

**ДОКЛАД НА ПОЩЕНСКА БАНКА ЗА  
ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ И  
УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ 2012 Г.**



**Postbank**

*Решения за твоето утре*

## ПЪТЯТ КЪМ ПО-ДОБРО УТРЕ

Ние вярваме във Вас и Вашите начинания. Споделяме Вашите цели и мечти, защото Вашият успех е и наш. Имаме решение за личните Ви финанси и Вашия бизнес. Имаме решение за по-добро утре.

## СЪДЪРЖАНИЕ

### ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА

Писмо до акционерите	04
Профил на Банката	08
Преглед на финансовото представяне	11
Мениджмънт и акционери	16
Преглед на бизнеса	18
Структура на управление и управление на риска	27

### ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Доклад на независимия одитор	35
Доклад на директорите	36
Основни финансови отчети	43

### ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

Писмо до заинтересованите страни	52
Ръководни принципи и възгледи	55
Икономически принос	58
Погодряване качеството на продуктите и услугите	61
Информационни технологии и иновации	64
Отговорно поведение и гаранция за качеството на продуктите	69
Развитие на човешкия капитал	74
Намаляване на екологичния отпечатък	83
Обществен принос	90

### ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Независим доклад за изразяване на сигурност	98
Индекс на съдържанието съгласно GRI	101

## ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА





**ВЪЗПОЛЗВАЙТЕ СЕ ОТ  
ВЪЗМОЖНОСТИТЕ СИ ДНЕС,  
ЗА ДА СЪЗДАДЕМ  
ПО-ДОБРО УТРЕ**



*Решения за твоето утре*

## ПИСМО ДО АКЦИОНЕРИТЕ



#### Уважаеми акционери,

През изминалата 2012 година станахме свидетели на много важни събития за банката, страната и Европа като цяло. Кризата продължи да бъде основният фактор, който определяше дневния ред в страните от Европейския съюз. През първата половина на годината натисъкът върху отделни страни от еврозоната нарастваше, докато президентът на Европейската централна банка (ЕЦБ) Марио Драги не обеща, че ЕЦБ ще направи каквото е необходимо, за да защити еврото.

Това беше смела, но и успешна стъпка – тя успокои пазарите и подпомогна понижаването на доходността по правителствени облигации. Все още обаче предстои да бъде направено много, а оценката за ефективността на мерките за бюджетни икономии като средство срещу предизвикателствата на икономическата среда трябва да се превърне в ключов приоритет за европските лидери.

#### България – макроикономика и банкова система

За разлика от повечето страни в ЕС българската икономика успя да реализира ръст и през 2012 година. Брутният вътрешен продукт на страната нарасна с 0,8% на годишна база, подкрепен от активизирането на потреблението и инвестициите. Инфлацията

(4,2%) и безработицата (11,4%) продължиха да оказват негативно влияние върху разполагаемия доход на хората и не позволиха по-чувствително нарастване на потреблението. Разтежът на износа се забави от 30% през 2011 до 2,6% през 2012 година поради по-слабото търсене в страните от Европейския съюз. За щастие тази негативна тенденция отчасти беше компенсирана от износа за трети страни и това открито много нови възможности пред българските износители.

Събитията в Европа се отразиха слабо на местната банкова система. Българските банки запазиха способността си да генерират кредити, а показателите им за капиталова адекватност и ликвидност остават над средните за Европа. От друга страна нарастването на лошите кредити наред с изпреварващия растеж на депозитите спрямо кредитите ограничи приходите и печалбата на банките – тенденция, която се очаква да продължи и през 2013 г.

#### Ликвидност и управление на просрочията

Като цяло резултатите на Пощенска Банка бяха в унисон със състоянието на банковата система. Въпреки всички трудности постигнахме някои забележителни резултати. Осигуряването на достатъчна ликвидност и стабилна депозитна база несъмнено е един от най-важните от тях. Депозитите на граждани продължиха да нарастват, което ни позволи да понижим зависимостта си от по-волатилните корпоративни депозити. Като резултат към края на 2012 година кредитният портфейл на банката беше изцяло финансиран с депозити на клиенти. Въпреки това ние сме отворени към всички възможности за привличане на финансиране от местни и чуждестранни финансови институции и фондове за развитие. Този тип финансиране се характеризира с благоприятни кредитни условия и ни позволява да предложим на клиентите си по-изгодни лихви.

Нещо повече, ние успяхме да защитим пазарния си дял и да понижим разходите за плащания по лихви. Това ни позволи да задържим нивата на лихвения марж и да си осигурим ресурси за експанзия, когато търсенето на кредити се възстанови.

Балансът на банката беше подкрепен допълнително чрез серия мерки. Предприехме редица стъпки за ограничаване на влошаването на кредитния портфейл и по-успешното събиране на лоши кредити. Съвместната работа на колегите от отговорните управления в банката и дъщерните дружества доведе до положителни резултати – коефициентът на кредити с просрочие над 90 дни отбеляза спад, а разходите за обезценка се понижиха спрямо миналата година. Приключихме годината с коефициент на капиталова адекватност от над 17% и имаме много възможности за развитие на бизнеса в бъдеще.



## Нов бизнес

През 2012 г. Брутният вътрешен продукт на страната наистина нарасна, но въпреки това търсенето на кредити от фирмите и физическите лица остана слабо. Нещо повече, като резултат от нарастващата конкуренция между банките за намаляващия брой клиенти, лихвените проценти достигнаха невиджано ниски от началото на кризата нива. Ето защо нашият фокус беше насочен не само върху предаването на нови кредити, но и върху продажбите на други продукти с добавена стойност като пакетни оферти и застраховки.

Тази стратегия намира много добро приложение в сегментите „Банкиране малък бизнес“ и „Корпоративно банкиране“, където клиентите ни получават пълен набор от услуги – кредитиране, транзакционно банкиране, факторинг и лизинг (съвместно с И Ар Би Лизинг). За клиентите, които желаят да управляват лихвените и валутни рискове, управление „Капиталови пазари“ разработва специализирани продукти. Не трябва да забравяме и другите сфери на дейност, в които управление „Капиталови пазари“ традиционно има водеща роля – търговия с ценни книжа, парични пазари, попечителски услуги и други.

Активното сътрудничество между сегментите „Корпоративно банкиране“ и „Банкиране на гребно“ ни позволи да се грижим не само за фирмите, но и за техните служители. Нашите специални оферти ни гарантират чувствително конкурентно предимство и спомагат за увеличаване на продажбите за клиенти, с които имаме изградени връзки.

През последните няколко месеца на 2012 година станахме свидетели на нарастване на продажбите в сегмента „Банкиране на гребно“. Надяваме се, че това е началото на една устойчива положителна тенденция. С адекватната си ценова политика спечелихме нови бизнес територии и защитихме вече изградената клиентска база. Понижихме основните лихвени проценти по ипотечните кредити, като в същото време предложихме на клиентите, търсещи потребителски кредити, нови, по-ниски лихви и опция за фиксирани лихви за целия период на погасяване. На картодръжателите предложихме многобройни промоции, разширяване на програмата за лоялност и новата кредитна карта Visa Gold. Не забравихме и по-възрастните си клиенти – програмата „Златно време“ е една златна възможност за висока доходност по разплащателните сметки, както и многобройни облекчения от стандартните условия.

Ценим времето и комфорта на нашите клиенти и се стремим да им предложим най-лесния начин да банкират с нас. Ето защо създадохме и стартирахме новата платформа за електронно банкиране, която съчетава в себе си модерна визия и най-новите технологии.

## Приходи и разходи

Отразявайки състоянието на пазара, приходите се оказаха под натиск. Независимо от това обаче, може да се похвалим с няколко забележителни постижения – разходите за обслужване на лихви се свиха и това доведе до ръст на нетната печалба от лихвени разплащания. В допълнение печалбата от такси и комисиони се оказа по-висока, отколкото през 2011 г. – знаково постижение, потвърждаващо статута на Пощенска банка като транзакционна банка.

Вложиме допълнителни усилия за ограничаването на разходите. Фокусът върху новите технологии и въвеждането на по-ефективни процеси ни позволи да достигнем нови върхове в това отношение. В резултат разходите през 2012 г. се понижиха допълнително. Маркетингът е една от сферите, в които не сме преставали да инвестираме. Ние обаче не приемаме тази дейност като разход, а по-скоро като инвестиция в бъдещето – промоцията на продуктите и разпознаваемостта на бранда Пощенска банка са ключови за нас.

През 2012 година направихме още една голяма инвестиция в бъдещето – събрахме всички служители на Централно управление в нова модерна сграда. С тази стъпка очакваме не само да реализираме финансови икономии, но и да постигнем по-висока ефективност като следствие от подобрената комуникация между служителите в отделните звена.

## Човешки ресурси

Именно служителите са тези, които дължим постигнатите резултати. Независимо дали в клоновете, бизнес центровете или централата, тяхната всеотдайност и упорита работа са в основата на нашия успех. От името на мениджмънта искаме да им благодарим за усилията и да ги уверяем, че високо ценим това, което вършат.

Уверена съм, че нашият екип е готов да преодолее всички трудности в тази динамична и предизвикателна среда и че през 2013 г. ще постигнем дори още по-добри резултати.

### **Награди и КСО**

В натовареното си ежедневие не забравихме нашата отговорност към обществото. Корпоративната социална отговорност е неизменна част от нашата философия. Ето защо през изминалата година продължихме да реализираме традиционните си програми в областта на образованието и грижата за околната среда, както и важни за обществото социални проекти като борбата с трафика на хора.

Радостни сме, че получихме множество признания за нашите дейности в сферата на корпоративната социална отговорност, както и за иновативните продукти и инициативи, които разработваме.

### **Заклучение**

Междувременно не трябва да забравяме и целите, които сме си поставили през настоящата година. Без съмнение най-важната от тях е да увеличим печалбата и ликвидността си. Свидетели сме на умерено, но устойчиво икономическо възстановяване. Постепенно хората и компаниите натрупват оптимистични очаквания за бъдещето и това със сигурност ще подкрепи потреблението и инвестициите. Това е възможност, която не може и няма да бъде пропусната.

Ние сме добре подготвени да вземем участие в този процес. Изградил сме стабилна основа и разполагаме с ефективен екип. Знаем кои са нашите силни страни и как да ги използваме. Поставили сме си амбициозни цели и ще работим неуморно, за да ги постигнем. Защото днес, създаваме решенията за нашето утре.



**Петя Димитрова**  
Главен изпълнителен директор



## ПРОФИЛ НА БАНКАТА

## ПРОФИЛ НА БАНКАТА

Пощенска банка, регистрирана като „Юробанк България АД“, (до 11.01.2013 г. с юридическо име „Юробанк И Еф Джи България АД“) е една от водещите универсални банки в България. С екип от 2 700 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 в размер на 71,3 млрд. евро, която предлага универсално банкиране в осем страни. Юробанк има динамично присъствие в Гърция и водеща позиция в България, Румъния и Сърбия. Също така институцията предлага услуги за управление на активи в Кипър, Люксембург и Лондон и присъства на пазара в Украйна.

Със своята успешна 20-годишна история Пощенска банка се нарежда сред водещите универсални банки в България. Към 31 декември 2012 г. общите активи на банката достигнаха 5,63 млрд. лв.

Непрестанното развитие на иновативни и висококачествени продукти и услуги осигуряват на Пощенска банка стабилна пазарна позиция. Институцията изгражда дългосрочни отношения на доверие и сътрудничество със своите клиенти. Добрият имидж и добрата разпознаваемост на офисите в цялата страна позволяват на банката да привлича нови клиенти и да запазва доверието на тези, които вече използват услугите ѝ.

### Операции

Пощенска банка предлага банкиране на дребно, корпоративно банкиране и инвестиционни банкови услуги в България. Банката осигурява първокласни услуги за своите местни и чуждестранни клиенти:

- Частни лица;
- Предприемачи;
- Малки и средни предприятия;
- Големи корпоративни и институционални клиенти.

Пощенска банка предлага пълната гама банкови продукти:

- Различни видове сметки и депозити;
- Потребителски кредити;
- Ипотечни кредити;
- Специални продукти за финансиране на малки и средни предприятия и предприемачи;
- Корпоративни кредити;
- Взаимни фондове;
- Инвестиции и управление на парични потоци;
- Валутна търговия;
- Кредитни и дебитни карти;
- Банкови гаранции и акредитиви;
- Търговия с ценни книжа;
- Трансфери чрез Western Union;
- Дейности по търговско финансиране.

### Продукти

По отношение на банковите продукти за гражданите банката традиционно се радва на силни позиции при ипотечното кредитиране, потребителските кредити, дебитните и кредитните карти и депозитите.

През октомври 2012 г. банката обяви решението си да понижи лихвения процент по ипотечните кредити и това рефлектира в по-ниски месечни вноски за клиентите. Пощенска банка предприе тази стъпка като отговорен финансов партньор, който помага на клиентите си да управляват своите финанси през всеки етап на техния живот.

През годината финансовата институция договори голям брой партньорства с търговски обекти, което позволи на притежателите на кредитни карти, издадени от банката, да се възползват от редица отстъпки при пазаруване в магазини, бензиностанции, туристически агенции, хотели и други обекти. Програмата за лоялни картодръжателите беше разширена, както за клиентите на American Express, така и на Visa. В допълнение, през декември Пощенска банка и Visa разшириха партньорството си на българския пазар и представиха престижната кредитна карта Visa Gold на всички настоящи и бъдещи клиенти на банката.

Финансовата институция отчете отлични резултати от работата на платформата за интернет банкиране (e-Postbank). Новата версия на платформата беше представена през юни. Само за първите 3 месеца

след стартирането ѝ над 60% от потребителите предпочетоха новата платформа за интернет банкиране.

Резултатите на банката илюстрират нарастващия интерес към интернет банкирането в сравнение с традиционното банкиране – близо 40% от банковите трансакции са извършени чрез интернет банкиране. Потребителите предпочитат интернет услугите заради по-голямото удобство, бързината, сигурността и ниските такси.

#### Важни събития

През 2012 г. Пощенска банка продължава да заема водеща позиция на пазара на кредитни и дебитни карти, жилищно кредитиране, факторинг услуги за корпоративни клиенти, полечителски услуги за местни и чуждестранни институционални клиенти, както и в сектора на инвестиционното банкиране.

За трета поредна година през 2012 г. финансовата институция беше призната за най-добрата банка в България в сферата на полечителските услуги, предлагани на местни и чуждестранни институционални клиенти. Банката получи това признание в годишната класация на Global Custodian – най-престижното глобално списание в този сегмент.

През годината Пощенска банка се оказа една от водещите институции на българския паричен и капиталов пазар, активен участник на междубанковия валутен пазар и на пазара на активи с фиксирана доходност. Банката се нарежда сред 10-те инвестиционни посредника с най-голям оборот на Българската фондова борса. Пощенска банка разполага и със специализиран отдел за инвестиционно банкиране, който обслужва многобройни институционални клиенти.

През март Пощенска банка и Международната финансова корпорация (IFC), член на Световната банка, подписа гаранционно споразумение в рамките на Глобалната програма за финансиране на търговията на IFC. Чрез това споразумение Пощенска банка осигурява кредитна линия в подкрепа на българските износители и вносители. Споразумението с IFC допълва широкия спектър от финансови продукти и услуги, имащи за цел да улеснят търговията, която клиентите на банката развиват с чуждестранни партньори.

Периодът беше изключително успешен за факторинг бизнеса на банката. Отчетеният ръст на факторинговите операции достигна 55% на годишна база. През изминалата година Пощенска банка традиционно запазва водещата си позиция при експортния факторинг, както и второто си място на факторинговия пазар като цяло. Банката привлича успешно нови клиенти, както и нови партньори за старите си клиенти, подкрепяйки ги в усилията им да изградят стабилен и доходносен инвестиционен портфейл.

През юни 2012 г. Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) запази присъдения преди година дългосрочен кредитен рейтинг на Пощенска банка – VBB, както и краткосрочен A-2. Това е втората рейтингова оценка на банката, направена от БАКР. Тя позволява на Пощенска банка да продължи успешно да набирва ресурс, както в страната, така и на международните пазари, които да предоставя на българския бизнес и домакинства, като по този начин стимулира българската икономика.



## ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ

**СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС**
**2012**
**2011**
*Всички суми са в милиарди лева, освен ако друго не е упоменато*

Предоставени кредити и аванси на клиенти	4 035 101	4 154 651
Привлечени средства от клиенти	4 342 748	4 331 434
Акционерен капитал	795 353	787 103
Общо активи	5 637 184	5 990 887

**ОТЧЕТ ЗА ПРИХОДИТЕ И РАЗХОДИТЕ**

Нетен доход от лихви	210 035	243 724
Нетен доход от такси и комисионни	55 067	54 080
Нетна печалба от търговия	-3 434	1 879
Други оперативни приходи	741	743
Общо приходи от дейността	262 409	300 426
Общо разходи от дейността	132 415	142 085
Фонд за гарантиране на влоговете	-18 554	-17 251
Провизии за обезценка	-109 647	-132 797
Печалба преди данъци	1 793	8 293
Данък печалба	302	845
Печалба след данъци	1 491	7 448

**КЛЮЧОВИ ФИНАНСОВИ СЪОТНОШЕНИЯ**

Коефициент на обща капиталова адекватност	17.06%	15.44%
Нетен лихвен марж	3.73%	4.07%
Съотношение приходи от такси и комисионни/разходи	42%	38%
Съотношение провизии/кредити	2.7%	3.2%
Съотношение провизии/оперативна печалба	42%	44%
Съотношение разходи/приходи	50.5%	47.3%
Съотношение нетни кредити/депозити	84	81

**Икономическата ситуация в Европа**

През 2012 г. кризата остана основният фактор, влияещ на бизнес средата в Европа като цяло и България в частност. През първата половина на годината натискът върху силно задължените страни членки на еврозоната нарастваше до момента, в който президентът на Европейската централна банка Марио Драги не обеща твърдо, че ЕЦБ ще направи всичко необходимо, за да защити еврото. Поемът от ЕЦБ ангажимент се оказа важна стъпка за успокояването на пазарите и понижаването на доходността по правителствените облигации. Въпреки това инициативата на Драги реши само част от проблемите, тъй като европейските икономики остават в затруднено положение и все още не намират път към възстановяването. Брутният вътрешен продукт на страните от еврозоната се понижи с 0,5%, докато спадът в ЕС като цяло достигна 0,3%. Това ще усложни задачата на европейските правителства да свият бюджетните си дефицити и размера на дълговете си.

**Икономическата ситуация в България**

Макроикономическите индикатори за страната са позитивни за разлика от ситуацията в Европейския съюз. Растежът на реалния брутен вътрешен продукт на страната достигна 0,8%. Инфлацията се понижи



слабо, а бюджетният дефицит се оказа по-нисък от прогнозирания. Тези позитивни тенденции обаче бяха засенчени от някои негативни развития, които ще възпрепятстват бъдещото възстановяване. Преките чуждестранни инвестиции в България все още са под очакваните нива, въпреки че нараснаха с 12% на годишна база до 1,48 млрд. евро. Бюджетният дефицит на страната също беше по-нисък от очаквания, поради по-ниските капиталови разходи на правителството, свързани предимно с изоставящото усвояване на европейските фондове. Износът се забави в резултат от рецесията, обхванала основните търговски партньори на страната и това беше само частично компенсирано от нарастването на износа за други страни. Безработицата нараства наред с дела на продължително безработните. Междудфирмената задължителност продължава да се увеличава и потребителите имат песимистични очаквания за бъдещето. Прогнозата за растежа през 2013 г. вече беше ревиизирана наолю от 1,9% на 1%.

Ситуацията в банковата система отразява състоянието на икономиката. Системата като цяло остава доходносна, солидно капитализирана и ликвидна. На годишна база депозитите на клиенти са се увеличили с 8% до 57,3 млрд. лева, като делът на индивидуалните клиенти представлява 90% от тази сума. Желанието за по-добра възвръщаемост насочи повечето от депозитите към няколкото банки, предлагаша най-високи лихви. От друга страна отпуснатите кредити като цяло са нараснали с 3% на годишна база до 57,8 млрд. лева поради нарастващото кредитиране за бизнеса. Кредитирането в сегмента беше доминирано от няколко банки с по-голям алетит за рискови активи и/или много ниски разходи за набиране на фондове. В същото време търсенето на кредити от индивидуални клиенти остава слабо и понижаването на нивата на задължителност като цяло продължава. През септември реструктурираните и лошите кредити надхвърлиха 10 млрд. лева, но тенденцията на нарастване беше ревиизирана през последните 3 месеца на годината. Тези данни, наред с нарастващата ликвидност и падащите лихвени проценти по новите кредитни продукти, имат негативен ефект върху печалбата и приходите на банките.

	2010	2011	2012
Нарастване на БВП (%)	0,4	1,8	0,8
Инфлация	4,5	2,8	4,2
БВП на глава от населението (лева)	9 359	10 248	10 632

	2010	2011	2012
Дългове към БВП	76%	74%	75%
Депозити към БВП	67%	70%	74%
Кредити към депозити	115%	106%	101%

#### Ликвидност

Ославяването на достатъчна ликвидност и запазването на стабилни ликвидни съотношения остава първостепенен приоритет и през 2012 г. Трудната международна обстановка се отрази на усилията за привличане на депозити през първата половина на годината. С усложняване на пазарите през последните 6 месеца на 2012 г. Пощенска банка успя да възстанови позициите си. Постигането на ръст на депозитите на фона на усилията за понижаване на разходите за набиране на фондове се оказа сложна задача, която беше успешно изпълнена. През 2012 г. общите депозити нараснаха до 4,343 млрд. лева. Нещо повече, растежът беше концентриран в сегмента на потребителското банкиране и това помогна за повишаване на дела на основните депозити в общото финансиране. Кредитният портфейл е напълно финансиран с депозити и Пощенска банка има най-ниското съотношение на кредити към депозити сред банките на българския пазар.

## ДЕПОЗИТИ НА КЛИЕНТИ

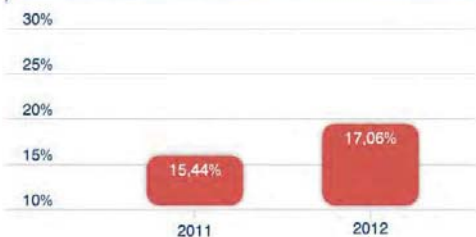
(МЛН. ЛВ.)



### Капиталова адекватност

Що се отнася до управлението на активите фокусът през 2012 г. беше върху укрепване на баланса и повишаване капиталова адекватност на банката. В тази посока бяха предприети редица инициативи, сред които запазването на разумните нива на инвестиции в рискови активи, увеличаването на провизиите за лоши кредити, както и отписването на лоши кредити с цел понижаване на риска и някои специфични провизии. Всички тези мерки спомагат за подобряване на капиталовата база и за понижаване на рисково претеглените активи с над 300 млн. лева. Съотношението на капиталова адекватност на Пощенска банка нарасна с 160 базисни пункта до 17,06%

## КАПИТАЛОВА АДЕКВАТНОСТ



### Оперативна печалба

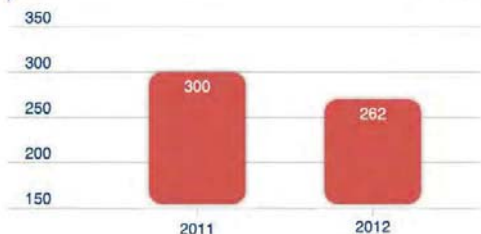
Нетната печалба от лихви намалая с 14% до 210 млн. лева. Ожесточената пазарна конкуренция понижи лихвите по новите кредити под нивата отпреди кризата, което оказва негативно влияние върху печалбата от лихвени проценти и маржовете. Свиването на печалбата от лихви отразява спада на разходите за набиране на фондове, тъй като Пощенска банка ограничи зависимостта си от странично финансиране. Депозитите на частни лица са нараснали с 250 млн. лева, като това на практика не е оказало влияние върху разходите за изплащане на лихви.

Нетната печалба от такси и комисиони е нараснала с 2% до 55 млн. лева в съответствие с новата стратегия, която поставя акцент върху транзакционното банкиране и развитието на свързания със събирането на такси бизнес. Поддръжката на сметките, кредитните такси и продажбата на застрахователни продукти бяха основни източници на приходи в този сегмент. Нетната печалба от такси и комисиони вече покрива 42% от оперативните разходи.

На годишна база общата оперативна печалба на банката се сви с 12,7% до 262 млн. лева.

## ОПЕРАТИВНА ПЕЧАЛБА

(млн. лв.)

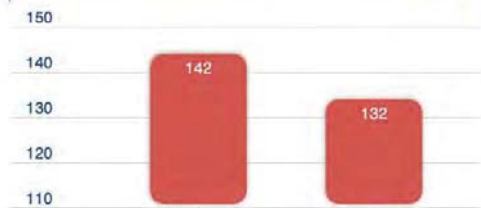


### Оперативни разходи

Оптимизацията на процесите и структурите доведе до нови икономии. През 2012 г. оперативните разходи бяха понижени с допълнителни 7% до 132,4 млн. лева. Като резултат Пощенска банка отново е най-добре представящата се финансова институция в своя клас. От началото на кризата Пощенска банка успя да сведе оперативните си разходи с 20% – повече от която и да е друга българска банка.

## ОПЕРАТИВНИ РАЗХОДИ

(млн. лв.)



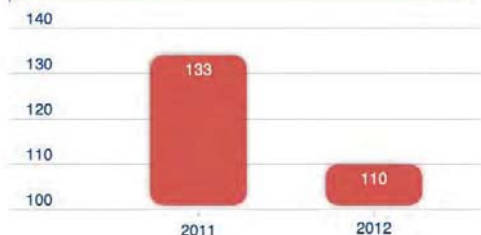
### Провизии за лоши кредити и гарантиране на качеството на инвестиционния портфейл

През 2012 г. Пощенска банка задели допълнителни 110 млн. лева за провизии за лоши кредити, с което заздравя допълнително своя баланс. Без съмнение основната добра новина през 2012 г. беше, че провизиите отново започнаха да намаляват и бяха с 17% по-малко отколкото през 2011 г. Това е знак, че стратегията на ръководството за оздравяване на банката е успешна и усилията дават резултат.

Делът на кредитите, необслужвани повече от 90 дни, се е понижил с 15 базисни пункта до 15,7%, докато покритието на провизиите за лоши кредити остава над 50% (без да се включват обезпеченията).

## ПРОВИЗИИ

(млн. лв.)



## МЕНИДЖМЪНТ И АКЦИОНЕРИ



## Капиталова структура

Юробанк България АД (Пощенска банка) е дъщерно дружество на Eurobank Ergasias S.A., чиито акции се търгуват на фондовата борса в Атина.

Към 31 декември 2012 г. общият брой обикновени акции на Юробанк България АД е 452,752,652 с номинална стойност от 1 лев за акция. Eurobank Ergasias S.A. притежава пряко 34,56% от тях, 54,27% чрез дъщерното си дружество Eurobank Ergasias S.A. ERB New Europe Holding B.V. и 11,16% чрез притежаваната също на 100% CEN Balkan Holdings Limited. Останалите 0,01% от акционерния капитал се държи от миноритарни акционери.

До 23 юли 2012 г. Eurobank беше член на EFG Group, която оперативна и собственост на "European Financial Group EFG (Luxembourg) S.A.", държана от "Private Financial Holdings Limited" – компания, притежавана и индиректно контролирана от семейство Лащс.

EFG Group държеше 44,7% от обикновените акции и правата на глас чрез притежавани на 100% дъщерни дружества на "Private Financial Holdings Limited", а останалите обикновени акции и права на глас бяха в ръцете на институционални и частни инвеститори, никой от които, доколкото е известно на Eurobank, не е притежавал 5% или повече от акциите.

На 23 юли 2012 г. 43,55% от обикновените акции и правата на глас, държани от EFG Group, бяха прехвърлени на 10 юридически лица, като всяко от тях придоби приблизително 4,4%, докато EFG Group си запази оставащите 1,15%. Тези юридически лица декларираха официално, че са независими едно от друго. Като резултат, считано от 23 юли 2012 г., Eurobank престана да бъде под контрола на EFG Group и не се консолидира в нейните финансови отчети. В допълнение, юридическото наименование на банката беше променено с цел да не съдържа абривиатурата „И Еф Джи“ (EFG).

Гръцката държава притежава 100% от преференциалните акции без право на глас на Юробанк, издадени в съответствие с L. 3723/2008.

На 5 октомври 2012 г. Национална банка на Гърция (NBG) обяви своето намерение да направи оферта за доброволно придобиване на всички акции на Eurobank със замяна на 58 нови акции на NBG за всеки 100 акции на Eurobank. На 23 ноември 2012 г. Общото събрание на акционерите на NBG одобри увеличаването на капитала на банката и издването на нови обикновени акции, които да бъдат предложени на акционерите на Eurobank, които да приемат доброволната оферта на NBG при гореспоменатата схема на замяна.

На 8 април 2013 г. резултаторните органи със съгласието на ръководството на двете банки решиха че NBG и Eurobank ще бъдат рекапитализирани поотделно. В резултат на това решение сливането между двете институции беше замразено.

*Останалите дружества на Юробанк Груп в България са:*

- И Ар Би Лизинг ЕАД (до 01/02/2013 г. известно като И Еф Джи Лизинг ЕАД)
- И Ар Би Ауто Лизинг ЕООД (до 10/06/2013 г. известно като И Еф Джи Ауто Лизинг ЕООД)
- Българийн Ритейл Сървисиз АД
- И Ар Би Пропърти Сървисиз София АД (до 25/03/2013 г. с името И Еф Джи Пропърти Сървисиз София АД)
- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД
- ИМО Рила ЕАД
- ИМО Централен Офис ЕАД
- ИМО 03 ЕАД

## Членове на Надзорния и Управителен съвет (31 декември 2012 г.)

### НАДЗОРЕН СЪВЕТ

1. Теодорос Каракасис – Председател на НС
2. Евангелос Кавалос – член
3. Христос Адам – член
4. Николаос Алипантис – член

### УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

1. Петя Димитрова – Председател на УС и Главен изпълнителен директор
2. Димитър Шурианов – Изпълнителен директор
3. Антъни Хасиотис – Изпълнителен директор
4. Йордан Суванджиев – член
5. Янис Вукокас – член





### Клонова мрежа

През 2012 г. банката продължи да оптимизира клоновата си мрежа главно чрез преместване на клонове на по-атрактивни за клиентите локации, които в същото време предлагат и по-добри условия за труд. Пощенска банка притежава много добре развита и достъпна клонова мрежа. 186-те клона, разположени в 92 града, (52 в столицата и 134 в провинцията), покриват 75% от населението на страната.

През годината банката продължи да наблюдава изграждането на връзки с клиенти чрез подобряване на качеството на услугите. Специално внимание се обръща и на кръстосаните продажби чрез редица инициативи, включително провеждането на проучвания по метода „таен клиент“, запазване на високо ниво на продажба на застрахователните продукти при предоставяването на нови кредити и осигуряване на адекватно обслужване за всеки индивидуален клиент чрез клиентска сегментация.

### Алтернативни канали

Във връзка с тенденцията за все по-честа употреба на базирани в интернет решения и онлайн банкови услуги, Пощенска банка стартира обновена „най-добра в своя клас“ платформа за електронно банкиране. Платформата прави банкирането дори още по-удобно, като предоставя на клиентите широк спектър продукти и услуги наред с допълнителна сигурност и лесен за употреба „drag&drop“ интерфейс. Бързият и лесен достъп до всички използвани продукти, допълнителни панели, позиционирани и калибрирани според личните предпочитания на клиента, опцията за потвърждаване и осъществяване на няколко трансфера едновременно, както и оптимизираната опция за персонализирани отчети за минали трансакции, са сред основните нови функции, от които клиентите на банката могат да се възползват.

### Индивидуални депозити

Въпреки икономическите сътресения през 2012 г. Пощенска банка успя да се задържи сред лидерите на пазара на депозити в България, не само заради иновативните и атрактивни депозитни продукти, но и заради най-добрите в своя клас клиентски услуги. Сегментацията на клиентите, инвестициите в софтуер и усилената работа на отдела за продажби са сред основните фактори, предопределили успеха на ориентирания към клиентите бизнес модел. Като резултат Пощенска банка успя да защити своя дял на пазара на депозити и постигна чувствително редуциране на разходите за изплащане на лихви. Бяха стартирани няколко нови продукта, за да се отговори на променящите се нужди на клиентите. В същото време беше отделено дори още по-голямо внимание на пакетните продуктови решения.



**ДЕПОЗИТИ**

**Депозит 1x3**  
Свобода, гъвкавост, растеж

Най-добрите условия за депозити в своя клас

С ПОЩЕНСКА БАНКА

**ДЕПОЗИТИ**

**Депозит 2x3**  
Свобода, гъвкавост, растеж

Препоръчителен депозит в България за предимно краткосрочен инвестиционен период

С ПОЩЕНСКА БАНКА

**СЪСТАВНИ ПРОДУКТИ**

**Изберете силен начин да съезидвате**

Депозитни продукти, осигуряване, пенсии, финансов консултинг

С ПОЩЕНСКА БАНКА

**СЪСТАВНИ ПРОДУКТИ**

**Често ли искате да съезидвате?**

Изберете силен начин да съезидвате

- Депозит 1x3
- Депозит 2x3
- Депозит 3x3
- Депозит 4x3
- Депозит 5x3
- Депозит 6x3
- Депозит 7x3
- Депозит 8x3
- Депозит 9x3
- Депозит 10x3

С ПОЩЕНСКА БАНКА

## Персонално банкиране

Моделът на „Персонално банкиране“ на Пощенска банка навлезе в по-зряла фаза, след като се отличи на фона на конкуренцията чрез характерно брандиране и широката гама финансови продукти и услуги, специално създадени за заможни клиенти. Тъй като необходимата инфраструктура вече е изградена (експерти „Персонално банкиране“ вече са на разположение на клиентите в 90 клона на банката), през изминалата година фокусът беше поставен върху лоялността на клиентите и кръстосаните продажби, осъществявани след задълбочена оценка на индивидуалните финансови потребности на всеки клиент. Значителните инвестиции, предназначени за популяризиране на услугата, се изплатиха, тъй като броят на заможните клиенти, избирателно Пощенска банка за своя основна обслужваща банка, продължава да се увеличава.

## Групови продажби

През годината Пощенска банка успя чувствително да разшири клиентската база на услугата „Групови продажби“, както на служители в компании – корпоративни клиенти на банката, така и на пенсионери чрез програмата „Златно време“ – пакет от услуги, специално предназначен за сегмента на хората в пенсионна възраст. Постоянните промоционални инициативи, включително „Дни на Пощенска банка“ в офисите на корпоративни клиенти и динамичните презентации на продукти, гарантиращи устойчиви финансови решения, са сред основните фактори за този успех.

## Потребителско кредитиране и карти

### Потребителски кредити

Основният фокус в това направление през 2012 г. е осигуряване на растеж и увеличаване на продажбите чрез детайлна оценка на желанието и финансовите потребности на клиентите, което да доведе до поддържане и увеличаване на пазарния дял.

В края на първото тримесечие Пощенска банка представи нова ценова схема за всички свои анюитетни заеми, запазвайки съществуващите сегменти. Целта е създаване на продуктово микс, с който служителите в клоновата мрежа могат лесно да работят, в комбинация с по-атрактивни условия за потребителите. Следвайки новата ценова стратегия, имаща за цел да привлече повече клиенти, банката успя да увеличи дела на новопредоставените потребителски кредити с 30%. Така през 2012 г. този дял нарасна до 53,7% от 41,2% през 2011 г.

От юни съществуващата опция „Флекси“ за жилищни кредити беше приложена за всички новоотпуснати потребителски кредити, с което клиентите имат по-голяма гъвкавост при обслужването на месечните си вноски. Друга иновация, която обогати предложената през тримесечие продуктова гама, беше въведеният потребителски заем с фиксирана лихва за целия период на изплащане. За да бъде повишена привлекателността на продуктите, включително обслужването и улеснения достъп, в началото на четвъртото тримесечие Пощенска банка въведе опцията за онлайн кандидатстване за потребителски кредити през сайта на банката, от която до края на годината се възползваха близо 6% от заявките желание да изтеглят кредит.

Чрез новите функционалности, продукти и потребителски кампании банката успя да увеличи новоотпуснатите потребителски кредити с 22%, което помогна за запазване на пазарния ѝ дял спрямо 2011 г.

### Карти

През 2012 г. Пощенска банка успешно стартира многобройни инициативи, целящи да насърчат както употребата на кредитни карти, така и тяхното разпространение. Пазарването с кредитни карти беше стимулирано чрез две национални промоционални кампании на VISA, две кампании на IKEA, включващи 10% отстъпка и безлихвени вноски и кампанията „Купи или изтегли и разсрочи“ за неактивни потребители.

През лятото Пощенска банка иницира кампания за стимулиране на потреблението с всички видове кредитни карти, включваща отстъпки при пазаруване с картите в туристически агенции, бензиностанции,

**Потребителски кредит**

**Потребителски кредит, съобразен с вашите желания. Не си мислете да имате финансови проблеми!**

- Осигурено на кредитните условия според вас
- Гибкото плащане на изплащане: Близко – тази ипотечна кредитна линия от 9 кредитостепенни и различни условия
- Промоционална ставка от 21.97.2012 г.\*

Postbank

www.postbank.bg 0800 18 000



магазини за домакинска техника и мебели, с което обемите на пазаруване с карти се повишиха чувствително.

Промоционалната кампания с Metro увеличи обема на покупките с American Express в търговските обекти на веригата в страната с близо 10 пъти. Кампанията активира значителен брой неактивни клиенти и успя да привлече нови.

Отделът за потребителско кредитиране успя да активира близо 1000 клиенти с карти Euroline и Euroline American Express, които погасиха кредитните си карти. Издаването на нови карти беше подкрепено от кампанията "Member Get Member", "Доведи приятел и замини за Олимпиадата в Лондон 2012 г.", "Допълнителни карти без годишна такса" и "Глашаш, само ако не използваш".

Развивайки допълнително портфолиото си от кредитни карти, банката стартира нов продукт – престижната VISA Gold. За да предложи най-добрата програма за лоялни клиенти на българския пазар, Пощенска банка удължи програмата си MyRewards, така че тя да покрива всички притежатели на кредитни карти, издадени от банката.

#### Привличане на клиенти

През 2012 г. Пощенска банка успя да запази устойчивия ръст на оборотите чрез POS мрежата на институцията. За периода нарастването на обемите е по-високо от 10%-ното нарастване на пазара като цяло. На годишна база броят на транзакциите се е увеличил с 37%, докато ръстът на оборотите на оборотите е достигнал 27,4%. В същото време нарастването на приходите от комисиони спрямо 2011 г. достига 18,5%. Това говеде го до добрите от 27,3% в бюджетта за приходи и разходи. Управлене „Потребителско кредитиране“ продължи доброто сътрудничество с другите управления на банката – „Корпоративно банкиране“ и „Банкиране малък бизнес“ с цел осигуряване на по-фокусиран подход и съвместни усилия за привличане и задържане на големите търговци за клиенти на банката.

Основните търговски партньори, които Пощенска банка привлече през годината, са Vivacom, БДЖ и Cellum. Банката успешно се възползва и от сделката за споделяне на POS терминали с банка ДСК. Въпросното споразумение позволи броят на търговските обекти, приемащи American Express, да се увеличи по много ефективен от гледна точка на разходите начин.

#### Автомобилен бизнес

През 2012 г. търговските дейности на Пощенска банка бяха съсредоточени в развитието на вече установени бизнес връзки между „И Ар Би Лизинг“ (подразделение на Юробанк Груп в България, което преди носеше името „И Еф Джи Лизинг“) и официалните доставчици на автомобили в страната. Междувременно лизинговата компания продължи да развива сътрудничеството си с клоновата мрежа на Пощенска банка при представянето на автомобилни продукти на клиентите на банката.

Добрите бизнес резултати са следствие от ефикасното сътрудничество между автомобилния бизнес и клоновата мрежа на банката. През 2012 г. беше създаден съвършено нов бизнес канал – лизингови брокери. Споразумения за сътрудничество бяха подписани с два официални застрахователни брокера на И Ар Би Лизинг. Резултатите са повече от обещаващи, тъй като през въпросните канали (действащи официално от април 2012 г.) бяха осъществени 8% от сделките през изминалата година. В края на септември 2012 г. автомобилният бизнес заедно с управлене „Банкиране малък бизнес“ участва в Международния панаир в Пловдив – най-голямото изложение на автомобили в страната. По време на изложението бяха осъществени няколко продажби и бяха изградени връзки с доставчици и дилъри на коли. През 2012 г. беше разработен и представен изцяло нов лизингов продукт за финансиране на употребявани автомобили. В сътрудничество с цялата клонова мрежа на банката и най-вече с подкрепата на един от клоновете в Благоевград беше подписано и приложено изцяло ново споразумение за сътрудничество с водещ дилър на коли в Югозападна България („Ауто Лукс“ – доставчик на Skoda и Great Wall за региона). В резултат на това бяха разработени нови подходи, които да представят лизинговия продукт в градовете, където има регистриран клон на лизинговата компания, но не и физическо присъствие на автомобилна на банката. Във Велико Търново, Стара Загора, Плевен (с вече съществуващи клонове на „И Ар Би Лизинг“) с възможност за регистрация на превозни средства в Пътна полиция, Благоевград, Сливен и Хасково (нови клонове на лизинговата компания, които са предложени за юридическа регистрация през 2013 г.), отношенията с доставчиците на коли ще бъдат установени съвместно от звеното Авто бизнес и от предварително определени клоновете на банката. Ежедневното обслужване на дилърите и клиентите ще бъде осигурено от предварително определените



клонове на банката и отговорния за съответния регион мениджър продажби от Авто бизнес. Мениджърите продажби от Авто бизнес ще подкрепят клоновете на банката и ще извършват месечни посещения. Този нов подход ще доведе до генериране на нов бизнес в изброените градове и представлява реална възможност за разрастване на лизинговия пазар в тези региони.

#### Управление на просрочията

През 2012 г. основният фокус при управлението на просрочията остана повишаването на качеството на кредитния портфейл на банката въпреки тежката икономическа обстановка, в която се наложи да работи управление „Потребителско кредитиране“. Стратегиата и процесът бяха нееднократно ревизирани и подобрявани, бяха разработени и въведени нови инструменти, като фокусът неизменно остава в следните сфери: подкрепа на клиентите, 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 18% на годишна база (от 3,8 млн. лева на 3,1 млн. лева). В същото време общата тежест на провизиите е понижена с 21% на годишна база от 19,6 млн. лева на 15,5 млн. лева, както и с 50% спрямо 2010 г., когато въпросната сума възлизаше на 30,6 млн. лева.

## Жилищно кредитиране

#### Пазарът на недвижими имоти

През 2012 г. динамиката на цените на недвижимите имоти разкрива, че те вече са достигнали дъното и че пазарът се е стабилизирал. Наблюдава се завръщане на купувачите в сегмента на луксозните имоти в големите градове, които са на добри локации с развита инфраструктура. Купувачите на първо жилище доминираха пазара. Взелите това дългосрочно решение са преди всичко млади хора на възраст между 25 и 35 години, мотивирани да притежават свой собствен дом.

#### Инициативи и канали за продажба

През 2012 г. Пощенска банка излопава разнообразни канали в опит да увеличи продажбите. Наред с Клонова мрежа, която остава най-силният канал за продажби, екипът на управление „Жилищно кредитиране“ се концентрира върху съживяването и по-нататъшното развитие на алтернативни канали – финансови консултанти, брокери на недвижими имоти и други дейности, свързани с управление на взаимоотношенията с клиенти. В допълнение банката въведе и възможността за онлайн кандидатстване за жилищен кредит, което значително увеличи каналите, чрез които потенциални клиенти могат да научат за ипотечните предложения и да кандидатстват за тях. По този начин Пощенска банка достигна до значително повече хора, които досега не са били нейни клиенти. Основният източник за генериране на нови кредити остава базата от съществуващи клиенти. Същевременно банката продължава да се придържа към своя систематичен, проактивен и целенасочен подход и дейности, свързани с управление взаимоотношенията с клиенти. Комбинирани промоционални инициативи бяха стартирани през първите две тримесечия на годината съвместно с отдел „Групови продажби“, които предлагат първокласни решения за клиенти, получаващи заплатите си в Пощенска банка. Тези инициативи спомогнаха за разширяването на пазарния дял на банката. Бяха проведени и редица вътрешни маркетингови кампании с предварително подбрани клиенти с цел промоция на жилищни кредити и увеличаване на кръстосаните продажби сред клиентите на банката. Промоционални кампании бяха проведени и сред бизнес партньори на наши клиенти с цел увеличаване на продажбите чрез различни канали, повишаване на качеството на услугите и изготвяните експертни оценки.

#### По-добри решения

Целта на Пощенска банка е да предоставя продукти, които отразяват пазарните потребности в настоящата икономическа обстановка и са по-изгодни от тези на нейните конкуренти. В тази връзка банката развива иновативни и уникални решения като ипотечния кредит с предложение за подарък чрез кредитната карта IKEA и опцията „Флекси“.



**Жилищно кредит**

**Нов дом за моето семейство**  
Нови по-добри условия за жилищни кредити с по-ниски лихви в лева и евро

Промоционални условия. Високи при възстановяване от 10 до 30% (2012 г.):

- Без такси за кандидатстване
- Без такси при прекратяване полагане на отплатени кредити

**Postbank**

www.postbank.bg 0800 18 800



Опцията „Флекси“ дава възможност на клиентите да определят месечните си вноски в зависимост от доходите си – през 6 избрани от тях месеца всяка година клиентите могат да понижават размера на месечните си вноски до 50% от първоначално определената сума, както и да ги увеличават до 200%. Веднъж годишно те могат да пропуснат месечно плащане. Това е изключително практична опция, която позволява по-голяма гъвкавост при планирането на семейния бюджет.

Решението да вземе пари назаем за закупуване на нов дом е много важна стъпка в живота на всеки човек и Пощенска банка иска да осигури на клиентите си допълнителна гъвкавост, сигурност и усещане за контрол, от което те имат нужда във всеки един момент. Тази функционалност е все още уникална за българския пазар и се оказва толкова популярна, че сега може да бъде приложена за всички жилищни и ипотечни заеми, които банката предлага.

#### Усъвършенствани продукти и услуги

Освен в иновации Пощенска банка инвестира и в други направления, за да предостави на клиентите си продукти с добавена стойност, както и най-качествените и модерни потребителски услуги. Един подобен канал са онлайн заявленията за отпускане на кредити, които се приемат отскоро през сайта на банката. Едновременно с това Пощенска банка съветва бъдещите си клиенти да посетят неин клон, за да получат цялостна информация за всички продукти и възможности, които предлага. Пощенска банка е първата финансова институция в България, която предлага на клиентите си застраховка срещу безработица при сключване на договор за ипотечен кредит, наред със стандартна застраховка живот. Тази опция съществува още от 2009 г., когато много хора започнаха да се притесняват за работата си. Друг пример е пакетът „Лесен живот“, който улеснява клиентите при плащане на сметки за комунални услуги, предлага им застраховка и осигурява достъп до интернет банкиране. Пакетът „Лесен живот“ предоставя на клиентите някои отстъпки от стандартните условия при отпускане на ипотечен кредит.

Пощенска банка предлага на кредитополучателите и опция да договорят някои от условията по своя заем като срока на изплащане и лихвения процент. Банката предоставя на клиентите си не само финансиране, но и професионална оценка и съвети.

## Корпоративно банкиране

#### Корпоративно банкиране

Управление „Корпоративно банкиране“ на Пощенска банка обслужва големи и средни корпоративни клиенти, като предоставя висококачествени, специално приготвени 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 2012 г. Положително обаче е, че наблюдаваме и първите признаци на възстановяване. Управление „Корпоративно банкиране“ действаше по разумен и отговорен начин, като активно подкрепя българските компании, предприемайки своевременно и ефективни мерки за смекчаване на последиците от кризата за клиентите и бизнеса.

През 2012 г. управлението остана фокусирано върху развитието на бизнеса чрез установяване и разширяване на сътрудничеството със съществуващи и нови клиенти, увеличаване на кръгосаните продажби и преразглеждане на корпоративните отношения на база възвращаемостта от рисковите 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 стартирани 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 и корпоративните депозити.

През 2012 г. бизнесът на „Юробанк И Еф Джи Факторс“, факторинг компанията на Юробанк Груп, премина към Пощенска банка под шапката на звеното „Корпоративно транзакционно банкиране“. Пощенска банка остава компанията с най-бързо разрастваш се факторинг бизнес на пазара. Банката успя да се превърне в най-големия експортен фактор в България и един от лидерите в сектора с пазарен дял от над 37%. 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 доставчици (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 ориентиранията към износа компании управлението 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.

Мисията на асоциацията е да бъдат идентифицирани и развити възможности за българските износители, да се проследява външното търсене за местни продукти и да бъдат договорени споразумения с търговски партньори по цял свят. През 2012 г. Асоциацията започна да се разраства, предлагайки различни услуги на членовете си.

Качеството на инвестиционния портфейл е основен приоритет на „Корпоративно банкиране“ и през 2012 г. В тази връзка управлението продължи да полага усилия да идентифицира потенциални проблемни области, да обсъжда алтернативни планове с клиенти и да подкрепя бизнеса им чрез разсрочване или реструктуриране на задълженията им. Като резултат проблемните корпоративни кредити, отпуснати от Пощенска банка, останаха за поредна година на нива под средните за пазара.

Основна роля в управление „Корпоративно банкиране“ има отдел „Корпоративна кредитна администрация“. Напълно централизиран, със седалище в София, този отдел подкрепя успешно операциите на звано „Големи корпоративни клиенти“ и седемте бизнес центъра. Отделът гарантира своевременно и качествено пропичане 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 2013 г. е да продължава да насърчава развитието на бизнеса чрез подкрепа на експортно ориентиранията компании, а от там 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 2013 г.



## Капиталови пазари

2012 г. беше поредна година на предизвикателства за Пощенска банка. Въпреки сложната обстановка управление „Капиталови пазари“ затвърди своята водеща роля, допринасяйки осезателно за предстването на банката.

Ключовите стратегически цели бяха изпълнени успешно. Беше осигурена стабилна ликвидност, балансът на банката беше оздравен, а пазарният дял на инвестиционните продукти и услуги беше разширен.



### **Управление на активите и пасивите**

Основни приоритети останаха управлението на пазарния риск, консолидацията на ликвидността, оптимизацията на разходите за управление на фондовете, проучването на възможности за корпоративно финансиране, както и заздравяването на връзките с чуждестранните партньори.

Експозицията към пазарни рискове беше адекватно контролирана чрез проактивно управление на лихвения риск и хеджиране на валутните позиции. Адекватното управление на ликвидността гарантира акумулирането на стабилни ликвидни резерви и през 2012 г. всички ликвидни показатели (според изискванията на Юробанк Груп и резултатите на Българската народна банка) са на безопасни нива под предено допустимите стойности. Управление „Капиталови пазари“ имаше ключова роля в диверсифицирането и ребалансирането на депозитите и оптимизацията на фондовите разходи. През 2012 г. управлението изграждаше проактивно нови канали за финансиране в сътрудничество с международни и местни институции. Ново гаранционно споразумение в рамките на Глобалната програма за търговско финансиране беше подписано с Международната финансова корпорация (International Finance Corporation), част от Световната банка. Договорена беше и нова кредитна линия за подпомагане на малки и средни предприятия с Българската банка за развитие. Основно предизвикателство за банката, както и за целия банков сектор, беше усвояването на акумулираната ликвидност чрез предоставяне на нови кредити на клиенти.

### **Продажби на финансови продукти**

Продажбата на финансови продукти допринесе съществено за нарастване на приходите на банката от такси и комисиони, реализирани както от основни инвестиционни инструменти (валутна търговия, продажба на облигации и институционални депозити), така и от продукти с добавена стойност като дериватите. През 2012 г. търговията с облигации е нараснала с 80% както като обем, така и като печалба, главно поради продажби на корпоративни облигации на институционални клиенти. Управление „Капиталови пазари“ реализира на практика възможностите на банката да предлага специално пригодени за нуждите на клиентите решения. Бяха сключени 79 сделки с Валутни деривати на обща стойност 11,5 млн. евро, както и дългосрочни сделки за хеджиране на лихви за около 20 млн. евро. Те допринесоха за 33% годишен ръст на печалбите на управлението от продукти за хеджиране. Пощенска банка успя да защити пазарния си дял при институционалните депозити, които към декември 2012 г. достигна 5,2%.

### **Брокерски услуги и инвестиционно банкиране**

През 2012 г. Пощенска банка остана сред най-активните играчи на местния паричен, дългов и фондов пазар.

Звеното успешно управлява размера и риска на портфейла с активи в фиксирана доходност на банката и по този начин успя да акумулира солидни печалби, капитализирайки приходите от лихви. През годината отделил за търговия с ценни книжа успя да увеличи приходите от чуждестранни правителствени и корпоративни облигации, разчитайки на търговските си канали и контактите с водещи международни банки и брокери. Банката се оказа един от най-активните играчи на междубанковия паричен пазар (както по отношение на депозитите, така и на репо сделките), достигайки пазарен дял от 7%.

Със своята 15 годишна история като активен инвестиционен посредник Пощенска банка е едно от най-разпознаваемите имена на Българската фондова борса (БФБ). С около 2% дял при пазарните трансакции и оборот за 2012 г. от над 3,5 млн. евро банката се оказа втората най-активна банкова институция на Българската фондова борса през изминалата година. Пощенска банка запазва водещата си позиция на маркет-мейкър на борсата, концепция, която в България беше въведена преди 5 години.

През 2012 г. подразделението за Инвестиционно банкиране осъществи 2 големи проекта – търгова оферта с делстване за публична компания и успешното пасиране на корпоративни облигации за първи път от 2010 г.

### **Попечителски услуги**

През 2012 г. Пощенска банка остана сред водещите институции в сферата на попечителските услуги, предлагани на местни и чуждестранни институционални инвеститори, като съхранение, обработка и обслужване на портфейли с ценни книжа. През изминалата година банката успя да увеличи активите, които съхранява за своите клиенти, с над 20% и запази лидерската си позиция като предпочитана банка-попечител сред местните взаимни фондове и инвестиционни компании.

Пощенска банка беше призната от списание Global Custodian за най-добрата банка, предлагаша попечителски услуги в България, за трета поредна година. В класацията на изданието за развиващи се пазари през 2012 г. банката получи най-висока оценка за услуги, които предлага както на чуждестранни, така и на местни клиенти. В категорията за местни клиенти през 2012 г. Пощенска банка е единствената финансова институция в страната, оценена с подобно отличие.

### **Взаимни фондове**

През 2012 г. „Взаимни фондове Люксембург“, предлагани на българския пазар чрез клоновата мрежа на Пощенска банка, реализираха чувствителни печалби и зарадваха инвеститорите с двуцифрена възвръщаемост. Това е поредният пример за изключителните възможности, които Юробанк Груп предлага на своите местни клиенти. Усилията на портфолио мениджърите през 2012 г. са оценени като отлични от рейтинговата агенция Citywire Global and Morning Star.

## **Други дъщерни дружества на Юробанк в България**

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

И Ар Би Лизинг (до 01/02/2013 известно като И Еф Джи 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 26% и промишлено оборудване с 24%.

През 2012 г. свиването на лизинговия пазар се оказа по-слабо, отколкото през миналата година. 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 спазващия доброто сътрудничество и подкрепата на Пощенска банка и Eurobank Ergasias 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 2013 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

## СТРУКТУРА НА УПРАВЛЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Пощенска банка отдава голямо значение на доброто корпоративно управление, отчитайки неговия принос както към бизнес дейността, така и към 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.

### Организационна структура



### Управителни и представителни органи

Банката има три основни органа с управителни и представителни функции: Общо събрание на акционерите, Надзорен съвет и Управителен съвет. Тяхните правомощия произтичат от Търговския закон, Закона за кредитните институции, Устава на банката и съответни 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. 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. Съгласно своите гарантирани от закона права във всеки един момент акционерите разполагат с адекватна информация относно дейността на банката. Достъпът им до информацията 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, благонадежност 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 гарантирането на устойчив растеж и защита на интересите на банката. Управителният съвет има задължение регулярно, експедитивно и изчерпателно да осведомява Надзорния съвет за всички 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, избирани 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 2012 г. Управителният съвет на банката е включвал следните членове, назначени с 3-годишен мандат на 5 май 2011 г.:

Петя Димитрова – Председател и Главен изпълнителен директор  
Димитър Шумаров – Изпълнителен директор  
Антъни Хасиотис – Изпълнителен директор  
Йордан Суванджиев – член  
Янис Вуюкас – член

Илиян Райчев беше член на Управителния съвет до 11 септември 2012 г. При изпълнението на задълженията си Управителният съвет е подпомаган от специализирани комитети. Основните комитети са:

### Изпълнителен Комитет

Изпълнителният комитет носи отговорността за текущото управление на банката. Комитетът разглежда и взема решения по всички текущи дейности с оглед 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 има задължението да съветва Управителния съвет по въпросите, свързани със 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 определяне на специфични провизии за кредитен риск. Негова отговорност е да наблюдава, оценява, класифицира и определя специфичните 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 определените ключови транзакции и решения на Управителния съвет, проверява и одобрява годишния финансов отчет, годишния доклад и предложението за разпределение на печалбата и взема решение за свикване на редовното годишно Общо събрание на акционерите. Съветът има и други функции и отговорности, предвидени в законите, Устава на банката и Правилата за работа на Надзорния съвет. Надзорният съвет има между 3 и 7 членове, избирани от Общото събрание на акционерите.

Към 31 декември 2012 г. Надзорният съвет е включвал следните членове, назначени с 3-годишен мандат на 5 май 2011 г.:

Теодорос Каракасис – Председател на НС  
Евангелос Кавалос – член  
Христос Адам – член  
Николаос Алипантис – член

Пиерджорджо Прадели беше член и председател на Надзорния съвет до 30 август 2012 г.

По отношение на представителството банката е въвела длъжността „Прокурисът“ в допълнение към тази на изпълнителните директори. Г-жа Милена Ванева, началник на управление „Правно“ на банката, бе назначена за прокурис, като в това качество представлява 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 представлява банката, да упълномощава трети лица да извършват определени дейности, както и да отчуждава и ипотекира недвижими имоти на банката.

Надзорният съвет контролира организацията и управлението при прилагането на решенията на Общото събрание на акционерите, като за целта е създал специализирани комитети, които да подпомагат дейността 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 качествените 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 и управление на риска и съответствие на процеса по мониториране с правилата и регулациите;
- 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 удостоверяване на тяхната независимост;
- Надзор на ефективността и представянето на звената „Вътрешен одит“ и „Правомерност“.

Чрез системата си за вътрешен контрол, основаваща се на най-добрите световни практики, банката дава обосновани гаранции за ефикасността и ефективността на своите операции, адекватния контрол на риска, отговорното извършване на дейността, надеждността и пълнотата на предоставяната финансова и бизнес информация, както и за спазването на законите, нормативните актове, изискванията на надзора и вътрешните правилници и решения на банката.

Като част от общата система за вътрешен контрол в банката са обособени редица специализирани звена, чиято основна функция 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 за адекватността и ефективността на вътрешните системи за контрол и ограничаване на риска. „Вътрешен одит“ оказва активна подкрепа на ръководството както при осъществяването на вътрешния



контрол, така и при управлението на риска. Управлението препоръчва доказани практики за контрол и подкрепя ръководството в усилията му за предотвратяване на измами и злоупотреби.

#### **Управление „Правомерност“**

Пощенска банка съблюдава политики и контролни механизми, имащи за цел да гарантират, че изискванията на съответните регулаторни органи и приложимите закони и разпоредби 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 свежда до минимум 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 прилагането на вътрешните правилници и кодекси за поведение и професионална етика;
- Извършване на разследвания в отговор на запитвания от страна на регулаторни и други органи, предоставяне на информация и сътрудничество с въпросните органи с оглед улесняване на работата им;
- Съдействие и консултации на ръководството с цел предотвратяване на измами, незаконни и неетични практики;
- Разглеждане на други въпроси, свързани с риска от злоупотреби (включително въпроси, свързани със защитата на данни).

#### **Корпоративно управление**

Отдел „Корпоративно управление“ подпомага ръководството, като следи за прилагане на политиките и процедурите за управление на Юробанк Груп, изискванията на местните регулаторни органи, законодателството и добрите практики за корпоративно управление. Отделът предоставя консултантска помощ и на останалите юридически дружества на Юробанк Груп в България.

## **Управление на риска**

Управление на риска Пощенска банка отчита, че поемането на рискове е неразделна част от дейността ѝ. По тази причина 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 произхода на бизнеса на кредитополучателя, 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.

Във 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 структури и органи със специфични отговорности:

- Комитет за управление на риска – отговаря за стратегически решения и управление на риска в национален мащаб;
- 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 провизи 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 продуктите;
- Комитет за управление на проблемни кредити – отговаря за управлението на проблемни кредити;

- Комитет за оперативния риск – отговаря за надзора на актуалните оперативни рискови експозиции и тяхното управление. Звеното контролира и процесите, свързани с проследяването и минимизирането на оперативния риск.

Кредитната дейност на банката е подчинена на Политиките и процедурите, основани на Ръководните принципи на Юробанк Груп, чиято цел е да гарантират, че всички аспекти на кредитния риск са адекватно идентифицирани, проследявани и контролирани.

#### **Пазарен риск**

Отдел „Пазарен риск“ отговаря за независимата идентификация, оценка, надзор и контрол на експозицията на банката към пазарните рискове с цел ограничаване на потенциални финансови загуби в резултат на неблагоприятни изменения на пазарни променливи като лихвени проценти, обменни курсове, както и задържане на цените на капиталовите инструменти на 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 забалансови позиции на банката и по този начин обхваща както дейностите на управление „Капиталови пазари“, така и всички останали дейности, които генерират пазарен риск.

През 2012 г. процесът на измерване, наблюдение, анализ, отчитане и управление на експозицията на банката към пазарни рискове остана в съответствие със стандартите и най-добрите практики на Юробанк Груп. Анализът на рисковата експозиция на банката беше подкрепен с регулярни стрес-тестове за оценка на пазарните рискове. Те бяха провеждани всеки месец и включваха симулации на неблагоприятни сценарии, свързани с лихвените проценти, обменните курсове и капиталовите портфейли. Тези похвати се оказаха ценен и ефективен инструмент при управлението на риска. Понастоящем Пощенска банка няма съществени открити позиции в чуждестранна валута, различна от евро и това чувствително ограничава валутния риск.

Общата експозиция на банката към евентуални негативни изменения в лихвените проценти също остава ниска, което се дължи на плаващите лихвени проценти по повечето нейни активи и пасиви, кратките срокове между преоценките на лихвите и активното управление на лихвените спредове. Лихвеният риск, произтичащ от значително по-голямата част от портфейла с дългови ценни книжа, състоящ се основно от български държавни облигации, е хеджиран посредством суалове на активи. Портфейлът на банката с капиталови инструменти се състои от активи, тързувани на Българската фондова борса при ежедневно извършване на наблюдения и управление на ценовия риск по капиталовите инструменти, подсилен допълнително от ежедневни изчисления на стойността на риск на портфейла (VaR). Наблюдението и управлението на рисковете на насрещната страна също се извършва ежедневно, наред с проследяването на лимитите на потенциалната бъдеща експозиция (PFE) за деривативните експозиции към корпоративни клиенти.

#### **Ликвиден риск**

Ликвиден е рискът, при който банката не може да финансира активи за посрещане на задължения на разумна цена или изобщо. При финансовите активи рискът се състои в това даден инструмент да не може да бъде продаден или разменен по друг начин на реалната си пазарна цена. Благоуразумното управление на ликвидния риск и съответният надзор и контрол са ключови елементи за ефективното управление на банката. Финансовата институция се стреми да управлява своите ликвидни рискове ефективно, както и да поддържа достатъчна ликвидност, за да може да успее на потенциални неблагоприятни стресови събития. Отговорността за управлението на ликвидността е на Комитета за управление на активите и пасивите (ALCO). През 2012 г., въпреки трудната икономическа ситуация и неблагоприятните пазарни условия, Пощенска банка запази своята силна и стабилна ликвидна позиция. Постоянно наблюдаваните коефициенти на ликвидността и ликвидните буфери останаха чувствително над заложените от ръководството вътрешни минимални нива. В края на годината „Коефициентът на ликвидните активи“ съгласно Наредба №11 на БНБ достига 28,41% – доста над минимално заложените от Централната банка нива. Положителната перспектива за състоянието на ликвидността на банката бе подсилена и от резултатите от ежемесечните стрес-тестове, оценяващи ликвидния риск за институцията. Тестовите демонстрират, че Пощенска банка е изградила капацитет за успех на изключително неблагоприятни ликвидни сценарии.

#### **Оперативен риск**

Управлението на оперативния риск се осъществява чрез комбинация от политики, методологии и процеси, които са предназначени за идентифициране, оценка, управление на контролите, минимизиране, проследяване, обобщаване и отчитане на оперативния риск от: вътрешни и външни опити за измама, нарушения в процесите за изпълнение, доставки и управление на дейността, пробиви в системите, унищожаване на активи и злоупотреба с продукти или бизнес практики.

Управлението на оперативния риск в Пощенска банка е базирано върху следните отделни, същевременно

и взаимосвързани и интегрирани програми: Програма за поддържане на база данни за докладваните оперативни събития, Ключови индикатори за оперативен риск (KRIs); Самооценка на риска и контрола (RCSA); Управление на риска от измами и Сценариев анализ на оперативния риск.

През 2012 г. основните дейности, свързани с управлението на оперативния риск, бяха фокусирани най-вече върху ефективното управление на риска от измами чрез редица инициативи, включително обучения на персонала. В допълнение банката продължи да насърчава културата на етично поведение сред служителите. Специално внимание беше обърнато и на разяснителна кампания за оперативните рискове. Прилагането на най-добрите практики за оценка, наблюдение и минимизиране на оперативните рискове беше гарантирано от Комитета за управление на оперативния риск.

През 2012 г. няма настъпили оперативни загуби, които могат да изложат банката на значителен риск, като се има предвид нейният размер.

#### **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 2012 г., следвайки стандартите и най-добрите практики на Групата.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1





До акционерите на „Юробанк България“ АД

#### Доклад върху финансовия отчет

Ние извършихме одит на приложения финансов отчет на на „Юробанк България“ АД („Банката“), включващ счетоводния баланс към 31 декември 2012 г. и отчетите за всеобхватния доход, за промените в собствения капитал, за паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, както и обобщеното оповестяване на съществени 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 2012 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. 10, е изготвен в съответствие с приложения годишен финансов отчет на банката към 31 декември 2012 г.

Росица Ботева  
Регистриран одитор



3 април 2013 г.  
гр. София

Цветана Цанкова  
ПрайсуотърхаусКупърс Одит ООД



### ДОКЛАД НА ДИРЕКТОРИТЕ

Управителният съвет на банката представя годишен отчет за дейността към 31 декември 2012 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.

Юридическото име на банката беше променено на 11 януари 2013 г. от „Юробанк И Еф Джи България“ АД на „Юробанк България“ АД след решение на извънредно общо събрание на 6 ноември 2012 г.

### ПРЕГЛЕД НА ДЕЙНОСТТА

#### Развитие и резултати от дейността на банката

„Юробанк България“ АД е водеща универсална банка в България, част от Eurobank Group. Банката предлага широка гама от банкови услуги на местни и чуждестранни клиенти чрез повсеместната си клонова мрежа. Банката извършва своята дейност чрез 188 клона и 7 бизнес центъра и е назначила 2 700 служители.

Чрез развиването на иновативни продукти и услуги и залагане на качеството, банката запази своята водеща позиция на пазара и продължи да изгражда дългосрочни партньорски взаимоотношения с клиенти, основани на взаимно доверие. Добрата репутация на банката и разположението на клоновата мрежа в цялата страна позволи на банката да привлече нови клиенти и да спечели доверието на съществуващите. Банката продължи да се изправя пред нови предизвикателства, свързани с повишената конкуренция в банковата сфера и финансовата култура на клиентите.

Кризата продължи и през 2012 година, но имаше някои позитивни сигнали, че българската икономика постепенно излиза от нея. Реалният растеж на икономиката беше положителен през цялата година, което представлява първоначален сигнал, че икономиката на страната се възстановява от рецесията. Останалите макроикономически показатели също бяха окуражаващи – инфлацията остана на ниски нива, структурата на преките чуждестранни инвестиции се подобри, ръстът на безработицата изглежда овладян, а бюджетният дефицит остана на по-ниски от очакваните нива. Прогнозите за 2013 г. предвиждат лек ръст на БВП с около 1%-1,5% за годината, което показва, че най-трудната част от икономическата криза е отминала.

Банката ще продължи да следва стратегията си да бъде най-предпочитаната банка, предлагайки най-иновативните и най-качествените 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. Ограничаване на зависимостта от външно финансиране и увеличаване на пазарния дял на банката в частта на привлечените средства по депозити от местни лица ще останат основни приоритети. Банката ще продължи да контролира стриктно разходите, включително разходите по привлечени средства. По отношение на кредитния портфейл, банката ще се фокусира върху контролираното му нарастване в определени сегменти, придържайки се към стриктни правила за кредитиране и подобрявайки цялостното му качество.

Въпреки сложната икономическа обстановка банката запазва нивото на пазарния си дял, нетна стойност и активи. Общите активи на банката достигнаха 5 637 млн. лева към 31 декември 2012 г. Реализираният нетен оперативен приход през миналата година е 262 млн. лева, а оперативните разходи са в размер на 151 млн. лева. Банката отчетна нетна печалба в размер на 1,5 млн. лева.

Към 31 декември 2012 г. нетният кредитен портфейл на банката е в размер на 4 035 млн. лева. През годината банката допълнително заздравя баланса си, като провизиите, заделени за покриване на загуби по отпуснатите кредити, достигнаха 319 млн. лева.

„Юробанк България“ АД финансира дейността си основно със средства, привлечени от клиенти. Доброто позициониране на банката на пазара и постигнатият пазарен дял по привлечени депозити, както и нейната добра репутация, потвърждават, че предлаганите депозитни продукти са конкурентни. Към 31 декември 2012 г. привлечените средства от клиенти са в размер на 4 413 млн. лева. За нормалното функциониране на „Юробанк България“ АД е от съществено значение във всеки един момент да поддържа оптимална ликвидност. Коефициентът на ликвидните активи на банката към 31 декември 2012 г. е 26,75%.



Банката разполага с достатъчно собствен капитал за осигуряване на адекватно капиталово покритие на рисковите ѝ активи. Към 31 декември 2012 г. собственият капитал на банката (изчислен по реда на Наредба в на БНБ за капиталовата адекватност на банките) е 645 млн. лева. Към 31 декември 2012 г. капиталовата адекватност на банката, съгласно изчисленията на Базел II, е 17,06%, значително по-висок процент от заложения от Българска народна банка минимум от 12%. Подсилването на капитализацията увеличава потенциална на банката за бъдещ растеж и за използването на най-добрите възможности.

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

През 2012 г. Пощенска банка продължи да заема водещо място на пазара в бизнеса с кредитни и дебитни карти, жилищното кредитиране и депозитите, както и при факторинг услугите за корпоративни клиенти, инвестиционното банкиране, попечителските услуги за местни и чуждестранни институционални клиенти.

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, както и един от 10-те инвестиционни посредника с най-голям оборот на Българската фондова борса. Банката има специализиран отдел за инвестиционно банкиране и множество големи институционални клиенти.

През юни 2012 г. Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) запазва присъдения преди година дългосрочен рейтинг на финансовата сила на Пощенска банка на BBB и краткосрочния рейтинг на A-2. Това е втората рейтингова оценка на банката, направена от БАКР. Тя позволява на Пощенска банка да продължи успешно да привлича ресурс както в страната, така и на международните пазари, които да предпоставя на българския бизнес и домакинства, като по този начин стимулира Българската икономика.

През март 2012 г. Пощенска банка и Международната финансова корпорация (МФК), член на Световната банка, подписаха Гаранционно споразумение по Глобалната програма за търговско финансиране на МФК. Чрез споразумението банката осигури гаранционна линия в размер на 20 млн. щатски долара за подпомагане развитието и насърчаване на търговската дейност на български компании за внос и износ. С Гаранционното споразумение Пощенска банка успешно допълни широката гама от продукти и услуги за търговско финансиране, които традиционно предлага на клиентите и с които ги подкрепя да тързват ефективно с чуждестранните си партньори.

През 2012 г. Пощенска банка пое факторинг бизнеса от Юробанк Факторс – клон България. Разглежданият период беше изключително успешен за факторинг бизнеса на банката. Тя оптимизира нарастване на обема на факторинг бизнеса си с 55% на годишна база спрямо обемите на Юробанк Факторс – клон България. Пощенска банка е лидер в областта на експортния факторинг и заема второ място като общ обем на бизнеса през годината (Вкл. експортни и местни сделки). Тя успява да привлече както нови корпоративни клиенти, така и нови контрагенти на настоящите си клиенти и да изгради здрав и печеливш портфейл.

По отношение на продуктите в областта на банкирането на дребно, банката традиционно заема силни позиции в жилищното кредитиране, потребителското кредитиране и карти, депозитните продукти.

През октомври 2012 г. банката обявя намаляване на лихвите по предлаганите жилищни кредити за нови и съществуващи клиенти, което съответно доведе до намаляване на размера на поасигурените вноски на клиентите. Като отговорен финансов партньор, който подпомага клиентите си през целия им житейски път, банката въведе тази благоприятна промяна за своите клиенти.

През годината финансовата институция реализира множество партньорства с търговци и предложи на клиентите с кредитни карти много отстъпки в търговски обекти, бензиностанции, туристически агенции, хотели и др. Програмата за лоялност бе разширена и вече включва картодръжател на American Express и Visa. В допълнение на това, през декември 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 отчете и отлични резултати при използването на платформата за онлайн банкиране e-Postbank след въвеждането на изцяло обновената ѝ версия през месец юни 2012 г. За период от три месеца след внедряването ѝ над 60% от потребителите с регистрация за онлайн банкиране предпочитат новата платформа и използват нея.

Резултатите на банката показват засилване на интереса към използването на онлайн банкирането пред традиционното – близо 40% от всички преводи на клиенти се нареждат през интернет банкиране. Клиентите предпочитат онлайн услугите поради изключителното удобство, бързина, сигурност и по-ниски такси.

Традиционно усилията на банката за подобряване на икономическото развитие, отговорното и етично поведение на пазара, предлагането на висококачествени и иновативни продукти, социалните и екологични дейности бяха

отличени с редица признания през 2012 г.:

- През 2012 г. за трета поредна година финансовата институция е определена за най-добрата банка в България в предостанвянето на попечителски услуги на чуждестранни и местни институционални клиенти. Признанието е присъдено в ежегодната класация на най-престижното световно списание в областта на попечителските услуги Global Custodian.
- На годишните награди на Българското дружество за връзки с обществеността Конфедерацията на индустриалците и работодателите в България отличи Поощенска банка за политиката ѝ за отчетност на корпоративната социална отговорност и устойчиво развитие.
- Българското дружество за връзки с обществеността определи кампанията за 20-годишнината на банката като „Най-добра PR кампания“.
- B2b Media определи Поощенска банка за „Най-зелена финансова институция на 2012 г.“
- Българският форум на бизнес лидерите отличи програмата в областта на образованието „Силен старт с Поощенска банка“ на годишните си награди за отговорен бизнес.

Г-жа Петя Димитрова, изпълнителен директор на Поощенска банка, също получи редица признания, а именно:

- Г-жа Димитрова беше избрана за един от 192-мата млади лидери на света от общността на Младите световни лидери за 2012 година (Young Global Leaders). Престижното отличие се присъжда от Световния икономически форум и е признание за изключителни постижения в областта на мениджмънта както на професионално, така и на социално ниво.
- Приза „Мисис Икономика“ от сп. „Икономика“ за принос ѝ към развитието на банковия сектор в България.
- Г-жа Димитрова получи наградата „Банкер на годината 2012“ на в. „Банкер“.

Г-н Атанас Карагьозов, заместник-началник на управление „Клонова мрежа“ получи наградата на сп. Forbes България „Служител на годината“.

Поощенска банка продължи да развива програмата си в подкрепа на българското образование „Силен старт“. Седмото издание на „Силен старт“ прикани учениците да вземат участие в дебата за бъдещето на България, като изразят мнението си по актуални социални проблеми чрез есе на тема „Моят силен старт за България започва с...“. Целта на инициативата бе да бъдат открити двайсетте най-важни неща, които трябва да се случат в страната ни, за да стане тя по-привлекателна за младото поколение. Инициативата завърши със създаването на първата Младежка пътна карта за развитие на България, която съдържа направените предложения и бе връчена на представители на управленската власт.

Поощенска банка непрекъснато смекчава негативното въздействие от реинтестата си върху околната среда и използва всяка възможност да допринесе за опазването на природата. Това се случи в рамките на програмата „Зелен старт с Поощенска банка“ – вътрешна кампания, която цели да насърчава екологичното поведение в компанията. През 2012 г. за пета поредна година езерото в Панчарево става по-убавно място за почивка благодарение на доброволци от Поощенска банка, техните приятели и семейства. Инициативата за почистване на района около езерото бе организирана в рамките на дългогодишния проект на финансовата институция, наречен „Кристално чисто Панчарево“.

През 2012 г. във финансовата институция заработи екологичен офис, който въвежда системен подход за измерване на разходите на енергия, вода, хартия и други консумативи в обектите на банката. Чрез специална методология се изчислява общото потребление на ток и то се трансформира в емисии въглероден двуокис. Разработена е и процедура за мониторинг и управление на екологичния риск при бизнес кредитиране с цел намаляване на замърсяващите дейности на кредитополучателите на банката.

През 2012 г. банката подкрепи борбата с трафика на хора чрез реализация на международната инициатива The No Project в България. Бяха организирани серия от обучителни семинари в София, както и три изложби само в рамките на няколко месеца. The No project е независима инициатива, която цели създаване на информираност и критично мнение по проблема с трафика на хора. Проектът е специално насочен към младите хора и използва популярни сред тях изразни средства като музика, изкуство, образование и социални медии.

#### **Сливане на Eurobank с National Bank of Greece S.A.**

Планираното сливане на Eurobank с National Bank of Greece, двете най-големи банкови групи в Гърция, е важна стъпка в цялостното реструктуриране на гръцката банкова система.

Новото дружество със своя увеличен размер на европейско ниво ще използва конкурентните предимства на двете организации и по този начин ще може да играе водеща роля при финансирането на гръцките компании, да подпомогне постепенното възвръщане на доверието, възстановяване на гръцката икономика и нейното връщане към растеж на нови, по-стабилни основи.



Нювата група ще има солиден отпечатък в региона на Централна и Източна Европа и ще вържи водещи позиции на повечето пазари, където присъства.

По-конкретно, въз основа на данни от консолидираните финансови отчети на NBG и Eurobank към 31 март 2012 г., обединената група ще има общи активи в размер на 177,7 млрд. евро, общо кредити в размер на 109,7 млрд. евро и депозити в размер на 87,9 млрд. евро. По прогнозни оценки обединената група ще постигне годишна синергия преди данъци в размер на около 570-630 млрд. евро до края на 2015 г.

Тези числа правят новото дружество една от най-силните банкови групи в Централна и Източна Европа със солиден ангажимент да подкрепя икономиките в региона и да предлага на своите корпоративни клиенти и клиенти на дребно уникални възможности в широката си портфейл от продукти и услуги.

#### **СТРУКТУРА НА ОСНОВНИЯ КАПИТАЛ**

Към 31 декември 2012 г. общият брой на акциите на „Оробанк България“ АД е 452 752 652 с номинална стойност 1 лев на акция. Юробанк Ергасиас С.А. притежава пряко 34,56% от „Оробанк България“ АД, 54,27% от капитала са притежание на И Ар Би Ню Юръп Холдинг Б.В., 11,16% са притежание на Клох Болкан Холдингс Лимитед и 0,01% се притежават от миноритарни акционери.

#### **УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ**

Към 31 декември 2012 година Управителният съвет се състои от следните членове:

- Петя Димитрова – Председател на УС и Главен изпълнителен директор
- Димитър Шумаров – Изпълнителен директор
- Антъни Хасиотис – Изпълнителен директор
- Йордан Суванджиов – Член
- Янис Вуюкас – Член

Г-н Димитър Шумаров стана член на Управителния съвет на 9 август 2012 г. след надлежно вписване в Търговския регистър.

Г-н Илиян Райчев беше член на Управителния съвет до 11 септември 2012 година.

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

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

През 2012 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 други търговски дружества като:**

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

Членовете на Управителния 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**

• Антъни Хасиотис  
Инвестмънтс АМК ЕООД, България – едноличен собственик

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

- Петя Димитрова
- Бъгериън Ритейл Сървисиз АД, България – 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

- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД, България – Член на Съвета на директорите и Изпълнителен директор
  - ИМО Рила 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 03 ЕАД, България – Член на Съвета на директорите и 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 (от 14.03.2012 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
  - Общинска банка АД, България – Член на Надзорния съвет (до 13.08.2012 г.)
  - Конфедерация на работодателите и индустриалците в България, България – Член на Управителния съвет (от 29.06.2012 до 22.11.2012 г.)
- Антъни Хасиотис**
- Valprost S.A., Румъния – Главен изпълнителен директор (от юли 2012 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
  - Инвестмънтс АМК ЕООД, България – Управител
  - Конфедерация на работодателите и индустриалците в България, България – Член на Управителния съвет (до 29.06.2012 г.)
- Йордан Суванджиев**
- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД, България – Член на Съвета на директорите
  - ИМО Централен Офис ЕАД, България – Член на Съвета на директорите и Изпълнителен директор
  - ИМО Рила ЕАД, България – Член 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
  - Винимпекс 21 АД, България – Член на Съвета на директорите
- Янис Вулокас**
- 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
  - И ЕФ ДЖИ Ауто Лизинг ЕООД, България – Управител

**5. Договори, сключени през годината съгласно чл. 240 б от Търговския закон**  
Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

#### **НАДЗОРЕН СЪВЕТ**

Към 31 декември 2012 година Надзорния съвет се състои от следните членове:

- Теодорос Каракасис – Заместник-председател на НС
- Евангелос Кавалос – Член
- Христос Адам – Член
- Николаос Алимпрантис – Член

Пьерджорджо Прадели беше председател на Надзорния съвет до 30 август 2012 година.

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

През 2012 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

###### • Пиерджорджо Прадели

- Eurobank Private Bank Luxembourg S.A., Люксембург – Член на Съвета на директорите (до 31.05.2012 г.)
- Valcprost S.A, Румъния – Член на Съвета на директорите (до 24.05.2012 г.)
- Eurobank A.D. Beograd, Сърбия – Член на Съвета на директорите (до 24.05.2012 г.)
- Eurobank Tekfen A.S., Турция – Член на Съвета на директорите (до 31.05.2012 г.)
- PJSC „Universal Bank“, Украйна – Член на Надзорния съвет (до 31.05.2012 г.)
- Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Генерален мениджър, член на Изпълнителния комитет (до 31.05.2012 г.)
- Eurobank Asset Management M.F.M.C. S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (до 01.06.2012 г.)
- ERB New Europe Funding B.V., Холандия – Управляващ директор (до 25.05.2012 г.)
- ERB New Europe Funding II B.V., Холандия – Управляващ директор (до 25.05.2012 г.)

###### • Теодорос Каракасис

- Valcprost 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 Пропърти Сървисиз София АД, дата на промяна – 25.03.2013 година) – Председател на Съвета на директорите
- SEH Balkan Holdings Limited – Член на Съвета на директорите (от 12.12.2012 г.)
- Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Заместник-генерален мениджър
- 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

###### • Евангелос Кавалос

- Eurobank Ergasias Leasing S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите
- Eurolife ERB Life Insurance S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите
- Eurobank Factors S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите
- ERB Insurance Services S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите
- Eurobank Tekfen A.S., Турция – Член на Съвета на директорите (до 20.12.2012 г.)
- PJSC „Universal Bank“, Украйна – Член на Надзорния съвет
- Eurobank A.D. Beograd, Сърбия – Член на Управителния съвет
- Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Генерален мениджър, Член на Изпълнителния комитет
- Unitfinance S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите

###### • Христос Агам

- Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Заместник-генерален мениджър
- 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 – Член на Съвета на директорите
- Eurobank Financial Planning Services S.A., Гърция – Член на Съвета на директорите (от 14.12.2012 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
- Eurobank A.D. Beograd, Сърбия – Член на Управителния съвет



**5. Договори, сключени през годината съгласно чл. 240 б от Търговския**  
Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

#### **СТРУКТУРА НА ГРУПАТА**

Към 31 декември 2012 г. „Юробанк България“ АД няма същерни дружества и поради тази причина банката не изготвя консолидирани финансови отчети.

#### **ЦЕЛИ НА БАНКАТА ЗА 2013 г.**

През 2013 година банката ще се концентрира върху поддържането на стабилни коефициенти на капиталова адекватност и ликвидност. Едновременно с това, подобряващата се, но все още трудна бизнес среда, налага фокусирането върху нов бизнес и генериране на приход от такси и комисиони. Растежът на бизнеса на банката, както и строгият контрол на разходите, ще подкрепят доходността.

Привличането на местни депозити ще продължи да бъде важен приоритет. Правилното управление на разходите по привлечения ресурс ще бъде задължително условие, за да може банката да предложи конкурентни лихви по кредитите си. Също така ще се търсят алтернативни източници на външно финансиране.

Пощенска банка ще се стреми да увеличи кредитния си портфейл чрез целево сегментиране, прилагайки подходящи кредитни критерии и запазвайки доброто качество на портфейла.

Ръководството разбира необходимостта служителите да бъдат подходящо мотивирани и възнаградени. Същевременно с това, те трябва да бъдат адекватно обучени и да им бъдат предоставени всички необходими ресурси, за да отговорят на високите изискванията на клиентите.

Основната стратегия на банката е да остане най-предпочитаната банка, предлагаща най-иновативните и висококачествени продукти и услуги, като същевременно отговаря на постоянно развиващите се очаквания на клиентите чрез създаване на стойност за тях и за акционерите.

#### **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 предприемие“.

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

3 април 2013 г.  
София, България



## ОСНОВНИ ФИНАНСОВИ ОТЧЕТИ

## ОСНОВНИ ФИНАНСОВИ ОТЧЕТИ

ФИНАНСОВИ ОТЧЕТИ НА ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ АД КЪМ 31 ДЕКЕМВРИ 2012 Г.

ГОДИНАТА ПРИКЛЮЧВАЩА НА  
31 ДЕКЕМВРИ

### ОТЧЕТ ЗА ДОХОДИТЕ

### БЕЛЕЖКИ

2012

2011

Всички суми са в хиляди лева, освен ако не е упоменато друго


Приходи от лихви и подобен приход	1	417,207	480,193
Разходи за лихви и подобен разход	1	(207,172)	(236,469)
<b>Нетен доход от лихви</b>		<b>210,035</b>	<b>243,724</b>
Приходи от такси и комисионни	2	68,922	68,605
Разходи за такси и комисионни	2	(13,855)	(14,525)
<b>Нетен доход от такси и комисионни</b>		<b>55,067</b>	<b>54,080</b>
Приходи от дивиденди		572	581
Други оперативни приходи	3	169	162
Печалба от валутна преоценка и търговия с деривативни инструменти	4	142	451
(Загуба)/печалба от ценни книжа в оборотен портфейл	12	(84)	276
(Загуба)/печалба и обезценка на ценни книжа на разположение за продажба	14	(3,492)	1,152
Други разходи за дейността	5	(132,415)	(142,085)
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете		(18,554)	(17,251)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	7	(109,647)	(132,797)
<b>Печалба преди данъци</b>		<b>1,793</b>	<b>8,293</b>
Разходи за данъци	8	(302)	(845)
<b>Печалба за годината</b>		<b>1,491</b>	<b>7,448</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 3 април 2013 г.

  
Петя Димитрова  
Председател на УС и  
Главен Изпълнителен Директор

Заверили съгласно одиторския доклад:

  
Росица Ботева  
Регистриран одитор

  
Димитър Шумаров  
Член на УС,  
Изпълнителен Директор и  
Главен Финансов Директор

  
Цветана Цанкова  
ПрайсуотърхаусКупърс Огит ООД

3 April 2013

ГОДИНАТА ПРИКЛЮЧВАЩА НА  
31 ДЕКЕМВРИ

БЕЛЕЖКИ 2012 2011

Всички суми са в хиляди лева, освен ако не е упоменато друго

Печалба за годината		1,491	7,448
<b>Друг всеобхватен доход през годината след данъци:</b>			
Ценни книги на разположение за продажба:			
-нетно изменение в справедливата стойност след данъци	9	8,944	1,954
-(печалба)/ загуба, прехвърлена в нетна печалба при продажба	9	(2,185)	(4,724)
<b>Друг всеобхватен доход за годината</b>	<b>9</b>	<b>6,759</b>	<b>(2,770)</b>
<b>Общо всеобхватен доход за годината</b>		<b>8,250</b>	<b>4,678</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 3 април 2013 г.

Петя Димитрова  
Преседател на УС и  
Главен Изпълнителен Директор

Димитър Шумаров  
Член на УС,  
Изпълнителен Директор и  
Главен Финансов Директор

Заверили съгласно одиторския доклад:

Росица Ботева  
Регистриран одитор

Цветана Цанкова  
ПрайсуотърхаусКупърс Одит ООД

3 април 2013 г.

БЕЛЕЖКИ

КЪМ 31 ДЕКЕМВРИ  
2012 2011

Всички суми са в хиляди лева, освен ако не е упоменато друго

**Активи**

Пари в каса и по сметки при Централната банка	10	618,214	698,943
Предоставени средства на други банки	11	667,614	848,003
Ценни книжа в оборотен портфейл	12	6,607	1,450
Предоставени кредити на клиенти	13	4,035,101	4,154,651
Ценни книжа на разположение за продажба	14	174,899	155,733
Деривативни финансови инструменти	20	7,049	16,087
Инвестиционни имоти	15	876	876
Материални активи	16	59,442	67,868
Нематериални активи	17	31,826	30,730
Текущ данък за възстановяване		2,709	3,647
Други активи	18	32,847	12,899
<b>Общо активи</b>		<b>5,637,184</b>	<b>5,990,887</b>

**Пасиви**

Привлечени средства от банки	19	105,686	92,005
Деривативни финансови инструменти	20	14,274	23,152
Привлечени средства от клиенти	21	4,413,218	4,717,748
Издадени облигации и други привлечени средства	22	268,922	339,265
Отсрочени данъчни пасиви	23	3,985	3,870
Провизии по други пасиви	24	2,185	1,669
Провизии по пенсионни задължения	25	2,644	2,642
Други пасиви	26	30,917	23,433
<b>Общо пасиви</b>		<b>4,841,831</b>	<b>5,203,784</b>

**Собствен капитал**

Основен капитал	27	452,753	452,753
Други резерви		342,600	334,350
<b>Общо собствен капитал</b>		<b>795,353</b>	<b>787,103</b>
<b>Общо пасиви и капитал</b>		<b>5,637,184</b>	<b>5,990,887</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 3 април 2013 г.

Петя Димитрова  
Председател на УС и  
Главен Изпълнителен Директор

Заверили съгласно одиторския доклад:

Росица Ботева  
Регистриран одитор

3 април 2013 г.

Димитър Шумаров  
Член на УС,  
Изпълнителен Директор и  
Главен Финансов Директор

Цветана Цанкова  
ПрайсуотърхаусКупърс Оudit ООД




## Отчет за собствения капитал

	Основен капитал	Преог. резерв на дялготрадни активи	Преог. дефицит на ЦК на разположение за продажба	Неразпр. печалба и други резерви	Общо
Всички суми са в хиляди лева, освен ако не е упоменато друго					
<b>Салдо към 1 януари 2011 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>2,376</b>	<b>(7,104)</b>	<b>334,400</b>	<b>782,425</b>
Друге всеобхватен доход за годината			(2,770)		(2,770)
Печалба за годината				7,448	7,448
<b>Общо всеобхватни доходи за 2011 г.</b>			<b>(2,770)</b>	<b>7,448</b>	<b>4,678</b>
<b>Салдо към 31 декември 2011 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>2,376</b>	<b>(9,874)</b>	<b>341,848</b>	<b>787,103</b>
<b>Салдо към 1 януари 2012 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>2,376</b>	<b>(9,874)</b>	<b>341,848</b>	<b>787,103</b>
Друге всеобхватен доход за годината			6,759		6,759
Печалба за годината				1,491	1,491
<b>Общо всеобхватни доходи за 2012 г.</b>			<b>6,759</b>	<b>1,491</b>	<b>8,250</b>
Трансфериране 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>343,341</b>	<b>795,353</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 3 април 2013 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:

  
 Росица Ботева  
 Регистриран одитор

  
 Цветана Цанкова  
 ПрайссуатърхаусКупърс Оudit ООД

3 април 2013 г.

ГОДИНАТА ПРИКЛЮЧВАЩА  
НА 31 ДЕКЕМВРИ  
2012 2011

Всички суми са в хиляди лева, освен ако не е упоменато друго

**Паричен поток от основна дейност**

Получени лихви	434,430	506,872
Платени лихви	(217,230)	(264,040)
Получени дивиденди	572	581
Получени такси и комисионни	67,605	68,746
Платени такси и комисионни	(13,267)	(13,419)
Суми платени на и от името на служителите	(60,204)	(66,072)
Нетен (разход)/приход от Валутна преоценка, търговия с деривативни инструменти и други приходи	(37)	2,323
Платени други разходи	(77,510)	(81,632)
Платени данъци		(748)
<b>Паричен поток от основна дейност преди промени в оперативни активи и пасиви</b>	<b>134,359</b>	<b>152,611</b>

**Промени в оперативните активи и пасиви:**

Нетно намаление на задължителните резерви в Централната банка	14,268	1,600
Нетно (увеличение)/намаление на ценни книжа в оборотен портфейл	(5,056)	39,025
Нетно (увеличение) на предоставени кредити на клиенти	(585)	(137,891)
Нетно (увеличение) на други активи	(10,642)	(1,033)
Нетно увеличение/(намаление) на финансови пасиви, държани за търгуване	66	(34,209)
Нетно увеличение/(намаление) на депозитите от банки	13,657	(345,046)
Нетно (намаление)/увеличение на задълженията към клиенти	(300,588)	79,934
Нетно (намаление) на други задължения	(210)	(2,529)
<b>Нетен паричен поток от основна дейност</b>	<b>(154,731)</b>	<b>(247,538)</b>
<b>Паричен поток от инвестиционна дейност</b>		
Покупка на дълготрайни материали и нематериални активи	(8,299)	(12,283)
Покупка на инвестиционни ценни книжа	(56,969)	(35)
Постъпления от продажба на дълготрайни активи		8
Постъпления от продажба на инвестиционни ценни книжа	42,690	163,016
<b>Нетен паричен поток от инвестиционна дейност</b>	<b>(22,578)</b>	<b>150,706</b>

(Продължава на следващата страница)

ГОДИНАТА ПРИКЛЮЧВАЩА  
НА 31 ДЕКЕМВРИ  
2012 2011


Всички суми са в хиляди лева, освен ако не е упоменато друго

<b>Паричен поток от финансова дейност</b>		
Погасяване на емитирани облигации	(40,000)	
Получено дългосрочно финансиране	14,780	29,827
Платени суми по дългосрочни заеми	(44,677)	(14,925)
<b>Нетен паричен поток от финансова дейност</b>	<b>(69,897)</b>	<b>14,902</b>
<b>Ефект от промяната на валутния курс върху паричните средства и паричните еквиваленти</b>		
	356	446
<b>Нетно намаление на паричните средства и еквиваленти</b>	<b>(246,850)</b>	<b>(81,484)</b>
Парични средства и еквиваленти в началото на годината	1,337,548	1,419,032
<b>Парични средства и еквиваленти в края на годината</b>	<b>1,090,698</b>	<b>1,337,548</b>

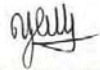
Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 3 април 2013 г.

  
Петя Димитрова  
Председател на УС и  
Главен Изпълнителен Директор

Заверили съгласно одиторския доклад

  
Димитър Шумаров  
Член на УС,  
Изпълнителен Директор и  
Главен Финансов Директор

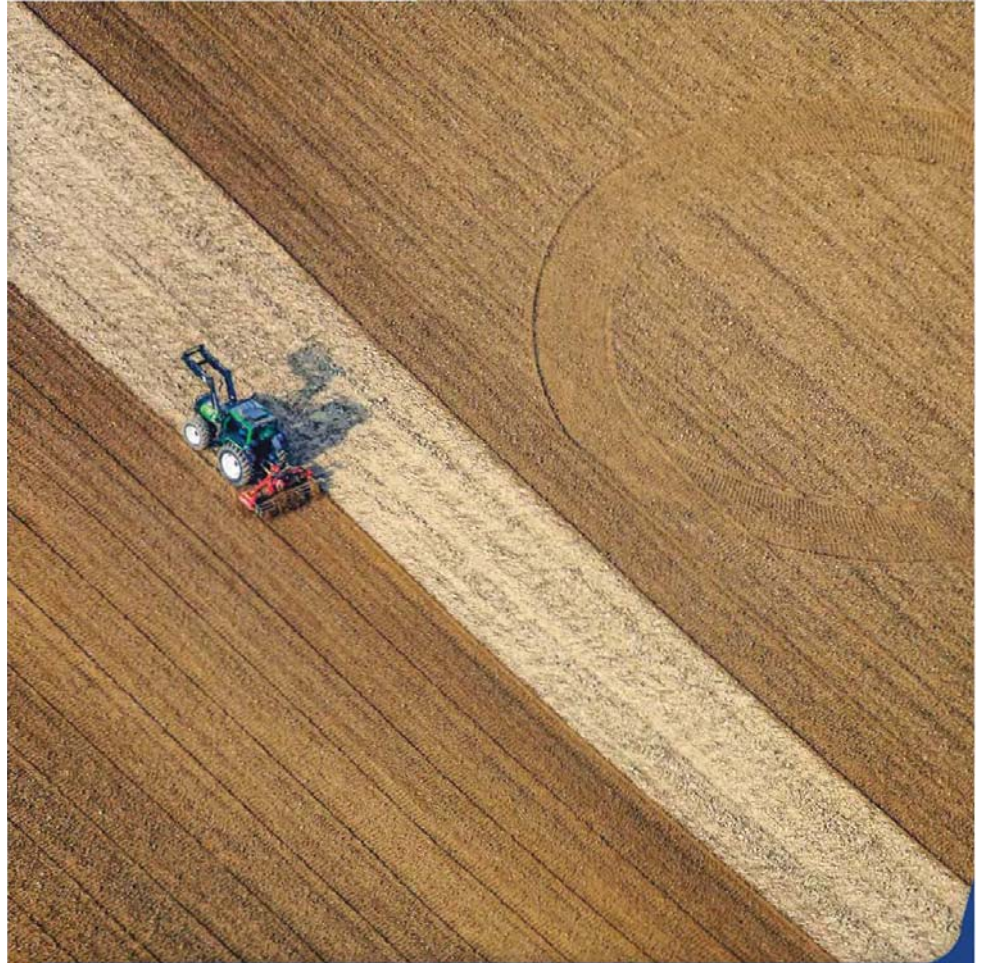
  
Росица Ботева  
Регистриран одитор

  
Цветана Цанкова  
ПрайсуотърхаусКупърс Одит ООД

3 април 2013 г.

## ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ





**ПО ПЪТЯ КЪМ УСПЕХА ИМАТЕ  
ПАРТНЬОР, КОЙТО ЕДНОВРЕМЕННО  
СЛЕДВА И ВОДИ**



*Решения за твоето утре*

## ПИСМО ДО ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ



Уважаеми читатели,

За мен е чест да се обърна към Вас от страниците на втория интегриран годишен доклад на Пощенска банка, където отново предоставяме информация за нашето финансово представяне в светлината на по-широкия икономически, екологичен и социален ефект от нашата дейност. По този начин ние потвърждаваме, че устойчивостта и прозрачността са неразделна част от нашата корпоративна философия и остават наши ръководни принципи във всеки аспект от работата ни.

След публикуването на първия отчет за устойчиво развитие ние продължаваме да се придържаме към най-широко използваната рамка за отчитане на устойчивото развитие – международно признатия стандарт G3 на Глобалната инициатива за отчетност (GRI: Global Reporting Initiative). Това ни помага да представим по съпоставим, ясен и балансиран начин нашите усилия за устойчиво развитие, както и напредъка и резултатите, които сме постигнали). Регулярните отчети имат за цел да служат като допълнителна възможност за диалог, същевременно и като покана към всички заинтересовани страни да участват в една открита и конструктивна размяна на гледни точки по ключовите въпроси, включени в доклада.

На страниците на това издание ние се стремим да осигурим прозрачност и отчетност за дейностите, които извършваме в отговор на поетия ангажмент за постигане на устойчиво развитие. Докладът отразява още и нашето разбиране, че етичният и отговорен подход към бизнеса е ключов фактор, гарантиращ дългосрочния ни успех. За нас това означава да поставяме нуждите на клиентите си на първо място, да създаваме стимулираща работна среда и да демонстрираме своята загриженост за околната среда, като в същото време гарантираме, че всичко, което правим, допринася за стимулиране на икономиката и финансовата стабилност на компанията ни.

В светлината на продължилата и през 2012 г. икономическа несигурност и все по-ограничените продажби, Пощенска банка остава 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 негативните външни фактори.

Ние се гордеем, че останахме една от водещите универсални банки на пазара, осигуряваща работа на 2 700 високо квалифицирани служители, иноватор в сектора на банковите услуги и отговорен корпоративен гражданин. Успешно приключихме сериозната инвестиция в нов и модерен централен офис на банката – инвестиция, която има голям принос за по-ефективното управление на процесите, значително намаляване на нашата екологичен отпечатък, като в същото време подобрява безопасността и предоставя по-добри условия за труд на нашите служители.

В съответствие с твърдото намерение да постигнем нашата основна цел – да бъдем доверен и предпочитан финансов партньор – през 2012 г. спечелихме доверието на клиентите чрез постоянни усилия и инвестиции за повишаване на качеството на нашите услуги и адаптиране на нашите продукти към несигурната икономическа ситуация.

Стартирахме нова, базирана на най-добрите практики, платформа за интернет банкиране, за да гарантираме на клиентите си бързо, удобно и сигурно банкиране, директно от техния дом или работно място.

Щастливи сме и благодарни за лоялността на нашите клиенти. Те ни се поверяват спестяванията си и очакват от Пощенска банка внимателно да управлява техните пари и да ги инвестира по разумен начин.

Нашият екип вярва, че всяка компания трябва винаги да се старее да дава повече на обществото и тази идея е в основата на всички наши дейности в областта на корпоративната социална отговорност.

През 2012 г. ние продължихме да работим по нашите основни приоритети в социалната и екологичната сфера – програмите „Силен старт с Пощенска банка“, „Зелен старт“, редица спонсорства и доброволчески инициативи, както и реализацията на The NO Project – проект, насочен срещу трафика на хора.

С дълбоко вкорененото убеждение в идеята за устойчиво развитие нашата банка ще продължи да създава иновативни решения и да гарантира дългосрочната удовлетвореност на всички заинтересовани страни.

В съответствие с Вашите очаквания, през 2013 г. ние не само ще продължим да предлагаме иновативни продукти и услуги, но и ще останем верни на най-добрите практики. На следващите страници може да прочетете повече за основните направления, в които сме насочили нашите усилия за постигане на дългосрочно устойчиво развитие като ефективно корпоративно управление, спазването на всички закони и регулации, поемането на пълната отговорност за качеството на нашите продукти и услуги, развитието на човешкия капитал и намаляването на негативните последици за околната среда.



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

### 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 организациите, с които работи. С тази цел са създадени и канали за диалог със заинтересованите страни, които да улесняват прозрачната и непрекъсната комуникация на банката с всички заинтересовани страни. По този начин на разположение на партньорите и клиентите на Пощенска банка винаги има комуникационен канал, който да гарантира, че тяхното мнение достига до банката.

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

#### **Клиенти**

- Мрежа от над 180 клона в 92 населени места и 2 700 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)
- Централно управление на адрес бул. „Околовръстен път“ 260, София
- Среци с представители на банката
- Пресцентър: [CorporateCommunications@postbank.bg](mailto:CorporateCommunications@postbank.bg)

#### **Акционери и инвеститори**

- Общото събрание на акционерите
- Организираны срещи
- Система за оповестяване на регулирана информация
- Пресцентър: [CorporateCommunications@postbank.bg](mailto:CorporateCommunications@postbank.bg)

#### **Служители**

- Отдел „Човешки ресурси“
- Редовни срещи
- Среци на управление „Клонова мрежа“
- Годишни атестации за представянето
- Вътрешен проект за насърчване на екологични практики „Зелен старт с Пощенска банка“
- Вътрешен електронен и хартиен бюлетин „Our Bank“
- Съобщения до служителите
- Вътрешна интранет мрежа (Help Desk)

#### **Доставчици**

- Контакти с контрагентите
- Комитети за подбор на доставчиците

#### **Общество и околна среда**

- Отдел „Околна среда и устойчиво развитие“
- 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



Пощенска банка разглежда приноса към икономическото развитие на България като ключов приоритет в усилията за постигане на устойчиво развитие. Същевременно основен приоритет на банката остават запазването на стабилна икономическа позиция, възможностите за инвестиции, развитието на човешкия капитал и технологичните иновации. 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 почистване на енергийните разходи. Като отчита необходимостта от подкрепа за местната икономика, през 2012 г. Пощенска банка предпоче 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

2012

2011

2010

(млн. лв.)

Създадената икономическа стойност	BGN	BGN	BGN
Приходи от лихви и комисиони	483	551	600
Разходи за лихви и комисиони	-221	-251	-274
ДДС върху добавената стойност от дейността на банката	-4	-3	-4
Разходи за обезценка на кредитния портфейл	-110	-133	-124
<b>Разпределена икономическа стойност</b>	<b>149</b>	<b>164</b>	<b>198</b>
<b>Разпределена икономическа стойност</b>			
<b>I. Персонал</b>	<b>56</b>	<b>59</b>	<b>53</b>
Обща вероимост на заплатите	69	73	66
Вноски на работодателя в социално-осигурителни институции	3	3	3
Медицински, пенсионни и други придобивки	1	1	1
Вноски в социално-осигурителни институции (работодател и служители)	-12	-14	-12
Платени от служителите данъци	-4	-5	-5
<b>II. Доставка на продукти и услуги</b>	<b>53</b>	<b>58</b>	<b>69</b>
<b>III. Дарения и спонсорства</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>IV. Плащания към държавата</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>42</b>
Корпоративен данък и други данъци	0	1	4
Данък добавена стойност	4	3	4
Вноски във ФГВБ	19	17	17
Вноски в социално-осигурителни институции (работодател и служители)	12	14	12
Платени от служителите данъци	4	5	5
<b>V. Компания</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>35</b>
Неразпределена печалба	1	7	35
<b>Неразпределена икономическа стойност</b>	<b>149</b>	<b>164</b>	<b>198</b>

## ПОДОБРЯВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ПРОДУКТИТЕ И УСЛУГИТЕ

## 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, така и алтернативни, във всички региони, в които присъства.

Банката непрестанно се стреми да разширява гамата от предлагани услуги, да предвижда потребностите на клиентите си и да повишава нивото на клиентската 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 2012 г. отдел „Връзки с клиенти“ продължи да отчита все по-добри резултати и повишени нива на клиентска удовлетвореност, свързани с банковите услуги и дейности. Отделът реализира редица инициативи в тази насока.

- В клоновете на банката беше проведено проучване по метода „Таен клиент“;
- Отделът се включи активно в организирана от управление „Клонова мрежа“ кампания, като проведе обучения в клоновете на банката с цел повишаване на качеството на обслужването;
- В интернет страницата на банката беше направена отделна секция за клиенти. Целта е създаването на още един комуникационен канал, който да служи за обратна връзка и чрез който клиентите да могат да изразяват своето мнение и да дават препоръки.

През 2012 г. Отделът за връзки с клиенти подобри процеса за управление на сигналите от клиенти за нередности:

- Броят на получените през 2012 г. жалби е намалял с 18%;
- Средният срок за изпращане на отговор е бил между 5 и 6 дни.

Резултатите от проучването, проведено по метода „Таен клиент“, разкриха продължаващо нарастване на удовлетвореността на клиентите. През 2013 г. Пощенска банка си поставя за цел дори още по-високи резултати в непрестанния процес на подобряване на качеството на обслужването.

През 2012 г. Пощенска банка стартира първокласна платформа за електронно банкиране, което допринесе за последователната политика на банката за гарантиране на максимално удобство за клиентите чрез предоставяне на иновативни, качествени, гъвкави и сигурни продукти и услуги.

Иновативната платформа за електронно банкиране предлага изцяло нова функционалност с бърз и лесен достъп до всички използвани продукти, странични панели, фиксирани според личния избор на клиента, по-лесна и по-интуитивна навигация чрез функцията „drag&drop“, както и възможност за извършване на няколко транзакции едновременно. Клиентите имат достъп до изчерпателна информация за всички депозити (видове и матурирети), както и информация за таксите, видна в момента на извършване на трансфера.

През 2012 г. Пощенска банка отчита отлични резултати при използването на новата платформа за интернет банкиране e-Postbank. За период от 3 месеца над 60% от регистрираните потребители са предпочели да използват новата платформа. Статистиката за извършваните чрез платформата дейности и посещаемостта на сайта разкрива нарастващ интерес към интернет банкирането в сравнение с традиционното банкиране – близо 40% от всички банкови трансфери са били извършени в интернет. Потребителите предпочитат банковите услуги в интернет заради тяхното удобство, бързина и по-ниски такси.

На годишна база банката е регистрирала 59% ръст на персоналните финансови транзакции, което предполага, че все по-голям брой e-Postbank потребители наистина извършват транзакции, вместо само пасивно да проследяват движението на средствата си. Годишният ръст на регистрираните нови потребители на услугата електронно банкиране е 34%, докато новите клиенти на електронно банкиране с активирани допълнителни услуги е нараснал с 27%. Нещо повече, Пощенска банка отчете 50% ръст при използването на електронно банкиране за плащане на комунални услуги.



През 2013 г. Пощенска банка планира да активира нов портал за достъп до услугата електронно банкиране, който ще е предназначен специално за корпоративни клиенти. Решението за това се обуславя от различните потребности на частните и корпоративните клиенти на електронно банкиране. В тази връзка банката активно оптимизира интернет страниците за достъп до електронно банкиране и за двете групи клиенти.



Развитието на информационните технологии и внедряването на иновационни подходи заемат ключово място в стратегията за дългосрочно развитие на Пощенска банка. Банката полага постоянни усилия и залага значителни ресурси за внедряване на модерни банкови системи и решения, които да осигурят както необходимата надеждност, така и да улеснят обслужването на банковите клиенти. 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 2012 г. управление „Информационни технологии“ на Пощенска банка прие нова средносрочна и дългосрочна стратегия, както и оперативен модел за оптимизация на ефективността. Този новаторски за информационните технологии в българския финансов сектор модел е възмъстен от най-добрите практики и е изграден въз основа на концепцията за IT Service Management (ITSM).

Деятелността на управление „Информационни технологии“ в Пощенска банка е насочена в следните стратегически направления:

- Консолидация и опростяване
- Оптимизация на разходите: създаване на центрове по компетенции – консолидиране на уменията, контролиране на разходите чрез процеси по управление на заявките и разпределяне на дейностите, и рационализация на инфраструктурата;
- Управление на ентропията и комплексността с цел да се запази гъвкавостта и лекотата на продуктите („проектираме това, което изграждаме“) – въвеждане на IT Architecture функция, понижаване на разходите за поддръжка чрез налагане на стриктни стандарти и правила;
- Да останем отворени към света
- Да бъдем екстремисти – непрекъснато да сме отворени към нови възможности, като използваме уникалните силни страни на банката в съответствие със състоянието на пазара;
- Да бъдем отворени за цялостни пазарни решения (да създаваме стойност чрез интеграция и изпълнение, без да различаваме единствено на техническата експертиза);
- Да поддържаме отношения с доставчиците (като не обръщаме внимание само на цените);
- Да подкрепяме бизнеса
- Активно да търсим начини да превръщаме нашето технологично предимство в стратегическо бизнес предимство;
- „Да сме партньори в иновациите“, като изпълняваме ролята на партньори в бизнеса, а не само на доставчици на решения;
- Залагаме на добавената стойност на бизнеса (докато избираме и изпълняваме проекти).

Тези цели служат като основа за адекватното обслужване на потребностите на бизнес подразделенията на банката и са базирани на следните, определени от ръководството на банката и Групата, насоки:

- Холстична връзка с клиентите и подобряване на обслужването;
- Идентифициране на измами и тяхното предотвратяване;
- Защита на личните данни и информация.

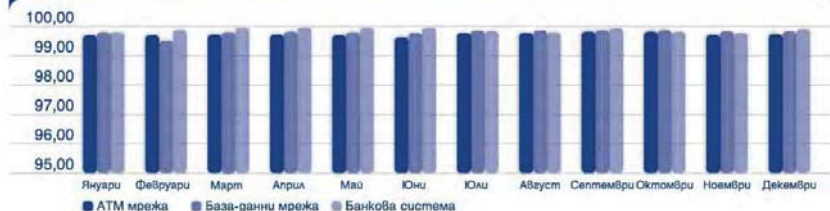


*Директор „Информационни технологии“ на Пощенска банка представя добри практики на банката на кръглата маса „Ролята на иновациите в съвременния бизнес“*

### Преглед на работоспособността на ИТ системите

Наред със стратегическите и тактическите (дългосрочни и краткосрочни) инициативи ИТ продължава да поддържа дейностите в банката, предлагайки максимално ниво на достъпност (99,9%) и допълнително усъвършенстване на инфраструктурата чрез инициативите „Run the Bank“ и IT-for-IT.

## ДОСТЪП ДО СИСТЕМИТЕ ПРЕЗ 2012 Г.:



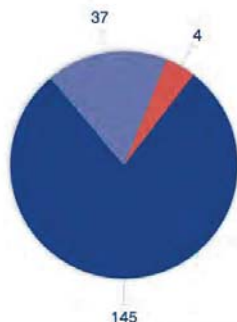
## Преглед на реализираните инициативи

През 2012 г. усилията на ИТ управлението бяха фокусирани върху няколко инициативи с висок приоритет, както и върху голям брой по-малки проекти, целящи да осигурят иновативни решения и услуги за клиентите. Вниманието беше отделено и върху заздравяването на връзките с клиентите и минимизирането на рисковете.

През годината бяха осъществени общо 145 проекта и инициативи и бяха стартирани още 37, които ще бъдат приключени през 2013 г. Това предизвикателно и агресивно портфолио беше постигнато чрез ефективното управление на общия вътрешен работен капацитет от над 8 000 човекодни, както и 7 000 човекодни, осигурени от стратегически външни доставчици.

## ЗАВЪРШЕНИ ПРОЕКТИ ПРЕЗ 2012

- Завършени проекти през 2012
- Проекти стартирани през 2012 и продължили през 2013
- Загържани проекти



## Стратегически инициативи на групата

Сред стратегическите инициативи и инициативите на Групата попадат няколко проекта, свързани с модернизирани на основната банкова система (New Core Banking Front End) и създаването на нов интерфейс за електронно банкиране.

Основна цел за осигуряване на висококачествени услуги чрез иновативни продукти остана приоритет и през 2012 г. чрез:



### **Внедряване на нова система за автоматизиране на лизингови продукти в И Ар Би Лизинг**

Новото решение е базирано на иновативна технология и предлага серия стандартизирани функционални, подходящи за операциите и управлението на лизинговата компания. Системата е ключова от технологична и оперативна гледна точка, тъй като интегрира и покрива изцяло дейностите на лизинговата компания. Модулният дизайн на решението може да бъде разширяван и параметризиран за конкретни ситуации, като удовлетворява всички пазарни потребности и покрива бизнес процесите изцяло. Системата предлага решения в сферите на финансовия и оперативния лизинг. Клиентски ориентирана, тя управлява договори и схеми за погасяване на задължения по финансови, ипотечни и оперативни лизингови програми. Системата осигурява обслужване на продукти, открити в различни валути и съдържа автоматизирани модули за поддръжка на данни за доставчици и контрагенти. Управлението на договори (включително такива за разсрочване и реструктуриране), активи с фиксирана доходност, обратно придобити активи и активи за обезпечение, е напълно автоматизирано. Системата е създадена в съответствие с изискванията, залегнали в Международните счетоводни стандарти.

### **Стандартизиране и унифициране на версията на системата за събиране на просрочени кредити Quaiso в Юробанк Груп.**

Юробанк Груп цели да стандартизира, опрости и унифицира системата за събиране на просрочени кредити Quaiso чрез:

- Единен софтуерен код (за начало версия 5.8) за всички инсталации в Групата;
- Едина среда за тестване от потребителите на системите в цялата Група (Стандартизирани тестови данни във всеки отделен случай);
- Оптимизирани на процеса на внедряване на софтуер в Групата от страна на доставчиците;
- Понижаване на асоциираните (допълнителните) разходи чрез повсеместни и симултани ъпгрейди на приложенията и централизирана инфраструктура.

### **Внедряване на новата платформата за интернет банкиране (e-banking) за всички банкови клиенти**

Новата функционалност осигурява нов съвременен подход при осъществяване на услугите, предлагани от банката. Потребителският интерфейс с централен навигационен и странични модулиращи се панели с икони гарантира опростяването на работата с приложението чрез минимизиране на входните данни. По този начин системата е по-бърза, с опростен интерфейс, базиран изцяло на „drag&drop“ функционалността, генерира известия чрез SMS за максимално удобство и гарантира по-голяма сигурност за личните данни на клиентите.

## **Инициативи, свързани с развитието на банката**

### **Развитие на MIS платформата на банката**

Инициативата има за цел да подобри съществуващата MIS платформа чрез включване на допълнителни източници на данни, разширяване на капацитета, оптимизиране на ефективността на системата, както и чрез осъвременяване на базовата системна инфраструктура. Въведен е нов набор от инструменти (включително свързани с развитие на съществуващите системи) и оптимизация на вече съществуващите такива. В това число беше внедрена и нова версия на системата Business Objects, в която са интегрирани първокласни експертни опции за дизайн на справки и генерирането им.

Редизайнът на MIS платформата е съобразен с процеса на финансово отчетяване, като включва в отчетите на банката, където е необходимо и възможно, данни и за ежедневните финансови транзакции. Осигурено е едно от основните изисквания – възможност за получаване на детайлна информация от всяка система, използвана в оперативната дейност на банката и представяне на получената информация за осъществените транзакции на възможно най-базово ниво. Основните данни включват:

- Информация за партньорите (както актуална, така и историческа);
- Данни на ниво сделка (както актуална, така и историческа);
- Баланси на ниво сделка.

### **Кредитни карти и промоции за търговец**

Във връзка с използването на кредитни карти в търговските обекти бяха инициирани общо седем кампании. Те имаха за цел да увеличат удовлетвореността на клиентите и притежателите на кредитни карти да имат възможност да се възползват от редица отстъпки и привилегии. Нещо повече, Пощенска банка заздравя позициите си спрямо своите конкуренти на пазара.

### Използване на кредитни карти American Express чрез BORICA POS Network

Целта на проекта е изграждането на технически интерфейс между банката и BORICA, за да се разшири приемането на кредитни карти American Express от останалите български банки, които използват BORICA POS Network в страната. Техническото решение е разработено и приложено така, че да позволи безпроблемното прехвърляне на операции в случай на хардуерен или софтуерен проблем в комуникационните канали.

### Visa Gold

Новата кредитна карта Visa Gold беше въведена с цел да се обогати портфолиото от кредитни карти на Пощенска банка с алтернативен продукт, специално създаден за сегмента на най-заможните клиенти на банката. Проектът включваше извършване на необходими системни и оперативни промени, като:

- Подготвяне и сертифициране на вътрешната система за оторизиране и управление на карти – Issuing and Acquiring (издаване и предоставяне);
- Съвместна работа с Банковата организация за разплащания с използване на карти (БОРИКА) с цел да се гарантира, че VISA системите са адекватно настроени, за да обработват оторизациите и да извършват транзакции с новия продукт;
- Съдействие при персонализиране на новите карти и въвеждането на новия продукт

## Инициативи по програмата Run the Bank (Управление на банката)

Подмяна на системата за наблюдение и контрол на сигурността и системата за засичане на неоторизиран достъп в мрежата на банката.

След прекратяване на поддръжката на Cisco Security Monitoring and Response System (CS-MARS) и Cisco Security Agents се наложи да бъдат избрани и приложени нови решения за наблюдение и контрол на мрежата на банката, както и съответна платформа с възможности за засичане на неоторизиран достъп. В тази връзка беше извършен цялостен анализ. Избраната система Logrhythm беше закупена и инсталирана. Новата система е съвместима с PCI DSS и позволява събирането, сигурното съхраняване и анализа на данни и информация за събития от всякакъв вид източници – системи за автентификация, системни логове, бази данни, интернет защити (firewalls) 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 престъпни дейности или финансирането на престъпни дейности, или незаконния произход на средствата.)

За да се избегне въвличането на банка в дейности и операции, свързани с пране на пари, екипът ѝ цели да гарантира, че всяка операция спазва 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 „политически влиятелни“ клиенти – с други думи, лица на държавен пост, които може да са изложени на риск, свързан с подкуп и корупция.

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 транзакции, 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, тъй като това помага за постигане на 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 банков практики от страна на банката;
- Подпомага изразжаването 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 държави, лица, организации и фирми, които са предназначени да предотвратяват разпространението на оръжия и да се борят с организираната престъпност и тероризма. 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. През 2012 г. се въведе обновена Инstrukция 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 превъзвизда дори лишаване от свобода.

#### Защита и сигурност на 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 законосъобразеното третиране на личната информация на нашите клиенти е ключов приоритет за Пощенска банка и предпоставка за постигане на стратегическите ни цели.

Политиката на Пощенска банка за защитата на данните определя общите правила за работа с личните данни на клиентите. Правилата и регламентите, свързани със защитата на данните, са свободно достъпни за всичките 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 сигурността на информацията като достъп чрез пароли и разрешени системи, ограничения върху преработването 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 незаконния достъп, кодиране на данните.

През 2012 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 измами**

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 рано 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 тази връзка в Пощенска банка са разработени и внедрени следните вътрешно-нормативни документи:

- Кодекс за поведение

През 2012 г. управление „Правомерност“ внедри изцяло нов Кодекс за поведение. Той се прилага в допълнение към изискванията на нормативната рамка и цели определянето на общи вътрешни правила и принципи за професионално 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 неправомърни 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, консултантите, доставчиците, изпълнителите, бизнес партньорите или клиентите. 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 „Юробанк България“ АД
- 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

злоупотреби, 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 банката 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 процедурата е приложим за банката, всички дъщерни дружества по целия свят и всички други страни, които имат достъп до информацията и офисите на банката. Тя включва целия персонал – личен състав, сътрудници на свободна практика, случайни 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 отгел „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.

През изминалата година са извършвани проверки от горните институции и банката няма наложени санкции. Финансовата институция е получавала препоръки от надзорните органи, които са изпълнявани в разумни срокове.

## 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 общественото и потребителите. Пощенска банка се придържа към Националните етични стандарти за реклама. През 2012 г. срещу Пощенска банка не са подавани жалби, свързани с рекламната дейност, в НСС.

Банката е член и на Управителния съвет на Асоциацията на рекламодателите в България. Основните цели на Асоциацията са саморегулация на рекламните послания към потребителите, активно участие във всички процеси и проекти, свързани с прилагането на европейски и световни практики в областта на рекламата и по-ефективният и ползотворен диалог с медиите за провеждане на отговорна, коректна и прозрачна рекламна политика.

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 рекламите 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 Управлението „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 2012 г. Пощенска банка няма наложени глоби за неспазване на разпоредбите и доброволните кодекси за маркетингова комуникация.

През 2012 г. Пощенска банка стартира своята нова корпоративна интернет страница [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg). Сайтът съдържа подробна информация за предлаганите продукти и промоции, насочени към всички клиенти – частни лица, компании и институции. Докато каналите за интернет комуникация и електронното банкиране се радват на все по-голям интерес, банката предлага първокласни решения с ясни описания на услугите, с което помага своите клиенти да взимат информирани решения.

## РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ

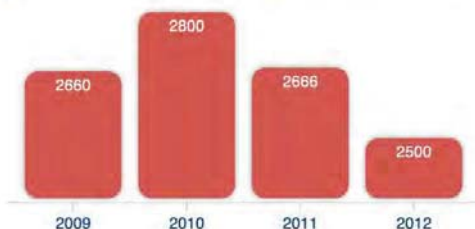


## РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ

Постоянният стремеж към усъвършенстване превръща управление „Човешки ресурси“ в неразделна част от успеха на банката за 2012 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 2012 г. са преди всичко резултат от високата мотивация и отговорност 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 31.12.2012



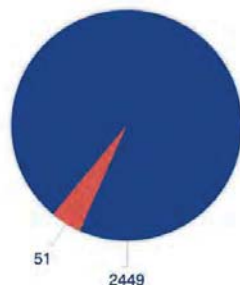
Посочените данни не включват служители в отпуск по майчинство или в продължителен отпуск по болест.

Реален брой на служителите към 31 декември 2012	2500
Пощенска банка с юридическо име Юробанк България АД	2449
Други дъщерни дружества на Юробанк Груп	51

### РЕАЛЕН БРОЙ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

към 31 декември 2012.

- Пощенска банка с юридическо име Юробанк България АД
- Други дъщерни дружества на Юробанк Груп



## Подбор на персонал

Процесът на подбор на персонала в Пощенска банка винаги се е основавал на принципите на прецизност, прозрачност и обективност. 2012 г. не е изключение от високите стандарти при подбора на персонал. В съответствие с изменящата се ситуация на пазара на труда, през годината са извършени 249 новоназначения и 331 вътрешни преназначения в рамките на банката.

Същевременно в контекста на икономическа 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 2012 г. 77% от новоназначените служители в банката са имали магистърска степен.

### ПРОЦЕНТ (%) НАЗНАЧЕНИЯ НА НОВИ СЛУЖИТЕЛИ СПРЯМО ВЪТРЕШНИ ПРЕНАЗНАЧЕНИЯ

- Новоназначени служители
- Вътрешни преназначения



### ОБРАЗОВАТЕЛНО НИВО



## Разпределение по пол

През 2012 г. процентът на жените в общия брой на персонала е бил 76%, докато мъжете са съставлявали 24%. 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. През 2012 г. броят на служителите в банката и останалите дружества, които са част от Юробанк Груп в България, е достигнал 2500 души. От тях чуждестранни граждани са едва 8 души.

#### РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ПОЛ

Жени

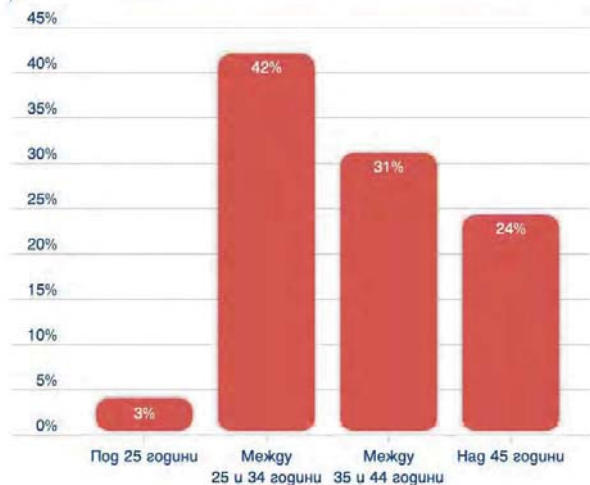
Мъже



#### Възрастова структура

През 2012 г. младите хора на възраст до 45 години са съставлявали 76% от общия персонал на банката, като средната възраст на служителите е била 38 години. Служителите на възраст над 45 г. съставляват 24% от персонала.

#### ВЪЗРАСТОВА СТРУКТУРА ПРЕЗ 2012 Г.



## Професионално обучение

Банката осигурява среда, в която служителите могат постоянно да се обучават и да се развиват професионално чрез подготовителни програми и инициативи. Отдел „Обучение и развитие“ е ангажиран с развитието на служителите чрез системно обучение, атестация на професионалното представяне и предоставяне на равни възможности за кариерно развитие, с което се повишава мотивацията на служителите и удовлетвореността от работата им. Основните инициативи са насочени към погряване на обслужването, уменията за консултиране при продажби, нивото на продуктови и техническите познания и управленските умения. Общият брой часове за обучения през 2012 г. достигна 25 329, а общият брой на участниците в обучителните програми възлиза на 2 898.

Обучителните програми през 2013 г. са разработени и се изпълняват с цел да посрещнат индивидуалните потребности на служителите, свързани с поемането на нови служебни отговорности. Те включват както обучения на работното място, така и програми за дистанционно обучение.



*Пощенска банка осигурява среда, в която служителите могат постоянно да се обучават и развиват професионално чрез разнообразни подготовителни програми*

## Програма за Въвеждане в работата Postbank Start

Специализираната програма Postbank Start има за цел да гарантира гладкото и своевременно въвеждане на новопостъпилите служители в работния процес. Тази програма е ориентирана към потребностите на бизнеса и съдържа информация за различни банкови продукти, услуги, процедури и особености на пазара. През 2012 г. 92% от новите служители са участвали в курс по въвеждане и ориентирани в работата. В същото време 97% от обучителните програми, които през годината достигнаха 258, се провеждат от вътрешни инструктори.

В допълнение към различните обучителни програми, организирани в съответствие с отговорностите на служителите, през 2012 г. бяха предприети и серия индивидуални тренировъчни програми, предназначени за новите, преназначените и трансферираните служители на банката.

## Обучение за борба с измамите

Измामите са един от основните рискове, както и повсеместен и скъпо струващ проблем за финансовия сектор. Ето защо с цел по-добро осъзнаване и разбиране на рисковете и мерките за борба с измамите през 2012 г. Пощенска банка стартира стратегическа инициатива според изискванията на Групата, имаща за цел контрола и предотвратяването на измами, както и ранното идентифициране на потенциални тревожни сигнали. Програмата стимулира създаването на обща за цялата група политика, която не толерира измами и стимулира всички служители да са информирани и бдителни по отношение на подобни практики. След двучасов семинар за членовете на Изпълнителния съвет на Пощенска банка и ключови мениджъри, през 2012 г. Всички мениджъри в банката участваха в еднодневно обучение, проведено от сертифицирани експерти в областта.



## Дългосрочни квалификации

През 2012 г. Пощенска банка продължи своята политика да предлага на служителите си с открояващи се професионални постижения възможност да защитят международно признати сертификати за квалификация, като ACCA, CFA, CIA, CISA, CIM, както и магистърски степени.

## Проекти за системно оптимизиране

Постояният стремеж на банката за оптимизиране и подобряване на вътрешните процеси се реализира чрез прилагане на система за управление на взаимоотношенията с клиентите (Customer Relations Management). С цел постигане на здрава и гъвкава връзка между банката и клиентите, специалист по обучения от управление „Човешки ресурси“ организира серия специализирани обучения по CRM системата за служители на всички нива в клоновете. В сферата на обслужване на клиентите бяха положени значителни усилия за успешно въвеждане на модернизирани дизайн на основната работна система. Целта е по-доброто администриране на клиентски данни и по-експедитивното и ефективно обслужване на клиентите. Системата за работа с клиентите осигурява индивидуален подход, като през 2011 г. всички служители на ниво касиери преминаха през обучение по техническите и специфичните ѝ особености. През 2012 г. Системата за работа с клиентите продължава да се използва успешно и всички служители, които работят с нея, са преминали обучение.

## Обучения в сферата на корпоративното банкиране

Във връзка с поставената цел за допълнително развитие на професионалните умения на експертите по корпоративно банкиране бяха организирани две обучителни сесии – „Подготовка и представяне на цялостни кредитни предложения“ и „Анализ на кредитния риск“. Те бяха проведени както под формата на лекции, така и на работното място. През 2013 г. екипът на „Корпоративно банкиране“ ще участва в специализирани обучителни програми, посветени на „Техниките за кръстосани продажби“.

## Награда на управление „Човешки ресурси“ за иновативно управление на човешкия капитал

През 2012 г. Пощенска банка получи специална награда за иновативно и ефективно управление на човешкия капитал в рамките на софтуерната програма „Хермес“. С помощта на програмата управление „Човешки ресурси“ може да проследява връзките и да изготвя анализ на данните от профила на всеки служител, с което улеснява процеса на вземане на решения. През последните 10 години банката оптимизира прилагането на програмата, пригаждайки я към специфични модели на управление.

## 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 гарантира пропорционално възнаграждение на служителите в зависимост от тяхното представяне, като в същото време допринася за по-нататъшното развитие на уменията им.

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

През 2012 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-успешни за развитието на техния потенциал, като в същото време ги мотивира да постигнат професионалните си цели.

## Възнаграждения и 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. Прилагат се и стриктни стандарти за безопасност на работното място. Банката осигурява подкрепа за своите служители и техните семейства в непредвидени и извънредни ситуации. Всички служители на банката имат допълнително здравно осигуряване в частен фонд, чиято цена се покрива изцяло от работодателя. Допълнителното осигуряване покрива стойността на лечението в случай на необходимост. Служителите могат да сключат договор и за допълнително осигуряване на членове от семейството си при преференциални условия. Банката осигурява служителите си и със застраховка „Живот“ за покриване на разходи при настъпване на застрахователно събитие. Наред с това, сериозна придобивка за служителите на Пощенска банка е възможността да се възползват от продуктите и услугите на институцията при преференциални условия. Това включва жилищни и потребителски кредити, кредитни карти, овърдрафт и интернет банкиране. Служителите не заплащат такси при извършването на повечето банкови операции като парични преводи, теглене на пари и 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 структура, 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 здравното управление 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.



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 с въпросната служба 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 здраве и безопасност – централизиран комитет за здраве и безопасност, обхващащ всичките български филиали на Юробанк Груп. Комитетът е базиран в София и отговаря за Централно управление, клоновете и филиалите на банката.

## 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. За да постигне тези цели, през 2012 г. екипът на Пощенска банка предприе следните вътрешно-комуникационни инициативи:

### Работна среда

През 2012 г. основна цел на ръководството на Пощенска банка беше създаването и поддържането на работна среда, стимулираща развитието на уменията на служителите и насърчаваща тяхното представяне. Всичко това допринася за развитието и подобряването на продуктите и услугите на банката и от там за по-високата удовлетвореност на клиентите.

„Новият дом за Пощенска банка“ беше мащабен проект за преместване на 900 служители, които работят в Централно управление на банката, в нова модерна сграда, отговаряща на международните стандарти за енергийна ефективност, безопасност и комфорт на работното място. Проектът включва допълнителни инициативи в подкрепа на служителите.

Новият централен офис с обща площ 12 500 кв. м, беше открит през юни 2012 г. В него работят близо 900 служители. Друга част от проекта е организирането на транспорт за служителите до най-близката станция на метрото. В допълнение, проектът за споделяне на автомобил „Пътувай с мен“ позволи на служителите да се регистрират чрез специално създадена интернет страница, за да се включат като шофьори или пътници и пътуват заедно по даден маршрут до новия офис на банката.

Новият централен офис въплъщава ценностите, които екипът на Пощенска банка се стреми да прилага в работата си – прозрачност, откритост, достъпност и иновативност. Инвестицията в собствена модерна офис сграда възлиза на над 40 млн. евро и за пореден път доказва, че Пощенска банка е стратегически инвеститор в българския банков сектор.

### Вътрешни събития

#### Мотивационен семинар за мениджърите на Пощенска банка

През юни, във връзка с назначаването на новия изпълнителен директор на банката и откриването на новия централен офис, специализирана компания за обучение на лидери организира специално подготвен мотивационен семинар за 300 мениджъри на Пощенска банка. Събитието имаше за цел да насърчи силните страни на лидерите и да идентифицира и помогне за преодоляването на техните слабости, така че те напълно да могат да разкрият и приложат своя потенциал. Семинара включваше методи и практически упражнения в подкрепа на мениджъри, изправени пред предизвикателства и инструменти за постигане на желаните резултати.



Главният изпълнителен директор на Пощенска банка и управителите на най-добрите клонове за 2012 г.

### **Годишна среща на Пощенска банка**

Традиционната конференция и церемония по награждаването на най-добре представилите се клонове се състоя в края на ноември. Срещата събра всички управители на клонове, мениджъри на бизнес звена и ръководството на банката. По време на срещата бяха очертани и дискутирани основните стратегически приоритети през следващите месеци. Срещата даде възможност на управителите на клонове да споделят с висшето ръководство проблемите, с които се сблъскват в ежедневната си работа.

По време на годишната среща на Пощенска банка за 2012 г. най-добре представилите се клонове бяха наградени в следните категории – привлечане на депозити, кредитиране, застраховане, обслужване на клиентите, доходност, управление на просрочията, сътрудничество с управление „Корпоративно банкиране“, най-добър бизнес център, най-добър клон по комплексна оценка и най-добър регион.

### **Канали за вътрешни комуникации:**

#### **Списание „Our Bank“**

Списание „Our Bank“ е основен канал за вътрешна комуникация, който предоставя на служителите информация за нововъведения, продукти, инициативи, финансовото представяне и цялостния социален принос на банката.

През 2009 г. в опит да понижи негативното въздействие върху околната среда, като в същото време създаде платформа за непосредствено разпространение на актуална за банката информация, отдел „Корпоративни комуникации“ създаде електронен бюлетин, който се изпраща по електронната поща до всички членове на екипа. Като следствие печатното списание „Our Bank“ започна да се издава на тримесечна база. Списанието беше напълно обновено, така че да съдържа по-задълбочени и аналитични материали, както и страници, посветени на лични истории, с чиято помощ служителите опознават по-добре колегите си.

#### **Електронна поща до всички служители**

Винаги, когато е налице важна нова информация, която касае членовете на екипа, тя незабавно се съобщава на всички служители по електронната поща. 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 НА КОМПАНИЯТА

За Пощенска банка устойчивото бизнес развитие е много по-голяма ценност от краткосрочната доходност и други търговски ползи. Вярваме, че дълът 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.

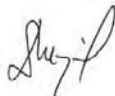
Като една от най-големите български банки и член на силна международна финансова група, ние осъзнаваме, че разполагаме с разнообразни възможности да изостряме общественото внимание към даден въпрос. Същевременно това засилва огромната ни отговорност към обществото и необходимостта да служим за пример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



Димитър Шумаров  
Изпълнителен директор и главен  
финансов директор

Опазването на околната среда и икономичната употреба на природни ресурси винаги са били основна грижа за Юробанк Груп. Поради тази причина ръководството на Пощенска банка създаде специално звено, с правомощията да управлява и контролира прилагането на политиката за опазване на околната среда – звеното „Околна среда и устойчиво развитие“, подчинено пряко на началник управление „Централни операции“.

Управление „Централни операции“ е едно от най-големите в банката и управлява широк спектър от дейности. В управлението са включени следните звена:

- Околна среда и устойчиво развитие
- Сгради
- Банкови операции
- Администрация
- Сигурност
- Организация
- Планиране на непрекъсваемостта на дейността

Една от основните задачи на управление „Централни операции“ е да координира и контролира бюджета и оперативните разходи, свързани с банковата дейност, с изключение на разходите за ИТ и дейностите на управление „Човешки ресурси“. През 2012 г. управлението успя да свие бюджетните разходи с 13%. Това беше постигнато преди всичко с намаляване на едно от основните пера в бюджета на банката – разходите за наем – с 16% спрямо 2011 г. Резултатът е следствие от усилията в двете основни насоки:

- Консолидация и преместване на централния офис на банката в нова сграда
- Оптимизация на клоновата мрежа

## Отдел „Околна среда и устойчиво развитие“

Моля погледнете раздел „Околна среда и устойчиво развитие“ на настоящия доклад

## Отдел „Сгради“

Основно постижение на отдел „Сгради“ през 2012 г., е изпълнението на Проекта за консолидиране на централния офис, който включва реконструкцията на близо 16 000 кв. м. офис площ и преместването на над 900 служители. Консолидацията на централния офис беше голям проект, който доведе до редица ползи и положителни ефекти, освен тези, свързани с намаляване на разходите и реализиране на икономии. Това беше сложен проект, приключен за по-малко от 6 месеца. Настоящият Централен офис на банката на бул. „Околовръстен път“ 260 в София е модерна сграда, която освен удобството от близкото взаимодействие между отделите, гарантира чувствително оптимизиране на потреблението на енергия и осигурява удобство и комфорт на работа за всички служители.

## Отдел „Администрация“

През 2012 г. бяха проведени голям брой търгове за основни материали и услуги. Те позволиха на екипа на отдела да проучи пазара и гарантираха, че банката използва високо конкурентни цени за доставките си.

Два от търговете бяха свързани с проекта за релокиране и консолидация на Централния офис. При избора на строителна компания за новата сграда на Централния офис и транспортна компания за преноса на оборудването и архивите на 900 служители беше задължително да се гарантира, че банката използва най-качествените и екологични продукти и услуги на разумни цени.

## Отдел „Банкови операции“

През 2012 г. най-значимото постижение в областта на банковите операции беше успешното приемане на Пощенска банка за пълноправен член на TARGET II. Това се случи през август. TARGET II е една от най-големите платежни системи, популярна със своята сигурност, надеждност и размер на операциите.

## Отдел „Организация“

Отдел „Организация“ има значителен принос за повишаването на ефективността на различни процеси в банката. Екипът на отдела си сътрудничи тясно с бизнес звената и ИТ отдела при реализацията на проекти за оптимизация, както чрез подобряване на процесите, така и чрез автоматизация на продуктите, услугите и дейността.

## Отдел „Планиране на непрекъсваемостта на дейността“

Пощенска банка е единствената търговска банка в България и в Юробанк Груп, която провежда цялостни тестове на процеса за управление на непрекъснатостта на дейността (Business Continuity planning), които осигурява възможност за работа на всички системи в резервни офиси в случай на аварии. Това дава възможност за незабавното възстановяване на дейността при извънредни ситуации.

## Отдел „Сигурност“

Изцяло централизирана система за наблюдение и контрол, покриваща цялата клонова мрежа и Централния офис, функционира, откакто Пощенска банка се сля с банка ДЗИ през 2007 г. Системата е базирана на унифицирани стандарти и следва най-добрите световни практики в сферата на сигурността. Нещо повече, банката е приела Международните стандарти и Стандартите на Групата, на базата на които е изградил цялата си инфраструктура за сигурност. Ефикасни мерки за сигурност са приложени и в новия Централен офис с цел да се осигури 24-часово наблюдение на сградите, операциите и достъпа. Пощенска банка си сътрудничи с водещи компании в областта на сигурността.

## Околна среда и устойчиво развитие

От 2004 г. досега Юробанк остава единствената гръцка банкова група и една от малкото в Европа, която е въвела външно сертифицирана по ISO 14001 Система за управление на околната среда. Процедурите за официалното включване на Юробанк в Регистъра на европейските организации, спазващи регламента EMAS (Схема за управление и одитиране на околната среда) (Регламент ЕО/761/2001) за управление на околната среда, приключиха през 2009 г. Оттогава насам Юробанк е отличавана при поредни години на церемонията за връчване на европейските награди EMAS, като всяка година наградите са в различни категории. През 2009 г. Юробанк спечели Националната награда в категория „Верига на доставките, включваща „зелено“ снабдяване“, а през 2010 г. получи Националната награда за годността в категория „Ефикасност на ресурсите“. През 2011 г. Юробанк бе удостоен с европейската награда EMAS за „Приобщаване на заинтересованите страни, включително служителите, водещо до устойчиво позитивни



результати" и по този начин постигна най-висшето признание сред всички големи организации от частния сектор, участващи в конкурса. От 2010 г. Юробанк е член на Глобалния ръководен комитет и председателства Европейската работна група и Глобалната банкова комисия към Програмата на ООН за околната среда – сектор „Финансова инициатива“ (UNEP FI).

Като част от Юробанк Груп, Пощенска банка следва неините политики за опазване на околната среда и устойчивото развитие.

През 2012 г. Пощенска банка беше отличена като най-зелената компания във финансовата сфера в България на пресконференция церемония, организирана от b2b медия. Наградата беше присъдена за постижения при оптимизирането на вътрешните процеси, водещи до по-висока ефективност при усвояването на ресурсите и стартиране на процедура за управление на екологичния риск при отпускане на корпоративни кредити.

Звено „Околна среда и устойчиво развитие“ следва стратегията за минимизиране на екологичния отпечатък от дейността на банката както директно (чрез внедряване на политики, свързани с вътрешното потребление на ресурси), така и индиректно (чрез политики, свързани с основните дейности на банката и неините клиенти). Тези две насоки на стратегията са подкрепени от редица проекти, насочени към специфични аспекти на проблема.

#### **В този смисъл директните стратегии за минимизиране на екологичния отпечатък включват:**

- Анализ на потреблението и разходите за електроенергия в киловатч-часа
- Анализ на потреблението и разходите за вода в кубични метри за финансов център
- Анализ на потреблението и разходите за хартия по брой листове за финансов център
- Анализ на потреблението и разходите за тонери по брой и вид за финансов център
- Координация на проекти, свързани с повишаване ефективността в организацията, които имат влияние върху потреблението на ресурси като хартия, тонери, електричество и други.

**Във връзка с индиректните стратегии за минимизиране на екологичния отпечатък** отдел „Околна среда и устойчиво развитие“ иска да приложи Процедурата за управление на екологичния и социален риск при оценката на кредити. За момента тези процедури се прилагат за кредити, финансирани по програми на Европейската банка за възстановяване и развитие. Това се прави чрез годишни доклади, които звеното изпраща до бизнес отделите във връзка с експозицията към екологичен риск при малките, средни и големи корпоративни кредити. Тази дейност се извършва в сътрудничество с Комитета за насърчване на екологичните практики и съответните Работни групи, в които са представени всички бизнес отдели, наред с управленията „Оценка на риска“, „Корпоративни комуникации“, „Правно“ и „Човешки ресурси“.

#### **Анализ на потреблението и разходите за електроенергия в киловатч-часа**

Следвайки стратегията си, отдел „Околна среда и устойчиво развитие“ проследява потреблението на електричество, газ, дизел и енергия за отопление в сградите на банката. Отделните емисии въглероден диоксид се изчисляват за организацията като цяло и за всеки един от офисите ѝ поотделно. Това помага за идентифициране на проблемни звена с прекомерно потребление. На базата на събраната информация най-големите потребители на енергия и консумативи бяха идентифицирани и посетени от специализиран екип със задачата да локализира причината за повишената консумация. След посещенията информацията е обсъдена на централно ниво в отдел „Сгради“, което от своя страна пое ангажмента да предприеме мерки за решаване на тези проблеми. Специфични мерки са планирани за 2013 г. Една от предприетите през 2012 г. стъпки беше подмяната на стари климатизи с такива от по-висок енергоспестяващ клас. Тази инициатива стартира с търс за най-добра оферта за климатизи, които беше проведен през 2012 г. Цялостната подмяна на стари климатизи е предвидена за първата половина на 2013 г.

#### **Анализ на потреблението и разходите за вода в кубични метри за финансов център**

Потреблението на вода се проследява месечно на база на разходите и на всеки 6 месеца – на база потребление в кубични метри. Всеки от офисите на банката се оценява по показател консумация на вода на служител. Това улеснява идентификацията на проблемите, свързани с аварии и разхишаване на вода.

#### **Анализ на потреблението и разходите за хартия по брой листове за финансов център**

Потреблението на хартия се следи всеки месец – на база направените разходи и на 6 месеца – на база броя на изразходвани листове на служител. Като част от този анализ се изготвя класация на офисите по потребление на хартия на служител.

Съсвен надзорната дейност спешнаши усилия се полагат и за утвърждаване на навици за пестене на хартия сред персонала. Сред тях се откроява кампанията за разделно събиране на хартия, така че тя да може да бъде рециклирана.

При преместването в новия централен офис бяха поставени специални контейнери, така че да се гарантира разделното събиране на хартия за рециклиране.

### **Анализ на потреблението и разходите за тонери по брой и вид за финансов център**

През 2012 г. банката постепенно започна да преминава към използване на съвместими тонери при всички свои операции. Тонерите се отделят за рециклиране след употреба. Събирането на данни за броя тонери, използвани от банката, е една от задачите, които отдел „Околна среда и устойчиво развитие“ си постави през 2012 г. Така стана ясно, че през 2012 г. в банката са били употребени 3 381 бр. тонери. Отделът ще продължи да събира информация и да контролира употребата на тонери.

### **Събиране на отпадъци**

Основна част от политиката на Пощенска банка за опазването на околната среда включва активна грижа и адекватно управление на отпадъците. Една от непосредствените стъпки в тази насока е инсталацията на контейнери за разделно събиране на отпадъци в новия Централен офис на банката.

Тази и останалите мерки, описани по-горе, повишават информираността на служителите за необходимостта от внимание към проблеми, игнорирани в миналото и в същото време създават навици, подпомагащи основната цел – опазването на околната среда.

Банката поема ангажмент и през 2013 г. да продължи с тези усилия, като се грижи за ограничаване на своя екологичен отпечатък, както от преки, така и от косвени дейности.

### **Показатели за екологично въздействие**

Като основна част от усилията за управление на вътрешните ресурси, от началото на 2012 г. отдел „Околна среда и устойчиво развитие“ започна да събира данни за потреблението на електроенергия в киловат часа. Целта е по-добро разбиране на тенденциите в потреблението, като се изключат промените в цената на електроенергията. Този проект беше ключов и се реализира със съдействието на електроразпределителните дружества в България, които осъзнаха необходимостта от електронни отчети за потреблението на големи клиенти и се съгласиха да предоставят съответните данни.

На базата на тази информация се изготвя 6-месечен анализ, представящ консумацията на електроенергия в киловат часа за всеки офис на банката, включително потребление на квадратен метър, потребление на един служител и като отделени в атмосферата емисии въглероден диоксид. Този анализ позволява сравнение между близо 190-те офиса на банката не само като разходи, но и като потребление на електроенергия в киловат часа. По този начин бяха избедени следните показатели:

- Средно потребление на електроенергия в киловат часа за служител;
- Средно потребление на електроенергия в киловат часа на квадратен метър;
- Класация на най-големите потребители на електроенергия по двата горевъзброени показателя.

С тази информация лесно могат да се идентифицират отклонения от стандартната консумация на енергия и това улеснява анализа на причините за прекомерното потребление. Както този анализ, така и редица превантивни мерки в офисите на банката, помагат за ограничаване на разхищаването на електроенергия.

Тъй като информация за потреблението на електроенергия в киловат часа е налична само за 2012 г., сравнението между годините се прави на база паричния еквивалент на изразходваното количество. Показателите са представени в евро, дисконтирани за всяка година, за да се постигне съпоставимост. Целта е да се проследи движението на тези показатели спрямо 2008 г. – първата година след сливането на Пощенска банка с банка ДЗИ. Данните показват понижаване на потреблението на енергия и консумативи в периода 2008 г. – 2012 г., както и относителна стабилност при тенденциите за понижаване.



ПЕРО*, ЕВРО	2008	2009	2010	2011	2012	РАЗЛИКА	РАЗЛИКА
						2012	2012
						СПРЯМО	СПРЯМО
						2008	2011
Електроенергия	1,050,955	1,122,034	1,147,476	1,137,891	1,013,179	-4%	-11%
Газ	17,974	12,990	9,023	11,870	34,324	91%	189%
Парно	75,338	74,812	61,000	71,799	65,413	-13%	-9%
Вода	87,579	70,961	71,109	73,296	71,977	-18%	-2%
Тонери	404,206	411,910	470,439	425,153	289,820	-28%	-32%
Печатна хартия	411,675	341,155	333,804	260,612	201,612	-51%	-23%
Пощенски пликове	159,410	100,714	52,546	37,822	18,711	-88%	-51%
Формуляри	291,385	144,612	32,412	29,659	27,405	-91%	-8%
Канцеларски материали	195,308	114,060	108,018	115,199	110,602	-43%	-4%
<b>Общо</b>	<b>2,693,830</b>	<b>2,393,247</b>	<b>2,285,828</b>	<b>2,163,301</b>	<b>1,833,043</b>	<b>-32%</b>	<b>-15%</b>
Хартия и материали за писане	1,057,779	700,541	526,781	443,292	358,330	-66%	-19%
Хартия, пощенски пликове и формуляри	862,470	586,480	418,763	328,093	247,728	-71%	-24%
						<b>Δ 2011/</b>	<b>Δ 2012/</b>
<b>Перо*</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2008</b>	<b>2011</b>
Електроенергия	1,050,955	1,122,034	1,147,476	1,137,891	1,013,179	-4%	-11%
Газ	17,974	12,990	9,023	11,870	34,324	91%	189%
Парно	75,338	74,812	61,000	71,799	65,413	-13%	-9%
<b>Общо енергия</b>	<b>1,144,267</b>	<b>1,209,836</b>	<b>1,217,499</b>	<b>1,221,559</b>	<b>1,112,916</b>	<b>-3%</b>	<b>-9%</b>
						<b>Δ 2011/</b>	<b>Δ 2012/</b>
<b>CO2 емисии (от електричество) в тонове</b>					<b>7,421</b>	<b>2008</b>	<b>2011</b>
Употребена вода м <sup>3</sup>	118,951	79,263	81,334	87,357	48,822	-59%	-44%
Брой използвани листове хартия	54,550,581	46,471,776	46,561,779	48,617,042	37,610,615	-31%	-23%

С цел сравняване на разглежданите периоди, получените за съответната година данни са дисконтирани. За дисконтов фактори са използвани промените в цените по видове услуги, а където такава информация липсва – средногодишната инфлация на данни на Националния статистически институт.

Чувствителното намаление на потреблението на хартия и вода е видно както при съпоставяне на данните за 2012 г. спрямо 2011 г., така и на данните за 2012 г. спрямо 2008 г. Свиването на употребата на хартия се дължи на вътрешни процеси и по-ефективното управление на ресурси. Понижението на потреблението на вода е свързано с добре поддържаните офиси на банката, където през последните няколко години, след централизирането на поддръжката, много течове и други проблеми бяха отстранени. Повишената ефективност при управлението на ресурсите е видна от свиването на потреблението на всички ресурси, представени в горната таблица, с изключение на природния газ. Потреблението на природен газ нарасна значително през 2012 г. Това се дължи на релокирането на Централния офис на банката в новата сграда, която се отоплява на газ.

През 2012 г. на Пощенска банка не са налагани глоби за замърсяване на околната среда.

Във връзка с управлението на прекия екологичен отпечатък на банката отдел „Околна среда и устойчиво развитие“ е заложило следните цели за дейността си през 2013 г.:

- Подобряване анализите за вътрешна употреба на хартия, тонери и вода с данни, показващи ежемесечната консумация за служители.

Във връзка с управлението на индиректния екологичен отпечатък на банката отдела планира:

- Изготвяне на полуавтоматизирани решения за оценка на екологичния риск, с което ще бъде улеснена работата на кредитните експерти на банката;
- Обучение на всички кредитни експерти в сферата на управлението на екологичния риск.





## ОБЩЕСТВЕН ПРИНОС

Пощенска банка е твърдо убедена, 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 „Силен старт с Пощенска банка“, The NO Project, инициативата „Кристално чисто Панчарево“ и вътрешната програма „Зелен старт“.

### „Силен старт с Пощенска банка“

Програмата за подкрепа на средното образование „Силен старт с Пощенска банка“ се провежда от 2005 г. под патронажа на Министерството на образованието, младежта и науката. Целта на проекта е посредством сътрудничество между бизнеса, неправителствения сектор, държавните институции и медиите да се даде възможност на младите хора да изразят своето мнение по социалнозначими теми като образованието и проблемите на съвременното общество. Чрез „Силен старт“ Пощенска банка цели да поощри бъдещите лидери на страната и да популяризира идеите им сред всички заинтересовани страни. От старта на програмата до днес общо 816 ученици са получили стипендии от Пощенска банка на обща стойност 426 250 лв.

Седмото издание на „Силен старт“ прикани учениците да вземат участие в дебата за бъдещето на България, като изразят мнението си по актуални социални проблеми чрез есе на тема „Моят силен старт за България започва с...“. Целта на инициативата бе да бъдат открити двайсетте най-важни стъпки, които да направят страната ни по-привлекателна за младото поколение. Инициативата завърши със създаването на първата Младежка пътна карта за развитие на България, която съдържа предложения за силен старт за страната. Картата бе връчена на представители на управленската власт.

„Силен старт с Пощенска банка“ се провежда под патронажа на Министерството на образованието, младежта и науката и в партньорство с Българския дарителски форум, фондация „Лайдея“, Националната мрежа за децата и асоциация „Родители“.



Победителите в „Силен старт с Пощенска банка“

### Зелен старт с Пощенска банка

Пощенска банка е фокусирана върху опазването на природата и ограничаването на потреблението на ресурси като електричество, вода и хартия. Като част от Юробанк Груп Пощенска банка приема опазването на околната среда за основен приоритет и полага усилия за интегрирано прилагане на най-добрите еколо-

гични практики. В тази връзка финансовата институция поема ангажмента непрестанно да наблюдава, оценява и оптимизира екологичното си представяне и стриктно да спазва изискванията на местното, националното и международното законодателства в този аспект.

Банката се стреми да ограничи негативното въздействие от дейността си върху околната среда и да използва всяка възможност да допринесе за опазването на природата. Това е възможно в рамките на програмата „Зелен старт с Пощенска банка“ – вътрешна кампания, която има за цел да насърчава екологичното поведение на компанията. Елементите на програмата са представени в следните проекти:

#### Кристално чисто Панчарево

През 2012 г. за пета поредна година Панчаревското езеро се превърна в по-приятно място за отгих благодарение на доброволците от Пощенска банка, техните семейства и приятели. Инициативата за почистване на района около езерото е част от дългосрочния проект на финансовата институция – „Кристално чисто Панчарево“.



#### Зелен борд

За по-добрата координация и управление на дейностите по опазване на околната среда Пощенска банка създаде специално звено – Зелен борд. Зелененият борд на банката включва доброволци, които са загрижени за природата и имат желание да работят за зелената кауза в рамките на организацията. Част от членовете на борда са представители на структурни звена в банката, които са от ключово значение за провеждането на нейната екологичната политика („Операции“, „Сгради“, „Човешки ресурси“, „Корпоративни комуникации“ и „Информационни технологии“). Останалите членове са служещи, които заемат различни позиции в компанията. Всички те са обединени от идеята за защита на околната среда.

През 2008 г. финансовата институция предприе първи стъпки към природосъобразно поведение в рамките на организацията, сред които употреба на FSC сертифицирана хартия от отговорно управлявани гори и внедряване на енергоспестяващо осветление в помещенията на банката.

#### Нов централен офис

„Новият дом на Пощенска банка“ е цялостен проект за преместване на 900 служители, работещи в централния офис на банката, в нова модерна сграда, отговаряща на международните стандарти за енергийна ефективност, безопасност и комфорт на работното място.



*B2b медия определи Пощенска банка за „Най-зелена финансова институция за 2012 г.“*



*Новият модерен офис на банката на „Околовръстен път“ 260*



Новият централен офис с обща площ от 12 500 м. беше открит през юни 2012 г. В него работят близо 900 служители. Сградата отговаря на световните стандарти за енергийна ефективност и потреблението на вода и електроенергия е понижено с 50%. В допълнение Пощенска банка стартира проект за разделното събиране и рециклиране на отпадъци в сградата.

#### Отдел „Околна среда и устойчиво развитие“

През 2012 г. в рамките на институцията започна да работи отдел „Опазване на околната среда и устойчиво развитие“. Той въведе систематичен подход за измерване на разходите за енергия, вода, хартия и други консумативи в офисите на банката. Общото потребление на електричество се изчислява чрез специално изготвена методология и се представя чрез количеството въглероден диоксид, който се отделя при дейността. Изработена е процедура за наблюдения и управление на риска за околната среда при отпускането на бизнес кредити. Тя има за цел да ограничи замърсяването от промишлената дейност на кредитополучателите.

## The No Project

През 2012 г. Пощенска банка подкрепи борбата с трафика на хора, като се включи в реализацията на световната инициатива The No Project в България. Само за няколко месеца в София бяха организирани серия обучителни семинари и три изложби.

The NO project е независима инициатива, която има за цел да информира и да насочи общественото внимание към проблема с трафика на хора. Проектът е специално фокусиран върху младите хора и използва популярни сред тях изразни средства като музика, изкуство, образователни програми и социални медии.

Първият етап от проекта в България включва провеждането на три интерактивни семинара в Нов български университет, Националната художествена гимназия „Илия Петров“ и Американския колеж в София.

Непосредствено след семинара в Нов български университет в катедра „Изящни изкуства“ стартира специален уъркшоп със студенти, които създадоха оригинални творби по темата. Идеята за този формат следваше концепцията на The NO project – изкуството във всички му форми да се използва за основно изразно средство, тъй като то е универсален език за общуване между младите хора по света. Творбите на българските студенти бяха включени в изложбата FREE ME, организирана в университета в края на месец юни.

През октомври главният изпълнителен директор на Пощенска банка и вицепремиерът на България и председател на Националната комисия за борба с трафика на хора откриха специална изложба, озаглавена STEP 2 FREEDOM, за да подкрепят кампанията. Специален гост на церемонията беше кметът на София. Изложбата беше отворена за посетители от 26 октомври до 11 ноември 2012 г. на Моста на влюбените до Националния дворец на културата в София.

Пощенска банка е една от малкото бизнес организации, действащи активно като партньор в национални кампании за борба с трафика на хора. Партньори при осъществяването на The NO Project в България са Националната комисия за борба с трафика на хора и Нов български университет.



Пощенска банка подкрепя борбата с трафика на хора чрез реализацията на международната инициатива The NO Project в България



Организирана от банката изложба срещу трафика на хора STEP 2 FREEDOM в близост до НДК

### **Антоанета Василева**

секретар на Национална комисия за борба с трафика на хора

*„Националната комисия за борба с трафика на хора (НКБТХ) препоръчва Програмата за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка, която през изминалата година осъществи изключително силна подкрепа в борбата с трафика на хора, по отношение превенцията на това явление. НКБТХ високо цени партньорството си с Пощенска банка, като една от малкото бизнес организации, ангажирани с този тежък проблем. Това сътрудничество е добър пример за ползата от съвместната работа на държавните и частните институции, заедно с неправителствения сектор. То е показателно за желанието за дългосрочно партньорство на държавата, в лицето на НКБТХ, Пощенска банка, Нов български университет и The NO Project.*



*В контекста на борбата с трафика на хора в международен план, партньорството между Пощенска банка и Националната комисия за борба с трафика на хора затвърждава желанието за устойчиво взаимодействие между институциите и частния сектор, което е в синхрон с препоръките на Европейската комисия по отношение на борбата с това явление.“*

### **д-р Калина Христова**

програмен директор на бакалавърска програма „Пластични изкуства“ и магистърски програми „Илюстриране и графични технологии“ и „Живопис“ към департамент „Изящни изкуства“, Нов български университет

*„Благодарение на инициативата от страна на Пощенска банка и Държавната комисия за борба с трафика на хора успяхме да реализираме уъркшоп на тема: „Кажи НЕ на трафика на хора“ и две изложби с участието на студенти от департамент „Изящни изкуства“ – „FREE ME“ и „STEP2FREEDOM“. Първата изложба се реализира в рамките на НБУ и срещна голям интерес от академичната общност. Като естествено продължение на тази изложба се реализира и втората „STEP2FREEDOM“, ситуирана на Моста на влюбените до НДК. В проекта и изложбата се включиха над 20 студенти, които успяха да реализират над 25 авторски социални плакати с атрактивна и комуникативна визия.*



*Основното влияние и принос от реализирането на целия проект е изключително позитивния резултат върху имиджа на Нов български университет и неговите студенти, които показаха, че са социално ангажирани и имат критична позиция и отношение към актуални обществени проблеми. Разбира се, не малък принос е и дадената възможност на студентите за изява, с която съответно да покажат резултатите от качеството на образование, което получават в Нов български университет и потенциала си от креативни идеи.*

*Всичко това не би било възможно без инициативата и финансова подкрепа на Пощенска банка, които показаха, че е наистина възможно успешното сътрудничество между финансови, държавна и образователни институции. Благодарение на тази подкрепа нашите студенти имаха възможност да помогнат за по-широката голямата информираност и средства за превенция на трафика на хора.*

*Като представител на академичната общност на Нов български университет, благодарая на Пощенска банка, че избра именно нас за партньор в този проект и се надяваме, че сме оправдали оказаното ни доверие и сме спомогнали за една наистина добра кауза.*

*Искрено вярваме, че реализирането на този проект е само началото на нашето сътрудничество.“*



## 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.

Всяка година служителите на банката участват и в „Доброволческите дни“, организирани от Американската търговска камара и фондация „Помощ за благотворителността в България“. Те работят безвъзмездно в полза на редица обществени проекти в цялата страна.

Банката участва ежегодно и в инициативата „Мениджър за един ген“ на Junior Achievement България.

През 2012 г. по случай 1 март, в съответствие с българската традиция, Пощенска банка раздава над 10 000 ръчно изработени мартици като специален подарък за клиенти, партньори и служители. Мартиците са изработени от хора в неравностойно социално положение, които банката традиционно подкрепя на празника „Баба Марта“. Партньори в инициативата на Пощенска банка бяха асоциацията „Бъдеще за децата с увреждания“ в Казанлък и фондация „Трета възраст“ в Русе.

## Награди през 2012 г.

Традиционно усилията на Пощенска банка да насърчава икономическото развитие, да демонстрира отговорно и етично пазарно поведение, да предлага висококачествени и иновативни продукти и да подкрепя социални и екологични каузи, бяха признати чрез множество награди и през 2012 г.

- Петя Димитрова, председател на УС и главен изпълнителен директор, беше избрана от Young Global Leader Forum за един от 192-мата млади лидери на смета (Young Global Leaders). Престижната номинация беше връчена от Световния икономически форум и е признание за изключителните постижения на г-жа Димитрова в сферата на управлението, както на професионално, така и на социално ниво.
- Петя Димитрова получи наградата „Mrs. Escotopу“ на списание „Икономика“ за своя принос за развитието на банковия сектор в България.
- Г-жа Димитрова беше избрана за „Банкер на 2012 г.“ от вестник Банкер.
- Атанас Карагъзов, заместник-началник „Клонова мрежа“, беше избран за „Служител на годината“ от списание Forbes България.
- И през 2012 г. Пощенска банка предлага най-добрите попечителски услуги в България според престижното глобално списание Global Custodian.



Г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор на Пощенска банка, получава признанието „Банкер на 2012 г.“ на в. „Банкер“



Г-н Атанас Карагъзов, зам.-началник „Клонова мрежа“ е награден от сп. Forbes България за „Служител на годината“

- На годишните награди на Българското дружество за връзки с обществеността, Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България награди Пощенска банка за политиката ѝ за устойчиво развитие и корпоративна социална отговорност.
- Българското дружество за връзки с обществеността удостои компания по случай 20-годишнината на банката с приза „Най-гобра PR кампания“.
- B2b Media отличи Пощенска банка като „Най-зелената финансова институция за 2012 г.“
- Българският форумът на бизнес лидери отличи образователната програма „Силен старт с Пощенска банка“ на годишните си награди за отговорен бизнес.



### До Ръководството на Юробанк България АД

Ръководството на „Юробанк България“ АД упълномощава „Кръстър БулМар“ ООД да извърши независим преглед и изрази независимо мнение относно Верността на социално-икономическите и екологични показатели, представени въз основа на международния стандарт на GRI, в „доклада за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2012 г.“ Този ангажимент за изразяване на сигурност е проведен съгласно разработена от Кръстър БулМар Методология за одит на отчети за устойчиво развитие и корпоративна социална отговорност и изискванията на налягъщите за отчетване на устойчивото развитие, разработени от Глобалната инициатива за отчетност, Версия 3 (GRI G3). Ангажиментът по изразяване на сигурност е извършен през месеците февруари - април 2013 г. и се отнася за дейността, включени в Доклада, които обхващат периода от 01 януари 2012 г. до 31 декември 2012 г.

### Отговорности и независимост

Екипът на Кръстър БулМар притежава необходимите знания, компетентност и опит за провеждане на ангажимента по изразяване на сигурност. Кръстър БулМар потвърждава, че не са известни факти и обстоятелства, които биха довели до нарушаване принципите на обективност и независимост по отношение на този ангажимент. Кръстър БулМар не е участвала в събирането или изчисляването на данни, необходими за представяне на показателите за устойчиво развитие или изготвянето на друга информация, включена в Доклада. Услугите, които Кръстър БулМар предоставя на „Юробанк България“ АД, са свързани единствено с ангажименти по изразяване на сигурност, предоставяни от независима трета страна. Работните процеси и системи на Кръстър БулМар са структурирани по начин, който да не позволява допускането на предубеденост и конфликт на интереси при взаимоотношенията на компанията с клиенти.

Ръководството на „Юробанк България“ АД е отговорно за изготвянето и достоверното представяне на социално-икономическата и екологична информация, публикувана в отчета, както и за подвържането на адекватни записи и вътрешни контроли, създадени, за да подпомагат процеса на отчетване. Кръстър БулМар е отговорна да издаде независим Доклад за изразяване на сигурност, основаващ се на извършените ангажимент и приложените процедури. Този Доклад за изразяване на сигурност е изготвен за ръководството на „Юробанк България“ АД в съответствие с правата и задълженията на страните съгласно Писмото за поемане на ангажимент за изразяване на сигурност. Кръстър БулМар не поема отговорност към която и да е трета страна, различна от „Юробанк България“ АД. Ангажиментът за изразяване на сигурност се основава на разбирането, че информацията, която е предоставена по време на прегледа, е пълна и вярна.

### Цел на ангажимента и приложими критерии

Целта на провеждане ангажимент е да установи дали публикуваната в доклада информация отразява вярно и честно програмите и представянето на „Юробанк България“ АД, както и дали данните са представени в съответствие с изискванията на рамката за отчетване на Глобалната инициатива за отчетност (GRI), Версия G3.

Кръстър БулМар проведе ангажимент за изразяване на сигурност съгласно обхвата на дейности, договорени с „Юробанк България“ АД, които включват следното:

- Външна заверка с ограничена степен на сигурност на нефинансовата информация, изготвена съгласно Налягъщите за отчетване на устойчивото развитие G3 на GRI, която обхваща социално-икономическите и екологични показатели за периода от 01 януари 2012 г. до 31 декември 2012 г., освен ЕС1 и друга финансово информация, която е отчетена от организацията и е предмет на отделен независим финансов одит;
- Потвърждаване изявленията на Ръководството, че политиките на дружеството, използвани при изготвяне на Доклада за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска банка за 2012 г.\* са в съответствие с принципите за определяне на съдържанието на доклада и принципите за осигуряване на качеството на отчетната информация посочени в Налягъщите на GRI;
- Потвърждаване твърденията на Ръководството за съответствие с Протоколите за индикатори на GRI и декларираното ниво на приложение C.

Границата на ангажимента съвпада с границите, посочени в „Доклада за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2012 г.“ и обхваща стратегическите единици на „Юробанк България“ АД, включително клоновата мрежа на дружеството.



### **Използвана методология**

Изводите и заключенията, посочени в Доклада за изразяване на сигурност, са формирани въз основа на приложените процедури, чрез които рискът от допускане на грешки се намалява до приемливо ниско ниво. Те включват, но не се ограничават до:

- 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, свързани със социални, етични, екологични въпроси и въпроси, касаещи здравословните и безопасни условия на труд;
- Проверка и тестване на извадков принцип на процесите и инструментите, използвани за събиране, обработка и отчитане на информацията, свързана с устойчивото развитие и корпоративната отговорност;
- Проверка на методите, използвани от „Юробанк България“ АД в процеса на отчитане, чрез които осигуряват спазване 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 на Пощенска банка за 2012 г.;
- Оценка на надеждността на социално-икономическите и екологични показатели и отчетения 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.

### **Присъщи ограничения**

Съществуват присъщи ограничения при провеждане на всеки ангажиране при изразяване на сигурност, които се дължат на факта, че доказателствата, събрани от одиторите, които служат за основа на формиранияте от тях заключения, са по-скоро убедителни, отколкото убеждаващи, като се допуска, че са изблечени на база представителни извадки. Съществуват допълнителни рискове по отношение изразяването на сигурност върху нефинансова информация, защото в повечето случаи тя съдържа прогнозна информация под формата на стремежи, стратегии, планове, прогнози и оценки, чието бъдещо изпълнение и реализация са несигурни. По тази причина Кръстърн БулМар не изразява мнение и заключения, свързани с прогнозна информация.

Също така Кръстърн БулМар не разглежда и не изразява мнение по отношение на финансовата информация, представена в Доклада и подготовката на финансовите отчети на „Юробанк България“ АД.

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 съществени разлики в отчетените резултати. Достоверността при различните техники за измерване може също да варира.

### **Заключения**

Въз основа на обхвата на нашата работа и приложените процедури за изразяване на сигурност Кръстърн БулМар може да заключи, че не е разкрита информация, която да ни накара да считаме, че показателите за устойчиво развитие, представени в Доклада за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2012 г., съдържат съществени грешки или че не са изготвени съгласно посочената база. Включително, не са ни станали известни факти или обстоятелства, от които бихме заключили, че „Юробанк България“ АД не е приложила принципите, посочени в Напътствието за отчитане на устойчивото развитие на GRI, при определяне и разработване на подхода за отчитане устойчивото развитие на компанията.

Не бяха разкрити други факти, които да свидетелстват, че Докладът за Финансовото състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска банка за 2012 г., не представя балансирано съществени аспекти, свързани с устойчивото представяне на Юробанк България АД, и че не са изготвени съгласно Напътствието 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, Кръстърн БулМар представя на Ръководството на Юробанк България АД препоръки, свързани с определените теми и въпроси за отчитане на устойчивото развитие. Въпреки това, тази информация не засяга заключенията по отношение на Доклада за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2012 г. и са направени единствено, за да насърчат непрекъснатото усъвършенстване и подобрене:

- Юробанк България ангажира заинтересованите страни при определяне на своите планове и инициативи, свързани с устойчивото развитие. В допълнение към вече изградените канали за ангажиране ние препоръчваме да се внедри процес, насочен специално към определяне на въпросите, свързани с устойчивото развитие, които заинтересованите страни искат да бъдат включени в бъдещите доклади на компанията.
- Разширяването на прилаганите процедури и контроли би позволило на Юробанк България пълно, всеобхватно и изчерпателно представяне на идентифицираните съществени показатели за устойчиво развитие съгласно Протоколите за показатели, които са неразделна част от Налъгстванията за отчитане на GRI.
- В допълнение към вече определените от Юробанк България конкретни насоки за действие по отношение на корпоративната социална отговорност ние препоръчваме провеждането на по-задълбочен преглед, определянето на цели и следенето на постигнатите резултати по отношение на съществените показатели за устойчиво развитие. Това би позволило по-добро представяне на компанията и обективна оценка на нейните постижения в сферата на корпоративната социална отговорност и устойчивото развитие.



**Емил Попов**  
Управляващ съдружник и Водещ одитор

07 Май 2013  
София, България

## ИНДЕКС НА СЪДЪРЖАНИЕТО СЪГЛАСНО GRI

### Обща информация

„Докладът за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2012 г.“ представя основните моменти и ключови събития по отношение на нашето финансово представяне, като същевременно описва начина, по който ние разбираме и изпълняваме повечето ангажменти към обществото и средата, в която работим. В съответствие с най-добрите международни практики за корпоративна отчетност и прозрачност за втора поредна година ние съчетаваме финансово и нефинансово информация за нашето представяне, като по този начин осигуряваме по-широк и всеобхватен преглед за напредъка, който сме постигнали и резултатите ни през 2012 г. Финансовите отчети, представени в Доклада, са изготвени съгласно Международните стандарти за финансови отчети (МСФО), а по-общата икономическа, социална и екологична информация – съгласно Напълнителствата на GRI, Версия 3 (G3), Нишо на приложение С+.

Настоящият Доклад е насочен главно към информационните нуждите на нашите акционери, клиенти, служители, партньори, 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 изчерпателен 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 нашите акционери и други заинтересовани страни: 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 международните стандарти.

Пощенска банка събира необходимите за Доклада данни от различни звена и отдели в компанията: „Финанси“, „Грабонерност“, „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 или за нашите 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 отчетта

„Докладът за финансовото състояние и устойчиво развитие на Пощенска банка за 2012 г.“ обхваща информация относно представянето на всички звена, върху които Пощенска банка упражнява контрол: Централата на компанията и клоновата мрежа в цялата страна.

Освен оповестената информация относно възлеродните емисии през разглеждания период 01 януари 2012 – 31 декември 2012 не са настъпили съществени промени в обхвата на темите, включени в отчетта, както и в използваната методология и база за отчитане на данните. В границите на Доклада 2012 не са включени данни на дъщерни дружества на Юробанк Груп, които извършват дейност на територията на България, а именно:

- „Бългериън Ритейл Сървисиз“ АД
- „И Ар Би Лизинг“ (предишно наименование „И Еф Джи Лизинг“ ЕАД, дата на промяната 01/2/2013)
- „И Ар Би Ауто Лизинг“ ЕООД
- „И Ар Би Пропърти Сървисиз София“ АД (предишно наименование И Еф Джи Пропърти Сървисиз София“ АД, дата на промяната 25/3/2013)
- „ИМО Пропърти Инвестмънтс София“ ЕАД
- „ИМО Централен Офис“ ЕАД
- „ИМО Рила“ 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 2012 г. 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 помагат 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 постиганата напредък.

Ние осъзнаваме, 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 г. Пощенска банка пристъпи към интегриране на информацията за нейното устойчиво развитие и финансовото и състояние и представянето и в един общ Доклад. Вярваме, че този интегриран подход дава на читателите по-широк контекст при оценката на данните за нашето представяне. Той показва, че устойчивото развитие е част от нашата бизнес стратегия и отговаря по-пълно на информационните потребности на заинтересованите страни. Въпреки това ние отчитаме, 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

Report on: 1.1; 2.1-2.10; 3.1-3.8;  
3.10-3.12; 4.1-4.4; 4.14-4.15

ВЪНШНО  
ЗАВЕРЕН  
ОТЧЕТ

Информация за управленския подход на G3

Не се изисква

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

## СТАНДАРТНО ОТЧИТАНЕ ЧАСТ I: ОТЧИТАНИЯ ЗА ПРОФИЛА

### 1. СТРАТЕГИЯ И АНАЛИЗ

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

1.1    FR    5-6, 51-54    Декларация от най-старшия вземащ решения в организацията

### 2. ПРОФИЛ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

2.1    FR    9    Име на организацията

2.2    FR    9    Главни търговски марки, продукти и/или услуги

2.3    FR    17    Оперативната структура на организацията, включително основните отдели, работещите фирми, клоновете и съвместните предприятия

2.4    FR    36    Местонахождения на главните офиси на организацията

2.5    FR    17    Имена на страните където се извършват основните операции или дейности, имащи отношение с разглежданите в отчета проблеми на устойчивото развитие.

2.6	FR	17	Естеството и юридическата форма на собственост.
2.7	FR	9-10	Обслужваните пазари (включително по географски признак, обслужваните промишлености и типове на клиентите/облагодетелстваните лица)
2.8	FR	9-10	Машабът на отчетната организация
2.9	FR	17;103	Значителни промени по време на отчетния период по отношение размера, структурата и собствеността
2.10	FR	95-96	Получени през отчетния период нарада.

### 3. ПАРАМЕТРИ НА ОТЧЕТА

3.1	FR	102	Отчетен период (напр. фискална/календарна година) за дадената информация
3.2	FR	юли 2012	Дата на последния предишен отчет
3.3	FR	102	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	102	Процеси за определяне на съдържанието на отчета
3.6	FR	102	Граници на отчета (напр. страни, отдели, клонове, наети съоръжения, съвместни предприятия, доставчици)
3.7	FR	102	Допълнителни ограничения на обхвата или границите на отчета
3.8	FR	102	Основа 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	102	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	102	Значителни промени от предишните отчетни периоди в обхвата, границата или методите за измерване, приложени в отчета
3.12	FR	103-107	Таблица, определяща мястото и стандартните отчитания в отчета.

### 4. УПРАВЛЕНИЕ, АНГАЖИМЕНТИ И ОБВЪРЗАНОСТ

4.1	FR	28-33	Управленска структура на организацията, включително пряко подчинените на висшето ръководство комитети, отговорни за специфични задачи, като задаване на стратегии и контрол за организацията.
4.2	FR	17	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

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

4.4	FR	57	Механизмите за предлагане на препоръки и насоки към висшия управленски орган от служители и заинтересовани лица
4.14	FR	103	Списък на групите заинтересовани лица към които организацията е поела ангажимент
4.15	FR	103	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**

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

EC1	FR	60	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**

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

EC6	FR	59	Политика, практики и пропорции на разходите за местни доставчици на значими места на осъществяване на стопанска дейност
EC7	PR	77	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**

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

EN1	PR	89	Обемът и теглото на използваните материали.
-----	----	----	---

**ВОДА**

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

EN8	FR	89	Общ обем на използваната вода по източници
-----	----	----	--

**СЪОТВЕТСТВИЕ СЪС ЗАКОНИ И РАЗПОРЕДБИ**

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

EN28	FR	89	Паричната стойност на значимите глоби и общия брой на непаричните санкции за неспазване на законите и разпоредбите за опазване на околната среда
------	----	----	--

## СОЦИАЛНИ: ТРУДОВИ ПРАКТИКИ И ДОСТОЙНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД НАЕМАНЕ НА РАБОТА

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

LA3	FR	80	Придобивки на наетите на пълен работен ден служители, които не се осигуряват за временните или служителите на непълен работен ден, по основни операции
-----	----	----	--

### ТРУДОВО-УПРАВЛЕНСКИ ВРЪЗКИ

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

LA4	FR	80	Процент на включените в колективни трудови договори служители
-----	----	----	---

### ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ НА РАБОТНОТО МЯСТО

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

LA6	PR	80-81	Процентът на общата работна сила, представена при официалното съвместно управление - комитети за здраве и безопасност на работното място, спомогащи за наблюдение и съвети относно свързаните със здравето и безопасността на работното място програми
-----	----	-------	--

### ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

LA10	PR	78	Средно часове обучение на година за служител по категории служители.
------	----	----	--

LA12	FR	80	Процент на служителите редовно получаващи оценки за своето представяне и развитие на кариерата.
------	----	----	---

### РАЗНООБРАЗИЕ И РАВНИ ВЪЗМОЖНОСТИ

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

LA13	PR	76-77	Състав на управленските органи и отчитане на служителите по категории, според техния пол, възрастова група, групи от малцинства и други показатели за разнообразие.
------	----	-------	---

### СОЦИАЛНИ: ОБЩЕСТВО КОРУПЦИЯ

ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА    СТРАНИЦИ    ОПИСАНИЕ

SO2	FR	71-72	Процентът и общия брой на работните модули, анализирани за свързани с корупцията рискове.
-----	----	-------	---

SO3	FR	71-72; 78	Процентът на служителите, обучени в антикорупционната политика и процедури на организацията
-----	----	-----------	---



**СЪОБРАЗНОСТ СЪС ЗАКОНИ И РАЗПОРЕДБИ**  
ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА СТРАНИЦИ ОПИСАНИЕ

SO8	PR	72	Паричната стойност на значимите глоби и общия брой на непаричните санкции за неспазване на законите и разпоредбите
-----	----	----	--

**СОЦИАЛНИ: ОТГОВОРНОСТ ЗА ПРОДУКТИТЕ**  
**МАРКЕТИНГОВИ КОМУНИКАЦИИ**  
ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА СТРАНИЦИ ОПИСАНИЕ

PR6	FR	72	Програми за приважване в съответствие със законите, стандартите и доброволните кодекси, свързани с маркетинговата комуникация, включително рекламата, промоциите и спомоществателството
PR7	FR	73	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

**ЛИЧНА НЕПРИКОСНОВЕНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ**  
ОТЧИТАНЕ ЗА ПРОФИЛА СТРАНИЦИ ОПИСАНИЕ

PR8	FR	70-71	Общ брой на доказаните рекламации по отношение на нарушенията на личната неприкосновеност на клиентите и загубата на техни данни
-----	----	-------	--

FR – НАПЪЛНО ОТЧЕТЕН

PR – ЧАСТИЧНО ОТЧЕТЕН

Този доклад е отпечатан на рециклирана хартия



**Dalum**  
let the paper talk



**DEORAX**  
PRINTING HOUSE

Print

**GRAFFITIBDO**

Design e progettazione



Ние в Пощенска банка вярваме, че Докладът за финансово състояние и устойчиво развитие ще ни помогне да насърчим и подобрим диалога с нашите партньори и акционери, така че оценяваме Вашето мнение и предложения.

Отдел Корпоративни комуникации на Пощенска банка  
Email: [CorporateCommunications@postbank.bg](mailto:CorporateCommunications@postbank.bg)  
Тел.: (359 2) 8166 000

[www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) | 0700 18 555