване бяха обединени и структурирани като единен Златен стандарт, валиден за всички служители. С цел утвърждаването му, за целия управленски персонал на „Клонова мрежа“ бяха организирани срещи-обучения, които преминаха под посланието: „В Пощенска банка клиентът е номер едно“ (171 участника общо). Като допълнение към тази инициатива всички мениджъри получиха обучителни книжки, предназначени за служителите в техните локации, доказващи още веднъж поетия от всички служители ангажимент да предоставят най-високо качество на обслужване във всички офиси на Банката.

## Подготовка за внедряване на дистанционна (онлайн) система за обучение на персонала

През втората половина на 2013 г. бяха предприети първите стъпки към разработването и въвеждането на дистанционна форма на обучение, имаща за цел улесняването и подобряването на достъпа на служителите до информация, без да е необходимо тяхното присъствие в зала.

Дистанционната програма за обучение се разглежда като най-иновативния подход за онлайн обучение, който се използва от редица организации по целия свят. Програмата позволява всеки участник индивидуално да управлява времето за обучение в зависимост от възможностите си, тъй като е осигурен 24 часов достъп на ден, 7 дни в седмицата, от всяка локация, имаща достъп до интернет.

## Продължение на обучението за борба с измамите

През 2013 г. беше продължена започналата през 2012 стратегическа инициатива, свързана с повишаване на културата по отношение на риска от измами и значението на борбата с тях на групово ниво. В изпълнение на целите на програмата, насочени към развиване на умения за контролиране на риска, ранна детекция и превенция на измамите, през еднодневно обучение премина целият средно мениджърски състав в Банката или по-точно 375 мениджъра.

През 2014 г. инициативата ще продължи под формата на дистанционна програма за обучение, през която поетапно ще участват всички останали служители в Банката.

## Дългосрочни квалификации

И през 2013 г. Банката продължи своята практика да предоставя възможност на служители, отличаващи се със своята работа, да се обучават по различни международно признати квалификации и сертификационни програми като например ACCA, CFA, CIA, CISA, CIMA, както и да придобиват образователни степени в България.

## Обучение по продажбени умения за напреднали (American Express Training)

През 2013 г. усъвършенстването на професионалните качества и умения на служителите продължи и посредством провеждането на обучения за продажбени умения за напреднали, т.нар. Advanced обучения. В тази посока много ценен беше опитът и съветите, които получиха 136 служителя, които присъстваха на еднодневните семинари, проведени от обучители на American Express. Като резултат приблизително 1/4 от служителите, ангажирани с активни продажби в сектора на банкиране на гребно, бяха обучени в ефективни продажбени стратегии и подходи за задържане на клиентите, конкретно работещи и доказали се в областта на картовите продукти.

## Международна програма за обмен на стажанти

Вече трета година Банката успешно реализира международна стажантска програма съвместно с North Eastern University в Масачузетс, САЩ. Стажанти от различни националности завършиха успешно специализирани програми за обучение в различни структурни звена в Банката като международният опит беше ценен и обогатяващ и за двете страни.

## Harvard Business School

През 2013 г. Пощенска банка продължи участието си в петия цикъл от дистанционната програма за обучение на средни и висши мениджъри със съдействието на Harvard Business Publishing, филиал на Harvard University. Програмата е създадена с цел да предостави на мениджърите основни умения, които да помогнат в развитието им като ефективни лидери, посредством затвърждаване на техните междуличностни комуникационни умения, награждане на уменията им за разрешаване на проблемни ситуации, както и мотивиране на техните служители. Програмата е съставена от 9 модула, включващи интерактивни онлайн казуси, най-добри управленски практики, както и статии от Harvard Business Publishing. През 2013 г. 7 служителя завършиха успешно програмата за обучение.



## Управление на представянето

Грижата за личното развитие на служителите е сред основните ценности на Банката. В тази връзка всеки служител ежегодно е оценяван за личното си представяне чрез програмата за Оценка на представянето и развитието, която допринася за по-нататъшното развитие на неговите умения.

Процедурата за годишна оценка гарантира прозрачност и обективност. Тя позволява оценка на служители на база на тяхната йерархична позиция в организацията и взема под внимание техните отговорности и задачи. Нещо повече, системата не само оценява изпълнението на поставените цели, но също така набляга и на начина, по който тези цели са били постигнати и подобрява комуникацията между оценявания и оценяващия, насърчавайки професионалното и лично развитие на служителите.

През 2013 г. всички служители на Банката получиха цялостна оценка на своето представяне и възможности за кариерно развитие. Обновената система за управление на резултатите, която беше въведена през 2011 г., помага осезателно за повишаване на ефикасността и ефективността и на целия процес. Системата помага на служителите да се ориентират към сфери на бизнеса, които са най-удачни за развитието на техния потенциал, като в същото време ги мотивира да постигнат професионалните си цели.



## Социални придобивки

Пощенска банка съзнава социалната значимост на ролята си на голям работодател и затова предоставя на служителите си най-разнообразни придобивки, които далеч надхвърлят изискванията на трудовото законодателство на страната. В тази връзка Банката се придържа към последователната си политика за предоставяне на допълнителни социални придобивки на своите служители и се стреми да ги обогатява.

Банката осигурява подкрепа за своите служители и техните семейства в непредвидени и извънредни ситуации. Всички служители на Банката имат допълнително здравно осигуряване в застрахователна компания, 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, овърграфт и интернет банкиране. Служителите не заплащат такси при извършването на повечето банкови операции, като парични преводи, теглене на пари и други.

## Свобода на сдружаване и колективно договаряне

Пощенска банка отдава голямо значение на надлежното отчитане на интересите на своите служители при вземането на ключови корпоративни решения. Тяното сътрудничество с представителите на служителите осигурява и гарантира техните основни права, включително свободата на сдружаване и колективно договаряне.

Всички служители на Пощенска банка са включени в колективен трудов договор. Колективното трудово договаряне е част от общата политика, допринасяща за отговорното управление на Банката.

## Здравословна 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 своите служители. Това се дължи не само на причини от морален характер, но и от 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 в цялата страна.

## Вътрешни комуникации

Последователната и директна вътрешна комуникация е от особено значение за Пощенска банка. Ето защо Банката се стреми към постоянна и двупосочна комуникация, която изгражда взаимно доверие и допринася за създаването на единна корпоративна култура, отчитаща личния принос, усилия и познания, и насърчаваща екипния дух и работа. Навременният и ефективен информационен поток в рамките на организацията е основна предпоставка за успехите ѝ. Вътрешните комуникации помагат за подобряване на работната среда в Банката, заздравяват връзките между служителите и насърчават сътрудничеството помежду им, като по този начин допринасят за повишаване на ефективността.

### Електронен бюлетин до всички служители

Винаги, когато е налице важна нова информация, която касае членовете на екипа, тя незабавно се съобщава на всички служители с електронен бюлетин. Често по този начин се изразява публично признание за постижения на отличили се колеги или се обявяват кампании в подкрепа на служители или членове на семействата им със здравословни проблеми.

### Вътрешна мрежа

Вътрешната онлайн платформа Help Desk съдържа всички вътрешни процедури, документи, работни инструкции, вътрешни обяви за вакантни позиции, материали на управленията, отговори на често задавани въпроси, банковата тарифа, отчети, обучителни материали и т.н. Освен това платформата позволява регистриране на всякакъв вид ИТ и софтуерни проблеми, които изискват незабавното внимание от страна на съответните специалисти в организацията. Всички служители имат права за достъп и опцията да публикуват документи, свързани с тяхната работа.

## НАМАЛЯВАНЕ НА ЕКОЛОГИЧНИЯ ОТПЕЧАТЪК

### Екологична политика на Пощенска банка

За Пощенска банка устойчивото бизнес развитие е много по-голяма ценност от краткосрочната доходност и други търговски ползи. Вярваме, че дългът ни към природата, от която сме част, е ключов елемент от грижата ни за благополучието на всички заинтересовани страни и на цялото ни общество. Затова се стремим да намалим негативното въздействие на нашата дейност върху околната среда и да използваме всяка възможност да допринесем за опазването на природата.

Като една от най-големите български банки и член на силна международна финансова група, ние осъзнаваме, че разполагаме с разнообразни възможности да изостряме общественото внимание към даден въпрос. Същевременно това засилва огромната ни отговорност към обществото и необходимостта да служим за пример за нашите колеги, партньори, клиенти и съграждани.

Нашата група Юробанк може да се похвали със значителни постижения в областта на опазването на околната среда и ние сме твърдо решени да пренесем и да обогатим добрите ѝ практики в България. В тази връзка, ние се ангажираме да си поставяме съответстващи цели и задачи, непрекъснато да следим, оценяваме и подобряваме екологичното си представяне и да спазваме стриктно всички изисквания на местното, национално и международно законодателство в съответната област.

Като социално отговорна институция, ние сме решени да използваме влиянието си, за да работим за опазването на планетата, която ще завещаем на нашите деца. За целта ние не само ще се придържаме към политика на екологична отговорност в ежедневната си работа посредством определени за целите служители, но и постепенно ще я разпростираме към своите доставчици, клиенти и цялото ни общество, за да спомагаме за налагането на природосъобразни бизнес практики и постигането на устойчив икономически растеж.



**Петя Димитрова**  
Председател на УС и  
Главен изпълнителен директор



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

## Провеждане на политиката по опазване на околната среда и устойчиво развитие

Опазването на околната среда и разумното потребление на природни ресурси винаги са били сред основните стремежи на Юробанк Груп. Това е причината висшето ръководство на Пощенска банка да формира специално структурно звено, на което да възложи задачата да контролира прилагането на екологичната политика на организацията – Екологичния офис, който функционира на директно подчинение на началника на управление „Централни операции“.

Управление „Централни операции“ е едно от най-големите в Банката и е отговорно за широк спектър от дейности. В неговата структура влизат следните отдели:

1. Екологичен офис
2. Сгради
3. Банкови операции
4. Административен
5. Сигурност
6. Организация
7. Планиране на непрекъсваемостта на дейността

Една от най-значимите роли на управление „Централни операции“ е да управлява бюджета за капиталови и оперативни разходи, с изключение на тези за ИТ и работни заплати. През 2013 г. в продължение на усилията от предходните пет години, бяха извършени редица дейности за оптимизиране на разходите на организацията, които допринесоха за подобряване на финансовия резултат.

## Екологичен офис

Моля, разгледайте частта от доклада, посветена на опазването на околната среда и устойчивото развитие

## Отдел „Сгради“

Отдел „Сгради“ продължи да полага грижи за доброто състояние на материалната база на клоновата мрежа и централно управление, като стремежът беше да се постигат по-висока ефективност посредством подобрения в конкретни области. Така под формата на съвместен проект с Екологичния офис, отдел „Сгради“ направи обследване и идентифицира значим брой напълно амортизирани климатици, които трябваше да бъдат подменени, за да се постигне намаление на консумацията на електрическа енергия. За целта беше проведен търг и последва мащабна подмяна на климатици в цялата страна. Освен това, отново като проект целящ по-висока ефективност,

Всички електрически табла в клоновете в страната и в София бяха настроени така, че осветлението в сградите на Банката и рекламните им табели да се изгасят автоматично през нощта. В редица помещения обикновеното осветление беше подменено с LED, с цел да се подобри качеството на светлината и да се намали потреблението на електрическа енергия. Отдел „Сгради“ също така координира значим брой частични ремонти в клоновете, така че да се поддържа високо ниво на корпоративната визия на Банката.

## Отдел „Администрация“

През 2013 г. бяха проведени значим брой търгове за материали и услуги. В резултат на тях бяха направени важни за организацията съпоставки на цените на материалите и услугите, които Банката ползва със средните равнища на пазара и беше подсигурано използване на най-конкурентните от гледна точка съотношение цена/качество доставчици. Секция „Доставки“ от отдел „Административен“ се отделя като самостоятелно звено, така че да се осигури още по-висока ефективност и прозрачност на процесите, свързани с търговете.

## Отдел „Банкови операции“

Сред водещите задачи на отдела бяха привеждането на дейността на Банката в съответствие с новите нормативни изисквания на регулаторите в областта на ценни книжа и деривати, успешното внедряване на нови стандарти в областта на разплащания и ценни книжа, и оптимизация на модела за касово обслужване на Банката и външни ATM устройства.

## Отдел „Организации“

Отдел „Организации“ допринася значително за подобряване на ефективността на различни процеси в Банката. Служителите от този отдел си сътрудничат тясно с колегите си от бизнес звената и управление „Информационни технологии“, за да подпомогнат проектите за оптимизации както посредством подобряване на отделни процедури за работа, така и чрез автоматизацията на продукти, услуги и процеси.



## Отдел „Планиране на непрекъсваемостта на дейността”

Пощенска банка е единствената търговска банка в България и в Юробанк Груп, която извършва пълен тест на системите и процесите в банковата дейност, включително подготовка, мониторинг и настройка на резервни центрове, системи и оборудване. Това води до прехвърляне на дейности и процеси без прекъсване и загуба на данни. През 2013 г. броят на екипите от координатори по тази дейност в Банката беше увеличен, което доведе до повишаване на информираността на служителите относно въпросите и проблемите, свързани с осигуряване на непрекъсваемостта на работа на Банката.

## Отдел „Сигурност”

От сливането на Банката с ДЗИ Банк през 2007 г. във всички нейни помещения функционира изцяло централизирана система за мониторинг и контрол. Системата е базирана на унифицирани стандарти и следва най-добрите международни практики в областта на сигурността. Банката изгражда цялостната си рамка по сигурността на основата както на стандарта за сигурност на Групата, така и на международни стандарти. С цел да се осигури 24-часов контрол над всички помещения, операции и точки на достъп в Банката, се предприемат ефикасни мерки по сигурността. Пощенска банка си сътрудничи с водещи фирми в областта на сигурността за доставката на необходимото оборудване и за осъществяване на нужната реакция и охрана.

## Околна среда и устойчиво развитие

Юробанк е единствената банкова група в Гърция и една от малкото в Европа, която е изградила и поддържа система за управление на околната среда, сертифицирана по ISO 14001 и функционираща още от 2004 г. досега. Процедурите за официалното листване на Юробанк в регистъра на европейските организации, които се придържат към регулацията EMAS (Eco-Management & Audit Scheme, EC/761/2001) за екологично управление, приключиха през 2009 г.

Като част от Юробанк Груп, Пощенска банка следва политиките ѝ по отношение на опазване на околната среда и устойчиво развитие.

През 2012 г. Пощенска банка беше отличена като най-зелена финансова институция в България в престижното състезание, организирано от b2b media. Наградата беше присъдена за постижението в областта на подобряване на вътрешните процеси, което води до по-висока ефективност на потреблението на ресурси и за стартирането на прилагането на процедура за управление на екологичния риск в корпоративното кредитиране. През 2013 г. Банката продължи да преследва амбицията си да бъде пионер в областта на опазването на околната среда сред банковите институции в страната.

Екологичният офис следва стратегията си, която таргетира както преките (тези, които имат отношение към вътрешното потребление на ресурси), така и косвените (тези, които са свързани със същинските банкови дейности и клиенти) екологични въздействия. Тези два аспекта на стратегията са подкрепяни от редица проекти, които обхващат конкретните специфики на проблема.

**Така по отношение на преките екологични въздействия, звеното извършва следните дейности:**

- Следене на потреблението на енергия и анализ на база разходи и кВтч.
- Следене на потреблението на вода на база разходи и куб. метри на финансов център
- Следене на потреблението на хартия на база разходи и брой листа на финансов център
- Следене на потреблението на тонери на база разходи и брой тонери на финансов център
- Координация на проекти, които имат отношение към подобряване на ефективността в организацията, така че имат въздействие върху потреблението на ресурси като хартия, тонери, електричество и пр.

**По отношение на косвените екологични въздействия,** Екологичният офис координира прилагането на процедурата за управление на екологичния и социален риск при оценката на кредити, която в момента е валидна за кредитирането от линиите, отпуснати на Банката от Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР). Това става посредством специалните годишни доклади, информация за които звеното получава от бизнес отделите относно изложеността на екологичен и социален риск при малките, средните и големите корпоративни кредити. Този аспект от дейността си Екологичният офис се извършва съвместно с Екологичния и социален комитет на Банката, а също така и със съответната работна група, в която са представени всички бизнес звена, а също така и управление „Човешки ресурси“, управления „Правно“, управление „Риск“ и отдел „Корпоративни комуникации“.

През 2013 г. бяха извършени редица подобрения в областта на управлението на околната среда и подобряването на информираността на персонала по тези въпроси в Банката.

**Мониторинг на потреблението на енергия и анализ на базата на размер на разходите и кВтч.** Следвайки своята стратегия, Екологичният офис продължава да следи потреблението на енергия от различните източници – електричество, газ, дизел и парно отопление – за всички офиси на Банката. Изчислява се въглеродният отпечатък за организацията като цяло и за всеки един от офисите ѝ. Това помага за идентификацията на проблемни зони с потребление над средното. Въз основа на събраната информация бяха идентифицирани водещите консуматори и те бяха посетени от специален екип от технически лица със задачата да установят причините за нарасналото потребление. След тези визити информацията беше обсъдена в отдел „Сгради“, който се зае с дейностите по отстраняването на проблемите. Като част от проекта за подобряване на енергийната ефективност бяха предприети редица проекти за леки ремонти в клоновете от цялата страна. Конкретни дейности в тази насока са планирани също и за 2014 г.

Една от мерките, които бяха предприети през 2013 г. беше подмяната на голям брой климатици с такива от висок енергиен клас. Като част от проекта за постигане на по-висока ефективност, всички електрически табла в клоновете в страната и в София бяха приспособени, така че осветлението в помещенията и това на рекламните табла да изгасва автоматично през нощта. В редица помещения обикновените лампи бяха подменени с LED с цел подобряване на качеството на осветлението и намаляване на потреблението. Тези действия допринесоха за намаляване на потреблението на електрическа енергия през годината.

### **Мониторинг на потреблението на вода на база на размер на разходите и кубични метри**

Потреблението на вода се проследява на месечна база по отношение на разходите и на шестмесечна база по отношение на кубичните метри. Този контрол улеснява своевременното установяване на проблеми свързани с течове и разточително потребление на вода.

### **Мониторинг на потреблението на хартия на база разходите и брой изразходени листи**

Потреблението на хартия се проследява на месечна база по отношение на разходите и на шестмесечна база по отношение броя изразходвани листа от служител. Като част от този анализ и най-вече въз основа на последния показател се извършва класиране на клоновете.

Отделно от проследяването, специални усилия се правят по отношение създаването на навици у служителите за спестяване на хартия, а също и разделното ѝ събиране, така че да бъде рециклирана и отново използвана в бъдеще.

При преместването на Централно управление в новата сграда през 2012 г., специални контейнери за разделно събиране на хартия бяха поставени в помещенията и по този начин се осигури нейното редовно рециклиране.

### **Мониторинг на потреблението на тонери на база разходите и тип и брой тонери**

През 2013 г. Банката пристъпи към използване на съвместими /неоригинални/ тонери за ежедневните си нужди. След употреба тонерите се предават за рециклиране. Събирането на информация за броя на използваните от Банката тонери е една от дейностите на Екологичния офис.

### **Събиране на отпадъци**

Откакто Пощенска банка съсредоточи усилия в посока на опазване на природата, грижа се пое и за отпадъците. Една от предстоящите мерки в тази посока е поставянето на кошчета за разделно събиране на отпадъци в новата сграда на Централно управление на Банката.

Тази и останалите по-горе описани инициативи имаха важен ефект за по-голямата увереност на служителите по отношение на необходимостта от обръщане на внимание на въпроси, пренебрегвани в миналото и създаване на важни навици с основна цел – грижа за околната среда.

### **Усилия в областта на косвените екологични въздействия**

Всички служители от управление „Банкиране малък бизнес“ от цялата страна преминаха през обучение по прилагане на процедурата за управление на екологичния риск в кредитирането, осъществено от ръководителя на Екологичния офис. По време на обучението се състоя дискусия, служителите получиха важна информация относно това как да се справят с проблеми, които срещат при прилагане на процедурата, а също бяха разгледани техни предложения за подобряване на процеса. Работната група по екологичния риск анализира събраната информация и предложи някои изменения в процедурата, които на свой ред бяха разгледани и одобрени от Екологичния и социален комитет. Така беше установен полезен диалог в Банката, за да се намери най-ефикасния начин за изпълнение на изискванията на процедурата по управление на екологичния риск като се вземат предвид особеностите на местния бизнес и работния процес в Банката.

Беше разработено автоматизирано приложение за изчисляване на екологичния и социален риск, което да подпомага служителите. Проектът беше координиран от Екологичния офис с участието на управления Риск, Корпоративно банкиране и Банкиране малък бизнес.

До края на годината бяха направени технически подобрения, които позволяват разширение на отчета за потреблението по клонове, а също и на служител в Банката по определени показатели. Този вид отчетност се планира да влезе в изпълнение през 2014 г.

## Показатели

Като важна част от усилията да се контролира потреблението на вътрешните ресурси, от началото на 2012 г. Екологичният офис започна събирането на данни за потреблението на електрическа енергия в кВтч., с цел по-добър анализ чрез изолиране на размера на потребление от колебанието на цената за енергия. Проектът е много важен и беше продължен и през 2013 г., и осъществен в сътрудничество с доставчиците на електрическа енергия в България, които осъзнаха нуждата от електронен отчет за потреблението на големи клиенти и започнаха да предоставят съответните данни. На основата на тези данни се изготвя шестмесечен анализ, който показва потреблението по финансови центрове по отношение на следните индикатори: потребление в кВтч. общо за съответния финансов център; потребление в кВтч на кв.м., потребление в кВтч на служител и обема на вредните емисии. Този анализ позволява да се прави сравнение между почти 200-тата финансови центъра на Банката, не само по отношение на разходите, но и по отношение на потреблението в кВтч. по следните индикатори:

- Средно потребление в кВтч./служител;
- Средно потребление в кВтч./кв.м.;
- Ранкиране на потребителите на енергия по отношение на потребление в кВтч. /служител и кВтч./кв.м.

Използвайки тази информация, могат да бъдат идентифицирани отклонения от нормалното енергийно потребление и така се улеснява анализа за причините довели до неговото нарастване. Анализът помага предприемането на правилни превантивни мерки.

Тъй като информация в кВтч засега е налична само за две години – 2012 и 2013 г., за сравнение с предишни години показателите за потребление на ключови ресурси се представят в евро, дисконтирани с размера на годишната инфлация за съответната година за постигане на съпоставимост с цените от 2008 г., първата година след сливането на Пощенска банка с ДЗИ банка. Цифрите показват намаление на изразходваните суми в периода 2008-2013 г., независимо от факта, че цените на всички услуги и суровини, отразени в долната таблица, са имали значително увеличение.

## Показател\*, Евро

Показател*, Евро	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Изменение 2013 г. спрямо 2008 г.	Изменение 2013 г. спрямо 2012 г.
Електри- чество	1 050 955	1 122 034	1 147 476	1 137 891	1 013 179	1 022 241	-3%	1%
Газ	17 974	12 990	9 023	11 870	34 324	38 183	112%	11%
Парно отопление	75 338	74 821	61 000	71 799	65 413	49 564	-34%	-24%
Вода	87 579	70 961	71 109	73 296	71 977	54 593	-38%	-24%
Тонери	404 206	411 910	470 439	425 153	289 820	85 517	-79%	-70%
Печатна хартия	411 675	341 155	333 804	260 612	201 612	157 024	-62%	-22%
Пликове	159 410	100 714	52 546	37 822	18 711	14 258	-91%	-24%
Формуляри	291 385	144 612	32 412	29 659	27 405	28 921	-90%	6%
Канцеларски м-ли	195 308	114 060	108 018	115 199	110 602	108 257	-45%	-2%
<b>Общо</b>	<b>2</b> <b>693</b> <b>830</b>	<b>2</b> <b>393</b> <b>247</b>	<b>2</b> <b>285</b> <b>828</b>	<b>2</b> <b>163</b> <b>301</b>	<b>1</b> <b>833</b> <b>043</b>	<b>1</b> <b>558</b> <b>559</b>	<b>-42%</b>	<b>-15%</b>
Хартия и М-ли за писане	057 779	700 541	526 781	443 292	358 330	308 461	-71%	-14%
Хартия, пликове и формуляри	862 470	586 480	418 763	328 093	247 728	200 204	-77%	-19%
<b>Показател*, Евро</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Изменение 2013 г. спрямо 2008 г.</b>	<b>Изменение 2013 г. спрямо 2012 г.</b>
Електри- чество	1 050 955	1 122 034	1 147 476	1 137 891	1 013 179	1 022 241	-3%	1%
Газ	17 974	12 990	9 023	11 870	34 324	38 183	112%	11%
Парно отопление	75 338	74 836	61 499	71 559	65 916	49 988	-34%	-24%
<b>Общо</b>	<b>1</b> <b>144</b> <b>276</b>	<b>1</b> <b>209</b> <b>836</b>	<b>1</b> <b>217</b> <b>499</b>	<b>1</b> <b>221</b> <b>559</b>	<b>1</b> <b>112</b> <b>916</b>	<b>1</b> <b>109</b> <b>988</b>	<b>-3%</b>	<b>0%</b>
<b>CO2 емисии от електро- потреблението, тон</b>					<b>7</b> <b>421</b>	<b>6</b> <b>096</b>	<b>Изменение 2013 г. спрямо 2008 г.</b>	<b>Изменение 2013 г. спрямо 2012 г.</b>
Изразх. кол-во вода, т3	118 951	79 263	81 334	87 357	89 217	81 740	-31%	-8%
Брой изразх. листа хартия	54 550 581	46 471 776	46 561 779	48 617 042	37 610 615	34 315 000	-37%	-9%

\*Забележка: Данните са за Банката и гъщерните гружества, приравнени за нуждите на съпоставимостта с цените от 2008 г. /база/ и намалени със средната годишна инфлация за съответната година, обявена от Националния статистически институт.

## НАМАЛЯВАНЕ НА ЕКОЛОГИЧНИЯ ОТПЕЧАТЪК



Съществено намаление се наблюдава в потреблението на хартия, тонери и вода, както при сравнение на 2013 г. с 2012 г., така и 2013 г. с 2008 г. Намалението на потреблението на хартия и тонери се дължи на добрата вътрешна организация и разумно потребление на ресурсите. Намалението на потреблението на вода е свързано с добрата поддръжка на помещенията на Банката (отстраняване на течове и други проблеми), тъй като през последните години тази дейност е централизирана. В резултат на множеството мерки, които бяха предприети през 2013 г., разходите за електрическа енергия бяха задържани на равнище, близко до това от 2012 г.

Погобрана ефективност в управлението на потреблението на ресурсите е видна от намалението на всички показатели, представени в таблицата, с изключение на природния газ, чието потребление графично се е увеличило през 2012 г. и 2013 г. Това е в резултат от преместването на централата в нова сграда, която се отоплява на газ.

За 2014 г. Екологичният офис си е поставил следните основни цели:

- Изграждане на вътрешна организация и култура за екологично управление
- Създаване на набор от вътрешни процедури, целящи определянето на главните процеси, роли и отговорности в организацията по отношение на околната среда.
- Погобрение на отчетността в управлението на екологичния риск при кредитиране, така че да се повиши контролът и проверките да са по-чести.

През 2013 г. Пощенска банка не е получила нито една санкция, свързана с екологични въпроси. За 2014 г., както досега, Банката се ангажира с продължаване на усилията в посока подобрен контрол върху преките и косвени екологични въздействия.

# ОБЩЕСТВЕН ПРИНОС



Екипът на Пощенска банка твърдо вярва, че развитието и дългосрочната устойчивост на бизнеса са тясно свързани с цялостното благосъстояние и развитие на общността, в която финансовата институция работи.

Банката е изключително активна в сферата на корпоративната социална отговорност и традиционно осъществява редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, изкуството, спорта и корпоративното дарителство. Сред тях са The NO project, „Паркирай се на зелено“, „Най-добър старт за всяко дете“, „Кристално чисто Панчарево“ и вътрешната програма „Зелен старт“ .

## PLAY 4 CHANGE

Кампанията стартира на 28 юни с голям концерт в един от най-обширните градски паркове в столицата – Борисова градина. Сред гостите изпълнители на концерта са едни от най-известните български музиканти – рок групата Д2, Gravity Co, FYELD и Милен Славова. Програмата включва още представление на импровизационен театър „Ха-ха-ха“, шоу на хип-хоп танцьори, йо-йо състезание и демонстрации, арт инсталация на студенти от катедра „Изящни изкуства“ на Нов български университет и др.

След успешния старт следват две двудневни събития в най-големите морски градове. Във Варна са проведени няколко състезания по волейбол и футбол, последвани от концерти на местни групи и рок група Д2. В Бургас рок концертът е подкрепен от мащабен графити проект, който е реализиран в рамките на двудневното събитие. Кампанията ангажира много млади артисти и спортисти, които творят за кауза.





## Зелен старт



През април 2013 г., за шеста поредна година над 200 служители на Пощенска банка се погрижиха за красотата на Панчаревското езеро, като почистиха района на язовирната стена, посочен като едно от най-замърсените места от еколозите на община Панчарево.



През август Пощенска банка стартира проекта „ПАРКирай се на зелено“, създавайки специално обособен кът в Южен парк в София, предлагащ на посетителите 24-чова безплатна библиотека, интернет и атрактивен календар със събития, включващ над 20 инициативи за деца и техните родители. Организираните специализирани работилници дават възможност на участниците за по-съдържателно общуване и добре прекарано време на открито. С подкрепата на „Работилничка за мечти“ деца с увреждания получават възможност да играят със своите връстници, да работват заедно бижута и да научат важен житейски урок по съпричастност.



Събитието „Зелена архитектура“ насърчи децата да построят домове на мечтите си от рециклирани материали. Кучета-роботи, програмирани от най-малките посетители на къта на Пощенска банка, правят разходка в Южен парк. Те оживяват благодарение на специалните уроци по роботика, организирани „Роборатънс“. В допълнение, календарът на събитията включва състезания по шах, четене на детски приказки за най-малките, спортни класове и др.



През септември Банката се присъедини към Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на Организацията на обединените нации (UNEP). Инициативата обединява над 200 институции от над 40 страни, включително банки, застрахователи и инвестиционни фондове и представлява уникална форма на партньорство, спомагаща за своевременния и конструктивен анализ на глобалните, екологични и социални проблеми в светлината на устойчиво

развитие на бизнеса. С присъединяването си към програмата Пощенска банка се ангажира да интегрира решения на наболели екологични проблеми във всички аспекти на своята дейност.

Пощенска банка се включи и в Глобалната инициатива PARK(ing) Day, преобразявайки две паркоместа в центъра на София в приятни зони за отдих с удобни мебели, истинска трева, бесплатна библиотека и карикатурист.

## Дарителски и доброволчески инициативи

Сътрудничеството с групите в неравностойно социално положение и стимулирането на тяхната активна роля в обществото е част от стратегията на Пощенска банка за корпоративна социална отговорност. Инициативите на Банката не само подпомагат тези групи, но и стимулират тяхната креативност и допринасят за интегрирането им в обществото.

През 2013 г. по случай 1 март, Пощенска банка раздаде над 10 000 ръчно изработени мартеници като специален подарък за клиенти, партньори и служители. Мартениците са изработени от хора в неравностойно социално положение, които Банката традиционно подкрепя на празниците „Баба Марта“ и Коледа. Партньори в инициативата на Пощенска банка повече от 5 години са фондация „Трета възраст“ в Русе и асоциацията „Бъдеще за децата с увреждания“ в Казанлък, които изработват и Коледните картички за клиенти и партньори на Банката.

Пощенска банка се присъедини и към кампанията „Отвори очи“ на фондация „Очи на четири лапи“, която цели да подпомогне достъпа до обществени места на хора с увредено зрение, заедно с техните кучета водачи. През 2013 г. вратите на всички офиси на Пощенска банка в цялата страна са обозначени със зеления стикер на кампанията, който показва, че институцията подкрепя незрящите хора и техните кучета водачи са добре дошли във всички обекти на Банката.

Банката участва в организацията на първата корпоративна щафета на клуб „Бегач“. Сред основните цели на инициативата е да насърчи състезателния дух и работата в екип, а също и да



промотира социално отговорното поведение сред служителите от различни компании. Корпоративната щафета на Пощенска банка се организира в рамките на Sofia Evening Run и е в подкрепа на каузата на Национална мрежа за децата „Примери дете, създай бъдеще“.

През октомври институцията се присъедини към националната инициатива „Професионалисти в училищата“, която се провежда в рамките на „XII-ти Дни на доброволчеството 2013“. От 12 до 25 октомври експерти от Банката, заедно с мениджъри и специалисти от други водещи компании, обучават ученици в над 30 училища в страната.



Пред ноември Пощенска банка допринесе за Коледната украса на столицата като построи изящна арка в центъра на града като празничен подарък за неговите жители и посетители.

## Най-добър старт за всяко дете

През декември Пощенска банка и УНИЦЕФ стартира съвместно стратегическо партньорство, озаглавено „Най-добър старт за всяко дете“. Банката подкрепя проекта на УНИЦЕФ за развиване на мрежа от Центрове за майчино и детско здраве, в помощ на семействата в грижата за малките им деца. Дарителите - клиенти и служители на Пощенска банка, сами избират предпочитаната от тях сума и начин на дарение - чрез банкомат, на каса или приложението за онлайн банкиране на Банката, като всички трансакции, свързани с даренията към УНИЦЕФ, са освободени от такси. Партньорството е дългосрочно и сред основните му цели да наложи този модел на национално ниво.



Да гадем  
**НАЙ-ДОБЪР СТАРТ  
ЗА ВСЯКО ДЕТЕ**

**ДАРЕТЕ СЕГА**  
през банкомат, на каса  
или чрез онлайн банкиране  
на Пощенска банка

УНИЦЕФ не се ангажира с никакви конкретни марки, продукти или услуги.




## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

# Доклад за изразяване на сигурност от независима трета страна

### До Ръководството на Юробанк България АД



Ръководството на Пощенска банка, с правно име „Юробанк България“ АД, възлага на Крестън БулМар да извърши независим преглед и изрази независимо мнение относно верността на нефинансовата информация публикувана в „Доклада за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2013 год.“ (Доклада/ът). Този ангажимент за изразяване на сигурност е проведен съгласно разработена от Крестън БулМар Методология за одит на отчети за устойчиво развитие и корпоративна социална отговорност, и изискванията на Напътствията за Отчитане на Устойчивото Развитие, разработени от Глобалната Инициатива за Отчетност, Версия 3 (GRI G3).

### Компетентност и независимост

Крестън БулМар предоставя финансови консултации и услуги, свързани с устойчиво развитие на компаниите, чрез професионалисти от различни области. Ангажиментът е проведен от екип с подходяща квалификация и опит, който не е участвал в изготвянето и подготовката на каквато и да е информация, включена в Доклада. Крестън БулМар не е предоставял никакви услуги на Пощенска банка, които биха могли да компрометират независимостта и безпристрастността на нашата работа.

### Обхват на ангажимента

Ангажиментът обхваща информацията, включена в Доклада за 2013 год. Целта е да извърши преглед с ограничена степен на сигурност и да се потвърди, дали публикуваната в Доклада нефинансова информация отразява вярно и честно програмите и представянето на Пощенска банка, както и дали данните са представени в съответствие с изискванията на рамката за отчитане на Глобалната Инициатива за Отчетност (GRI), Версия G3.

Обхватът на дейностите, договорени с Пощенска банка включват следното:

- Външна заверка, с ограничена степен на сигурност, на нефинансовата информация, изготвена съгласно Напътствията за отчитане на устойчивото развитие G3 на GRI, която обхваща социално-икономическите и екологични показатели за периода от 01 януари 2013 год. до 31 декември 2013 год.;
- Потвърждаване твърденията на Ръководството, че политиките на групеството използвани при изготвяне на „Доклада за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2013 год.“ са в съответствие с принципите за определяне на съдържанието на доклада и принципите за осигуряване на качеството на отчетната информация, посочени в Напътствията на GRI;
- Потвърждаване твърденията на Ръководството за съответствие с Протоколите за индикатори на GRI и декларираното ниво на приложение С.

Границата на ангажимента съвпада с границите, посочени в „Доклада за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2013 год.“ и обхваща стратегическите бизнес единици на Пощенска банка, включително и клоновата мрежа на групеството.

### Използвана методология

За да формираме нашето заключение, ние извършихме следните дейности:

- Провеждане на интервюта с представители от Централния офис на Пощенска банка, включително тези натоварени с оперативна отговорност за определянето, измерването и отчитането на показателите, включени в Доклада;
- Преглед и анализ на публично достъпната информация, свързана с КСО практиките и представянето на Пощенска банка;
- Проверка на избрани документи и друга информация, изисквана от Крестън БулМар и предоставена от Пощенска банка;
- Проверка на методите използвани от Пощенска банка в процеса на отчитане, чрез които се осигурява спазването на изискванията за прилагане на принципите за отчитане, съгласно G3 на GRI.
- Оценка на допустимостта и последователността на прилагането на принципите за отчитане, използвани при изготвянето на социално-икономическата и екологична информация, публикувана в „Доклада за финансовото състояние и устойчиво развитие 2013“;
- Оценка на надеждността на социално-икономическите и екологични показатели и отчетените напредък чрез преглед на проектирането и функционирането на системите и методите, използвани за събиране и обработване на необходимата информация;
- Преглед на съдържанието на доклада и сравняване с резултатите от нашата работа, за изготвяне на препоръки за подобряване, където е необходимо.



### Ограничения

Този ангажимент не включва проверка на управлението, постигнатите резултати и практиките за отчитане, свързани с устойчивото развитие на гоставчици, партньори и други трети страни, включени в Доклада на Пощенска банка. Крестън БулМар не се е свързал с външни заинтересовани страни за проверка на информацията, като част от този ангажимент. Икономическото представяне, включително финансовите данни, са сравнени с вътрешни документи на компанията и одитираните от трета, независима страна финансови отчети. Одиторският доклад, относно достоверността на представените финансови отчети също е представен в Доклада на Пощенска банка.

В допълнение, информацията за използваната енергия и околната среда са обект на присъщи ограничения, дължащи се на естеството и методите, използвани при определяне на такъв тип информация. Изборът на различни, но допустими техники за измерване, може да доведе до разлики в отчетените резултати. Достоверността при различните техники за измерване може също да варира.

### Заключение

Въз основа на обхвата на нашата работа, Крестън БулМар може да заключи че „Докладът за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2013 год.“, представя вярно и честно стратегията, политиките, практиките и представянето на Пощенска банка през 2013 год. по отношение на устойчивото развитие .

Също така Крестън БулМар потвърждава, на база дейностите, извършени като част от този ангажимент, че Докладът като цяло отговаря на принципите, съдържанието и изискванията за качество, както са посочени в Напътствията за отчитане на устойчивото развитие версия 3.0 (G3) на GRI и изискванията на GRI за Ниво на приложение С.

## Възможности за подобрене

В допълнение, ние представихме на Ръководството на Пощенска банка нашите препоръки, свързани с определените теми и въпроси за отчитане на устойчивото развитие. Въпреки това, тази информация не засяга нашите заключения по отношение на „Доклада за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2013 год.“ и са направени единствено, за да насърчат непрекъснатото усъвършенстване и подобрения:



- Пощенска банка продължава да съсредоточава своите усилия върху интегрирането на устойчивото развитие в своята по-широка стратегия през 2013 г. За да бъде успешна тази интеграция, тя трябва да гарантира, че необходимите знания и опит в областта на устойчивото развитие ще бъдат развити и запазени занапред, както и че процесите за отчитане и внедрените контроли ще поддържат спазването на основните принципи на устойчиво развитие: Включване на Заинтересованите Страни, Същественост и Ангажираност.
- Въпреки че Пощенска банка е определила приоритетни теми, които се представят в Доклада, ние забелязахме, че продължава отчитането и по въпроси, оценени с „ниска“ или „умерена“ значимост, съгласно Международните стандарти за отчитане на устойчивото развитие и проучвания сред заинтересованите страни. В бъдеще ние препоръчваме Пощенска банка да структурира допълнително процеса за оценка на съществеността и да фокусира доклада около съществени теми и въпроси, което да даде възможност на заинтересованите страни за бърз и лесен достъп до съществена за тях информация.
- При проведените интервюта с Ръководството на Пощенска банка и прегледаните планове за включване на заинтересованите, ние установихме, че Банката едновременно взема под внимание и отговаря на интересите на заинтересованите страни, както и разширява значително каналите за информиране и обратна връзка с тях. Въпреки това, ние препоръчваме да се разработи единна, структурирана рамка, която да осигури съгласуваност в подхода при ангажиране на заинтересованите страни. При разработване на тази рамка, ние бихме насърчили Ръководството на Пощенска банка да установи последователен подход за идентифициране и приоритизиране, както на заинтересованите страни, така и на техните въпроси. В допълнение тази рамка трябва да посочва как събраната информация и резултати ще бъдат комуникирани на управляващите, което да подпомогне определянето на бъдещата стратегия на Банката.

**Емил Попов**

Управляващ съдружник и Водещ одитор

01 септември 2014

София, България

## Информация за Доклада

### Обща информация

„Докладът за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска банка за 2013 год.” представя основните моменти и ключови събития по отношение на финансово представяне на Банката, като същевременно описва начинът, по който ръководството и служителите разбират и изпълняват поетите ангажименти към обществото и околната среда. В съответствие с най-добрите международни практики за корпоративна отчетност и прозрачност, за втора поредна година Пощенска банка съчетава финансова и нефинансова информация за своето представяне, като по този начин осигурявам по-широк и всеобхватен преглед за напредъка, който е постигнат и резултатите през 2013 год. Финансовите отчети, представени в Доклада, са изготвени в съответствие с Международните Стандарти за Финансови Отчети (МСФО), а по-общата икономическа, социална и екологична информация е представена съгласно Напътствията на GRI, Версия 3 (G3), Ниво на приложение C+.

Настоящият Доклад е насочен главно към информационните нуждите на акционерите, клиентите, служителите, партньорите, неправителствени организации (НПО) и всеки, който има интерес към финансовото представяне и устойчивото развитие на Пощенска банка.

### Приоритетни теми в Доклада

Темите, описани в Доклада, представляват отговор на различни аспекти и въпроси, посочени от Ръководството на Пощенска банка и различни групи заинтересовани страни, като съществени при вземането на решения и оценяване на финансово представяне и устойчиво развитие на компанията, а именно:

- Въпроси, които понастоящем са най-важни за акционерите и други заинтересовани страни на Пощенска банка: стопански дейности и други финансови резултати;
- Консултации с бизнес направленията на Банката, средни и висши ръководители за определяне на най-важните за тях социални, екологични и етични теми;
- Очакванията, които са определени чрез международни стандарти.

Пощенска банка събира необходимите за Доклада данни от различни звена и отдели в компанията: „Финанси”, „Правомерност”, „Корпоративно управление”, „Правно” управление, „Връзки с клиенти”, „Централни операции”, „Човешки ресурси”, „Корпоративни комуникации” и „Маркетинг”, които предоставят отчетна информация, свързана с конкретни показатели, описание на наложените корпоративни политики, процедури и системи за наблюдение и контрол. Оповестяваните икономически, екологични и социални въпроси представят рискове и възможности за създаване и поддържане на устойчиво развитие за компанията и за посочените заинтересовани страни. В резултат на обширния, многостранен диалог, като основни теми за включване в доклада са определени:

- Икономическа стабилност;
- Качество на услугите на Банката и подкрепа за клиентите;
- Етични стандарти и норми;
- Работни практики и условия на труд;
- Дейност в подкрепа на обществото;
- Екологична ефикасност на дейностите

### Обхват и съдържание на отчета

„Докладът за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска банка за 2013 год.” об-



хваща информация относно представянето на всички звена, върху които Пощенска банка упражнява контрол: Централата на компанията и клоновата мрежа в цялата страна.

През разглеждания период 01 януари 2013 – 31 декември 2013 не са настъпили съществени промени в обхвата на темите, включени в отчета, както и в използваната методология и база за отчитане на данните. В границите на Доклада 2013 не са включени данни на гръщерни гружества на Юробанк Груп, които извършват дейност на територията на България, а именно:

- И АР БИ Лизинг ЕАД;
- И АР БИ Ауто Лизинг ЕООД;
- Български Ритейл Сървисиз АД;
- И АР БИ Пропърти Сървисиз София АД;
- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД;
- ИМО Рила ЕАД;
- ИМО Централен Офис ЕАД;
- ИМО 03 ЕАД.

Въпреки това, направеното изключение не представлява съществено отклонение, което би повлияло значително на съпоставимостта между различните отчетни периоди или би оказало влияние върху мненията и решенията на заинтересованите страни по отношение на социално-икономическите и екологични въздействия от дейността на организацията.

#### **Заинтересовани страни**

През 2013 год. Пощенска банка продължава да взаимодейства тясно със заинтересованите страни, които са най-силно повлияни или най-силно влияят на икономическото, екологично и социално представяне на компанията: Клиенти, Служители, Акционери и Доставчици. Постоянните усилия за получаване на обратна връзка от заинтересованите страни помага на Пощенска банка да научи повече за техните очаквания, адекватно да приоритизира и комуникира по най-ефективен начин действията, които предприема в отговор на тези очаквания, както и постигнатия напредък.

Пощенска банка осъзнава, че интересите на различни групи заинтересовани страни не винаги съвпадат и това може да доведе до конфликти и труден избор за компанията. В такива ситуации Пощенска банка се стреми да оцени потенциалното въздействие върху отделните заинтересовани страни, преди да вземе окончателно решение, като се ръководи от своите бизнес принципи, мисия и цели.

#### **Прозрачно, надеждно и съпоставимо отчитане**

През 2011 год. се пристъпи към интегриране на информацията за устойчиво развитие и финансовото състояние и представяне на Банката в един общ Доклад. Пощенска банка вярва, че този интегриран подход дава на читателите по-широк контекст при оценката на данните за цялостното представяне. Той показва, че устойчивото развитие е част от бизнес стратегията на компанията и отговаря по-пълно на информационните потребности на заинтересованите страни. Въпреки това Пощенска банка отчита, че напълно интегрираното отчитане не се постига просто чрез съчетаване на двата отчетни компонента, а е необходимо да се инвестират време, усилия и ресурси. Това е един непрекъснат процес, който търпи постоянно развитие.

## Ниво на приложение съгласно GRI

Ниво на приложение на отчет	C	C+
Отчитания за профил на G3	Отчет за: 1.1; 2.1-2.10; 3.1-3.8; 3.10-3.12; 4.1-4.4; 4.14-4.15	ВЪНШНО
Информация за управленския подход на G3	Не се изисква	ЗАБЕРЕН
Показатели за представяне и приложения за сектор на G3	Отчет по минимум 10 показателя за представяне, поне по един от които: социален, икономически и екологичен	ОТЧЕТ

## GRI Content Index

### СТАНДАРТНО ОТЧИТАНЕ ЧАСТ I: Отчитания за профила

#### 1. Стратегия и анализ

Отчитане за профила	Страници в отчета	Описание
<b>2. Профил на организацията</b>		
1.1	FR 6-8, 62-63	Декларация от най-старшия вземащ решения в организацията
2.1	FR 10	Име на организацията
2.2	FR 10-11	Главни търговски марки, продукти и/или услуги
2.3	FR 19	Оперативната структура на организацията, включително основните отдели, работещите фирми, клоновете и съвместните предприятия
2.4	FR 43	Местонахождения на главните офиси на организацията
2.5	FR 19	Имена на страните където се извършват основните операции или дейности, имащи отношение с разглежданите в отчета проблеми на устойчивото развитие.
2.6	FR 19	Естеството и юридическата форма на собственост.
2.7	FR 10-11	Обслужваните пазари (включително по географски признак, обслужваните промишлености и типовете на клиентите/облагодетелствените лица)
2.8	FR 10-11, 14	Мащабът на отчетната организация
2.9	FR 109	Значителни промени по време на отчетния период по отношение размера, структурата и собствеността
2.10	FR 12	Получени през отчетния период награди.
<b>3. Параметри на отчета</b>		
3.1	FR 108	Отчетен период (напр. фискална/календарна година) за дадената информация
3.2	FR Юни 2013	Дата на последния предишен отчет
3.3	FR 108	Цикъл на отчитане (ежегодно, на две години и т.н.)
3.4	FR Корица	Лица за контакт относно свързани с отчета и неговото съдържание въпроси

3.5	FR	108-109	Процеси за определяне на съдържанието на отчета
3.6	FR	108-109	Граници на отчета (напр. страни, отдели, клонове, наети съоръжения, съвместни предприятия, доставчици)
3.7	FR	108-109	Допълнителни ограничения на обхвата или границите на отчета
3.8	FR	108-109	Основата за отчитане при съвместните предприятия, клоновете, наетите съоръжения, възложената дейност и други, които могат значително да повлияят възможността за сравнение на отделните периоди и/или организации
3.10	FR	108-109	Обяснение на ефекта на повторно излагане на информацията от по-ранни отчети и причините за повторното излагане (напр. сливания/поглъщания, смяна на основните години/периоди, естеството на работата, методите за измерване)
3.11	FR	108-109	Значителни промени от предишните отчетни периоди в обхвата, границата или методите за измерване, приложени в отчета
3.12	FR	110-112	Таблица, определяща мястото и стандартните отчитания в отчета.

#### 4. Управление, Ангажименти и Обвързаност

4.1	FR	33-40	Управленска структура на организацията, включително пряко подчинените на висшето ръководство комитети, отговорни за специфични задачи, като задаване на стратегии и контрол за организацията.
		28*	* „Доклад на Пощенска банка за динансовото състояние и устойчиво развитие 2012 г.,” <a href="http://mediacenter.postbank.bg">http://mediacenter.postbank.bg</a>
4.2	FR	19	Оповестете дали председателят на висшето ръководство е също и изпълнителен служител
4.3	FR	N/A	За организации, които имат неделима структура на съвета, уточнете броя на членовете на висшия управителен съвет, които са независими и/или не заемат изпълнителни длъжности
4.4	FR	66-67	Механизмите за предлагане на препоръки и насоки към висшия управленски орган от служители и заинтересовани лица
4.14	FR	108	Списък на групите заинтересовани лица към които организацията е поела ангажимент
4.15	FR	108	Основа за уточняване и избор на групите заинтересовани лица, към които организацията трябва да поеме ангажимент/ по отношение на които организацията да пристъпи към обвързаност

#### СТАНДАРТНИ ОТЧИТАНИЯ ЧАСТ III: Показатели за Представяне Икономически

##### Икономическо представяне

ES1	FR	69	Пряко създадената и разпределена икономическа стойност, включваща приходи, оперативни разходи, възнаграждения на служителите, дарения и други обществени инвестиции, неразпределени печалби и плащанията към доставчици на капитал и държавата
-----	----	----	--

##### Присъствие на пазара

ES6	FR	68	Политика, практики и пропорции на разходите за местни доставчици на значими места на осъществяване на стопанска дейност
ES7	PR	84	Процедури за наемане на служители на местно ниво и съотношение на наетия висш управленски персонал в дадено значимо място на осъществяване на стопанска дейност

#### Екологични

##### Материали

EN1	PR	98	Обемът и теглото на използваните материали.
-----	----	----	---

##### Вода

EN8	FR	98	Общ обем на използваната вода по източници
-----	----	----	--

##### Съответствие със закони и разпоредби

<b>EN28 FR 99</b>	Паричната стойност на значимите глоби и общия брой на непаричните санкции за неспазване на законите и разпоредбите за опазване на околната среда
<b>Социални: Трудови Практики и достойни Условия на Труд</b>	
<b>Наемане на работа</b>	
<b>LA3 FR 89</b>	Придобивки на наетите на пълен работен ден служители, които не се осигуряват за временните или служителите на непълен работен ден, по основни операции
<b>Трудово-управленски връзки</b>	
<b>LA4 FR 89</b>	Процент на включените в колективни трудови договори служители
<b>Здраве и безопасност на работното място</b>	
<b>LA6 PR 89-90</b>	Процентът на общата работна сила, представена при официалното съвместно управление - комитети за здраве и безопасност на работното място, спомагащи за наблюдение и съвети относно свързаните със здравето и безопасността на работното място програми
<b>Обучение и образование</b>	
<b>LA10 PR 85</b>	Средно часове обучение на година за служител по категории служители.
<b>LA12 FR 88</b>	Процент на служителите редовно получаващи оценки за своето представяне и развитие на кариерата..
<b>Разнообразие и равни възможности</b>	
<b>LA13 PR 84-85</b>	Състав на управленските органи и отчитане на служителите по категории, според техния пол, възрастова група, групи от малцинства и други показатели за разнообразие.
<b>Социални: Общество</b>	
<b>Корупция</b>	
<b>S02 FR 79-80</b>	Процентът и общия брой на работните модули, анализирани за свързани с корупцията рискове.
<b>S03 FR 79-80, 87</b>	Процентът на служителите, обучени в антикорупционната политика и процедури на организацията
<b>Съобразност със закони и разпоредби</b>	
<b>S08 PR 81</b>	Паричната стойност на значимите глоби и общия брой на непаричните санкции за неспазване на законите и разпоредбите
<b>Социални: Отговорност за Продуктите</b>	
<b>Маркетингови комуникации</b>	
<b>PR6 FR 81</b>	Програми за привиждане в съответствие със законите, стандартите и доброволните кодекси, свързани с маркетинговата комуникация, включително рекламата, промоциите и спомоществателството
<b>PR7 FR 81</b>	Общ брой на случаите на несъобразност с разпоредбите и доброволните кодекси по отношение на маркетинговите комуникации, включително рекламата, промоциите и спомоществателството по тип на изхода
<b>Лична неприкосновеност на клиентите</b>	
<b>PR8 FR 79</b>	Общ брой на доказаните рекламации по отношение на нарушенията на личната неприкосновеност на клиентите и загубата на техни данни

FR (FULLY REPORTED) – НАПЪЛНО ОТЧЕТЕН

PR (PARTIALLY REPORTED) – ЧАСТИЧНО ОТЧЕТЕН





**GRAFFITIBDO**

DESIGN AND DTP

**DEORAX**  
PRINTING HOUSE

PRINTING

This report is printed on recycled paper.



**Dalum**  
let the paper talk





[www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) | \*7224