


2022

**ДОКЛАД**

**ЗА ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ  
И УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ**

# СЪДЪРЖАНИЕ

<b>ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА 2021 Г.</b>	<b>4</b>
Писмо до акционерите	6
Профил на Банката	10
Преглед на финансовото представяне	21
Преглед на бизнеса	31
Структура на управление и управление на риска	49
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ</b>	<b>74</b>
Доклад на независимия одитор	76
Годишен доклад за дейността	85
Финансови отчети	112
<b>ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ</b>	<b>122</b>
Писмо до заинтересованите страни	124
Ръководни принципи и идеали	126
Икономически принос	130
Отговорно поведение и гаранция за качеството на продуктите	132
Развитие на човешкия капитал	133
Намаляване на въглеродния отпечатък	140
Преглед на финансовото представяне	149

An aerial photograph of a lush green forest bordering a dark blue lake. The water's surface is covered with lily pads. A semi-transparent blue overlay with rounded corners is positioned in the upper right quadrant, containing the title text. The overall scene is serene and natural.

# **ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА**

Писмо към акционерите от  
Петя Димитрова,  
Главен изпълнителен директор и  
Председател на УС на Пощенска банка  
2022 г.

#### Уважаеми акционери,

За нас 2022 г. беше една от най-добрите в историята на Пощенска банка. Финансовите ни резултати, върху които ще се спра обстойно по-долу в моето писмо, бяха постигнати в условията на сериозни предизвикателства. Светът премина през още една турбулентна година, в която, възстановявайки се от пандемията, беше изправен пред нови предизвикателства като конфликта в Украйна и нарастващата инфлация. Руската инвазия в Украйна в началото на годината доведе до рязък скок в цените на петрола, природния газ и други суровини, на които Русия е голям износител. Всичко това беше допълнително подсилено от решението на ЕС да се откаже от руския газ и търсенето на алтернативни доставчици. Цените на хранителните продукти също бяха подложени на натиск, след като износът на зърно от Украйна беше почти напълно спрял.

Икономическият растеж в България през 2022 г. също се забавя. През четвъртото тримесечие на годината ръстът на БВП е 2,1%, спрямо 3,1%, 4,5% и 5,1% през предходните три. За цялата година номиналният БВП е малко над 165 млрд. лв., а реалният ръст е 3,4%. Потреблението все още е основният двигател на растежа, увеличавайки се с 5,2% на годишна база. Приносът на външния сектор беше отрицателен, като износът се повиши с 8,3% на годишна база, докато ръстът на вноса беше 10,5%. Липсата на големи разходи за инфраструктурни проекти и несигурната политическа и икономическа среда доведоха до спад в бруто образуването на основен капитал с 4,3% на годишна база. Брутното капиталобразуване обаче беше положително (2,7% на годишна база) поради изменението на запасите. Потреблението на домакинствата беше в подем в началото на годината, но изключително високата инфлация започна да дава своето отражение през втората половина. Финансовата ситуация на домакинствата се влоши чувствително и това намери отражение в проучванията на доверието на потребителите и в тяхното желание да потребяват.

Инфлацията достигна най-високото си ниво за последните 25 години. Измерена чрез индекса на потребителските цени, тя беше 16,9% към края на годината. През първата половина на годината основният инфлационен фактор беше цената на природния газ, но с напредването на годината инфлационният натиск се натрупваше в широк кръг категории, като водеща роля имаха цените на храните,



които в края на декември нараснаха с 26,1% на годишна база. Вдигането на пенсиите и заплатите допълнително подхранваше инфлацията, която се очаква да остане висока в средносрочен план. На този фон в една нелепа икономическа ситуация съм горда да заявя, че резултатите ни показват сериозен ръст на кредитите и депозитите, солидно подобрене на приходите и рентабилността, както и стабилни показатели за капиталова адекватност, риск и ликвидност. Нетната печалба скочи с повече от една пета до 206,8 млн. лева, много близо до рекордната преди пандемията печалба от 210,5 млн. лева, която обаче беше повлияна от еднократни фактори. Възвръщаемостта на собствения капитал се подобри значително - с 1,3 процентни пункта до 11,2%, докато възвръщаемостта на активите беше малко под 1,4%.

Брутните кредити се увеличиха с 14,5% на годишна база (1,32 млрд. лева) до 10,41 млрд. лева, нараствайки с темп, малко по-висок от този на пазара, което доведе до увеличение на пазарния ни дял с 11 базисни пункта до 12,1%. През годината успяхме да постигнем по-добра доходност на портфейла си от своите конкуренти поради това, че се фокусирахме върху рентабилността и дългосрочните отношения с клиентите си, а не преследвахме пазарен дял на всяка цена.

Корпоративните кредити нараснаха с 6,8% (288 млн. лв.) до 4,55 млрд. лв. Налице беше отчетлива експанзия в ритейл сегмента - потребителските кредити нараснаха с почти една четвърт (371 млн. лв.) до 1,87 млрд. лв. Най-големият фокус обаче беше поставен върху обезпеченото кредитиране. Нарастването на приходите и цените на недвижимите имоти означаваше, че търсенето на ипотечни кредити остана на високи нива и те се увеличиха с над 511 млн. лева (малко под 20% на годишна база) до 3,08 млрд. лева. Кредитите за малък бизнес също бяха във възходящ тренд, растейки до 908 млн. лева.

Рекордните ни бизнес резултати напълно заслужено бяха оценени с над 20 престижни награди само за година, сред които мога да открия изключително ценния приз „Банка на годината“ от Асоциация „Банка на годината“, а също и „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“ и „Най-добра дигитална банка в България“ от базираното в Лондон издание World Finance Magazine.

Своето 30-годишно успешно присъствие на българския пазар отбелязахме със специално събитие под надслов „Заедно създаваме бъдещето“, в присъствието на топ мениджмънта на Групата и държавния глава на Република България.

Едва ли има по-подходящ момент да благодаря за солидната подкрепа, която получаваме от страна на Групата Юробанк, която ни стимулира да се развиваме и да сме водещ фактор в сектора, както и към акционерите, благодарение на чиято вяра в идеите ни постигаме своите забележителни резултати. Обръщам се с признателност не само към тях, а и към всички служители, към целия екип на Пощенска банка, защото благодарение на отдадеността и професионализма му се случват всички успехи, които споделяме. Благодаря и на клиентите ни, чието доверие дава смисъл на всичките иновации, които предлагаме на пазара и стабилното място в банковата система, което заемаме.

С мисъл за тях през 2022 г. въведохме още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите. Продължихме да ги подкрепяме, като разработихме и внедрихме модерни и високотехнологични финансови решения, които да ползват от разстояние и през удобния за тях канал за комуникация, с допълнителна добавена стойност.

Стартирахме специална Младежка програма „Project YOUTH“, насочена към деца и младежи, с идеята да ги въведе в света на банковите продукти и услуги.

Пуснахме на пазара най-новото си финансово решение, което обединява едни от най-търсените продукти и предлага богат набор от атрактивни банкови услуги с добавена стойност - програма „Welcome“.

Предоставихме на своите клиенти иновативната услуга от ново поколение EVA – дигитален асистент, базирана на технологията на изкуствения интелект. Интуитивен, ефективен и модерен, чатботът бе създаден с визия за бъдещето и е достъпен във всичките ни дигитални канали, както за

настоящите, така и за бъдещите клиенти. През 2022 г. разширихме кръга на ползвателите на своя мобилен портфейл ONE wallet by Postbank, като направихме достъпно приложението и за потребители, които не са клиенти на банката.

Като следствие от тези нововъведения, използващите интернет и мобилното банкиране клиенти през 2022 г. нараснаха с 21% спрямо 2021 г., а с 43% се увеличи общата сума на всички трансакции през интернет банкирането.

От своя страна ръстът в броя на преводите през мобилното банкиране през 2022 г., спрямо 2021 г. е 28%, а в сумата на преводите е 49%.

В рамките само на една година клиентите, ползващи мобилно банкиране за основните си банкови действия нарасна с 18%. Показателно е, че броят на извършените плащания с дигитализирани карти през 2022 г. надхвърли 2.8 млн., а сумата над 152 млн. лв.

Опазването на околната среда и борбата с климатичните промени са основополагащи и за корпоративните ценности на нашата банка. Като отговорна финансова институция и водещ фактор в нововъведенията и формирането на посоките на развитие на сектора в страната, ние отчитаме значението на екологичните и климатичните аспекти от дейността си в процеса на вземането на ключовите управленски решения. Сред последните мащабни проекти, които предприемаме в тази насока, е процесът по обновяването на служебния автопарк, като инвестираме в над 50 автомобила с хибридно захранване, които да обслужват бизнес целите ни.

Убедени сме, че нашият успех като финансова институция е неразривно свързан със сериозните социални аспекти на дейността ни, ето защо следваме най-добри управленски практики, за да гарантираме спазването на нашите ценности.

Ние осъзнаваме, че климатичните промени и свързаните с тях физически рискове и рискове на прехода към нисковъглеродна икономика са предизвикателство, което открива широк спектър от възможности. Също така приемаме, че бизнес възможностите и потенциалът за принос в полза на обществото са неразривно свързани, като за тази цел сме подготвени с иновативни решения и финансови продукти. Стремим се да запазим и разширим позицията си на лидер в областта на устойчивото развитие в България, като прилагаме проактивен подход към въпросите, свързани с ESG.

Устойчивото бъдеще е значимо за всички нас в условията на съвременната икономика, иновативни технологии и дигитални услуги. С финансовото си решение за „Зелен кредит“ насърчаваме малките бизнеси, които имат зелени идеи, да ги реализират свободно. Новият продукт е насочен към екологични проекти на компании, които имат ясни цели как могат да редуцират отпечатъка си в природата – всички тези малки стъпки, които водят до голямата промяна.

За физическите лица създадохме „Зелен жилищен кредит“, в който предоставяме възможност на своите клиенти да допринесат за по-устойчиво бъдеще, като същевременно намалят екологичния си отпечатък и сбъднат мечтата си за собствен дом.

С нарастващото желание на потребителите за по-екологичен транспорт, по-природосъобразно поведение и начин на живот, ние обвързахме „зелената идея“ в основната си дейност за потребителско кредитиране и предоставихме на своите клиенти възможност за лесно преминаване към „новото“ бъдеще – така с „ЕКО Автокредит“ предлагаме финансиране на електрически автомобили, щадящи околната среда.

През юни 2022 г. съвместно с Булстрад Живот стартирахме предлагането на застрахователно-инвестиционен продукт „Еверест V“, като по този начин отговорихме на потребителския интерес към финансови решения с потенциал за по-висока доходност.

Водени от стремежа за дигитализация, инвестирахме в Онлайн центъра за жилищно кредитиране,

който въвежда нов модел за бързо и удобно клиентско обслужване. В съответствие със стратегията за трансформация на клоновата си мрежа и предоставяне на нови и допълнителни възможности разработихме и зони за видео консултация в банков клон.

Освен върху основната си бизнес дейност, продължихме да се фокусираме и върху нуждите на местната общност, като подкрепяме програми и инициативи съвместно с утвърдени институции и организации. Осъществихме редица социално значими проекти в областта на предприемачеството, образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Стремим се да възпитаваме както своите служители, така и потребителите и обществеността в отговорно отношение към всичко, което ни заобикаля. Така целим не само създаване на конкурентни предимства чрез включване на все по-голяма добавена стойност в продуктите, които предлагаме, но и да намалим своето негативно въздействие върху околната среда, като използваме всяка възможност, с която да допринасяме за опазването на природата.

Отново доказахме, че сме „Топ Работодател“, като през 2022 г. се превърнахме в един от най-предпочитаните работодатели на българския пазар. За което получихме и отличие от Top Employers Institute, който сертифицира най-добрите места за работа в света. Приемаме го като признание за нашата иновативна визия и безкомпромисни стандарти в грижата за хората, за нашия вдъхновен и изключителен екип. Първи на пазара в България, инвестирахме в уникален проект – стартирахме амбициозното ни партньорство с INSEAD – едно от водещите бизнес училища в света. Споразумението ще позволи на служители на банката напълно безплатно да се включат в образователните програми на института, придобивайки допълнителни знания в разнообразни области като „Дигитална трансформация“, „Иновации“, „Стратегия“, „Лидерство“.

Продължихме активно да поддържахме вътрешна дарителска платформа за подпомагане на колеги със здравословни проблеми „ЗАЕДНО“. Благотворителна програма е планирана като един от нашите основните дългосрочни проекти, целящи да наградят непрекъснатите усилия за развитие на лоялност и грижа за служителите.

#### Уважаеми акционери,

Очакваме 2023 г. да бъде още по-добра, с още по-голяма мотивация и високи цели. Затова с гордост споделям, че през декември 2022 г. анонсирахме придобиването на българския клон на БНП Париба Пърсънъл Файненс. С финализирането на сделката, което очаквам да се случи в първата половина на 2023 г., ние ще добавим нова клиентска база към портфолиото си и нови възможности за кръстосани продажби и внедряване на иновативни дигитални решения за клиентите на двете финансови институции.

Това е поредна стъпка към разширяване на пазарния ни дял, като ние ще бъдем единствената финансова институция у нас, осъществила три поредни сливания за изключително кратък период в една предизвикателна среда. Придобиването на БНП Париба Пърсънъл Файненс – клон България, е ключово събитие и за стратегията на Юробанк Груп за разширяване на международната дейност с инвестиция в значими регионални пазари и бизнеси, които очакваме да продължат и през следващите години.

Амбициите и ценностите ни предопределят еволюцията на нашия успех и занаят!

#### С уважение,

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

## ПРОФИЛ НА БАНКАТА

### ВАЖНИ СЪБИТИЯ ПРЕЗ ФИНАНСОВАТА ГОДИНА



Пощенска банка, с юридическо име „Юробанк България“ АД, е четвъртата по активи банка в България, с широка клонова мрежа в цялата страна и значителна клиентска база от граждани, фирми и институции. Тя е водещ фактор в нововъведенията и формирането на тенденциите в банковия сектор в страната вече повече от 30 години и е многократно награждавана за своите иновации. Финансовата институция заема стратегическо място в банкирането на дребно и корпоративното банкиране в България. Банката е един от лидерите на пазара на кредитни и дебитни карти, жилищното и потребителско кредитиране, спестовните

продукти, както и по отношение на продуктите за корпоративни клиенти – от малки фирми до големи международни компании с присъствие в страната. Финансовата институция е с една от най-добре развитите клонови мрежи и модерни алтернативни канали за банкиране, като специално обръща внимание на качествено обслужване на своите клиенти.

2022 г. е поредната специална година за Пощенска банка, изпълнена с множество успехи, престижни български и международни признания за усилията ѝ да работи с грижа за човека, обществото и природата, като съчетава най-доброто от традиционното и дигиталното банкиране.

Своео 30-годишно успешно присъствие на българския пазар Пощенска банка, отбеляза със специално събитие под надслов „Заедно създаваме бъдещето“ през октомври в Гранд хотел Милениум в София. Събитието беше уважено от президента на Република България г-н Румен Радев и посланика на Гърция в България Н.п.р. Димитриос Хронопулос, които произнесоха приветствени речи. Главният изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка Петя Димитрова приветства в словото си главния изпълнителен директор на Юробанк Фокион Каравиас, който също произнесе реч, както и Ставрос Йоану, заместник-главен изпълнителен директор на Юробанк.



През декември Пощенска банка анонсира придобиването на българския клон на БНП Париба Пърсънъл Файненс съгласно подписаното споразумение между двете дружества. С финализирането на сделката, което се очаква да се случи в първата половина на 2023 г., Пощенска банка ще добави нова клиентска база към портфолиото си и нови възможности за кръстосани продажби и внедряване на иновативни дигитални решения за клиентите на двете финансови институции. Това е поредна стъпка към разширяване на пазарния ѝ дял, като Пощенска банка ще бъде единствената финансова институция у нас, осъществила три поредни сливания за изключително кратък период в една предизвикателна среда. Придобиването на БНП Париба Пърсънъл Файненс – клон България е ключово събитие и за стратегията на Юробанк Груп за разширяване на международната ѝ дейност с инвестиция в

значими регионални пазари и бизнеси, като се случва малко след като групата обяви увелича гела си в една от най-големите ритейл банки в Кипър Hellenic Bank.

През месец юли Пощенска банка стана и големият победител в 30-то юбилейно издание на наградите „Банка на годината“, организирани от „Асоциация Банка на годината“. Това е водещото събитие, чрез което бизнесът и обществото дават своята оценка за работата на българската банкова система като значима част от националната икономика. Финансовата институция беше отличена за изключителното си представяне, високите бизнес резултати и ефективност през изминалата година, като получи и приза за най-динамично развиваща се банка в страната. Големата награда „Банка на годината за 2021 г.“ бе връчена на Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка, от президента Румен Радев.



Малко по-късно през годината тя беше отличена и със специалната награда „Банкер на годината“ за постигнат висок органичен растеж от финансовата институция през 2022 година. Отличието ѝ беше връчено лично от вицепрезидента на Република България Илияна Йотова. Наградите, които се провеждат за двадесет и девети път от вестник „Банкеръ“, традиционно отличават мениджърите на финансовите институции, които са постигнали най-забележителни успехи през настоящата година.

Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) потвърди през юни 2022 г. дългосрочен кредитен рейтинг BBB, стабилна перспектива, за Пощенска банка.

През октомври 2022 г. Пощенска банка стартира и амбициозно партньорство с INSEAD - едно от водещите бизнес училища в света. Споразумението между двете институции ще позволи на служителите на банката да бъдат част от образователните програми на института и ще им помогне да разширят своите кариерни възможности, придобивайки допълнителни знания в разнообразни области като „Дигитална трансформация“, „Иновации“, „Стратегия“, „Лидерство“ и други. Финансовата институция за пореден път дава възможност на свои служители да се включат в авторитетен образователен проект напълно безплатно, осигурявайки им конкурентно предимство. Програмите на престижното бизнес училище INSEAD осигуряват изключително образователно преживяване. Институтът разполага с ключови локации на три различни континента и всяка година над 11 000 ръководители участват в образователните му мастер класове. Училището обединява хора, култури и идеи с амбициозната цел да развие отговорни лидери, които трансформират бизнеса и обществото.



Малко по-рано през годината Пощенска банка спечели две златни отличия от Годишните награди Employer Branding Awards 2022, организирани за пети път у нас от b2b Media. Банката е отличена с първо място в категорията „Excellence in Teamwork“, която се връчва за първи път и отличава иновативните решения в изграждането на успешен и мотивиран екип. Златното отличие в категория „Employer Branding Idea“ също беше присъдено на Пощенска

банка за стратегическия ѝ подход в ангажирането на служителите, като част от утвърждаването на работодателския бранд. По време на водещите награди за най-добър работодател - Career Show Awards 2022, Пощенска банка спечели златното отличие в категория „Иновации в подбора на кадри“ и бронз в категория „Employer Branding стратегия“.

Нещо повече, Пощенска банка лансира собствен иновативен карьерен портал, който разкрива сил-



ните страни и предимствата на компанията като Top работодател в страната, разнообразните възможности за обучения и нови професионални възможности за служителите, както и предоставя лесен достъп до свободните позиции и предложения за карьерно развитие на адрес <https://careers.postbank.bg/>. Банката е и сред

най-търсените работодатели на различни карьерни изложения и престижни форуми в страната.



Пощенска банка спечели приза за „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“ (Best Retail Banks, Bulgaria) за пети пореден път в конкурса World Finance Banking Awards през 2022 г. Организатор на престижните награди е авторитетното международно издание World Finance, което следи и анализира световната финансовата индустрия, бизнес и икономика. Устойчивата корпоративна политика на Пощенска банка, богатото портфолио от продукти и услуги, даващи добавена стойност, широката клонова мрежа, в съчетание с водещата ѝ позиция в сектора по отношение на подхода към иновациите, са сред предимствата, които открояват финансовата институция сред

най-добрите на глобално ниво. Ключов аспект за силното лидерство и успеха на банкирането на дребно, което Пощенска банка демонстрира през годините, се оказва и високото доверие от страна на клиентите, което свидетелства още за богатата дългогодишна експертиза на институцията.

За поредна година Пощенска банка беше определена и като най-добрата банка попечител в България. Признанието идва от престижното световно издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност Global Custodian ([www.globalcustodian.com](http://www.globalcustodian.com)). Списанието изготвя всяка година класация на банките, предоставящи попечителски услуги, която базира на проучване, направено сред клиентите на финансовите институции.



През юни институцията получи и златно отличие в категория „Лидер в дигиталните трансформации“ от годишните награди „Компания на годината“, организирани от групата на списание Bulgaria Business Review. Наградата е за успешното внедряване на дигитални решения за своите клиенти и за своя иновативен продукт ONE wallet by Postbank – мобилен портфейл от последно поколение.

Отличието идва малко преди Пощенска банка да получи три златни награди от осмото издание на конкурса b2b Media Awards 2022. В категория „Зелена инициатива“ финансовата институция беше отличена за проекта си „Зелена класна стая“, прераснал в успешна и

устойчива зелена инициатива, реализирана в партньорство с Mastercard България и Дирекцията на природен парк „Витоша“. Втората златна награда за банката е в категория „Иновативна кампания в социалните медии“ за дигиталната платформа „Вселена от възможности“ – място за набирание на проекти със социална насоченост и устойчивост в сферата на образованието, зелените проекти и

дигитални иновации. Програмата, която бе създадена по повод 30-годишнината на Пощенска банка, предизвика широк обществен интерес и през 2022 г., когато се проведе нейното второ издание. Пощенска банка спечели третата златна награда от конкурса в категорията „Кампания с кауза“ за кампанията „Силата е в нашите ръце“, реализирана съвместно с Visa България, в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19.

За мобилното приложение Digital Office Пощенска банка взе сребро в категория „Нова услуга“ за кампанията „Как въведохме Digital Office в Пощенска банка и останахме заедно“ в седмото издание на конкурса на Българската асоциация на рекламодателите – BAAwards 2022. Социално отговорната кампания на Пощенска банка „Силата е в нашите ръце“, реализирана в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19, бе оценена от журито на същия конкурс с бронзово отличие в категорията „Корпоративна социална отговорност“.

През месец май 2022 г. Пощенска банка е удостоена с 3 награди и от конкурса за най-добри постижения в областта на връзките с обществеността в България „PR Приз 2022“. Компанията беше отличена с награда EFFIE в престижния конкурс за маркетингова ефективност „EFFIE



България 2022“. Рекламната кампания „Всяка мечта си струва“ за потребителски и жилищен кредит с овърдрафт спечели бронза в най-оспорваната категория „Услуги“ и потвърди за пореден път лидерското място на Пощенска банка във финансовия сектор.

Mastercard UNIVERSE, металната кредитна карта от Пощенска банка, спечели престижно отличие в конкурса Elan Awards 2021 към Международната асоциация на производителите на карти (ICMA). Призът за картата е в категорията Environmentally Friendly Cards/ „Екологични карти“ и е признание за иновациите в дизайна, сигурността и техническите постижения при създаването на специалното платежно средство от ново поколение.

Пощенска банка е отличена с приза „Иновативен Менеджмънт“ по време на 12-ото издание на годишните награди Business Lady 2022 на списание и клуб Business Lady. Целта на изданието е да даде трибуна и гласност на успешните бизнес практики у нас и професионални успехи сред дамите в България.

Институцията получи награда за устойчива и последователна подкрепа в изграждането на бъдещите лидери на България и региона. Признанието се дава от Американския университет в България и бе връчено по време на официална церемония, посветена на 30-та годишнина от основаването на висшето учебно заведение.



Малко по-рано компанията получи престижното отличие „Бизнес хонорис кауза“ в годишните награди на вестник „24 часа“, благодарение на иновативните решения и устойчив принос на финансовата институция в подкрепа на образованието.

Пощенска банка спечели отличието „Зелена планета“ от Годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“ на списание и клуб Business Lady и списание Bulgaria Business Review. С тази награда финансовата институция получава поредното признание за своята устойчива



ва зелена политика и постоянните усилия за изграждането на зелено самосъзнание, като акцентът е поставен върху многопластовия проект „Зелена класна стая“, реализиран от банката в партньорство с Mastercard.

По време на 12-та годишна уникална класация на b2b Media бяха отличени най-зелените компании, опериращи в България. Пощенска банка е удостоена със златно отличие в категория „Зелена образователна инициатива“ за своя проект „Зелена класна стая“. Отново с приз за първо място Пощенска банка бе отличена от журито на конкурса в категория „Зелена идея“. Наградата е в унисон със серията зелени проекти, които банката реализира вече няколко поредни години и по този начин провокира отговорно поведение към природните ресурси, като мотивира възможно най-много хора да оставят своя зелен отпечатък.



За развитието на своята политика в областта на корпоративно-социалната отговорност Пощенска банка бе удостоена с наградата в категория „Бизнес с кауза“. Каузата „Бъдеще за децата“ е част от социалните програми на финансовата институция повече от 12 години.

През годината служителите на банката участват в различни бизнес форуми и конференции, сред които международния форум The World Ahead 2022, организиран от The Economist в София, конференцията „Финансов форум Иновации“, организирана от Асоциация Банка на годината, Sofia Economic Forum 2022, форумът „Инфлацията – криза и възможност“, финансовата конференция „България в Евроразона – предимства и възможности“, организирана от Dir.bg, Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ) и Изпълнителната агенция за насърчаване на малките и средните предприятия; ежегодната конференция Fintech Summit, организирана от „Капитал“ и F27, форумът „Accelerate Green“, посветен на политиките и практиките за стимулиране на зелените инвестиции в бизнеса, специализираната годишна финансова конференция „Шумът на парите“, организирана от финансовия портал profit.bg, конференцията на тема „Дигитализация и киберсигурност“, организирана от в. „Банкер“, Residential forum 2022, престижният форум „Banking Today“, FinX Conference 2022, в която водещи професионалисти от банковия сектор, предприемачи и финансови анализатори споделиха своя опит и прогнози за развитието на пазарите, престижният форум EXPO Moite pari 2022, водещият финансов форум за дигитални финанси, финтех и банков иновации #NEXT DIFI 2022, образователната програма на Finance Academy и други.

Пощенска банка успешно интегрира ESG критериите в своето портфолио. Успешната интеграция на ESG стратегията във финансовия сектор беше тема на дискусия в рамките на 13-тата годишна Credit Risk конференция, организирана от ICAP България.

За финансовата институция екологичните, социални и управленски фактори са сред водещите ценности, успоредно с разбирането, че дългът ни към природата е ключов елемент от грижата ни за благополучието на всички заинтересовани страни и на цялото ни общество.



Пощенска банка продължи да предлага различни решения и подкрепа за своите клиенти - физически и юридически лица, които имат или очакват затруднения при обслужване на кредитите си във връзка с предизвикателствата, започнали с пандемията от COVID-19 през 2020 г. Финансовата институция отново подкрепи ликвидните нужди и проекти на микро-, малки и средни предприятия, в рамките на програма „Възстановяване“. През 2021 г., в отговор на предизвикателствата вследствие на пандемията, свързана с COVID-19, бе разработена и стартирана програмата, чиято цел бе да улесни

достъпа на бизнеса до кредити за възстановяване на дейността. През 2022 г., поради големия интерес на предприятията и бързото договаряне на ресурса, както и при отчитане продължаващата необходимост от подобряване на достъпа до финансиране за българския бизнес, от Фонда на фондовете бе ангажиран допълнителен ресурс от 96.2 млн. лв. за осигуряване на ликвидност и средства за нови инвестиции, трансформация и растеж. Средствата са осигурени от Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ по линия на REACT-EU.



Опазването на околната среда и борбата с климатичните промени са основополагащи и за корпоративните ценности на Пощенска банка. Като отговорна финансова институция и водещ фактор в нововъведенията и формирането на посоките на развитие на сектора в страната, банката отчита значението на екологичните и климатичните аспекти от дейността си в процеса на вземането на ключовите управленски решения. Сред последните мащабни проекти, които Пощенска банка предприема в тази насока, е процесът по обновяването на служебния автопарк, като компанията инвестира в над 50 автомобила с хибридно захранване, които да служат за бизнес целите ѝ. Те

комбинират мощността на батерията с двигателите с вътрешно горене и със сигурност са значима инвестиция, която допринася за по-екологосъобразна среда и генериране на по-малко вредни емисии сред природата. За активната си ESG политика банката е отличена и в доклада „The Future is Green and Inclusive“ на Мрежите на Глобалния Договор на ООН от Източна Европа.



През 2022 г. Пощенска банка отбеляза 7 години от откриването на първите си специализирани Центрове за жилищно кредитиране и благодарение на професионалната подкрепа на служителите в тях всичко от консултацията, през изготвянето на оферта до усвояването на кредита за покупка на новия ни дом се случва по-лесно и удобно. Финансовата институция успешно наложи и разви мрежа от 31 специализирани Центъра за жилищно кредитиране в едни от най-големите градове в страната, сред които София, Пловдив, Варна, Бургас, Плевен, Велико Търново, Русе, Благоевград и Стара Загора.

През 2022 г. новият иновативен Premium Banking център на Пощенска банка в Бургас посрещна своите първи клиенти. Специализираният Premium Banking център осигурява комфортна среда в съчетание с безкомпромисни стандарти на обслужване за Premium сегмента на институцията. Финансовата институция се развива в унисон с глобалните тенденции в банковия сектор и предоставя на своите клиенти и партньори отлични решения, пространства и концепции, които да отговорят на най-високите им очаквания.



Първите в страната иновативни зони за видео консултации в банков клон посрещнаха своите клиенти. В съответствие със стратегията за трансформация на клоновата си мрежа и предоставяне на нови и допълнителни възможности, Пощенска банка разработи зони за видео консултация в банков клон. След успешното пилотно прилагане на новия модел за видео консултиране във Финансов център София банката стартира за клиенти и втората Зона за видео консултации, разположена във Финансов център София Бели Дунав. Внедряването на услугата позволява на клиентите да използват нарочно създаденото дигитално пространство, за да се свържат със специализираните експерти от Онлайн центъра за жилищно кредитиране, както и от



Дигиталния хъб на управление „Банкиране малък бизнес“ и да получат професионални съвети и специфични препоръки за желаните от тях финансови продукти, предлагани от банката.



Пощенска банка връчи голямата награда на победителя в промоционалната кампания за дебитни и кредитни карти Visa по време на тържествена церемония на 25 октомври 2022 г. в гр. София. Печелившият участник получи официално ключовете за чисто нов хибриден премиум автомобил Lexus UX 250h Hybrid EXECUTIVE Plus от Анжел Матеев, генерален мениджър сектор „Банкиране на гребно“, Румен Радушев, мениджър сектор „Банкиране на гребно“ във финансовата институция и Красимира Райчева, мениджър на Visa за България. В томболата със страхотни награди присъстваха още ваучери за пътуване до дестинация по

избор, всеки на стойност 8 000 лв., които спечелиха други десет участници, клиенти на банката.

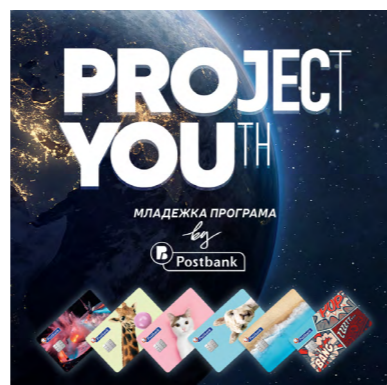
Финансовата институция беше основен партньор през 2022 г. на поредица от бизнес дискусии в София, Пловдив, Стара Загора, Варна, Русе, Бургас, Велико Търново и др., част от проекта „Годишни награди на Imoti.net“, който се провежда за седма поредна година и насърчава добрите практики в сектора. На срещите с представители на бизнеса с имоти, експертите на банката обсъдиха тенденциите в развитието на сектора и като лидер в кредитирането представиха своя анализ на пазара, профила на потребителите и най-актуалните условия за жилищни кредити от Пощенска банка в предизвикателната година.



## НОВИ ПРОДУКТИ

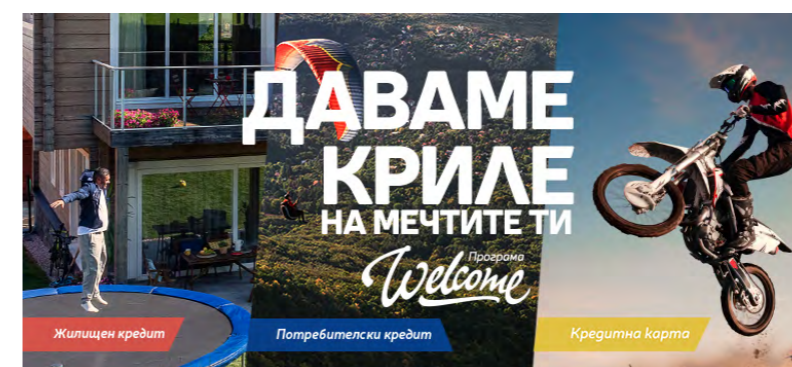
Пощенска банка въведе през 2022 г. още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите. В резултат на непрекъснатото развитие на финансовия сектор в посока дигитализация, компаниите трябваше да са по-бързи във внедряването на решения, които създават удобства за клиентите, за да продължат да бъдат успешни. Затова и Пощенска банка продължава да подкрепя своите клиенти като разработва и внедрява модерни и високотехнологични финансови решения, които да ползват от разстояние и през удобния за тях канал за комуникация, даващи им допълнителна добавена стойност.

Финансовата институция стартира специална Младежка програма „Project YOUth“, насочена към деца и младежи, с идеята да ги въведе в света на банковите продукти и услуги, създавайки им уменията да се грижат за своите финанси. Модерното решение е разработено, за да формира финансовите навици и да научи на самостоятелност младите от най-ранна възраст. Едновременно с това им осигурява удобство при извършване на ежедневните им разплащания, като са предвидени и подходящи лимити за това, съобразени с възрастта им. Наред с другите предимства, като възможност за избор от различни атрактивни варианти за дизайн на дебитната карта и подходящи условия по програмата, сред които опцията за индивидуално определяне на лимити и



контрол от страна на родител или настойник, ползването на дебитни карти възпитава подходящо потребление, отговорно поведение и разумно управление на личните финанси.

За да подсили максимално отличното изживяване на своите клиенти, Пощенска банка разработи иновативен дизайн за своите дебитни карти, които носи специалното усещане за стил и комфорт. Финансовата институция е първата в страната, която предлага дебитните си пластики с ново естетическо оформление, в което личните данни на притежателя са разположени изцяло на гърба на банковата карта. Новата промяна отразява стремежа на Пощенска банка винаги да представя на своите клиенти финансови решения и продукти от висок клас и с безупречно качество. Затова стандартното производство на дебитни карти продължава на следващо ниво.



Пощенска банка пусна на пазара най-новото си финансово решение, което обединява едни от най-търсените от нейните клиенти продукти и предлага богат набор от атрактивни банкови услуги с добавена стойност. Програмата „Welcome“ дава възможност на клиентите на институцията да се възползват от потребителски или жилищен кредит в комбинация с ключовото предимство да използват наг 10 допълнителни банкови услуги, включени в пакетната програма „Моето семейство“, без такса за цяла година. По този начин получават нужното финансиране, спестяват време, усилия и средства при ежедневните им банкови операции, а също така могат да се възползват и от специални промоционални условия по кредитна карта. С иновативната концепция банката предлага цялостно банково обслужване, основаващо се на комплексен подход, чрез което отново затвърждава позицията си на предпочитан и доверен финансов партньор.

През месец ноември Пощенска банка предостави на своите клиенти иновативната услуга от ново поколение EVA – дигитален асистент, базирана на технологията на изкуствения интелект. Интуитивен, ефективен и модерен, чатботът е създаден с визия за бъдещето и е достъпен във всички дигитални канали на финансовата институция както за настоящите, така и за бъдещите клиенти. EVA – дигитален асистент е единственият бот на българския пазар, който притежава функционалността „Speech to Text“ – конвертиране на гласовото съобщение в текстов формат, а също така владее и български и английски език. Благодарение на чатбота от ново поколение потребителите мигновено получават отговор на своите въпроси – в рамките на под 0,1 секунда, лесно и удобно в изчисления от тях канал: [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), e-Postbank, m-Postbank, Viber, Facebook messenger.



През 2022 г. Пощенска банка разшири кръга на ползвателите на своя мобилен портфейл ONE wallet by Postbank, като прави достъпно приложението и за потребители, които не са клиенти на банката. ONE wallet е модерният отговор на динамичните нужди на потребителите днес, като им предоставя услуга с фокус върху удобството, сигурността и отличен контрол за безконтактни картови

разплащания и парични преводи през телефон. На всеки регистриран за услугата ползвател се издава безплатна дигитална карта към сметка за електронни пари, с която може да извършва безконтактни разплащания на ПОС терминали, да пазарува в интернет, да нарежда парични преводи и да се възползва от още много удобства, които ONE wallet предоставя на своите ползватели.

Устойчивото бъдеще е значимо за всички нас в условията на съвременната икономика, иновативни технологии и дигитални услуги. С финансовото си решение за „Зелен кредит“ Пощенска банка насърчава малките бизнеси, които имат зелени идеи да ги реализират свободно. Новият продукт е насочен към екологични проекти на компании, които имат ясни цели как могат да редуцират отпечатъка си в природата. Закупуване на електрически или хибридни автомобили, произвеждане на зелена енергия чрез биомаса, слънчеви панели или други възобновяеми източници (до 35kw), придобиване на ново, енергоспестяващо оборудване или обновяване на енергийно неефективни машини и съоръжения с такива, които да подпомогнат в опазването на околната среда – всички тези малки стъпки водят до голямата промяна.



С иновативния си „Зелен жилищен кредит“ финансовата институция предоставя възможност на своите клиенти да допринесат за по-устойчиво бъдеще, като същевременно намалят екологичния си отпечатък и сбъднат мечтата си за собствен дом. Финансовото решение може да се ползва както за покупка на енергийно ефективен жилищен имот клас А или по-висок или за рефинансиране на такъв жилищен кредит, така и за енергийно ефективни подобрения на дома, като производство на зелена енергия чрез фотоволтаични панели, соларни панели за производство на топла вода или инвестиция в умни енергийни системи за дома с цел минимизиране на консумацията на енергията.



През юни 2022 г. Пощенска банка и Булстрад Живот стартираха предлагането на застрахователно-инвестиционен продукт „Еверест V“, като по този начин отговарят на потребителския интерес към финансови решения с потенциал за по-висока доходност. Новата застраховка „Живот“, свързана със структуриран инвестиционен продукт, е изключителна възможност, която в момента се предлага на пазара единствено от двете компании. „Еверест V“ е алтернатива на спестовните продукти, която предлага цялостно изплащане на инвестирания капитал на датата на падежа и възможност за постигане на атрактивна доходност, обвързана с представянето на индекс EURO STOXX 50 ESG (SX5EESG). Той отразява движението на акциите на 50-те водещи европейски компании и движението на икономиката на Евроразоната.

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

Пощенска банка непрекъснато развива и портфолиото си от депозитни продукти. За да отговори на очакванията на своите клиенти, през месец март 2022 г. компанията създаде иновативния структуриран депозит „Index Health Care“ –



едно от последните активни пополнения в богатото портфолио с депозитни продукти на институцията, което предлага възможност за допълнителна доходност. „Index Health Care“ е дългосрочен депозит в евро за 5 години, който предлага възможност за лихва, обвързана с представянето на инвестиционния компонент STOXX Europe 600 Health Care. Това е ценови индекс, който е свързан с представянето на акциите на ключови европейски компании в сектора на здравеопазването. Клиентът не инвестира директно в компанията, която го съставляват, а възможната доходност се формира на база представянето на индекса за периода между началната и крайната дата за определяне на стойността му.



Друг спестовен продукт, който дава на потребителите възможност за получаване на допълнителна лихва на база представянето на индекс, е структуриран депозит „Index DAX“. Представен през месец юли, той е със срок от 3 години, при който възвръщаемостта се състои от два компонента – основна фиксирана годишна лихва и възможност за допълнителна лихва, която на свой ред се базира върху представянето на борсов индекс на падежа на депозита. Продуктът е с гарантирана главница на падеж и основна фиксирана годишна лихва от 1,00% върху предоставената на депозит сума, която започва да се начислява след изтичане на първия набирателен период и се изплаща веднъж годишно – за всяка година от тригодишния срок на депозита.

„Index ESG Leaders“ е последното пополнение в богатото портфолио от депозитни продукти на институцията с активна ESG политика, представен през декември и което осигурява основна фиксирана лихва за всяка година от срока му, в допълнение на възможността за получаване на допълнителна лихва в края на периода. Структурираният депозит за 3 и 5 години, при който възвръщаемостта се състои от два компонента – основна фиксирана годишна лихва и възможност за допълнителна лихва, която на свой ред се базира върху представянето на борсов индекс на падежа на депозита. Възможната допълнителна лихва е обвързана с представянето на индекс STOXX® Europe ESG Leaders Select 30 Price EUR, който следи представянето на 30 европейски компании, водещи по отношение на екологични, социални и управленски критерии. Възможната допълнителна лихва по структурирания депозит „Index ESG Leaders“ се определя от представянето на индекса за периода между началната и крайната дата за определяне на стойността му.



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

Малко по-рано през годината Пощенска банка обяви, че премахва таксите за съхранение на парични средства по влогове, депозитни и разплащателни продукти както за нови, така и за настоящи клиенти. Промяната е във връзка с решението на Управителния съвет на Европейската централна банка за увеличаване на лихвата по депозити с 50 базисни пункта, взето на 21-и юли 2022 г. Клиентите на финансовата институция ще се възползват от новите условия автоматично.

Пощенска банка е първата сертифицирана банка в България, която предложи през 2021 г. на своите клиенти модерната услуга за незабавни плащания в лева по Програма Blink на Национална картова и платежна схема (НКПС), част от БОРИКА АД\*. През 2022 г. клиентите на институцията могат да нареждат преводи от разплащателните им сметки в лева или евро, 365 дни в годината, 24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата, включително в празничните и почивни дни вече и през онлайн каналите за дигитално банкиране

като интернет банкиране („e-Postbank“) и мобилно банкиране („m-Postbank“).

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

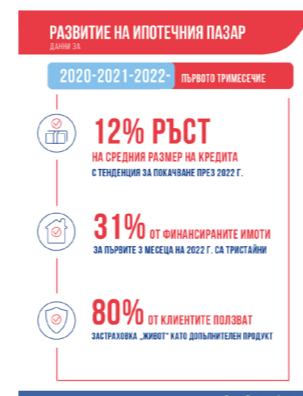
Клиентите на Пощенска банка могат да се възползват и от удобствата на Онлайн центъра за жилищно кредитиране, който въвежда нов модел за бързо и удобно клиентско обслужване. Новото дигитално решение в процеса на жилищното финансиране е продължение на услугите, предлагани от банката в нейните специализирани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



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

Експертите на Пощенска банка отчитат и ръст на запитванията за жилищен кредит с 18% за периода януари-април 2022 г. спрямо същия период на миналата година, а най-активен продължава да бъде интересът към големите градове. Търсенето на жилища в София, Варна и Пловдив формира и около 66% от новите заявления за ипотечен кредит в Банката.

Пазарът на жилищни кредити в България продължава да расте и през първото тримесечие на 2022 г., като главната цел за кредитопискателите е покупката на основно жилище. Анализ на Пощенска банка за развитието на ипотечния пазар през последните три години и първите три месеца на 2022 година потвърждава възходящата тенденция в сектора. Данните на институцията отчитат, че през 2021 година средният размер на исканите кредити се е увеличил с 12% и продължава своя ръст и през настоящата година. Принос за това имат увеличението на доходите на населението, атрактивните условия за жилищно финансиране и ниските лихвени проценти, заедно с повишеното търсене от страна на потребителите, които желаят да направят дългосрочна, сигурна и устойчива във времето инвестиция.



**РЪСТ НА ТРАНСАКЦИИТЕ С ДИГИТАЛИЗИРАНИ КАРТИ**  
ДАННИ ЗА 2022 Г. СПРЯМО 2021 Г.



Безналичните разплащания продължават своята възходяща тенденция, това показват последните данни на Пощенска банка за потребителските навици при пазаруване през 2022 г. Анализът на институцията потвърждава, че хората все повече предпочитат да използват картите си при плащане на стоки и услуги, вместо пари в брой, като делът на покупките спрямо тегленията на пари в брой с дебитни карти се увеличава с 14%. През последните 12 месеца общият обем на онлайн покупките, които клиентите на кредитната институция са извършили със своите дебитни и кредитни карти, бележи впечатляващ ръст от 40%. През 2022 г. обемът на покупките, направени с дигитализирана в мобилния портфейл дебитна или кредитна карта, достига 80 млн. лева. Само за една година броят трансакции с дигитализирани карти се е увеличил петорно, а броят потребители на ONE wallet by Postbank – повече от 2 пъти.

## ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ

### СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС

(Всички цифри са в хил. лв.)

	2022	2021
Предоставени кредити и аванси на клиенти	10,063,433	8,793,951
Депозити от клиенти и фирми	13,682,032	12,313,508
Собствен капитал	1,936,050	1,787,038
<b>Общо активи</b>	<b>16,365,975</b>	<b>14,490,094</b>

### ОТЧЕТ ЗА ПРИХОДИТЕ И РАЗХОДИТЕ

(Всички цифри са в хил. лв.)

Нетен доход от лихви	427,102	367,063
Нетен доход от такси и комисиони	142,037	123,901
Нетна (загуба)/печалба от търгуване	(5,871)	1,884
Други оперативни приходи	(291)	2,531
<b>Общо приходи от дейността</b>	<b>562,977</b>	<b>495,379</b>
<b>Общо разходи от дейността</b>	<b>(237,412)</b>	<b>(207,178)</b>
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете	(19,530)	(15,524)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	(75,985)	(84,385)
<b>Печалба преди данъци</b>	<b>230,050</b>	<b>188,292</b>
Разходи за данъци	(23,224)	(19,066)
<b>Печалба за годината след данъци</b>	<b>206,826</b>	<b>169,226</b>

### КЛЮЧОВИ ФИНАНСОВИ СЪОТНОШЕНИЯ

Коефициент на обща капиталова адекватност	20.7%	20.58%
Нетен лихвен марж	2.61%	2.53%
ROA - възвращаемост на активите (Печалба / Активи)	1.4%	1.28%
ROE - възвращаемост на акционерен капитал (Печалба / Собствен Капитал)	11.2%	9.91%
Доходи от акция	0.37	0.30
Общо финансиране /привлечени средства/	14,182	12,490
Съотношение приходи от такси и комисиони/разходи	59.83%	59.80%
Съотношение разходи за провизии/нетни кредити	0.76%	0.96%
Съотношение разходи за провизии/приходи	13.50%	17.0%
Съотношение разходи/приходи	42.17%	41.8%
Съотношение нетни кредити/депозити	74%	71%

## СВЕТОВНАТА ИКОНОМИКА

Световната икономика премина през още една турбулентна година. Възстановявайки се от пандемията, тя беше изправена пред нови предизвикателства като конфликта в Украйна, нарастващата инфлация и новата вълна от COVID-19 в Китай. Руската инвазия в Украйна в началото на годината доведе до рязък скок в цените на петрола, природния газ и други суровини, на които Русия е голям износител. Всичко това беше допълнително подсилено от решението на ЕС да се откаже от руския газ и търсенето на алтернативни доставчици. Цените на хранителните продукти също бяха подложени на натиск, след като износът на зърно от Украйна беше почти напълно спрял.

В допълнение, инфлационният натиск се подхранваше от силното търсене след като потребителите започнаха да харчат повече с облекчаването на веригите за доставки, включително и за пътувания след отварянето на границите. За по-високата инфлация допринасяха и стесненият пазар на труда и „анти-инфлационните“ фискални мерки в много държави.

Решението на Китай да премахне почти всички COVID ограничения беше изненадващо, но оптимизмът бързо отслабна след като броят на инфекциите нарасна до рекордни нива. Към края на годината обаче, икономическата ситуация изглеждаше по-добра. Европа успя да напълни газозовите си хранилища, а меката зима намали търсенето на природен газ. Цените на суровия петрол и газа спаднаха, в някои случаи дори под нивата отпреди инвазията. Инфлацията в повечето държави премина своя пик след като мерките на паричната политика започнаха да дават желаните ефекти. Въпреки това остават някои тревожни фактори като например забавянето на ръста на търговията и фактът, че в някои държави по-високото потребление е за сметка на спестяванията. Растежът на световния БВП се предвижда да се забави от очакваните 3% през 2022 г. до 1,7% през 2023, преди да се върне на ниво от 2,7% през 2024 г.

Основните рискове в негативна посока са упорито високата инфлация, допълнителната ескалация на конфликта в Украйна, забавянето на възстановяването на Китай и нова дългова криза. Последното е особено притеснително, защото много държави увеличиха нивата си на задлъжнялост по време на пандемията и свикнаха към среда с ниски лихвени проценти и висока ликвидност на международните дългови пазари. С промяната на паричната политика обаче, държавите се изправят пред значително по-високи нива на обслужване на дълга, докато някои може дори да не успеят да получат финансиране и ще трябва да вземат трудни фискални решения. Инфлацията също представлява значим риск, тъй като високата базисна инфлация в много страни означава, че цените ще останат високи в средносрочен план.

ЕС се придвижва към стагнация. През първата половина на 2022 г. икономиките очертаха стабилен ръст, подхранван от масовото харчене след COVID. Но след като инфлацията достигна рекордни стойности и започна да оказва влияние върху бюджетите на потребителите, потребителското доверие спадна и икономиките поеха по пътя към рецесията. Повечето от страните-членки се очаква да изпитат кратка рецесия през зимата, преди да се върнат отново към растеж. В ЕС и в еврозоната БВП се очаква да нарасне с 3,5%, но с едва 0,8% през 2023 (в еврозоната с 0,9%), което ще се подобри до 1,6% през 2024 г. (в еврозоната с 1,5%).

Осъзнавайки, че инфлацията не е временно явление, централните банки по света започнаха бързо, синхронно и настойчиво затягане на паричната политика. Федералният резерв увеличи основния си лихвен процент от 0-0,25% в началото на годината до 4,25-4,5% в края, като повишенията вероятно ще продължат и през 2023 г. Лихвените проценти са на най-високото си ниво през последните 15 години и се очаква да имат значителен ефект върху растежа на икономиката. Въпреки че се задейства по-късно в сравнение с другите големи централни банки, ЕЦБ реши да предприеме действия през юли и до края на годината повиши лихвата по депозитното улеснение общо с 2,5% до ниво от 2%. Количественото затягане обаче тепърва предстои. На последното си заседание за годината, ЕЦБ обяви,

че портфейлът по Програмата за закупуване на активи (APP) ще намалява с темп от 15 млрд. евро на месец след март 2023. Падежиращите главници по Програмата за закупуване на активи в условията на извънредна ситуация (PEPP) ще продължат да бъдат инвестирани поне до края на 2024 г.

## ИКОНОМИЧЕСКАТА СИТУАЦИЯ В БЪЛГАРИЯ

Икономическият растеж в България също се забавя. През четвъртото тримесечие на годината ръстът на БВП беше 2,1%, което е спад спрямо 3,1%, 4,5% и 5,1% през предходните три. Потреблението все още е основният двигател на растежа увеличавайки се с 5,2% на годишна база. Приносът на външния сектор беше отрицателен, като износът се повиши с 8,3% на годишна база, докато ръстът на вноса беше 10,5%. Липсата на големи разходи за инфраструктурни проекти и несигурната политическа и икономическа среда доведоха до спад в бруто образуването на основен капитал с 4,3% на годишна база. Брутото капиталообразуване обаче беше положително (2,7% на годишна база) поради изменението на запасите. За цялата година номиналният БВП е малко над 165 млрд. лв., а реалният ръст е 3,4%. Потреблението на домакинствата беше в подем в началото на годината, но изключително високата инфлация започна да дава своето отражение през втората половина. Финансовата ситуация на домакинствата се влоши чувствително и това намери отражение в проучванията на доверието на потребителите и в тяхното желание да потребяват.

Външната търговия на България се развиваше изключително бурно, стимулирана от високите цени на енергийните ресурси и инфлацията. В номинално изражение износът нарасна с внушителните 40,2% на годишна база до 87,5 млрд. лв., докато стойността на вноса скочи с 44,1% до 108 млрд. лв. за първите 11 месеца на годината.

Износът за страните от ЕС и за трети страни растеше с успоредни темпове – съответно с 39% и 35,5%. От друга страна, вносът от трети страни се увеличаваше с много по-бързи темпове, отколкото от партньорите на България от ЕС – съответно с 59% и 29,5%. Основната причина за това бяха по-високите цени на енергийните ресурси, които представляват значителен дял от вноса на страната и са причината за над една трета от увеличението на вноса и износа в номинално изражение. По-високите цени на суровините (основно метали и руди) и на хранителните продукти и техните производни съставляват по-голямата част от оставащото. Най-големият търговски партньор на страната е Германия с дял от над 12% от външната търговия, следвана от Румъния и Турция съответно с 8,4% и 7,3%.

През 2022 г. преките чуждестранни инвестиции отбелязаха подем и скочиха с впечатляващите 86% на годишна база до 2,2 млрд. евро (2,7% от БВП) – едно от най-високите нива в историята в номинално изражение. През последната година се наблюдаваше значителна промяна във вида на инвестициите. Потокът на инвестициите в дялов капитал и в дългови инструменти беше положителен (съответно 460 млн. и 470 млн. евро), докато година по-рано имаше отлив и при двата вида (50 млн. и 590 млн. евро). Реинвестираната печалба беше с 30% по-ниска от тази през 2021 г. (1,3 млрд. срещу 1,85 млрд. евро), но данните бяха повлияни от значителните дивиденди изплатени от някои компании през годината. Най-големият нетен поток от инвестиции идва от Швейцария (483 млн. евро), Кипър (384 млн. евро) и Австрия (380 млн. евро). Най-големите изходящи потоци са към Нидерландия (178 млн. евро) и Обединеното кралство (111 млн. евро).

Инфлацията достигна най-високото си ниво за последните 25 години. Измерена чрез индекса на потребителските цени, тя беше 16,9% към края на годината. През първата половина на годината основният инфлационен фактор беше цената на природния газ, която нарасна повече от два пъти в сравнение с 2021-ва година. Индексът на потребителските цени достигна своя връх от 18,7% през септември, но през последното тримесечие на годината започна да намалява в унисон с по-ниските цени на природния газ. С напредването на годината обаче инфлационният натиск се натрупваше в широк кръг категории, като водеща роля имаха цените на храните, които в края на декември

нараснаха с 26,1% на годишна база. Секторът на хотелиерството и ресторантьорството както и развлекателните дейности бяха друг източник на инфлация, след като домакинствата увеличиха потреблението си след отпадането на всички ограничения свързани с COVID. Вдигането на пенсиите и заплатите допълнително подхранваше инфлацията, която се очаква да остане висока в средносрочен план.

Равнището на безработица спадна до ниво от 3,9%, според данните на НСИ. Броят на безработните беше 125 хил. души, което представлява намаление от близо 20 хил. души за последната година. Коефициентът на заетост във възрастовата група 15-64 години достигна нов рекорд за края на годината от 71,5%. Работната сила се сви с около 40 хил. души през изминалата година и ще продължи да намалява с подобни темпове през следващите, което ще спомогне за запазване на ниското ниво на безработица, но ще оказва все по-голям натиск върху социалноосигурителната система.

Броят на продължително безработните (безработни повече от 2 години) остава почти непроменен - около 42 хил. души, докато тези с основно или без образование намаляват с 5 хил. души. Северо-западният район е с най-високо равнище на безработица (6,3%), следван от Североизточния (5,4%). Най-ниското равнище на безработица е отчетено в Южния централен район (около Пловдив) - 2,7%, а Югозападният район (който включва София) е малко след него с 3,1%.

Затегнатият пазар на труда и инфлацията засилваха натиска върху работодателите да повишават заплатите с темп, близък до този на инфлацията. На годишна база увеличението е 16,2% (докато инфлацията беше 16,9%) до 1 947 лв. в края на декември. В почти всички сектори увеличението е двуцифрено, а в три дори надхвърля 20% на годишна база - недвижими имоти, производство на електрическа и топлинна енергия и финансови и застрахователни дейности. Сектор Информационни технологии (ИТ) продължава да бъде най-добре платеният сектор със средна заплата от 4 669 лева (15,6% ръст на годишна база), значително преди втория (производство на електрическа и топлинна енергия), където средната заплата е 3 265 лева (21,2% ръст на годишна база).

В публичния сектор средната заплата е била 2 127 лева (13,7% ръст на годишна база). Въпреки че заплатите в частния сектор нарастват по-бързо през изминалата година - със 17,1% до 1 887 лева, разликата с публичния сектор остава значителна.

Поради липсата на стабилно правителство и парламентарно мнозинство, служебното правителството се стараяше да запази финансовата стабилност на страната и избягваше да прави големи капиталови разходи. Съществена роля за това изигра и стремежът бюджетният дефицит да бъде поддържан в рамките на критериите от Маастрихт и по този начин да се запази отворена вратата за влизане на България в еврозоната в началото на 2024 г. На касова основа бюджетът завърши с дефицит от 0,9% от БВП (1,35 млрд. лв.), но в това влиза и полученото авансово плащане по Механизма за възстановяване и устойчивост в размер на 2,7 млрд. лв. На основата на начисления дефицитът беше 2,8%, което е малко под прага съгласно критериите от Маастрихт.

Бюджетните приходи са 64,8 млрд. лева, което е с 12,4 млрд. лева повече от 2021 г. Около 3,2 млрд. лева от тях обаче идват от свръхпечалбите на енергийните дружества, а други 2,7 млрд. лева - от Механизма за възстановяване и устойчивост. Данъчните приходи възлизат на 46,8 млрд. лева, което е с 14% повече от 2021 г., но въпреки това са с около 700 млн. лева под заложените. Разходите са нараснали с 18% (9,8 млрд. лева) до 64,4 млрд. лева, като това число обаче отново включва 3,2 млрд. лева еднократни разходи за енергийни субсидии. Капиталовите разходи нараснаха с близо 50% до 5,59 млрд. лева, но дори и това е едва 70% от заложената в бюджета сума. Разходите за лихви са 651 млн. лева, или само с 4% по-високи от тези през 2021 г., но те със сигурност ще растат през следващите години, което ще означава ограничаване на други разходни пера. Приходите на социалноосигурителните фондове (основно пенсии и здравно осигуряване) са 13,9 млрд. лева, докато разходите са 24,4 млрд. лева - с над 10 млрд. лева над приходите - число, което със сигурност ще се увеличи през следващата година поради двуцифреното увеличение на пенсиите, очаквано от 1 юли 2023 г.

Държавният дълг нарасна с 4,6 млрд. лв. през 2022 г. до 37,1 млрд. лева, или 22,9% от БВП. Поради високият номинален ръст на БВП това е под нивото от 2021 г. (23,4%). В края на 2022 г. България се завърна на международните дългови пазари, емитирайки облигации на стойност 2,25 млрд. евро със 7- и 12-годишен матуритет и среднопретеглена доходност от 4,5%. Освен това правителството емитира на местния пазар ценни книжа за 2,6 млрд. лв. със средна доходност от 2,02%, но и с много по-кратък матуритет - една втора ще падежират след 3,5 години.

През 2023 г. рейтинговата агенция FITCH направи три прегледа на кредитния рейтинг на България и във всеки от тях потвърди рейтинга на страната от BBB с положителна перспектива. S&P направи два прегледа, като също потвърди рейтинга на ниво BBB, но със стабилна перспектива. Третата голяма рейтингова агенция, Moody's, не направи никакви актуализации в рамките на годината и запази рейтинга на ниво Baa1.

## БАНКОВАТА СИСТЕМА В БЪЛГАРИЯ

Резултатите на банковата система надминаха всички предишни рекорди. Активите, кредитите и депозитите нарастваха с ускоряващ се темп, а ръстът на приходите изпреварваше значително този на разходите. Поради подобряването на качеството на портфейлите разходите за обезценка останаха без промяна. Нетната печалба на банките за първи път надхвърли 2 млрд. лв. и достигна исторически максимум от 2,08 млрд. лв., което е с близо 50% повече отколкото през 2021 г. Възвръщаемостта на капитала се подобри значително - от 8,9% през 2021 г. до 12,3% година по-късно, докато възвръщаемостта на активите беше 1,4% (2021: 1,1%).

Кредитирането отбеляза експлозивен ръст през годината. Брутните кредити се увеличиха с рекордните 10,2 млрд. лева (13,5% ръст на годишна база) до 86,1 млрд. лева. В номинално изражение ръстът е не само с 50% по-висок от този през 2021 г., но и почти три пъти по-висок спрямо 2020-а. Както сегментът банкиране на дребно, така и този на едро отбелязаха подем - кредитите за предприятия се увеличиха с 5,7 млрд. лева (12,3% на годишна база) до 52,1 млрд. лева, а кредитите за домакинства нараснаха с 4,5 млрд. лева (15,2% на годишна база) до 33,9 млрд. лева. За разлика от предходната година повече от половината от новите кредити за предприятия бяха под формата на овърдрафт, докато дългосрочните кредити (с матуритет над 5 години) се свиха два пъти. Тази тенденция отразява както необходимостта на фирмите от допълнителни оборотни средства поради инфлацията, така и нежеланието им да инвестират в дългосрочни проекти в настоящата икономическа и политическа обстановка.

И двата сегмента в банкирането на дребно отбелязаха рекорден ръст - ипотечните кредити скочиха с 2,6 млрд. лева (16,1% на годишна база) до 18,4 млрд. лева, а потребителските кредити с 1,8 млрд. лева (12,8%) до 16,1 млрд. лева. По-внимателен поглед върху данните показва, че най-доброто тримесечие на годината е било третото, докато през четвъртото се наблюдава тенденция към забавяне, поради очакванията на домакинствата за период на подтисната икономическа активност.

Обръщането на лихвения цикъл започна да се отразява в цените на новоотпуснатите кредити. От ниската си точка от 2,3% през май, средните лихвени проценти новоотпуснатите кредити за предприятия започнаха да се покачват и в края на годината достигнаха 3,12% - равнище, на което последно са били през 2019 г. Лихвите по ипотечните кредити също се придвижваха бавно нагоре от 2,5% в средата на годината до 2,6% в края, докато в сегмента на потребителските кредити промяната е по-осезаема, като в края на декември лихвите стигнаха ниво от 9,65% - с цели 1,1 процентни пункта по-високо, отколкото година по-рано.

Ръстът на депозитите е повече от впечатляващ - 16,8 млрд. лева през 2022 г. (15,4% увеличение на годишна база) до 126,2 млрд. лева - близо два пъти повече, отколкото през 2021 г. Депозитите на финансови и нефинансови предприятия нараснаха с 10,7 млрд. лева (близо 26% ръст) до 51,9 млрд. лева, което е над три пъти повече от номиналното увеличение през 2021 г. и предполага, че някои предприятия се справят много добре въпреки високата инфлация и влошаването на икономическите

перспективи. Депозитите на домакинства също нараснаха с рекордна сума - 6,2 млрд. лева (9,1% на годишна база) до 74,3 млрд. лева. Съотношението на брутни кредити към депозити се понижи с един процентен пункт до 68%, запазвайки стабилните ликвидни буфери на банките. През втората половина на годината отрицателните лихвени проценти бяха бързо премахнати и банките започнаха активно да търсят допълнителна ликвидност в очакване на спад на новите депозити през следващата година. Лихвените проценти по новите депозити се промениха от отрицателни или нулеви в началото на 2022 г. до близо 1% в края. Това даде минимално отражение върху средният лихвен процент на цялата депозитна база (няколко базисни пункта), но е сигнал, че банките трябва да са подготвени да плащат повече за ликвидността си през следващите години.

Лихвеният приход на банките порасна с внушителните 20% (590 млн. лева) до 3,63 млрд. лева. Точно половината от нетното увеличение идва от кредитния портфейл, което обаче се дължи по-скоро на увеличаване обем кредити, отколкото на по-високи лихви, чиито ефект тепърва се очаква да се прояви. Лихвите на междубанковия пазар растяха в унисон с основните лихвени проценти на централните банки, което повиши прихода от пласменти от близо до нула през 2021 г. до почти 200 млн. лв. през 2022-а, допринасяйки с 30% към номиналния ръст на лихвения приход. Разходите за лихви се увеличиха със 120 млн. лева (42% ръст) до 405 млн. лева, но 95% от това се дължи на дериватидържани за търгуване, а не на по-скъпо финансиране. Общият приход се увеличи с 824 млн. лева (18,5%). Приходите от такси и комисиони са със 190 млн. лева по-високи (15,2% ръст на годишна база) или 1,43 млрд. лева за годината, а приходите от дивиденди нараснаха повече от два пъти до 362 млн. лева.

Банките успяха да запазят разходите си до голяма степен под контрол. Общите разходи се повишиха със 156 млн. лева (6,9% ръст на годишна база) до 2,43 млрд. лева. Инфлацията на заплащането обаче има по-значима тежест - разходите за персонал са с 12,5% по-високи (122 млн. лв.) и достигат 1,1 млрд. лв. Темпът на нарастване е по-висок от нарастването на средната работна заплата във финансовия и застрахователен сектор, което подсказва, че банките трябва да плащат повече, за да привлекат опитен персонал.

Подобряващото се качество на кредитния портфейл задържа разходите за обезценка на кредити и ценни книжа. През 2022 г. банките заделиха за това 586 млн. лева, което означава, че съотношението на разходите за риск е 0,72% (2021: 0,82%). Коефициентът на необслужваните експозиции достигна ново дъно от 5,17% (2021: 6,55%). Обемът на необслужваните кредити спадна с 10% (522 млн. лв.) до малко под 4,5 млрд. лв. Кредитите с просрочие над 180 дни се свиха до 2,23 млрд. лева, което е малко над половината от всички необслужвани експозиции. Коефициентът на покритие продължи да се повишава до ниво от близо 78% от необслужваните експозиции, което е с около 5 пр.п. по-високо спрямо декември 2021 г.

Бързият растеж на кредитирането и подновените плащания на дивиденди от някои от най-големите български банки влошиха капиталовата адекватност. Към декември 2022 г. общата капиталова адекватност възлиза на все още стабилните 20,9%, което обаче е с над 1,7 процентни пункта по-ниско, отколкото към декември 2021 г. Съотношението на базовия собствен капитал от първи ред към същата дата беше 20%.

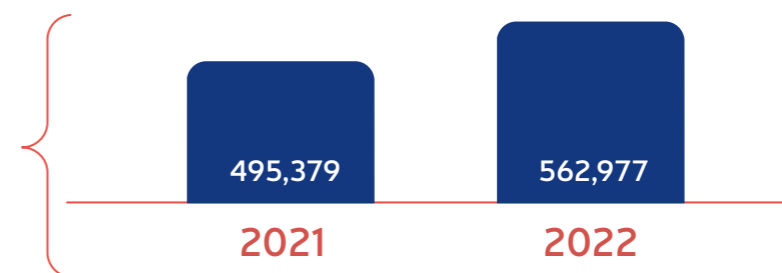
## ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ РАЗВИТИЕ И ОСНОВНИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ДЕЙНОСТТА

2022 г. беше една от най-добрите години в историята на Юробанк България. Банката отбеляза сериозен ръст на кредитите и депозитите си, солидно подобрение на приходите и рентабилността си и стабилни показатели за капиталова адекватност, риск и ликвидност. Нетната печалба скочи с повече от една пета до 206,8 млн. лева, много близо до рекордната преди пандемията печалба от 210,5 млн. лева, която обаче беше повлияна от еднократни фактори. Възвръщаемостта на собствения капитал се подобри значително - с 1,3 процентни пункта до 11,2%, докато възвръщаемостта на активите беше малко под 1,4%.

Общите оперативни приходи нараснаха с 14% на годишна база (68 млн. лева) до 562,9 млн. лева.

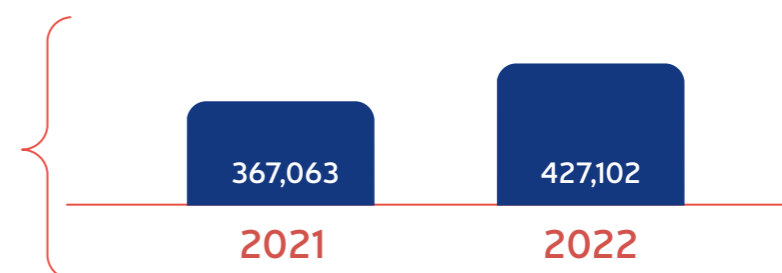
По-голямата част от увеличението се дължи на по-високия нетен лихвен доход в сравнение с предходната година.

### ОБЩ ОПЕРАТИВЕН ДОХОД



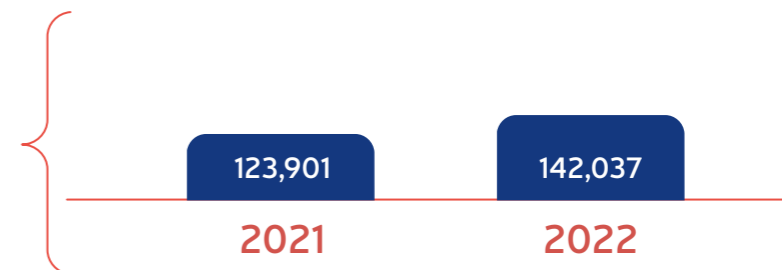
Нетния лихвен доход нарасна с 16% (60 млн. лв.) до 427 млн. лева през 2022 година. По-големият кредитен портфейл беше водещият фактор, докато увеличението на лихвите имаше по-малка тежест.

### НЕТЕН ДОХОД ОТ ЛИХВИ



Нетният доход от такси и комисиони нарасна с 15% или 18 млн. лв. до 142 млн. лв. Най-важните фактори за последното са ръстът на картовия бизнес, валутните операции и по-големия обем парични преводи.

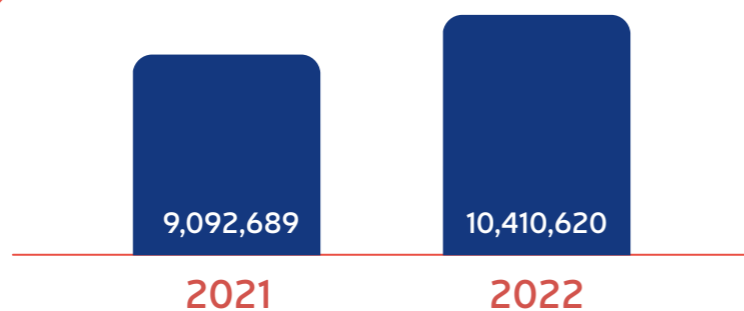
### НЕТЕН ДОХОД ОТ ТАКСИ И КОМИСИОНИ



Брутните кредити се увеличиха с 14,5% на годишна база (1,32 млрд. лева) до 10,41 млрд. лева, нараствайки с темп малко по-висок от този на пазара, което доведе до увеличение на пазарния дял с 11 базисни пункта до 12,1%. Юробанк България успява да постигне по-добра доходност на портфейла си от своите конкуренти, поради това че се фокусира върху рентабилността и дългосрочните отношения с клиентите си, а не преследва пазарен дял на всяка цена. Ето защо корпоративните кредити нараснаха само с 6,8% (288 млн. лв.) до 4,55 млрд. лв., което означаваше и загуба на пазарен дял. Последното беше напълно компенсирано от експанзията в ритейл сегмента - потребителските кредити нараснаха с почти една четвърт (371 млн. лв.) до 1,87 млрд. лв. Най-големият фокус обаче беше поставен върху обезпеченото кредитиране. Нарастването на доходите и цените на недвижимите имоти означаваше, че търсенето на ипотечни кредити остана на високи нива и те се увеличиха с над 511 млн. лева (малко под 20% на годишна база) до 3,08 млрд. лева. Кредитите за малък бизнес също са във възходящ тренд растейки със 147 млн. лева (19,4%) до 908 млн. лева.

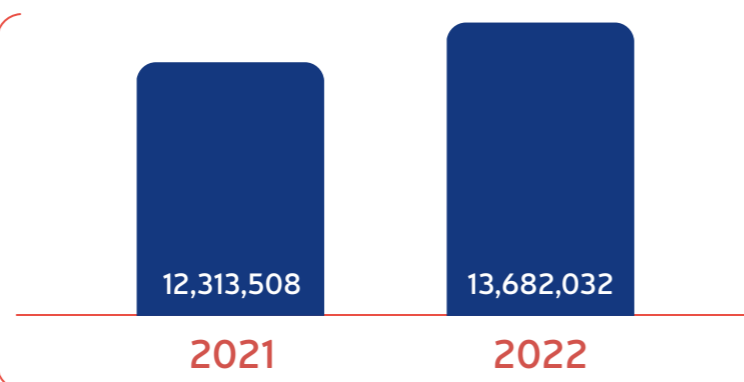
Положителната тенденция в брутния обем на кредитите беше подкрепена от участието на Банката в различни програми на Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ), Българската банка за развитие и Фонд мениджър на финансови инструменти за подпомагане на малкия и средния бизнес, както и в гаранционни споразумения по линия на Паневропейския гаранционен фонд в отговор на Covid-19 с ЕИФ

### ПРИВЛЕЧЕНИ СРЕДСТВА ОТ КЛИЕНТИ



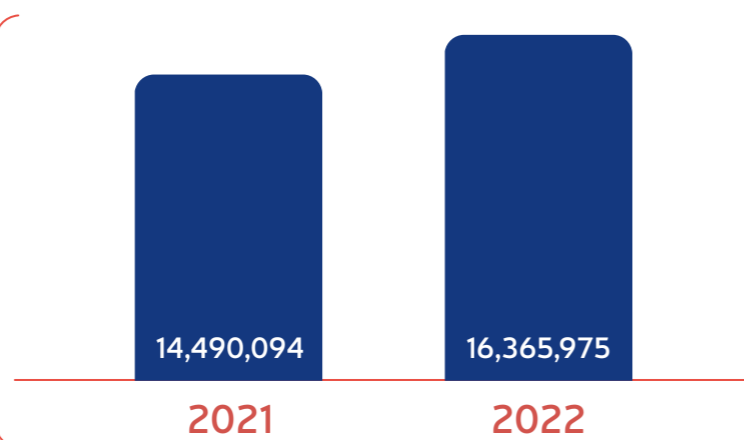
Депозитите се увеличиха с 1,37 млрд. лева (11,1% ръст на годишна база) до 13,7 млрд. лева. Ритейл депозитите нараснаха с 914 млн. лева (10,2%) до 9,87 млрд. лева, а корпоративните клиенти добавиха още 454 млн. лева към сметките си (13,5% годишно увеличение) до общо 3,81 млрд. лева. Темпът на нарастване беше по-нисък от средния за пазара, но стратегията на Банката беше да използва част от ликвидните си буфери, вместо да се предложат по-високи лихвени проценти по корпоративните депозити, предпазвайки по този начин рентабилността. Съотношението на нетните кредити към депозити се повиши с около 3 базисни точки до 74%, което е с около 9 процентни пункта над средното за пазара. Другите привлечени средства нараснаха с 309 млн. лв. през годината, поради нов средносрочен заем от Юробанк в размер на 50 млн. евро и втори заем в размер на 110 млн. евро, за който Юробанк България подаде заявление да бъде признат като капитал от втори рег. Двама заема са получени от Юробанк С.А.

### ДЕПОЗИТИ НА КЛИЕНТИ



Ръстът на кредитите и депозитите допринесе за общото увеличение на общите активи с 13% на годишна база.

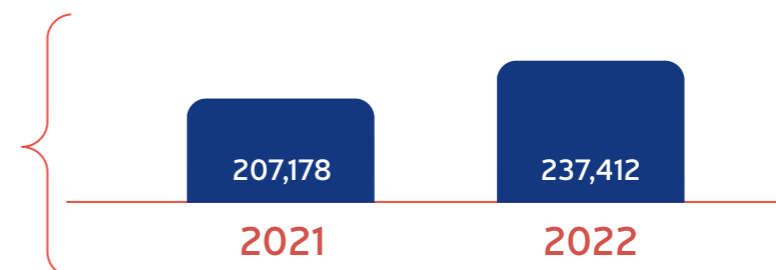
### ОБЩО АКТИВИ



Оперативните разходи се увеличиха с 14,6% (30,2 млн. лв.) до 237 млн. лв. Малко повече от половината

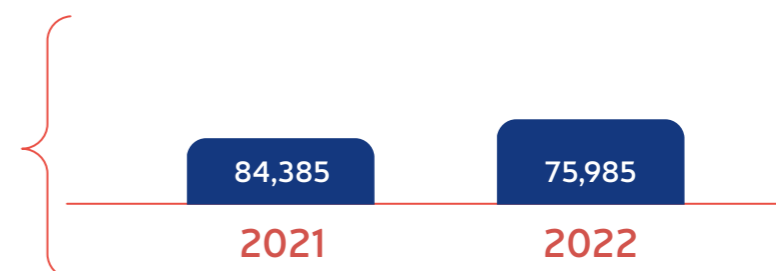
от увеличението е за заплати, което като цяло съответства на средното за пазара. Голяма част от останалото се дължи на разходите за инсталиране и поддръжка на нови информационни системи и на общия инфлационен натиск. Съотношението между разходите и приходите остана непроменено - 42%, което е забележително постижение в настоящата инфлационна среда.

### РАЗХОДИ ЗА ДЕЙНОСТТА

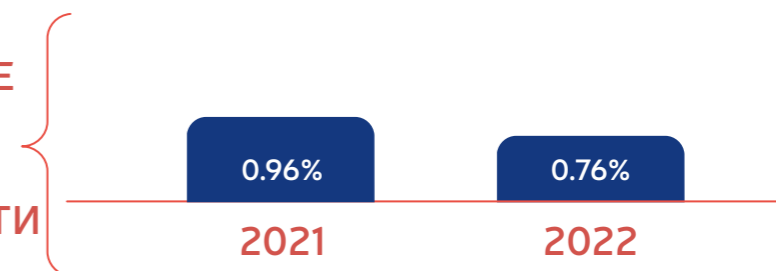


Разходите за обезценка през 2022 г. бяха по-ниски от тези през предходната година - 76.0 млн. лв. сравнено с 84,3 млн. лв., отразявайки подобреното качество на кредитния портфейл. Цената на риска се подобри с около 20 базисни точки до 0,8%, което е близко до средното за системата. Коефициентът на необслужваните експозиции падна под 4% до 3,8%, което представлява солидно подобрение с 1.1 процентни пункта спрямо края на 2021 г. В номинално изражение намалението е с около 50 млн. лева, приблизително половината от което се дължи на отписвания. Коефициентът на покритие се подобри значително през годината - с 21 процентни пункта до 89%.

### РАЗХОДИ ЗА ОБЕЗЦЕНКА НА КРЕДИТНИ ЗАГУБИ



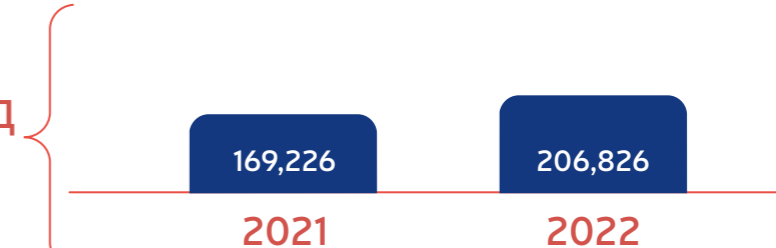
### СЪОТНОШЕНИЕ РАЗХОДИ ЗА ПРОВИЗИИ/ НЕТНИ КРЕДИТИ

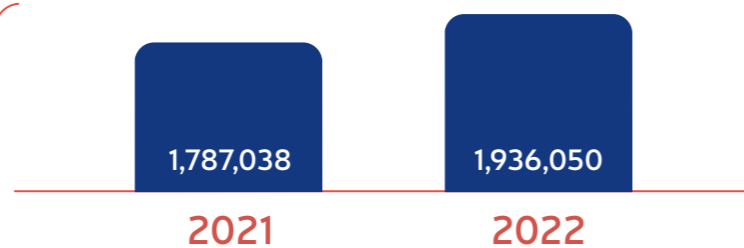


Юробанк България приключи годината с нетна печалба в размер на 206,8 млн. лв.

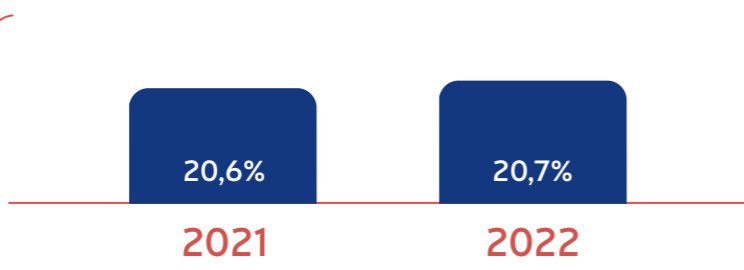
Възвръщаемостта на собствения капитал се подобри значително - с 1,3 процентни пункта до 11,2 %, докато възвръщаемостта на активите беше малко под 1,4 %.

### ПЕЧАЛБА СЛЕД ДАНЪЦИ



**СОБСТВЕН  
КАПИТАЛ**

Коефициентът на обща капиталова адекватност, както и коефициентът CET1, в края на годината възлезе на 20,7%, включващ междинната печалба за четвъртото тримесечие на 2022 г., приключващо на 31 декември 2022 г.

**КОЕФИЦИЕНТ  
НА ОБЩА  
КАПИТАЛОВА  
АДЕКВАТНОСТ****СЪБИТИЯ СЛЕД ДАТАТА НА БАЛАНСА**

На 5 декември 2022 г. Пощенска банка подписа писмо за път-опция в полза на БНП Париба Лични Финанси за придобиване на бизнеса им в България. След успешното приключване на Консултативния процес, на 20 януари 2023 г. Пощенска банка и БНП Париба Лични Финанси подписаха договор за прехвърляне на бизнеса. Страните са в процес на изпълнение на две предварителни условия - получаване на Разрешение(я) за конкуренция от Комисията за защита на конкуренцията и Одобрение от БНБ. Клонът е един от лидерите на пазара на потребителско финансиране в страната и това придобиване представлява огромна възможност за Банката да навлезе в нов бързо развиващ се и високо печеливш сегмент. През последните повече от 15 години БНП Париба Лични Финанси изгражда разпознаваем франчайз, върху който Банката иска да надгражда и да подобрява. Придобиването не само ще позволи на Юробанк България да увеличи пазарния си дял и да се насочи към второто място в сегмента, но и предлага възможности за кръстосани продажби и нови начини за обслужване на клиентите.

Няма други, значими събития след датата на баланса, които имат ефект върху финансовите отчети към 31 декември 2022 г.

**ПРЕГЛЕД НА БИЗНЕСА**  
**СЕКТОР „БАНКИРАНЕ НА ДРЕБНО“****УПРАВЛЕНИЕ “КЛОНОВА МРЕЖА”**

През 2022-ра година клоновата мрежа на Пощенска банка продължи да работи и да се развива успешно, запазвайки високото ниво на клиентско обслужване. Банката разполага с много добре позиционирана, развита и достъпна клонова мрежа. 192 клона в 79 града (67 места в София и 125 извън столицата), които покриват повече от 75% от населението на страната. През 2022 година Банката продължи с трансформацията по новата визия за клоновата мрежа с иновативен интериор и с поглед към бъдещето, като към 31.12.2022 година, клоновете с нова визия вече са 70.

Дигитализацията на клоновата мрежа и през 2022 година е един от основните приоритети на Банката с ясна визия за бъдещето. В тази връзка са изпълнени или са в процес на реализация множество проекти. През 2022 броят на машините за касово обслужване (TCR) достигна до 46, което съкращава времето за обслужване на клиенти за касови операции и се подобряват кръстосаните продажби. През 2022 година бяха инсталирани нови Дигитални зони за експресно банкиране в банковите клонове в София и страната, с което достигнаха до 91 броя, от които 78 са с достъп 24/7. Беше разширен кръгът от документи, които могат да бъдат електронно подписани от клиенти в клон, като този процес намалява използването на хартия, съкращава времето за обслужване и позволява на клиентите да съхраняват документите си за транзакциите дигитално.

През 2022 година успешно се внедри нов проект в голяма част от клоновете в Клонова мрежа за автоматична проверка на документите за самоличност на клиентите, както и OCR на данните от документа в основната банкова система, като по този начин се спестява време на служителите за ръчни проверки, които се извършваха до момента.

В крак със световните банкови тенденции за дигитализация, през 2022 година започна внедряване в Клонова мрежа на обособени зони за видео консултации. Внедряването на услугата позволява на клиентите да се свържат със специализираните експерти от Онлайн центъра за жилищно кредитиране, както и от Дигиталния хъб на управление „Банкиране малък бизнес“ и да получат професионални съвети и специфични препоръки за желаните от тях финансови продукти, предлагани от банката.

През 2022 година Пощенска банка продължава активно да работи за затвърждаване и надграждане на партньорските отношения и доверието в нашите настоящи и нови клиенти. През годината активно и фокусирано се надгражда качеството на предлаганата консултация и обслужване във финансовите центрове с цел предоставяне на отличното клиентско изживяване. Банката целенасочено развива и надгражда професионалните умения и компетенции на своите експерти в допълнение на регулярно провеждания мониторинг на клиентската удовлетвореност от предоставяното обслужване от различни звена и канали за достъп.

Положителната обратна връзка от нашите клиенти и дадените от тях високи оценки за нивото на клиентско обслужване и консултация, недвусмислено потвърждават наличието на отлични клиентски взаимоотношения и затвърдената във времето лидерска позиция на Пощенска банка.



## УПРАВЛЕНИЕ „СТРАТЕГИЧЕСКО РАЗВИТИЕ ИНДИВИДУАЛНО БАНКИРАНЕ”

### КРЕДИТИ ЗА ДОМАКИНСТВА

2022 г. не беше обичайна година за страната в нито едно отношение. Годината стартира силно в икономически план, след като пандемията от Covid-19 беше поставена под пълен контрол, а възстановяването и растежа бяха основен фокус. За съжаление войната в Украйна даде своя отпечатък, като предизвика сътресения и обрати основно в политически аспект, което доведе до поредната политическа несигурност. Въпреки това, в чисто икономически план статистиката изглежда позитивна: средногодишната безработица е 4,3%, бюджетният дефицит е под границата от 3%, а брутният вътрешен продукт 3,4%. Високата инфлация от средно 15,3% за годината бе почти компенсирана от ръста на заплатите от 13,7%, което е предпоставка за запазване на покупателната способност на населението и потреблението, а оттам и до повишени приходи от косвени данъци. Като нетен износител на електроенергия, страната ни успя да се възползва и от нарасналите цени на енергията на международните пазари, което доведе до рекорден износ и огромни печалби за електроцентралите ни. Оръжейният ни производствен комплекс също регистрира рекорден износ и повишени постъпления на приходи. Не се случи и катастрофа в енергетиката, въпреки спирането на руския газ за страната. Всичко това спомогна в страната ни не само да не настъпи икономическа криза, но дори точно обратното – икономиката продължи да нараства, а хората останаха спокойни за доходите си, макар и притеснени от изострената геополитическа обстановка.

На този фон през 2022 год. пазарът на кредитите за домакинства отбеляза значителен ръст от 15% или близо 2,3 млрд. евро спрямо предходната 2021 год. Тази положителна тенденция на повишена кредитна активност до голяма степен се дължи на стабилните макроикономически показатели на страната в комбинация с ръста на заплатите, високата банкова ликвидност и не на последно място рекордната инфлация, която увеличи разходите на домакинствата, респективно размера на търсените кредити. Пощенска банка успя да се възползва в значителна степен от стабилната макроикономическа среда и затвърди пазарната си позиция, вземайки цели 23% от ръста на пазара на потребителски кредити, като за първи път в своята история премина психологическата стъпка от 1 милиард евро кредитен портфейл.

По отношение на жилищните кредити сме банката с най-голям ръст в пазарния си дял през годината, който достига до близо 17%. В следствие от увеличението на цените на недвижимите имоти, отчитаме и ръст от 20% в средния размер на кредита. Като тенденция отчитаме, че най-търсени на пазара остават просторните двустайни и тристайни апартаменти от страна на клиентите със стабилни, над средното ниво за страната. Броят на сделките за покупко-продажба на имоти, както и броят на сключените ипотечи, обаче започнаха да отбелязват лек спад на годишна база, през второто полугодие.

Изминалата година беше повратна и по отношение на лихвите по кредитите. Началото се характеризираше с повишено търсене на кредити и намаляващи лихвени проценти, които намериха своя баланс през лятото, а в края на годината вече наблюдавахме леко повишение на лихвите по новоотпуснатите кредити за домакинства. Всички големи банки на пазара поетапно започнаха да актуализират плавно нагоре лихвените проценти по своите оферти за кредит, като основна предпоставка за този ход беше повишаващата се цена ресурса, с който се финансират самите търговски банки.

### ПОТРЕБИТЕЛСКО КРЕДИТИРАНЕ

През 2022 г. година пазарът на потребителско кредитиране в България отбеляза значителен ръст от почти 13% / 938 милиона евро/ на ниво портфейл и 21% по обем нов бизнес, спрямо предходната 2021 г.

За сравнение, ръстът на пазара през 2021 г. спрямо 2020 г. беше 11% / 727 милиона евро/. Пощенска банка се движеше с по-бързо темпо и записа 27% /219 млн. евро/ ръст на портфейла от потребителски кредити в края на годината спрямо предходната, което е и най-големият ръст на портфейл, както в процентно изражение, така и в абсолютна сума от банките в ТОП 5 на българския пазар. Отчетохме и ръст в обемите на новоотпуснатите кредити от 21%, спрямо реализираните през предходната 2021 г. В резултат на това, банката зае трето място на пазара в края на годината с 12.6% пазарен дял според официалната статистика на Българска Народна Банка.

2022 г. стартира с повишено търсене на потребителски кредити. Лихвените проценти по кредитите все още следваха низходящ тренд, а банките се опитваха да привлекат възможно най-много високопрофилни клиенти с над средните за страната доходи. В края на лятото понижението на лихвените проценти се забави и задържа, а през есента вече наблюдавахме обратната тенденция - за леко повишение на лихвите по новоотпуснатите кредити за домакинства.

Основният фокус на Пощенска банка през 2022 г. отново беше ускорения растеж в областта на потребителското кредитиране при балансирана ценова политика и риск апетит, което е ключова стъпка към постигане на целта за по-добро пазарно позициониране и устойчивост. Благодарение на непрекъснатия мониторинг на пазара, който провеждахме, имахме възможността да адаптираме параметрите на кредитите ни, така че да постигнем необходимата гъвкавост в ценовата си политика, с оглед високата динамика на пазара, предлагайки най-добрите възможни офертни условия за клиентите ни във всеки един момент. През последните години банката следва една и съща успешна стратегия, а именно да предлага не просто отделни продукти, а цялостни финансови решения с висока добавена стойност за своите клиенти. В комбинация с усилията ни за постоянно подобряване на качеството на обслужване и новите технологии, които усилено внедряваме в областта на дигиталното банкиране, успяваме да привлечем и задържим множество добри клиенти при нас. Ние разбираме отлично, че клиентите ни имат нужда от разнородни банкови услуги в цялата възможна банкова палитра, затова се стремим да предложим всичко за ежедневното банкиране, с което постигаме високо ниво на клиентска удовлетвореност и принадлежност към бранда ни.

Следвайки динамиката и тенденциите на пазара, още в самото начало на годината заложихме на доказано работещата бизнес стратегия за привличане на повече нови клиенти с превод на работната заплата в банката, което е основа за изграждане на дългосрочни взаимоотношения. Предложихме на нашите клиенти потребителски кредит с предварително одобрен овърдрафт с 0% лихва за 12 месеца, което се доказа като изключително добре работещо финансово решение. Продуктовата оферта беше позиционирана в светлината на въздействащо послание, подкрепено с масова рекламна кампания и иновативна творческа концепция „Всяка мечта си струва“. В текущата изключително конкурентна среда, характеризираща се с агресивно ценово поведение от страна на нашите конкуренти, тази продуктова и маркетингова стратегия ни помогна да се приближим по-близо към постигането на нашите амбициозни търговски цели и да осигурим добра основа за растеж на бизнеса ни през годината.

Насочихме усилията си и към предлагане на конкурентни и гъвкави решения за кредитиране, включително и оферта за рефинансиране с цел обединение на кредитни задължения, с което отговорихме на повишения интерес от клиентите, търсещи решения за оптимизиране на разходите чрез намаляване на месечните вноски по кредитите. Над 41% от всички отпуснати кредити през годината заемат кредитите за рефинансиране и обединение на задължения.

Благодарение на целенасочения ни подход към привличане на платежоспособни клиенти, както и на такива със стабилни доходи от развиващите се сектори, в края на летните месеци постигнахме поредните впечатляващи, дори рекордни резултати, реализирайки 47% ръст в обемите на новоотпуснатите потребителски кредити, спрямо същия период на предходната година, преизпълнявайки значително заложените бюджетни цели.

В края на лятото стартирахме напълно нова продуктова концепция и комуникационна платформа „WELCOME“, предоставяща множество удобства и ценови предимства на нашите клиенти. Програмата е уникална за пазара, тъй като обхваща три бизнес линии в кредитирането на физически лица - потребителски, жилищни кредити и кредитни карти. Фокусът е върху кредитния продукт в комбинация с решение за ежедневно банкиране - пакетна програма „Моето семейство“, без такса за цяла година и безплатно ползване на над 10 банкови продукта и услуги. „WELCOME“ се фокусира върху живота, който се случва точно тук и точно сега, а всичко, което преживяваме, е резултат от нашите решения и действия. Ключът към реализирането на нашите цели е финансовото решение, което Пощенска банка предлага, с което казваме „Добре дошли“ на нашите планове, идеи или мечти. С новото мощно послание ние се стремим да накараме нашите клиенти да се почувстват специални, получавайки качествени банкови продукти с много практически ползи и предимства. В резултат, в последните месеци от годината продължихме уверено с доброто представяне, като успяхме да реализираме 27% ръст в обемите спрямо същия период на 2021 година.

В края на годината стартирахме и напълно нов процес за дистанционно кандидатстване и отпускане на потребителски кредити за нови клиенти за Банката, като надграждаща стъпка към вече съществуващите възможности за банкиране от разстояние. Във фокуса на новата ни дигитална програма беше клиентското преживяване и лекотата, с която новите ни клиенти могат да получат нужното финансиране без да посещават офис на Банката. Благодарение на улеснената процедура и само чрез мобилния си телефон, новите за Банката клиенти могат да се регистрират и подпишат от разстояние всички необходими документи, само в няколко лесни стъпки. Благодарение на това Пощенска банка се позиционира уверено като високо технологична банка, даваща широки възможности за банкиране от всяка точка на земното кълбо, дори за клиенти, които досега не са посещавали офис на Банката.

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

## ЖИЛИЩНО - ИПОТЕЧНО КРЕДИТИРАНЕ

Пощенска банка приключи 2022г. като една от най-успешните си години в ипотечния бизнес. В резултат на множество успешни бизнес инициативи, иновативни финансови решения и отличителни маркетинг кампании, за поредна година успяхме да се отличим от конкуренцията и затвърдим пазарната си позиция.

Независимо, че през годината се наблюдаваше повишение на цените на недвижимите имоти и се появиха индикатори за известно охлаждане в търсенето, по отношение на ново отпуснатите жилищно-ипотечни кредити, Банката реализира 46% ръст на новите обеми през 2022 г. спрямо 2021г., като бяха надхвърлени първоначално заложените като цел високи нива.

Ипотечното портфолио на Пощенска банка достигна 3.09 млрд. лв. към края на 2022 г. спрямо 2.58 млрд. лв. година по-рано, отбелязвайки ръст от 20%, и надхвърляйки ръста на ипотечния пазар в страната от 16%. Пощенска банка затвърди лидерската си позиция сред Топ 3 банки на пазара на ипотечно кредитиране в България и увеличи пазарния си дял, въпреки изключително силната конкуренция и динамична пазарна среда. Банката спечели доверието на клиентите, следвайки стратегията си да предлага модерни финансови решения с добавена стойност и надгражда непрестанно качеството и бързината на предоставените услуги.

Годината беше ползотворна и по отношение на новаторски и уникални за пазара продуктови концепции за жилищно-ипотечни кредити. Първа пролет настъпи с началото на нова кампанията -

„Пролетни условия за жилищни кредити“, която отличи Банката от конкурентите с атрактивни условия и завладяваща маркетингова кампания. През лятото стартира иновативната продуктова концепция „WELCOME“, която предоставя на клиентите с потребителски и жилищни кредити възможност да ползват над 10 услуги безплатно за цяла година. В октомври беше реализирана за шеста поредна година вече доказаната успешна кампания „Дни на жилищното кредитиране“, която се открои с атрактивните си промоционални условия и силна маркетингова кампания.

Пощенска банка като социално отговорна компания, ангажирана да работи в посока екология и изграждане на устойчиво потребление, през 2022 надгради продуктовото си портфолио, като създаде - Зелен жилищен кредит от Пощенска банка. С него клиентите могат да финансират покупката на енергийно ефективен жилищен имот клас А или енергийно ефективни при преференциални лихвени условия.

Банката продължава да е единствената финансова институция в страната изградила успешно 33 специализирани центъра за жилищно кредитиране, които осигуряват висококачествена професионална консултация и съдействие във всички етапи и аспекти на процеса по ипотечно кредитиране. Ефективността на този канал за продажби запазва приноса си от приблизително 60% дял в новия ипотечен бизнес и през 2022 г.

Осигуряването на отлично дигитално клиентско изживяване и поддържане ролята на доверен съветник, са сред ключовите приоритети на Банката, които спомагат за създаване на устойчиви и лоялни взаимоотношения с клиентите. В тази връзка, надградихме възможностите за предоставяните услуги за жилищно – ипотечно кредитиране в дигитална среда, като бяха създадени Зони за видео консултация във Финансов център. Чрез тях клиентите могат да получат специализирана консултация от експерти в жилищно –ипотечното кредитиране. В допълнение, чрез единствения по рода си Онлайн Център за жилищно кредитиране, Банката достига до все повече клиенти, като регистрира годишен ръст от 40% усвоени жилищно-ипотечни кредити през този канал през 2022г.

По отношение на маркетинг и бранд позиционирането, Пощенска банка е сред най-предпочитаните и разпознаваемите от клиентите банки за жилищно кредитиране. Рекламните кампании и PR инициативите, реализирани през 2022 г. подпомогнаха генерирането на нов ипотечен бизнес и утвърдиха имиджа на банката като клиентски ориентирана и стабилна финансова институция.

## КАРТОВ БИЗНЕС

2022 беше много динамична както в политически и икономически аспект, така и за картовия бизнес и за разплащанията като цяло. Повишената инфлация се отрази на оборотите с кредитни и дебитни карти, като стимулиращ ефект в тази насока имаше и увеличението на доходите на потребителите, както и конкурентните оферти и условия по банковите продукти.

През изминалата година Пощенска Банка успя да задържи пазарния си дял от почти 1/5 от балансите по кредитни карти, благодарение на балансираната и устойчива стратегия за предлагане на богата и разнообразна гама продукти за различни потребителски сегменти, иновативни решения за бързи и удобни разплащания и атрактивни кампании, насочени към различни сегменти клиенти.

Безналичните разплащания продължиха своята възходяща тенденция, като дялът на покупките спрямо тегленията на пари в брой с дебитни карти, издадени от банката, се увеличи с 14%. Наблюдавахме и засилен интерес към онлайн плащанията при пазаруване в интернет, въпреки все още значителния брой клиенти, които предпочитат да плащат покупките си с наложен платеж. През 2022 г. общият обем на онлайн покупките, които клиентите на банката са извършили със своите дебитни и кредитни карти, бележи впечатляващ ръст от 40% спрямо предходната година.

В резултат на активния социален живот и желанието за повече забавления след пандемията, клиентите използват още по-интензивно своите кредитни карти за развлечения, посещения в ресторанти и други забавления през свободното време – делът на тези плащания се е увеличил с 23% спрямо 2021 г.

Наблюдавахме ръст от 41% в общия обем покупки с дебитни и кредитни карти, което показва, че потребителите оценяват високо предимствата и сигурността на разплащанията с карти, както и целенасочените инициативи, които институцията реализира с цел насърчаване използването им – отстъпки при определени търговци, разсрочване на покупки и регулярни кампании с атрактивни награди. Със зачестилите пътувания и онлайн пазаруване, чувствително нараства и делът на стойността на покупките в чужбина с кредитни карти, като увеличението е почти 80% на годишна база и делът им достига 36%.

Отбелязваме устойчива тенденция покупки, направени в големите вериги супермаркети и хранителни магазини, да са с най-голям дял в общия обем покупки с карти, като за 2022 година той е 30%. Клиентите на банката са използвали активно своите карти за забавления и добро прекарване на личното време, като делът на броя трансакции в тези обекти достига до 12% при дебитни карти и 16%.

Затвърждава се тенденцията потребителите все по-често да използват своите дебитни и кредитни карти при заплащането на битовите си сметки онлайн. Удобството на този начин на плащане е безспорно, а през дигиталното и мобилно банкиране на банката то е и безплатно при използване на кредитна карта, а като бонус клиентите събират и точки по програмата за лоялност „Моите награди“.

Допълнителните услуги и предимства при използване на банкови карти стават все по-приоритетни за клиентите при избор на платежно средство. Програмата за лоялност MyRewards (Моите награди) е едно от предимствата, които Пощенска банка предлага на клиентите си още от 2011 г., като през изминалата година лоялните картодържатели са усвоили парични награди на стойност почти 4 мил. лв. по програмата, което е с 12% повече от предходната година.

Обобщените данни на банката за картовите продукти и разплащания потвърждават световните тенденции в потребителските навици и на българския пазар – все повече клиенти, които ползват картите си ежедневно, нарастващ интерес към безконтактните разплащания, вкл. с мобилен телефон, предпочитане на стилни и модерни дизайни на физическите пластики на банковите карти.

През 2022 година разработихме иновативен дизайн за своите дебитни карти, който е не само модерен, но и гарантира по-висока сигурност, като част от чувствителните данни за картата са разположени на гърба ѝ. Предложихме и по-дълга валидност на пластиките на кредитните и дебитните карти от 3 на 5 години, в унисон с нашата ESG политика, което едновременно спестява времето на нашите клиенти, но и значителни природни ресурси.

През изминалата година стартирахме и предлагането на програма Project YOUth за деца и младежи, като за първи път клиентите имат възможност сами да изберат един от 6-те дизайна на дебитната карта, издавана по програмата.

Банката разшири мрежата от клонове с възможност за моментно издаване на карти, като към края на годината общо 30 000 клиента са се възползвали от услугата от нейното стартиране през 2018 г. Пощенска банка е единствената сред големите банки на българския пазар, която предлага моментно издаване на карти, независимо дали са Visa или Mastercard, кредитни или дебитни.

Стратегията за дигитализация и предлагане на устойчиви финансови решения на Пощенска банка през изминалата година постави специален фокус и върху иновативния мобилен портфейл ONE wallet by Postbank, който вече е достъпен и за потребители, които не са клиенти на банката. Освен

безконтактно плащане с мобилен телефон, приложението предлага редица полезни функционалности. При регистрация в апликацията се издава напълно безплатна дигитална карта, която е най-екологичният платежен инструмент, тъй като не се произвежда физическа пластика, което спестява логистиката, както и отпечатването на допълнителни документи, свързани с нея. Потребителите могат също да правят преводи към сметки в страната и да управляват всички карти, издадени от банката – блокиране/отблокиране, ограничаване на покупки, тегления или онлайн плащания, както и на използването на картата в определени региони.

Интересът към разплащанията с дигиталния портфейл ONE wallet by Postbank, също отбеляза впечатляващ ръст, както и броят потребители на приложението. Това е резултат както от обогатяването на функционалностите на мобилния портфейл, така и от таргетираните кампании, които реализирахме през цялата година, насърчаващи регистрацията и използването на приложението.

През 2022 г. първата в България метална кредитна карта Mastercard UNIVERSE, издавана от Пощенска банка, спечели престижно отличие в конкурса Elan Awards 2021 към Международната асоциация на производителите на карти (ICMA). Наградата е в категорията Environmentally Friendly Cards/ „Екологични карти“ и е признание за иновациите в дизайна, екологичния подход и ангажимент на институцията при създаването на специалното платежно средство от ново поколение. Този единствен по рода си продукт в портфолиото на Пощенска банка се радва на силен интерес и само за две години от излизането му на пазара, институцията вече има над 50% дял в сегмента на най-високия клас банкови карти в страната.

В края на 2022 г. стартирахме процес по изцяло дистанционно заявяване за кредитни и дебитни карти за нови клиенти на банката, подписване на необходимите документи и получаване на пластиката до адрес на клиента, без допълнителни такси. Процесът е удобен и прозрачен и е оптималната дигитална алтернатива на посещението на банков офис.

През изминалата година инициирахме и мащабен проект по модернизиране и оптимизиране на авторизационната система на банката за обработване на трансакции с карти, с приключването на който картовите операции ще се извършват още по-бързо и безпроблемно.

2022 г. беше наситена с инициативи, целящи стимулиране използването на банкови карти, много от тях с фокус върху дигиталните начини за плащане – кампании за плащане на абонаменти в популярни платформи с кредитна карта, издадена от Пощенска банка, промоционални кампании и партньорства с едни от най-големите магазини за обзавеждане, стоки за дома и градината, черна и бяла техника, както и с онлайн платформи за аудио книги и поръчка на хранителни стоки. Реализирани бяха и промоции по повод началото на учебната година, Черен петък и Коледа.

През втората половина на 2022 г. клиентите имаха възможност да се възползват от специална оферта за нови кредитни карти Mastercard с възможност за спечелване на 1 от 30 СПА почивки. За съществуващите картодържатели банката осъществи кампания за стимулиране на покупките с карти и дигиталните плащания с над 100 атрактивни награди.

Отличителна беше и съвместната промоционална кампания, която осъществихме с Visa през лятото на 2022 г. Тя предизвика интереса на нашите клиенти и даде възможност на 11 от тях да спечелят последен модел хибриден автомобил и 10 туристически ваучера на висока стойност, като единственото условие беше да използват активно картите си. В резултат на високата оценка за кампанията, тя беше представена и като пример за успешна бизнес практика.

Реализираните през годината активности и подобрения доведоха до рекордно увеличение на оборотите с кредитни карти (34%) и ръст на броя одобрени нови кредитни карти през 2022 г. спрямо 2021 г. с 15%. При дебитните карти ръстът в оборотите е 25%, а в броя новоиздадени карти – 6%.

## ДЕПОЗИТИ И СМЕТКИ НА ГРАЖДАНИ

Започналото стабилното възстановяване на икономиката след кризата предизвикана от пандемията Covid-19 беше прекъснато от изненадващата инвазия на Русия в Украйна и последвалата световната енергийна криза. Същественото поскъпване на горивата и храните в глобален мащаб доведе до невиджани от десетилетия темпове на инфлация.

През 2022 г. правителството увеличи минималната работна заплата с около 10% и създаде система от социални плащания под формата на енергийно подпомагане. Предизвиканата от инфлацията загуба на покупателна способност бе частично компенсирана от силния и широкообхватен растеж на номиналните заплати. Всичко това, на фона на притесненията на населението от задълбочаваща се криза доведе до, донякъде изненадващо, засилване на спестовността у хората, което се изрази в нов рекорд в годишния ръст на спестяванията на населението в банките. През 2022 г. депозитната маса се увеличи с 6.17 млрд. лева за година, за да достигне до 74.28 млрд. лева в края на годината.

Пощенска банка защити достигнатото през 2021 г. трето място при привлечените от гражданите средства, увеличавайки ги със 780 млн. лв., което е 13% от ръста на пазара. По този начин депозитния портфейл на банката от привлечени от граждани и домакинства средства нарасна до 8.39 млрд. лв. в края на годината, което е 11.38% пазарен дял.

В отговор на промяната в макроикономическата ситуация, в това число повишение на лихвените нива, като отговор на нарастващия темп на инфлацията, банките на пазара премахнаха таксата за съхранение на парични средства на физически лица, като Пощенска банка беше от първите.

След спирането на таксите за съхранение, в резултат на започналия процес на промяна на лихвите на депозитите в положителна посока, като първа стъпка водещите системни банки в България започнаха отново да предлагат депозитни продукти. Първа сред своите преки конкуренти и в унисон с динамично променящата се пазарна среда, Пощенска банката анонсира нов срочен депозит „Депозит за всеки“, с което утвърди водещите си позиции на депозитния пазар.

Портфолио на Пощенска банка, което разполага с палитра от иновативни спестовни решения, които са персонализирани и създадени да отговарят на финансовите потребности на клиентите, беше разширено и обогатено с пускането на нови структурирани депозити. През изминалата 2022 година, Банката предложи четири различни емисии на структуриран депозит, със срочности от 3 и 5 години. Те бяха обвързани с представянето на различни пазарни индекси, съдържащи списък с акции на публични чуждестранни компании, следвайки най-добрите световни практики и примери.

През 2022 г. падежира петгодишната емисия на Структуриран депозит INDEX в EUR, стартира през 2017 г., която донесе на своите вложители обща доходност в размер на 29,55% за целия петгодишен период.

През миналата година, Банката стартира специална Младежка програма „Project YOUth“, насочена към деца и младежи, с идеята да ги въведе в света на банковите продукти и услуги, създавайки им уменията да се грижат за своите финанси. Модерното решение е разработено, за да формира финансовите навици и да научи на самостоятелност младите от най-ранна възраст. Едновременно с това им осигурява удобство при извършване на ежедневните им плащания, като са предвидени и подходящи лимити за това, съобразени с възрастта им.

Дигитализацията на процеси в банкирането, задълбочила се по време на пандемията продължи с бързи темпове и след края на пандемията. В унисон с тези тенденции Пощенска банка успешно внедри и вече предлага възможност за привличане и регистрация на нови за банката клиенти изцяло онлайн, без нужда от посещение на офис на банката. За целта беше създадена нова, специална програма за ежедневно бан-

киране, включваща най-често използваните транзакционни продукти и услуги - разплащателна сметка, дебитна карта, интернет банкиране и застраховка. Тя цели в максимална степен да покрие нуждите на бъдещите ни клиенти при изключително изгодни за тях условия.

През 2022г., Пощенска банка пуска на пазара ново финансово решение, което обединява едни от най-търсените от клиентите продукти и предлага богат набор от атрактивни банкови услуги с добавена стойност - Програма „Welcome“. Пакетната програма предостави възможност на клиентите да се възползват от потребителски или жилищен кредит в комбинация с ключовото предимство от използването на над 10 допълнителни банкови услуги, включени в пакетната програма „Мое семейство“, без такса за цяла година.

## БАНКОВО ЗАСТРАХОВАНЕ И КРЪСТОСАНИ ПРОДАЖБИ

Успешния застрахователен бизнес, който развиваме, за поредна година повишава постигнатите резултати и успява да подобри представянето си във всички направления. Запазваме положителната тенденция на преизпълнение на поставените годишни цели за приходи от продажба на застрахователни продукти. За 2022г. реализираният приход е в размер на 11 млн. евро, от тях близо 1,5 млн. евро от индивидуални застраховки. Сключените застраховки през изминалата година са над 130 000, с което броят на активните застрахователни полици надвишава 500 000.

Отчитайки текущата икономическа и политическа обстановка в страната и влиянието, което оказва върху клиентското поведение, предприехме целенасочени мерки за активно комуникиране на различните варианти, с които клиентите ни да получат по-голяма сигурност при непредвидени ситуации. Знаем, че за всеки човек от изключително значение е да подсури както собственото, така и семейното си благосъстояние като защити най-ценното, което има - живота, здравето и финансовата си стабилност. В резултат на дългогодишната ни стратегия, целенасочени усилия и високата добавена стойност на предлаганите застрахователни продукти, все повече клиенти избират да активират защита по ползването от тях финансиране. Доказателство за това са високите отчетени продажби на застраховки по основните ни кредитни линии и тренда за стабилното им нарастване във времето.

В продължение на стратегията ни да предоставяме иновативни продукти и услуги, както и да подобряваме клиентското изживяване, осигурихме една изключителна възможност – за дигитално онбордване на нови за банката клиенти с възможност за дистанционно заявяване и сключване на най-търсените ни застрахователни продукти. С няколко лесни стъпки, от комфорта на дома или офиса си и абсолютно безплатно, клиентите могат да сключат застраховка, която да им осигури защита в случай на кражба или загуба на пари и лични вещи, финансова подкрепа в случай на безработица, продължителен болничен или непредвидени ситуации, както и редица други желани покрития. С това за пореден път доказахме, че сме лидер на българския пазар и клиентите ни могат да разчитат на нас за получаване на застрахователна защита по достъпен и предпочитан от тях начин. Освен удобството на дистанционното сключване на застраховки за нови и съществуващи клиенти, осигурихме и електронно присъствено подписване на застрахователни документи, посредством специално дигитално устройство e-Sign Pad. На него клиентите могат да прегледат и подпишат застрахователните документи чрез дигитален пусец, а процесът е сигурен, удобен и значително по-бърз.

През годината развихме предлагането на първата за банката застраховка „Живот“, свързана с инвестиционен фонд – „Мое Бъдеще“, предоставена от дългогодишния ни партньор в застраховането - Булстрад Живот ВИГ. Този продукт е създаден специално за нуждите на нашите Премиум клиенти и е проектиран така, че едновременно да им осигурява застрахователна защита и възможност за генериране на доходност от инвестираните средства. Чрез него предоставяме алтернатива на чисто инвестиционните и спестовно-застрахователни продукти като същевременно даваме възможност на клиентите да генерират по-висока доходност спрямо традиционните спестовни продукти. Инвестиционна застраховка „Мое Бъдеще“ се предлага в комбинация с „Life Cycle funds“ (фондове „Цикъл на жи-

вом“). Те се характеризират със стабилен цикъл на развитие на инвестицията, който е умерено рисков в началото (фаза генериране на доходност) и с времето структурата на кошницата се променя към по-ниско рискови финансови инструменти с цел запазване на генерираната доходност. Тези фондове масово се използват за пенсионни планове и инвестиционни застраховки.

За да отговорим на високия потребителски интерес към подобен тип продукти, в края на май стартираме предлагането на петата емисия от серията „Еверест“ - застраховка „Живот“ на „Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп“, свързана със структуриран инвестиционен продукт. „Еверест V“ е алтернатива на спестовните продукти, която предлага цялостно изплащане на инвестирания капитал на датата на падежа и възможност за постигане на атрактивна доходност, обвързана с представянето на индекс EURO STOXX 50 ESG (SX5EESG). Той отразява движението на акциите на 50-те водещи европейски компании и движението на икономиката на Евроразона. Продуктът осигурява и покритие върху живота на застрахованото лице при злополука за целия срок на полицата. След изтичане на застрахователния срок клиентите получават първоначално инвестираната сума, увеличена със 145% от положителното процентно изменение на индекса, отчетено между началната и крайната дата за определяне на стойността му. Ако в рамките на този период настъпи събитие, покрито от застраховката, Булстрад Живот изплаща 110% от първоначално инвестираната сума. За периода на емисията бяха реализирани над 130 продажби на обща стойност 3 млн. евро.

Инвестиционно-застрахователната серия от продукти „Еверест“ на Булстрад Живот бе стартирана успешно в края на 2016г. Първият продукт падежира през декември 2021 година и клиентите реализираха максималната възможна доходност.

Втората емисия падежира през август 2022г. и клиентите получиха атрактивна доходност, близка до максималната, а в началото на 2023г. падежира четвъртата емисия с максималната възможна доходност. Пощенска банка провежда активни информационни кампании към потребителите и съдейства в цялостния процес по изплащане на сумите от Застрахователя. През юли 2023г. падежира още една емисия от серията „Еверест“ като очакванията са отново да бъде реализирана атрактивна доходност.

Мащабното стратегическо партньорство с пенсионно - осигурителна компания „Доверие“ един от лидерите на пазара предостави на клиентите ни бърз, сигурен, лесен и удобен начин да изберат или сменят пенсионния си фонд. Предоставената възможност бе високо оценена от клиентите ни като въпреки значителния пазарен дял на партньора ни, 1/3 от всичките им заявления през 2022г. са осъществени с нашето посредничество. Постигнатите резултати надхвърлиха значително заложените цели.

В резултат на последователните си действия, застрахователни решения с висока добавена стойност, развитие на технологичните нововъведения и разнообразните канали за продажба, Пощенска банка за пореден път затвърди позицията си на лидер и в този сегмент, предлагайки висококачествена защита на своите клиенти, отговаряща на индивидуалните им нужди.

## ЦЕНТЪР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

Пощенска банка се намира там, където се срещат иновациите и стремежът към по-добро обслужване на клиентите. Потребителското преживяване отдавна се е превърнало в ключов измерител за качеството на услугите на дадена банка и във фактор при избора на финансова институция. В същото време, разглеждани от технологиите, клиентите са свикнали да имат достъп до информация когато и откъдето им е удобно, без да се съобразяват с началото и края на работния ден, бързо и лесно, чрез съдействието на Центъра за обслужване на клиенти, който за изминалата 2022 г. обслужи повече от половин милион клиентски запитвания свързани с всички продукти и услуги предлагани на клиентите от ритейл сектора.

Всичко това мотивира Пощенска банка да разработи и предложи на своите клиенти услугата от ново

поколение EVA – дигитален асистент. Съобразен със спецификите на банковата институция, EVA е първият бот на българския пазар, който притежава функционалността speech-to-text (конвертиране на гласовото съобщение в текстов формат). Заедно с това EVA е единственият дигитален асистент у нас, който владее както български, така и английски език. Тя е фокусирана върху комуникацията и предоставя на клиентите възможност за консултация в реално време. Целта е те да получат информацията, от която се нуждаят мигновено, и изберат най-подходящите за тях финансови решения. Алгоритъмът на чатбота използва модели на естествената реч и е готов да отговори на клиента дори и след въвеждане на свободно набран текст. Благодарение на EVA клиентите на банката получават надеждна информация светкавично (пог 0,1 секунда), денонощно и седем дни в седмицата, лесно и удобно в избрания от тях канал: [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), e-Postbank, m-Postbank, Viber, Facebook messenger. Услугата е насочена към всички настоящи клиенти на банката и потенциални потребители, в това число и такива, които не са клиенти на банката. Чатботът е базиран на изкуствен интелект, като са използвани различни технологии – машинно обучение (ML), невронни мрежи, обработка на естествен език (NLP), разбиране на естествен език (NLU). Това позволява на EVA да взема калкулирани решения и да анализира обкръжаващата я среда. Изкуственият интелект разполага с изградена невронна мрежа – серия от алгоритми, които имитират начина на работа на човешкия мозък.

Дигиталният асистент разполага с огромна база данни, като може да разговоря на над 600 теми и е обучен за отговаряне на над 16 000 въпроса, като познанията му непрекъснато се допълват, актуализират и разширяват. По време на пилотната фаза от стартирането на услугата бяха регистрирани почти 200 000 запитвания от страна на клиенти на банката.

През 2022 г. тази нова услуга поема част от входящият трафик в отдела, като това ни предоставя възможността за повишаване на нивото на предоставяното обслужване на клиентите и допълнително развитие на компетенциите му.

## ДИГИТАЛНО БАНКИРАНЕ

В последните две години стратегиите за бизнес развитие на почти всички индустрии претърпяха драстични промени. Въпреки негативния ефект на пандемията и нарастващата инфлация, станахме свидетели на естествен преход от стандартна комуникация в реална среда към виртуална свързаност. Финансовите институции заложили още повече на дигитални услуги и това в голяма степен оказва влияние както на поведението на клиентите, така и на паричния обмен. Появи се търсене и необходимост от страна на клиентите до лесен и защитен достъп до дигитални финансови продукти и незабавни плащания, които да осигуряват получаване на оборотни средства на момента.

През 2022г. Пощенска банка отговори на високите изисквания на своите клиенти, като им предостави бързо и качествено обслужване през своите дигитални канали. Нашата мисия и стремеж е непрекъснато да растем и да се развиваме, за да може да отговорим на потребностите на нашите клиенти. В резултат на това, бележим ръст при всички основни показатели.

Все повече клиенти предпочитат да банкират от разстояние в удобно за тях време и без нуждата от посещение на физически офис на банката. Ръстът при активните клиенти (с минимум един осъществен достъп до профилите им в рамките на месец) е 14% спрямо 2021г. Клиентите предпочитат дигиталните канали не само заради удобството, което им предоставяват, но и заради значително по-изгодните условия.

С нарастването на клиентите, нарастват и броят и сумата на извършените трансакции през дигиталните канали - интернет и мобилно банкиране, като ръстът при тях е съответно 11% и 46%. За посочения период, резултатите в Интернет банкирането e-Postbank са съответно 9% повече трансакции и 43% ръст на сумите на иницираните плащания спрямо 2021г.

Направихме редица подобрения и разширихме възможностите за плащане на данъчни задължения към вече общо 29 общини. През 2022г. бележим ръст от забележителните 54% в сумата на платените данъчни задължения спрямо 2021г.

Мобилното банкиране се утвърждава като все по-предпочитан канал за банкиране и това е видимо във всички основни показатели. Броят на сваленията на приложението расте с 20% спрямо 2021г., а броят на сесиите е нараснал с близо 28%. Близо 50% от клиентите от активните клиенти в дигитална среда използват единствено този канал за своите ежедневни банкови операции.

Извършените преводи през мобилното банкиране за 2022г. бележат ръст от 17% в броя и цели 49% увеличение на сумата на плащанията.

Клиентите стават все по-дигитално ориентирани, желаят услуги, които да изискват минимални усилия от тяхна страна и без губене на ценно време. Това води и до нарастване на дела на иницираните в дигитална среда плащания спрямо тези, извършени във физически офис на банката. В края на 2022г. 88% от всички извършени плащания са иницирани през дигитален канал, като за 2021г. същият показател е бил 85%.

Усъвършенствахме още повече дигиталния портфейл ONE wallet by Postbank. Той вече е достъпен за нови за банката клиенти, които могат да се регистрират и да получат дигитална сметка и карта, която могат да захранват от всяка друга карта, издадена в страната. Добавихме ONE Wallet в App gallery, наличен за използване от клиенти с мобилни устройства Huawei без Google услуги. На разположение на клиентите вече са различни типове преводи: безплатни преводи към други потребители на ONE wallet по мобилен номер (P2P), преводи към сметки (IBAN) в страната, преводи по номер на карта, издадена от Пощенска банка и преводи към доверени получатели. Дадохме възможност за гъвкаво управление на карти чрез блокиране и отблокиране, задаване на допълнителни лимити, ограничаване на ползването по канал (ПОС, Интернет, АТМ), както и по регион. За още по-голяма сигурност и удобство, клиентите получават пуш известия за движенията по техните сметки.

Броят на регистрираните клиенти в ONE Wallet нараства с 43% през 2022г., спрямо 2021г., Броят на безконтактните плащания на ПОС терминал, извършени с дигитализирани карти бележи ръст от рекордните 255% спрямо предходната година. Аналогично сумата на трансакциите също нараства значително и е с 269% повече.

Дигиталните ни зони за експресно банкиране бяха подобрени с представянето на услугата за видео консултация със служител на банката. Все още без аналог на пазара, те продължават да се радват на нарастващ интерес от клиентите. През 2022г. бяха добавени още 47 машини, с което общият им брой достига 141. Броят на трансакциите, извършени през този канал бележи ръст от 94% в сравнение с година по-рано.

Всички тези резултати бяха подкрепени от подобрения, маркетингови инициативи и нови функционалности. През 2022г. банката успя да реализира важни проекти в областта на дигиталното банкиране. Изцяло нови за банката клиенти вече имат възможност да се регистрират напълно дистанционно, заявявайки атрактивни продукти и услуги, благодарение на успешно приключилия проект за отдалечена онлайн регистрация. Процесът е лесен, осъществява се на корпоративния сайт на банката и е само в няколко лесни стъпки. Клиентите могат да открият специално създадена дигитална програма, която включва сметка, дебитна карта и редица предимства, да заявят потребителски кредит или кредитна карта. Пощенска банка е единствената банка на българския пазар, която предлага възможност за дистанционно издаване на кредитна карта на изцяло нови за банката клиенти.

Направихме и редица промени в интернет и мобилното банкиране, които подобряват ежедневното банкиране на клиентите. Разширихме възможностите за изпълнение на преводи като първи в страна-

та предоставихме възможността на клиентите да нареждат и получават незабавни BLINK преводи в рамките на секунди, по всяко време на денонощието, дори и в почивни дни.

## ЦЕНТРОВЕ ЗА ЕКСПРЕСНО БАНКИРАНЕ „МОМЕНТО“

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

В желанието си да предоставяме отлично качество на клиентско обслужване, съчетано с иновативни дигитални продукти и услуги, през 2022 г. Пощенска банка продължи да развива и увеличава центровете си за експресно банкиране „Моменто“, като откри два нови Моменто центъра в партньорство с Кауфланд.

Радваме се да отчетем, че за 2022г. Моменто центровете са получили отлична обратна връзка от проучването за качество на клиентското обслужване. Нашия стремеж и отдалеченост да предоставяме безупречно обслужване е в сърцето на всичко, което правим, и това се отразява в изключително положителни отговори, които получаваме от нашите клиенти.

Моменто центъра за експресно банкиране съчетава в себе си възможността клиентите да банкират самостоятелно, използвайки иновативна дигитална зона за експресно банкиране с модерен дизайн, интуитивна навигация и много функционалности, същевременно да получат професионална консултация за различни продукти от висококвалифицирани специалисти.

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

- Моменто издаване на дебитна карта за 15 минути;
- Одобрение и издаване на кредитна карта за 60 минути;
- Застрахователни продукти
- Интернет банкиране
- Пенсионни фондове
- Разплащателни и спестовни сметки
- Консултации за жилищни кредити

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

След успешния старт на първите няколко Моменто центъра за експресно банкиране, Пощенска банка ще предприеме стъпки да обнови всички свои Моменто центрове, с цел да предоставя топ качество и иновативни продукти и услуги на своите клиенти.

## ЖИЛИЩНИ ЦЕНТРОВЕ / ОНЛАЙН ЦЕНТЪР ЗА ЖИЛИЩНО КРЕДИТИРАНЕ

През изминалата 2022 г. ипотечният пазар се характеризираше с динамична и конкурентна среда. Иновативни кредитни продукти, нови дигитални решения, висококачествено обслужване на клиенти и проактивен подход към продажбите, осигурени от нашите Специализирани жилищни центрове, бяха сред ключовите ни приоритети. В резултат на което центровете достигнаха над 40% ръст на плащанията през 2022 г. спрямо 2021 г., предоставяйки на нашите клиенти гъвкави финансови решения, съобразени с техните нужди и предпочитания в настоящата пазарна среда.

Пощенска банка е единствената банка в България, която разполага с широка мрежа от 33 центъра за жилищно кредитиране, предоставящи висококачествени професионални услуги за всички аспекти, свързани с ипотечното кредитиране. Ефективността на този специализиран канал за продажби поддържа дела в общото производство на нови ипотечни кредити с 60% през 2022 г.

Като модерна финансова институция дигиталното преживяване е изключително важно за Пощенска банка. Въз основа на променящото се поведение на клиентите и техните непрекъснато развиващи се очаквания, през 2022 г. доразвихме първия на пазара Онлайн център за жилищно кредитиране, който стартирахме през 2021 г. Той предоставя иновативни и всеобхватни услуги за жилищно кредитиране като обхваща всички стъпки от първоначалната консултация за жилищен кредит до окончателното одобрение и изплащане на молбата за кредита. С надграждането на решенията за дигитални услуги в сферата на ипотечното кредитиране се стремим да отговорим на променящите се очаквания, нужди и начин на живот на клиентите.

С цел да подпомогнем допълнително позиционирането на Онлайн центъра за жилищно кредитиране на Пощенска банка и да насърчим продажбите на ипотечни кредити през дигиталните канали, нашите клиенти имаха възможността да се възползват от промоционални условия, ако кандидатстват за жилищен кредит онлайн.

## PREMIUM БАНКИРАНЕ

Иновативност, ефективност, отлично качество на високотехнологичните продукти и услуги, и безупречно обслужване са заложили в мисията на Пощенска банка и нейното изключително отношение към клиента. Финансовата институция предлага разнообразие от индивидуални решения, които да срещнат и отговорят на най-високите изисквания на потребителите и да им предоставят очакваните удобства, бързина и сигурност в управлението на личните им финанси. Нашата услуга за Premium банкиране се предлага в 7 града в цялата страна.

С пакетни програми „Premium“ и „Premium Extra“ от Пощенска банка, ексклузивните клиенти на институцията разполагат с достъп до продуктови преференции, персонализирани услуги, атрактивни отстъпки, промоционални условия и лимитирани оферти за редица банкови решения, заедно с предложения за инвестиции във взаимни фондове, структурирани депозити и застраховки.

Предоставената възможност за личен банкер дава опция за бързо и компетентно съдействие при извършване на всички финансови операции, както и постоянен контакт за индивидуално обслужване и специално внимание. Срещите с него се провеждат при пълно ниво на конфиденциалност, което гарантира комфорта и спокойствието на клиента, а елегантната обстановка и модерният интериорен дизайн са допълнително предимство за максималното му удовлетворение.

Доказателство за оценката на клиентите е неколккратно увеличеният брой им брой през 2022 г. с 40% спрямо 2021 г.

Пощенска банка предоставя и обособена Premium Call Center линия 0800 18 333, която е винаги насреща при запитвания и въпроси от потребителите на услугата.

## СЕКТОР „КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ И КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ“

За сектор Корпоративно банкиране и капиталови пазари 2022 година беше поредната най-резултатна от 2014 година насам. Въпреки обективните трудности за голяма част от българския бизнес, породени от забавения икономически растеж и инфлацията, допълнени или до голяма степен породени от геополитическите фактори, звената в сектор Корпоративно банкиране и капиталови пазари отново отбелязаха редица рекорди.

За поредна година Пощенска банка бе сред банките с най-високи ръстове във фирменото кредитиране, като продължаваме да поддържаме позициониране в челната тройка. Размерът на портфейла ни от фирмени кредити към края на годината за първи път надхвърли 2,3 млрд. евро, като новоусвоените кредити през 2022 г. бяха близо 650 млн. евро. Това е и най-високият постиган досега обем от нови кредити.

В сферата на Транзакционното банкиране и факторинг услугите отбелязахме също рекорден резултат като обем на бизнеса. За десета поредна година факторингът на Пощенска банка е лидер по обеми в България, с близо 50% пазарен дял.

В допълнение, дистрибутираните от нашата банка взаимни фондове са все по-предпочитан избор в планирането на личните финанси. През последните единадесет години Пощенска банка неизменно печели наградите за „най-добър попечител“ на българския пазар от престижните световни медии Global Custodian и Global Investor Magazine.

## УПРАВЛЕНИЕ „КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ“

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

Дейността на управлението се развива в Централно управление на Банката в София, както и чрез мрежа от 11 корпоративни бизнес центрове на територията на страната, с което осигуряваме оптимално регионално покритие на нашите клиенти и високо качество на обслужване.

През изминалата година Управление „Корпоративно банкиране“ подписа договори за нови кредити на стойност близо 760 млн. евро български и международни дружества от различни индустрии и за различни инвестиционни програми и проекти, включително и оборотно финансиране на дейностите им.

Благодарение на високия професионализъм, мотивация и проактивни действия на служителите си, Управление Корпоративно банкиране успя не само да запази обема и качеството на портфейла си в една трудна година, но и да го увеличи значително с близо 15%. Впечатляващи са също така и ръстовете на печалбата на звеното преди и след провизии.

## УСТОЙЧИВО ФИНАНСИРАНЕ

Превръщането на икономиките от основани на изкопаеми горива в кръгови и устойчиви такива ще изисква мащабни промени във всички обществени сектори, като акцентът пада върху екологичните и социалните последици от нашите действия. Банковият сектор традиционно е ангажиран с финансирането на дейности, пряко или косвено свързани с развитието на почти всички области от икономиката, а банките са ключови участници в зелената трансформация.

Стратегията на Пощенска банка сега е насочена в посока устойчиво финансиране чрез приоритетно подпомагане на дейности с нисък или нулев въглероден отпечатък, в това число кредити за развитие на възобновяеми енергийни източници, както и такива за енергийна ефективност.

Така например, през 2022г. беше създаден нов продукт за корпоративни клиенти „Зелен кредит“. С него се предлага рационализиран процес на одобрение с конкурентна структура за финансиране на фотоволтаични централи за собствено потребление и за продажба на електрическа енергия, както и богат набор от решения, съобразени с конкретни нужди на клиентите – от закупуване на високоефективни

машини, през покупка на електрически автомобили до въвеждане на мерки за подобряване на енергийната ефективност на производствените помещения.

През 2022г. в управление Корпоративно банкиране са отпуснати нови кредити за производство на електроенергия от възобновяеми източници на обща стойност от над 35 млн. евро на 33 компании. Към края на годината, в процес на разглеждане са и нови кредити с размер над 150 млн. евро.

## ФИНАНСИРАНЕ ПО ЕВРОПЕЙСКИ ПРОГРАМИ

Пощенска банка успешно партнира с Българска Банка за Развитие ЕАД, Национален Гаранционен Фонд, Фонд Мениджър на финансови инструменти в България. Благодарение на тези партньорства, предлага на своите бизнес клиенти пълната палитра от допустими по техните гаранционни инструменти продукти: стандартни кредити за оборотни нужди, търговско финансиране под формата на банкови гаранции и/или акредитиви, инвестиционни кредити.

Значителна част от новоотпуснатите кредити по гаранционни инструменти са предоставени от дългогодишните международни партньори на банката – Европейския инвестиционен фонд и Европейската банка за възстановяване и развитие.

Съгласно подписаните гаранционни споразумения, финансиранята през 2022 г. са отпуснати в комбинация от облекчени процедури за кандидатстване, по-ниски изисквания за обезпеченост и по-ниска цена на финансирането. Част от гаранционните програми са подходящи и за стартиращи компании (start-up).

През 2022г. в управление Корпоративно банкиране са отпуснати нови финансираня по различни европейски програми на обща стойност от над 130 млн. евро.

За своите 30 години присъствие на пазара, Пощенска банка е сключила с клиенти близо 1,8 млрд. евро по над 20 различни гаранционни споразумения.

## УПРАВЛЕНИЕ „КОРПОРАТИВНО ТРАНЗАКЦИОННО БАНКИРАНЕ“

Основният фокус на управлението е да осигурява решения и ежедневна подкрепа на некредитните корпоративни клиенти. Предлагайки първокласно обслужване, модерен, гъвкав и иновативен подход, съобразно специфичните нужди на всеки отделен клиент, Пощенска банка е предпочитан партньор за транзакционно банкиране на над 6500 компании от страната и чужбина. В период на забавен икономически растеж и нарастваща инфлацията, както и несигурност във връзка с войната в Украйна, стабилният ръст на приходите и клиентската ни база е индикатор за нарастващото доверие в нас. Тенденцията за използване все повече на дигиталните ни канали продължава, като интернет и мобилното ни банкиране остават основни инструменти за осъществяване на клиентските транзакции.

Управлението е съставено от четири звена, които покриват всички аспекти от транзакционния бизнес на корпоративните ни клиенти:

Отдел Факторинг осъществява цялостния процес по факторинг бизнеса на банката – от продажбите до администрирането на сделките. Стабилният ни екип продължава да надгражда лидерската си позиция в България, като пазарният дял за 2022г. е отново най-големият на пазара – близо 50% (по данни на FCI). Постоянно развиваме факторинг услугите, за да предлагаме иновативни и по-високо дигитални услуги.

Отдел Депозитни и транзакционни клиенти предоставя ежедневни консултации по депозитни и транзакционни продукти. Индивидуално обслужване, внимателно подбрани за всеки клиент условия, както

и персонална комуникация с клиентите, посредством физически и дистанционни канали, отличават работата на отдела.

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

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

## УПРАВЛЕНИЕ „КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ“

През 2022 г. екипът на управление Капиталови пазари отбеляза поредна успешна година и затвърди водещата позиция на Банката на българския финансов пазар. Банката успя да надскочи заложените цели – да оптимизира използването на свободната ликвидност, да управлява ефективно инвестициите си в ценни книжа, да увеличи значително оборотите на валутните пазари, да засили фокуса върху алтернативни спестовни продукти (структурирни депозити и взаимни фондове), да повиши качеството в клиентското обслужване в областта на инвестиционното посредничество и попечителските услуги.

## ОТДЕЛ „УПРАВЛЕНИЕ НА АКТИВИТЕ И ПАСИВИТЕ“

Банката отбеляза още една година на значително подобрене на рентабилността, диверсификация на фъндинг базата и оптимизиране на ликвидните буфери, следвайки ефективно управление на активите и пасивите. С оглед на променената лихвена среда, банката успешно се позиционира на пазара, за да използва възможностите от нарастващите лихви. Стратегическият подход остава фокусиран върху оптимизирането на ликвидната позиция и коефициентите, за да се подобри рентабилността, но поддържайки всички ликвидни показатели значително над регулаторните и вътрешните прагове.

През 2022 г. Пощенска банка продължи да надгражда успешното сътрудничество с местни и международни финансови институции, като ефективно използва съществуващите и привлече нови гаранционни инструменти в подкрепа на бизнеса на микро и МСП. Гаранционните линии, които бяха подписани с Европейския инвестиционен фонд в края на 2021 г. по EGF програмата, бяха добре използвани за отпускане на нови заеми за малък бизнес и корпоративни клиенти. През 2022 г. бяха подписани и две нови гаранционни споразумения – с Фонд мениджър на финансови инструменти в България за подкрепа на бизнеса на МСП и с Националния гаранционен фонд за улесняване на лизинговия бизнес.

## ОТДЕЛ „ТЪРГОВИЯ С ФИНАНСОВИ ПРОДУКТИ“

През 2022 г. Пощенска банка продължи да затвърждава водещата си позиция в предлагането на финансови продукти за клиенти. Банката повиши значително операциите по покупко-продажба на валута с физически лица и компании и разшири гамата от инвестиционни решения и услуги за физически лица и институционални клиенти.

През изминалата година отдел „Търговия с финансови продукти“ продължи да предлага структурирани депозити, насочени към инвестиционните потребности на клиенти физически лица, а също така и структурирани продукти за големи институционални клиенти.



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

### ОТДЕЛ „ТЪРГОВИЯ И ИНВЕСТИЦИОННО БАНКИРАНЕ“

За поредна година Пощенска банка остана сред най-активните участници на пазара на ценни книжа. Отделът управлява ефективно размера и риска на портфейла от облигации на Банката, като реализира солиден лихвен приход за периода.

През 2022 г. Банката продължи да развива и диверсифицира портфейла си от ценни книжа, което доведе до 6% ръст на портфейла за годината. В допълнение, отделът продължи да разширява своите търговски линии и контакти с водещи международни банки и брокери.

### ОТДЕЛ „ПОПЕЧИТЕЛСКИ УСЛУГИ“

През 2022 г. Банката затвърди лидерската си позиция на банка-депозитар за местни взаимни фондове и остана на първо място сред водещите банкови институции, предлагащи пълен набор от попечителски услуги в съответствие с международните стандарти.

В продължение на 15 години Пощенска банка предлага обслужване по съхранение и администриране на всички видове местни и чужди книжа и достъп до над 100 международни пазари. Банката е единственият представител за местния пазар на най-големия Европейски Централен Депозитар - Clearstream Banking Luxembourg.

Активите под депозитарно управление нараснаха с нови 10.8% в сравнение с 2021 г., както и приходите от дейността. Клиентската база през 2021 г. се увеличи с 2.3%, привличайки нови институционални клиенти на обслужване.

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

### ОТДЕЛ „ЧАСТНО БАНКИРАНЕ И ВЗАИМНИ ФОНДОВЕ“

През 2022 г. Частно банкиране отбеляза ръст от над 15% на годишна база на клиентските активи и пасиви. Клиентската база се разшири допълнително, благодарение на все по-успешното партньорство в предлагането на wealth management услуги от две първокласни банки – Юробанк България АД и Eurobank Private Bank Luxembourg S.A.

Изминалата година беше безпрецедентна по отношение представянето на основни класове активи със силно низходящи тенденции. Дългосрочната ни стратегия и наличието на богатата палитра от ниско и среднорискови взаимните фондове способства за реализиране на положителни нетни продажби и загържане размер на нетните активи на нивата от предходната година.

Затвърди се и силното позициониране на дистрибутираните от банката взаимни фондове сред институционални клиенти, където постигнахме 35% ръст на нетните активи на годишна база. Осъществиха се на нови инвестиции от страна на застрахователни компании в уникални за пазара фондове цикъл на живот.

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

## СТРУКТУРА НА УПРАВЛЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

### УПРАВИТЕЛНИ И ПРЕДСТАВИТЕЛНИ ОРГАНИ

Към 31 декември 2022 година Управителният съвет се състои от следните членове:

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

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

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

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

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

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

##### 3.1. Съдружници с неограничена отговорност

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

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

- Асен Ягодин

Дайк- имоти ООД – съдружник

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

- Петя Димитрова

Асоциация на банките в България (юридическо лице с нестопанска цел) – член на Управителния

съвет;

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

Международен банков институт (юридическо лице с нестопанска цел) – Управител

Гръцки бизнес съвет в България (юридическо лице с нестопанска цел) – Член на Управителния съвет;

- **Асен Ягодун**

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

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

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

- **Панайотис Мавридис**

„Имо Пропърти Инвестмънтс София“ ЕАД, България - Изпълнителен директор и член на Съвета на директорите;

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

През 2022 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

### НАДЗОРЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2022 година Надзорният съвет се състои от следните членове:

- Георгиос Провопулос – председател и член на Надзорния съвет;
- Ставрос Йоану – член на Надзорния съвет;
- Михалакис Луис – член на Надзорния съвет;
- Джон Дейвид Бътс - член на Надзорния съвет;
- Иви Вига - член на Надзорния съвет;
- Ясми Рали - член на Надзорния съвет;
- Оливър Елингъм - член на Надзорния съвет;
- Райка Онцова – член на Надзорния съвет.

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

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

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

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

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

##### 3.1. Съдружници с неограничена отговорност

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

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

- **Георгиос Провопулос**

„Геонамар“ ПС – съдружник

- **Джон Дейвид Бътс**

„Лекс Ар Екс България“ ЕООД, България – Едноличен собственик на капитала;

„ЮБАД – ТОРО“ ООД, България – съдружник;

„Лексарекс Кепитъл“ ООД, България – съдружник.

- **Оливър Елингъм**

Tanhurst LLP – съдружник.

- **Райка Онцова**

ВПС – Лилия Сие Онцови СД, България – съдружник.

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

- **Ставрос Йоану**

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

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

Eurobank Direktna A.D. Beograd, Сърбия – член на Съвета на директорите;

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

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

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

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

- **Михалакис Луис**

Eurobank S.A., Гърция – Ръководител на Главно управление Международни дейности и частно банкиране на ниво Група;

Eurobank Private Bank Luxembourg SA, Люксембург – Член на Съвета на директорите;

Eurobank Direktna AD, Белград, Сърбия - Член на Съвета на директорите;

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

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

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

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

Eurobank S.A – член на Изпълнителния съвет.

- **Джон Дейвид Бътс**

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

- **Оливър Елингем**

Self Storage Number 1 Ltd – Директор;

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

Национална агенция за управление на активи, Ирландия – Член на Съвета на директорите.

- **Ясми Рали**

Eurobank Private Bank Luxembourg S.A., Люксембург – член на Съвета на директорите. (до 15.02.2022)

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

През 2022 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

### СТРУКТУРА НА БАНКАТА

Към 31 декември 2022 г. Юробанк България АД няма дъщерни дружества. Банката има 3,333 служители (2021 г.: 3,289).

### ЦЕЛИ НА БАНКАТА ЗА 2023 г.

Въпреки че дългосрочната стратегия на банката остава непроменена – с фокус върху органичния растеж, дигитализацията и отличното клиентско обслужване, през следващата година банката е изправена пред две големи предизвикателства, които ще изискват значителни ресурси и внимание

от страна на мениджмънта, а именно придобиването на бизнеса на българския клон на БНП Париба Пърсънъл Файненс и подготовката за приемането на еврото, въпреки скорошното отлагане.

На 20 януари 2023 г. Юробанк България подписа договор за придобиване на търговското предприятие на „БНП Париба Пърсънъл Файненс С.А. - клон България“ КЧТ. Клонът е един от лидерите на пазара на потребителско кредитиране в страната и това придобиване представлява огромна възможност за Банката да навлезе в нов бързо развиващ се сегмент, който се характеризира и с високи маржове. През последните повече от 15 години БНП Париба Пърсънъл Файненс е изградила един разпознаваем бизнес модел, който Банката иска да надгради и развие. Придобиването не само ще позволи на Юробанк България да увеличи пазарния си дял и да гони второто място в сегмента, но и предлага възможности за кръстосани продажби и нови начини за обслужване на клиентите.

Другият важен проект за годината е подготовката за въвеждане на еврото. В средносрочен план се очаква приемането на еврото да донесе много ползи за страната като цяло и за Банката в частност, като намаляване на валутния риск, по-висока капиталова адекватност, повече възможности за инвестиции и по-добър достъп до финансиране.

Очакваното забавяне на икономиката и затапящата се парична политика означават, че основната цел на банката ще бъде да осигури достатъчно ликвидност на подходяща цена, за да поддържа ръста на кредитирането и да защити коефициентите на ликвидност. Ръстът на кредитирането на пазара се очаква да бъде много по-нисък от рекордния, наблюдаван през 2022 г., поради което фокусът ще се измести към рентабилността, а не към спечелването на пазарен дял. Въпреки това, съотношението разходи към приходи ще бъде подложено на натиск от все още високата инфлация и нарастващата цена на привлечения ресурс, тъй като лихвите по съществуващите кредити не могат да бъдат лесно променени.

Качеството на портфейла ще се следи отблизо чрез системата за ранно предупреждение и други подходящи показатели, за да се гарантира, че Банката изпреварва събитията и е в състояние да реагира проактивно на промените в средата.

Поддържането на солидни капиталови буфери ще остане основен приоритет. Юробанк България ще продължи да разчита на органичния ръст на капитала, за да подкрепя растежа си. В същото време ще се търсят повече дългосрочни задължения, за да се подготви за влизането в сила от началото на 2024-та година на пълното изискване за собствен капитал и приемливи задължения.

Успоредно с двата големи проекта Банката ще инвестира в подобряване на информационните си системи и ще положи основите за цялостна реконструкция на ключови фронт и бек офис системи през следващите години.

Както винаги, специално внимание ще бъде отделено на обслужването на клиентите, не на последно място чрез приключване на проекта за реновиране на клоновата мрежа, който предоставя на клиентите повече възможности да банкират по модерен и луксозен начин. Същите високи стандарти за обслужване ще бъдат приложени и към новите клиенти след придобиването на БНП Париба Пърсънъл Файненс, за да се почувстват добре дошли, ставайки част от семейството на Пощенска банка.

### ОТГОВОРНОСТИ НА РЪКОВОДСТВОТО

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

Ръководството потвърждава, че се прилага адекватна счетоводна политика.

Ръководството също така потвърждава, че се спазва законодателството, приложимо за банките в България и че финансовите отчети са изготвени на базата на принципа „действащо предприятие“. Ръководството е отговорно за коректното водене на счетоводните регистри, за опазването на активите и за предприемане на необходимите мерки за предотвратяване и разкриване на потенциални злоупотреби и други нередности

Petia Nikolova  
Dimitrova

Digitally signed by Petia Nikolova  
Dimitrova  
Date: 2023.03.30 18:44:46 +03'00'

Dimitar Borisov  
Shoumarov

Digitally signed by Dimitar  
Borisov Shoumarov  
Date: 2023.03.30 17:02:04  
+03'00'

### Петя Димитрова

Главен изпълнителен директор, председател и член на Управителния съвет  
30 март 2023 г.  
София, България

### Димитър Шумаров

Член на УС,  
Изпълнителен директор и Главен финансов директор

## ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА КОРПОРАТИВНО УПРАВЛЕНИЕ ЗА 2022 Г.

### 1. Кодекс за корпоративно управление и практики

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

### 2. Спазване на Националния кодекс за корпоративно управление

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

#### 2.1. Вътрешно ръководство за корпоративно управление

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

#### 2.2. Етичен кодекс

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

#### 2.3. Конфликт на интереси

Процедурите за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси в Банката са включени във вътрешни Правила за управление на конфликт на интереси. В съответствие с тези правила, Изпълнителните директори и другите членове на Ръководството имат задължение да информират съответно Надзорния съвет/ Управителния съвет за каквито и да било лични

интереси, които биха могли да произтекат от сделки в Банката, които попадат в полето на тяхната отговорност или всякакъв друг конфликт между техните интереси и интересите на Банката, които могат да възникнат при изпълнение на служебните им задължения.

### 2.4. Възнаграждение

Приетата Политика за възнагражденията на Банката е неразделна част от практиката ѝ на корпоративно управление. Разработена е в съответствие с оперативния модел, бизнес стратегията, краткосрочните и дългосрочни цели на Банката и включва мерки за избягване на конфликт на интереси. Също така, политиката за възнагражденията съответства и насърчава разумното и ефективно управление на риска и не поощрява прекомерното поемане на риск за Банката. Следователно, оперативните стандарти и механизми, които са приети гарантират, че нивата на възнаграждение са пряко свързани с резултатите и необходимото поведение.

Оповестяванията относно възнаграждението на членовете на съветите и на ключовия управленски персонал за 2022 г. са включени в Годишните оповестявания, съгласно изискванията на Регламент (ЕС) 575/2013 (чл. 431-455).

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

#### 3.1. Общо събрание на акционерите

Общото събрание на акционерите („ОСА“) се състои от всички акционери с право на глас, представени лично или чрез пълномощник, овластен чрез писмено пълномощно. Акционерите или техните пълномощници имат в Общото събрание толкова гласа, колкото акции имат в капитала на Банката. Членовете на Надзорния съвет и на Управителния съвет могат да вземат участие в работата на Общото събрание без право на глас, освен ако са акционери. Представители на Управление Вътрешен одит и на специализираните одиторски предприятия, избрани да проверят и заверят годишния счетоводен отчет, могат да участват в работата на Общото Събрание без право на глас.

#### 3.2. Надзорен съвет и Комитети към Надзорния съвет

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

Съставът на НС към 31.12.2022 г. е от 8 (осем) членове, след като с решение на Общото събрание на акционерите бяха освободени г-н Теодорос Каракасис и г-н Анастасиос Николаоу и беше назначен нов член, а именно г-жа Райка Онцова, с мандат равен на мандата на останалите членове на Надзорния съвет, което решение е в сила от вписването му в Търговския регистър и регистъра на ЮЛНЦ. Настоящият мандат на членовете на Надзорния съвет изтича на 10.05.2025 г.

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

Към 31.12.2022 г. членовете на Надзорния съвет са:

- Георгиос Провопулос - Председател на Надзорния съвет;
- Ставрос Йоану - Член на Надзорния съвет;
- Михалакис Луис - Член на Надзорния съвет;
- Джон Дейвид Бътс - Член на Надзорния съвет;
- Иви Вига - Член на Надзорния съвет;
- Ясми Рали - Член на Надзорния съвет;
- Оливър Елингем - Член на Надзорния съвет;
- Райка Онцова – Член на Надзорен съвет.

Председателят и петима от членовете са независими членове.

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

### 3.2.1. Risk комитет

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

Членовете на Risk комитета се избират от Надзорния съвет. Текущо Risk комитетът се състои от 4 (четирима) членове.

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

През 2022 г. Risk комитетът проведе 4 (четири) редовни заседания и 3 (три) извънредни заседания.

### 3.2.2. Одит комитет

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

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

- Ефективност и изпълнение на функцията за управление на съответствие.

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

Одит комитетът се състои от най-малко трима членове. Към 31.12.2022 г. Одит комитетът се състои от четирима членове, които се назначават за срок от три години с възможност за подновяване на мандата, като при всички положения едно лице не може да бъде член на Одитния комитет за повече от 12 (дванадесет) години.

Мандатът на членовете на Одит комитета е до юни 2024 г.

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

Одит комитетът заседава поне 4 (четири) пъти годишно или по-често при необходимост и докладва за своята дейност и изпраща протоколи от своите заседания до Надзорния Съвет всяко тримесечие. През 2022 г. Одит комитетът проведе 4 (четири) редовни и 7 (седем) извънредни заседания.

### 3.2.3. Комитет по възнагражденията

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

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

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

През 2022 г. Комитетът по възнагражденията се състои от трима членове. През 2022 г., Комитетът проведе пет срещи.

### 3.2.4. Комитет по назначенията

Надзорният съвет ( наричан за краткост "НС") е делегирал на Комитета по назначенията отговорността да ръководи процеса на назначаване в Надзорния съвет, Управителния съвет (наричан за краткост „УС“) и Комитета на НС. В този контекст Комитетът по назначенията отговаря, наред с другото, за идентифицирането, номинирането и препоръчването на кандидати за назначаване в НС и УС. Комитетът по назначенията разглежда и въпроси, свързани с адекватността, ефикасността и ефективността на УС и НС. При изпълнение на своите задължения Комитетът по номинациите се отчита пред НС.

През 2022 г. Комитетът по възнагражденията се състои от трима членове.

През 2022 г. Комитетът проведе шест срещи.

### 3.3. Управителен съвет и комитети на Управителния съвет

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

Съставът на УС към 31.12.2022 г. е от 4 (четирима) членове. Трима от членовете на УС са назначени като изпълнителни директори на Банката. УС възлага, с одобрението на НС, отговорността за управлението и представителството на Банката на изпълнителни директори, избрани измежду членовете на съвета. Упълномощаването на изпълнителните директори да представляват Банката може да бъде оттеглено във всеки един момент от УС с одобрението на НС.

Към 31 декември 2022 година Управителният съвет се състои от следните членове:

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

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

#### 3.3.1. Комитет по управление на активите и пасивите

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

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

КУАП има следните правомощия:

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

#### 3.3.2. Регионален кредитен комитет

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

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

#### 3.3.3. Кредитен комитет за страната

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

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

#### 3.3.4. Комитет за управление на проблемни експозиции I

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

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

#### 3.3.5. Комитет за управление на проблемни експозиции II

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

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

#### 3.3.6. Комитет по проблемните активи

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

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

Основните задължения и отговорности на Комитета по проблемите активи са:

- Да осъществява мониторинг на управлението на кредити с просрочие и необслужвани експозиции;
- Да определи и внедри стратегия за управление на проблемни активи и да осъществява мониторинг за ефективното ѝ прилагане.

### 3.3.7. Комитет по кредитите и продуктите

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

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

### 3.3.8. Комитет по оперативен риск

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

Комитетът се състои от висш ръководен персонал в областта на Риск, Операции, ИТ, Финанси, Управление на проблемни активи, Банкиране на дребно и Корпоративно банкиране. В състава е включен и член без право на глас от Управление Вътрешен одит.

### 3.3.9. Комитет по доставките в страната

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

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

### 3.3.10. Комитет за свързаност на служителите

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

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

### 3.3.11. Комитет по околна среда и устойчиво развитие

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

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

### 3.3.12. Комитет по наблюдение на проблемни експозиции

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

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

## 3.4. Комитети към Главния изпълнителен директор

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

### 3.4.1. Изпълнителен комитет

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

### 3.4.2. Етичен комитет

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

Етичният комитет е ставен от висш ръководен персонал, в т.ч. Главния изпълнителен директор и Ръководителя на Човешки ресурси.

## 3.5. Основни въпроси разгледани от Надзорен съвет през 2022 г.:

В изпълнение задълженията си през 2022 г. НС е разгледал следните основни въпроси:

#### а) Корпоративно управление:

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

#### б) Капиталова адекватност:

- информиране относно процеса по Вътрешен анализ на адекватността на капитала и Вътрешен анализ на ликвидността за 2022 г. (ICAAP & ILAAP) – Доклад за Стълб 2. Отчетът за капиталова адекватност е прегледан всяко тримесечие.

#### в) Бизнес мониторинг:

- одобрение на годишния финансов отчет за 2021 г.;

- преглед на развитието на бизнеса и ликвидността.

#### з) Управление на риска и вътрешен контрол:

- Информирание относно годишните доклади по оценка на системите за вътрешен контрол и политиката на съответствие;
- Преглед и одобрение на Доклада по Стълб 3 за 2021 г.;
- Информирание относно Стратегията за риска и капитала и Рамката за риск апетита;
- Преглед на протоколите от заседанията на Одит Комитет и ключови въпроси на одита.

#### 4. Политика за разнообразие в Съветите

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

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

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

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

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

**5.2.** Политика за въвеждане в работата и продължителното професионално развитие на членовете на съветите има за цел да въвежда и обучава новоназначените членове, както и настоящите членове на съветите. В зависимост от опита на човека се определя кои действия по програмата трябва да бъдат предприети. Целите на програмата са: да информира за визията и стратегията на „Юробанк България“ АД, да информира практически процедурни задължения, за да намали времето, необходимо на дадено лице да стане продуктивно в своите задължения, да интегрира дадено лице като новодошъл член на съвета, да гарантира задържане на лицата занапред, да се запознаят новоназначените лица с организационната структура на „Юробанк България“ АД, да се запознаят с бизнеса на „Юробанк България“ АД и

пазарите, на които оперира, да се създаде връзка със служителите на банката разбиране за нейните основни взаимоотношения с регулаторите Българска народна банка и Комисията за финансов надзор.

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

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

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

##### 6.1. Принципи на системата за вътрешен контрол

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

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

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

- **Управление на риска:** Банката осъзнава, че поемането на рискове е неделима част от нейния бизнес. Поради това тя определя механизми да идентифицира тези рискове и да оцени тяхното потенциално въздействие върху постигането на нейните цели. Тъй като условията, в които оперира от икономически, секторен, регулаторен и оперативен характер ще продължават да се променят, механизмите за управление на риска, които се прилагат, трябва да са определени (и да еволюират) по начин, който дава възможност да се идентифицират и управляват специалните и нови рискове, свързани с промяната;

- **Контролни дейности:** Дейностите по вътрешен контрол са разписани в политики и подробни процедури, които са създадени с цел да подсилят, че операциите се извършват сигурно и всички транзакции са записани точно и прецизно в съответствие с указанията на мениджмънта и регулациите. Те възникват по време на организационните и бизнес процеси на всички нива и във всички функции. Една от основните организационни мерки за осигуряване на ефективността на контрола в Банката е разделянето на дейностите;

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

- **Информация и комуникации:** Информацията трябва да бъде идентифицирана, запазена и комуникирана във форма и времеви рамки, които дават възможност на хората да продължат



да изпълняват отговорностите си. Банката е установила ефективни канали за комуникация, които да осигуряват, че информацията е комуникирана във всички посоки (по вертикала, хоризонтала) в рамките на организацията. Налице са механизми, които да обхванат подходяща външна информация, както и да комуникират ефективно с външни страни, в т.ч. регулатори, акционери и клиенти.

- **Контролна среда:** Контролната среда е основата на всички компоненти от системата за вътрешен контрол, която осигурява дисциплина, създава и влияе на разбирането за контрол на служителите. Почтеността и високите етични ценности произтичат от философията и работния стил на мениджмънта и се подкрепят от подходящите политики за подбор и обучение, които подсилват компетентността на хората. Организационната структура на Банката съответства на размера и сложността на операциите ѝ, с ясно дефинирани отговорности и линии на отчетност и ясно определени делегирани правомощия;
- **Мониторинг:** Банката е установила механизми за постоянен мониторинг на дейностите като част от нормалния оперативен процес. Тук се включват регулярни мениджмънт и надзорни дейности и други действия, които персоналът предприема при изпълнението на своите задължения, които оценяват представянето на системите за вътрешен контрол. Извършват се и независими оценки на системите за вътрешен контрол от функцията по Вътрешен одит, обхвата и честотата на които зависят основно от оценката на рисковете и ефективността на непрекъснатите мониторинг процедури. Недостатъците на вътрешния контрол се докладват на ръководството, като значимите се докладват на Управителен съвет, Одит комитет и Надзорен съвет.

## 6.2. Вътрешен одит

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

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

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

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

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

- Да предоставя увереност под формата на независимо мнение относно адекватността и ефективността на системите за вътрешен контрол. За да формира мнение УВО провежда одити, базирани на Одит план, одобрен от Одит комитета. Честотата на одитните проверки зависи от степента на риск във всяко бизнес звено и/или процес;
- Да предоставя активна подкрепа на Ръководството на Банката в установяването на най-

добрите практики за вътрешен контрол и управление на риска;

- Да съдейства на Ръководството на Банката в предотвратяването на измами и злоупотреби;
- Да извършва последващи проверки с цел да установи дали са предприети подходящи действия във връзка с докладваните констатации в определените срокове.

## 6.3. Правомерност

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

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

С оглед на опазване на тази независимост, Директорът на управление „Правомерност“ докладва пред Одит комитета, Началника на управление „Правомерност“ на Групата Юробанк, а за административни цели - пред Главния Изпълнителен Директор. Директорът на управление „Правомерност“ присъства на всички срещи на Одит комитета и представя доклад за всяко тримесечие, обобщавайки дейностите през разглеждания период и акцентирайки на основните въпроси в съответната област. Докладът включва всички въпроси, които са в сферата на дейност на управление „Правомерност“ и които Директорът на управлението е преценил, че трябва да бъдат докладвани, както и такива, изрично изискани от Одит комитета.

Задълженията и отговорностите на Управление Правомерност включват:

- повишаване на осведомеността по отношение на спазването на законодателството в Банката;
- разработване на надеждна рамка за идентифициране и оценка на риска, свързан с нормативното съответствие, предоставяне на съдействие, при необходимост, на ръководството на бизнес линиите относно ефективността на дейностите по управление на риска от несъответствие;
- разглеждане на въпросите, свързани с мерките срещу финансовите престъпления в съответствие с действащото законодателство и със съществуващите санкции. Управлението е отговорно за разработване и въвеждане на необходимите политики и процедури относно мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризъм, както и за мониторинга по тяхното спазване. Освен това, то е отговорно за осигуряване на подходящо обучение на служителите, както и за взаимодействието със съответните компетентни органи;
- консултиране на Управителния и Надзорен съвет, както и Висшето ръководство относно спазването на приложимите закони, правила и стандарти и предоставяне на информация относно изменения в регулаторната рамка;
- изготвяне на политики, процедури и други документи, като наръчници за постигане на съответствие, вътрешни кодекси за етично поведение и практически насоки, с цел предоставяне на указания на служителите относно правилното прилагане на относимите закони, правила и стандарти, както и подпомагане на бизнеса в разработването и прилагането на политики и процедури в съответствие с регулаторните изисквания;
- наблюдаване и проверка относно ефективното прилагане на вътрешните процеси и

процедури, насочени към постигане на регулаторно съответствие;

- мониторинг на своевременното подаване на задължителни периодични отчети към държавни органи и институции в изпълнение на нормативни изисквания и докладване за всяко забавяне и глоби, произтичащи от нарушения на регулациите, на Одит комитета;
- изпълнение на законоустановени отговорности и поддържане на връзка с регулаторни и външни органи по въпросите, свързани със съответствието с нормативните изисквания.

#### 6.4. Управление на риска

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

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

Risk комитетът има следните правомощия:

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

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

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

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

Стъпка	Дейност
Идентификация	• Създаване на правила и процедури за идентифициране и разбиране на бизнес рисковете
Оценка	• Създаване и въвеждане на показатели за измерване на риска, както и методологии и стандарти за отчетност
Контрол	• Установяване на процеси и практики за контрол, включително структура на лимити, критерии за обезценка и изисквания за отчетност  • Мониторинг на операциите, свързани с контрола и придържане към насоките за управление на риска и лимитите  • Ранни предупредителни сигнали относно отклонения от определения рисков апетит на Банката
Отчетност	• Интерпретиране и отчитане на рисковите експозиции, концентрации и резултатите от поемането на риск  • Комуникация с външни страни
Управление и верификация	• Преглед и верификация на всички аспекти на рисковия профил на Банката  • Оценка на възвращаемостта на новите рискове  • Препоръки относно оптимизиране на рисковия профил на Банката  • Преглед и верификация на практиките за управление на риска

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

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

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

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

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

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

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

За портфейл Банкиране на дребно – апликационни и поведенчески скоркарти служат за оценка на кредитния риск на клиента. За корпоративни клиенти Банката използва рейтингови системи, в зависимост от икономическата дейност на клиента. Модели за ранно предупреждение се използват за всички портфейли за дефиниране на специфични стратегии и действия за управление на процесите по събиране и предварително събиране на вземания. Моделите за оценка на риска и рейтинговите системи са съвместими с естеството, размера и сложността на дейностите на Банката.

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

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

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

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

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

**Принцип 12:** Създадена е взаимовръзка между Рамката за рисков апетит и останалите стратегически документи, сред които Вътрешния анализ на адекватността на капитала (ВААК) и Вътрешния анализ на адекватността на ликвидността (ВААЛ), бизнес плана, стратегията и оперативния план за управление на НРЕ, Плана за възстановяване и изготвянето на стрес тестове.

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

**7.1.** Банката не е участвала в значими преки или косвени акционерни участия (включително косвени акционерни участия чрез пирамидални структури и кръстосани акционерни участия) по смисъла на член 85 от Директива 2001/34/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 28 май 2001 г. относно допускането на ценни книжа до официална регистрация на фондова борса и относно информацията, която подлежи на публикуване за тези ценни книжа, изменена с Директива 2004/109/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 15 декември 2004 г. относно

хармонизиране изискванията за прозрачност по отношение на информацията за издателите, чиито ценни книжа са допуснати за търгуване на регулиран пазар, и за изменение на Директива 2001/34/ЕО, а именно чл. 9 - 13.

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

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

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

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

**7.6.** Банката няма информация, освен оповестеното в параграф събития след датата на баланса, за предложения за поглъщане към датата на изготвяне на финансовия отчет.

## УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

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

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

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

Надзорният съвет на Банката (НС) е делегирал на Risk комитета функциите по одобряване

на всички стратегически решения за управление на риска. Риск комитетът е отговорен за контрола на количествените и качествени аспекти на всички кредитни, пазарни, ликвидни и оперативни рискове. Управление „Риск“ подкрепя и допълва дейностите на Риск Комитета. В допълнение, Вътрешен одит извършва независим преглед на управлението на риска и контролната среда.

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

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

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

Основните четири вида риск, управлявани и контролирани от страна на Банката, са кредитен риск, пазарен риск (включително лихвен риск в банковия портфейл), ликвиден риск и оперативен риск. Банката е в процес на изграждане на рамка за ефективно управление и контрол на свързаните с климата и околната среда рискове.

### Кредитен риск

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

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

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

Експозициите към кредитен риск се управляват редовно чрез анализ на способността на настоящите и потенциални кредитополучатели да извършват плащанията за главници и лихви съгласно договора за кредит и чрез промяна на кредитните лимити, където е уместно. Експозицията на всеки кредитополучател е ограничена от съответните лимити, покриващи балансовата и задбалансовата част на експозицията. Задбалансовите ангажименти към клиентите включват валутни и лихвени деривати, банкови гаранции, акредитиви и други финансови инструменти. В съответствие със своята стратегия за управление на риска, Банката поддържа ниско ниво на концентрация на риска по индустрии и клиенти. Банката оценява на месечна база рисковите експозиции, свързани с кредитния портфейл чрез класифициране и провизиране на кредитите в съответствие с МСФО и Политиката за провизиране. Провизиите за обезценка отразяват вероятността Банката да не съумее да упражни своите права върху предоставените в нейна полза обезпечения по просрочените кредити.

### Пазарен риск

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

През 2022 г. процесът по измерване, наблюдение, анализ, отчетност и управление на експозициите на Банката към пазарни рискове продължи да бъде в пълно съответствие с груповите стандарти и най-добри практики. Анализът на рисковите експозиции на Банката се допълва от стрес-тестове за пазарен риск, изготвяни на регулярна месечна база и симулиращи неблагоприятни сценарии за лихвените проценти, кредитните спредове, обменните курсове и портфейла от капиталови инструменти, които са се доказали като ценен инструмент за управление на риска в перспектива.

Банката не поема съществени открити позиции в чужда валута, различна от евро, което държи експозицията към валутен риск на ниски нива. Общата експозиция на Банката към лихвен риск през годината също остана изцяло в рамките на рисковия апетит. Основен източник на лихвен риск са позициите в ценни книжа с фиксиран доход, голяма част от които са хеджирани срещу лихвен риск посредством лихвени суапи, като средно-претеглената дюрация на портфейла от облигации се поддържа ниска. Портфейлът на Банката от капиталови инструменти, търгувани за собствена сметка, е малък и се състои изцяло от инструменти, търгувани на Българската фондова борса, при наличие на ежедневно наблюдение и управление на ценовия риск, допълнено от ежедневни изчисления на стойността-под-риск на портфейла (VaR). Наблюдението и управлението на контрагентските рискове също се извършва на ежедневна база, редом с наблюдението на лимитите за потенциална бъдеща експозиция (PFE) по деривативните трансакции с корпоративни клиенти.

### Ликвиден риск

Разумното управление на ликвидния риск и подходящият надзор и контрол са елементи от съществено значение за ефективното управление на Банката. Банката има ограничен апетит за поемане на ликвиден риск и приема потенциално увеличените разходи, свързани с поддържането

на достатъчни ликвидни буфери за осигуряването на здрава и стабилна ликвидна позиция, готова да посрещне успешно потенциални неблагоприятни стресови събития. Крайната отговорност за управление на ликвидността е на „Комитета за управление на активите и пасивите“ (ALCO). Ежедневното управление на ликвидността се осъществява от управление „Капиталови пазари“, а отдел „Пазарен риск“ в управление „Риск“ упражнява функцията на независим контрол върху ликвидния риск.

През 2022 г. Пощенска банка продължи да поддържа изключително силни ликвидни позиции. Постоянно наблюдаваните вътрешни ликвидни съотношения и буфери останаха на нива, значително надвишаващи изискванията. Регулаторният „Коефициент на ликвидно покритие“ (LCR), изчисляван съгласно изискванията на Регламент (ЕС) 575/2013 и Делегиран Регламент (ЕС) 2015/61, към 31 декември 2022 бе на ниво от 211%, а „Коефициентът на нетно стабилно финансиране“ (NSFR) - 156%. Регулаторното изискване и за двете съотношения е 100%. Положителната перспектива за състоянието на ликвидността на Банката се подсилва и от количествените резултати от месечните стрес-тестове за ликвиден риск, демонстриращи изградения силен капацитет за справяне с изключително неблагоприятни сценарии по отношение на ликвидните рискове и финансирането.

### Оперативен риск

Оперативен е рискът от загуба, произтичаща от неадекватни или неправилно функциониращи вътрешни процеси, хора и системи или от външни събития, като включва в себе си и правен риск.

Управлението на Оперативния риск в Банката се основава на рамка от политики, процедури, методологии, процеси и системи, предназначени за идентифициране, оценка, смекчаване, наблюдение, контрол и отчитане на излагането на Оперативен риск, и на проявлението му.

Управлението на Оперативния риск в Юробанк България АД се състои от следните ръководни органи/служители: Надзорен Съвет, Управителен Съвет, Риск Комитет, Комитет по Оперативен риск, Ръководители на Бизнес звена, Звено Оперативен риск Банкиране на гребно, Звено Оперативен риск Корпоративно банкиране, Партньори по Оперативен риск, Директор Управление Риск, Отдел Оперативен риск и Управление Вътрешен Одит.

Ролята на Комитета по Оперативен Риск на Банката е да оказва надзор на оперативните рискове, произтичащи от дейностите на Юробанк България АД, с цел да се удостовери, че се прилагат подходящите процеси за оценка, наблюдение и намаляване на Оперативния риск. От името на Надзорния съвет, Риск Комитетът наблюдава нивото и профила на Оперативен риск на Банката.

Ръководството на бизнес звената управлява присъщите оперативни рискове в тяхната област, подпомагани от специализираните звена по управление на Оперативния риск, където е приложимо, както и от партньорите по Оперативен риск.

Отдел Оперативен Риск на банката е част от Управление Риск. Основната цел на отдела е да подпомага прилагането на рамката за управление на Оперативния риск, да способства въвеждането на ефективни програми за управление на Оперативния риск, да предоставя надеждна информация за най-важните експозиции към Оперативен риск, да измерва, наблюдава и информира за Оперативните рискове, на които е изложена Банката.

Управлението на Оперативния риск в Юробанк България АД се базира на шест обособени, но същевременно взаимосвързани и съгласувани програми, които се реализират с помощта на специализирано ИТ приложение:

- Събития в резултат на проявлението на Оперативен риск – регистрират се всички оперативни събития с техния ефект, анализ на причините за възникване, както и предприети мерки за ограничаване на тяхното въздействие и бъдещо проявление;
- Ключови рискови индикатори за оперативен риск (КРИ) – КРИ със съответни прагове за докладване са внедрени и наблюдавани;
- Самооценка на Риска и Контролите – всички отдели в Банката извършват самооценка на риска и контролите на всеки 12 до 18 месеца на базата на план, базиран на рискова оценка;
- Сценарни анализ на Оперативен риск – оценка на потенциално значими бъдещи събития и тяхното потенциално въздействие;
- Управление на рисковете при изнасяне на дейности;
- Докладване на Оперативните рискове – установена е система за редовно докладване на Оперативните рискове, която подпомага по-ефективното вземане на решения и на управлението на Оперативните рискове.

Банката е внедрила планове за устойчивост и непрекъсваемост на бизнеса, за да осигури възможност за продължаване на дейността и ограничаване на загубите в случай на инцидент. В допълнение, Банката е сключила подходящи застраховки, за да се предпази от Оперативни рискове с високо въздействие.

Функцията по Вътрешен одит осигурява независима оценка и увереност по отношение ефективността на рамката за Оперативен риск и нейното прилагане.

# ***ПРИЛОЖЕНИЕ***



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

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

# ДОКЛАД НА НЕЗАВИСИМИТЕ ОДИТОРИ

## До акционерите на „Юробанк България“ АД

### Доклад относно одита на финансовия отчет

#### Мнение

Ние извършихме одит на приложения от стр. 60 до стр. 196 финансов отчет на „Юробанк България“ АД („Банката“), съдържащ отчета за финансовото състояние към 31 декември 2022 г., отчета за доходите, отчета за всеобхватния доход, отчета за промените в собствения капитал и отчета за паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, както и пояснителните приложения към финансовия отчет, съдържащи и обобщено оповестяване на съществените счетоводни политики.

По наше мнение, приложеният финансов отчет дава вярна и честна представа за финансовото състояние на Банката към 31 декември 2022 г. и за нейните финансови резултати от дейността и паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане (МСФО), приети от Европейския съюз (ЕС).

#### База за изразяване на мнение

Ние извършихме нашия одит в съответствие с Международните одиторски стандарти (МОС). Нашите отговорности съгласно тези стандарти са описани допълнително в раздела от нашия доклад „Отговорности на одиторите за одита на финансовия отчет“. Ние сме независими от Банката в съответствие с Международния етичен кодекс на професионалните счетоводители (включително Международни стандарти за независимост) на Съвета за международни стандарти по етика за счетоводители (Кодекса на СМСЕС), заедно с етичните изисквания на Закона за независимия финансов одит (ЗНФО), приложими по отношение на нашия одит на финансовия отчет в България, като ние изпълнихме и нашите други етични отговорности в съответствие с изискванията на ЗНФО и Кодекса на СМСЕС. Ние считаме, че одиторските доказателства, получени от нас, са достатъчни и уместни, за да осигурят база за нашето мнение.

### Ключови одиторски въпроси

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

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

#### Обезценка по отношение на кредити и аванси на клиенти

Към 31 декември 2022 г. финансовият отчет включва:

- Брутна стойност на кредити и аванси на клиенти в размер на 10,410,620 хил. лева (31 декември 2021 г.: 9,092,689 хил. лева) и загуба от обезценка за очаквани кредитни загуби („ОКЗ“) в размер на 347,187 хил. лева (31 декември 2021 г.: загуба от обезценка за ОКЗ: 298,738 хил. лева), както са представени в приложение 18 към финансовия отчет;
- Нетен размер на разходи за обезценка за кредитни загуби, признат в отчета за доходите в размер на 71,878 хил. лева (2021: 83,375 хил. лева), както е представен в приложение 12 към финансовия отчет;

Виж също следните приложения към финансовия отчет:

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

#### Ключов одиторски въпрос

#### Как този ключов одиторски въпрос беше адресиран при проведението от нас одит

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

Както е описано в приложение 3.1 към финансовия отчет, очакваните кредитни загуби са били определени в съответствие със счетоводните политики на Банката, които следват изискванията на МСФО 9 Финансови инструменти („МСФО 9“). Съгласно изискванията на МСФО 9, Банката изготвя приблизителна оценка на очакваните кредитни загуби, като отчита класификацията по фази на кредитните експозиции.

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

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

- Оценка доколко са подходящи счетоводните политики за обезценка на кредити и свързаните с тях методи и модели спрямо изискванията на съответния счетоводен стандарт, нашето разбиране за бизнеса и практиките в индустрията. По-конкретно ние подложихме на критична оценка преценката на Управителния съвет, за това дали нивото на сложност на методологията е подходящо на база на оценката на фактори на ниво дружество и на ниво портфейл;
- Отправихме съответните запитвания към служители на Банката в отделите за управление на риска, вътрешен одит и информационни технологии с цел да придобием разбиране за процеса на приблизително оценяване на ОКЗ,

<p>Банката, очакваните кредитни загуби се определят на база на статистически модели, в които са заложили данни, на база на историческа информация на Банката за обслужване на дълга, както и прогнозна информация и макроикономически сценарии. Основните допускания в тази област, наред с останалото, са свързани с вероятността длъжникът да не изпълни задължението си („вероятност от неизпълнение“), оценката на задължението, което няма да бъде възстановено от длъжника в случай на неизпълнение („загуба при неизпълнение“) и размерът на експозицията при неизпълнение („експозиция при неизпълнение“). В резултат на геополитическата нестабилност след избухването на руско-украинската война, неблагоприятните макроикономически ефекти от повишаването на цените на енергията и другите суровини, инфлационен натиск и проблемите в глобалните вериги на доставки, както и от повишаването на лихвите нива, оценката на ОКЗ на колективна база беше свързана с допълнителни усложнения и повишена несигурност при приблизителното оценяване. Наред с останалото, се изискваше прилагането на корекции извън модела от страна на ръководството при определяне на оценката на колективните загуби от обезценка в края на годината.</p> <p>За експозиции във Фаза 3 надвишаващи конкретни прагове, определени за различните сегменти, съгласно „Счетоводната политика за обезценка на кредитни експозиции“ на Банката, очакваните кредитни загуби се определят на индивидуална база, посредством анализ на дисконтирани парични потоци. Процесът включва елементи на субективност и разчитане на редица съществени допускания, включително такива по отношение на очакваните постъпления от продажбата на свързаното обезпечение и минималния период за реализиране на обезпечението.</p> <p>Вследствие на горепосочените фактори и сложности, ние сметаме, че очакваните кредитни загуби на кредити и аванси са свързани със значителен риск от съществени неправилни отчитания във финансовия отчет, което изискваше нашето повишено внимание при одита и като такова беше определено като ключов одиторски въпрос.</p>	<p>използваните в него приложения на информационните технологии, основните източници на данни и допусканията, използвани в модела на ОКЗ. Също така, направихме оценка и тестване на контролната среда на информационните технологии на Банката за сигурност и достъп до данните и промени в програмите;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценка и тестове на проектирането и внедряването, както и оперативната ефективност на избрани основни контроли по отношение на одобрение, отчитане и наблюдение на кредити, включително, но не само, контроли свързани с коректността на класификацията на експозициите на такива, по които има изпълнение и такива, по които няма изпълнение, изчисление на дните просрочие, класификация по фази и изчисление на ОКЗ;</li> <li>• За избраната извадка от кредити извършихме критична оценка, която се базира на наличната документация (актуализирани финансови индикатори, специфика на изплащането, събития на неизпълнение, реструктурирана експозиция) и на дискусия с кредитните инспектори и служители в отдела за управление на риска, за наличие на обстоятелства, които да наложат класификация във Фаза 2 или във Фаза 3 към 31 декември 2022 г.;</li> </ul> <p>За ОКЗ, оценени на колективна база:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Получаване на съответните макроикономически прогнози на Банката и критичен анализ на оценката на Банката за прогнозната информация и макроикономическите сценарии, използвани при изчислението на ОКЗ, чрез потвърждаващи запитвания към Управителния съвет и проверка на публично достъпна информация;</li> <li>• Критичен анализ на вероятност от неизпълнение, загуба при неизпълнение и експозиция при неизпълнение за извадка от портфейлите на Банката, като се позоваваме, наред с останалото, на нашия собствен анализ на данните на Банката за минали случаи на неизпълнение, реализирани загуби от тези неизпълнения, договорни парични потоци и продължителност на договора;</li> </ul>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тестване на съществени корекции след модела, за да се отрази текущата пазарна волатилност, която не е отразена в първоначалните модели за ОКЗ. Като част от процедурата, ние оценихме данните, допусканията и методите, използвани при изчисляването на корекциите;</li> <li>• Преизчисляване на очакваните кредитни загуби към 31 декември 2022 г. за избрани портфейли на Банката на база на модела за ОКЗ на Банката;</li> </ul> <p>За ОКЗ, оценени на индивидуална база:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• За тези кредити, за които са идентифицирани обстоятелства, които да изискват класификация във Фаза 3, критичен анализ на основните допускания, използвани от Управителния съвет при изготвяне на приблизителната оценка на бъдещите парични потоци, използвани при изчисление на обезценките, включително време за продажба и реализируема стойност на обезпечението, чрез позоваване на основните споразумения за обезпечение и оценки, чиято уместност и надеждност оценихме независимо;</li> </ul> <p>Общо за кредитни експозиции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверка дали оповестяванията по отношение на ОКЗ във финансовия отчет на Банката включват и описват по подходящ начин съответната количествена и качествена информация, изисквана от приложимата рамка за финансово отчитане.</li> </ul>
--	---



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

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

Нашето мнение относно финансовия отчет не обхваща другата информация и ние не изразяваме каквато и да е форма на заключение за сигурност относно нея, освен ако не е изрично посочено в доклада ни и до степента, до която е посочено.

Във връзка с нашия одит на финансовия отчет, нашата отговорност се състои в това да прочетем другата информация и по този начин да преценим дали тази друга информация е в съществено несъответствие с финансовия отчет или с нашите познания, придобити по време на одита, или по друг начин изглежда да съдържа съществено неправилно докладване. В случай че на базата на работата, която сме извършили, ние достигнем до заключение, че е налице съществено неправилно докладване в тази друга информация, от нас се изисква да докладваме този факт. Нямаме какво да докладваме в това отношение.

### Допълнителни въпроси, които поставя за докладване Законът за счетоводството

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

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

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

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

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

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

При изготвяне на финансовия отчет ръководството носи отговорност за оценяване способността на Банката да продължи да функционира като действащо предприятие, оповестявайки, когато това е приложимо, въпроси, свързани с предположението за действащо предприятие и използвайки счетоводната база на основата на предположението за действащо предприятие, освен ако ръководството не възнамерява да ликвидира Банката или да преустанови дейността му, или ако ръководството на практика няма друга алтернатива, освен да постъпи по този начин.

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

### Отговорности на одиторите за одита на финансовия отчет

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

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

- идентифицираме и оценяваме рисковете от съществени неправилни отчитания във финансовия отчет, независимо дали дължащи се на измама или грешка, разработваме и изпълняваме одиторски процедури в отговор на тези рискове и получаваме одиторски доказателства, които да са достатъчни и уместни, за да осигурят база за нашето мнение. Рискът да не бъде разкрито съществено неправилно отчитане, което е резултат от измама, е по-висок, отколкото риска от съществено неправилно отчитане, което е резултат от грешка, тъй като измамата може да включва тайно споразумяване, фалшифициране, преднамерени пропуски, изявления за въвеждане на одитора в заблуждение, както и пренебрегване или заобикаляне на вътрешния контрол.
- получаваме разбиране за вътрешния контрол, имащ отношение към одита, за да разработим одиторски процедури, които да са подходящи при конкретните обстоятелства, но не с цел изразяване на мнение относно ефективността на вътрешния контрол на Банката.
- оценяваме уместността на използваните счетоводни политики и разумността на счетоводните приблизителни оценки и свързаните с тях оповестявания, направени от ръководството.
- достигаме до заключение относно уместността на използване от страна на ръководството на счетоводната база на основата на предположението за действащо предприятие и, на базата на получените одиторски доказателства, относно това дали е налице съществена несигурност, отнасяща се до събития или условия, които биха могли да породят значителни съмнения относно способността на Банката да продължи да функционира като действащо предприятие. Ако ние достигнем до заключение, че е налице съществена несигурност, от

нас се изисква да привлечем внимание в одиторския си доклад към свързаните с тази несигурност оповестявания във финансовия отчет или в случай че тези оповестявания са неадекватни, да модифицираме мнението си. Нашите заключения се основават на одиторските доказателства, получени до датата на одиторския ни доклад. Бъдещи събития или условия обаче могат да станат причина Банката да преустанови функционирането си като действащо предприятие.

- оценяваме цялостното представяне, структура и съдържание на финансовия отчет, включително оповестяванията, и дали финансовият отчет представя основополагащите за него сделки и събития по начин, който постига достоверно представяне.

Ние комуникираме с лицата, натоварени с общо управление, наред с останалите въпроси, планирания обхват и време на изпълнение на одита и съществените констатации от одита, включително съществени недостатъци във вътрешния контрол, които идентифицираме по време на извършвания от нас одит.

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

Сред въпросите, комуникирани с лицата, натоварени с общо управление, ние определяме тези въпроси, които са били с най-голяма значимост при одита на финансовия отчет за текущия период и които следователно са ключови одиторски въпроси. Ние описваме тези въпроси в нашия одиторски доклад, освен в случаите, в които закон или нормативна уредба възпрепятства публичното оповестяване на информация за този въпрос или когато, в изключително редки случаи, ние решим, че даден въпрос не следва да бъде комуникиран в нашия доклад, тъй като би могло разумно да се очаква, че неблагоприятните последствия от това действие биха надвишили ползите от гледна точка на обществения интерес от тази комуникация.

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

## Доклад във връзка с други законови и регулаторни изисквания

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

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

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

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

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

- КПМГ Одит ООД и Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД са назначени за задължителни одитори на финансовия отчет на Банката за годината, завършваща на 31 декември 2022 г. от общото събрание на акционерите, проведено на 25 юли 2022 г., за период от една година. Одиторският ангажимент е поет с Писмо за поемане на съвместен одиторски ангажимент от 1 ноември 2022 г.
- Одитът на финансовия отчет за годината, завършваща на 31 декември 2022 г. на Банката представлява пети пълен непрекъснат ангажимент за задължителен одит на това предприятие, извършен от КПМГ Одит ООД и пети пълен непрекъснат ангажимент за задължителен одит на това предприятие, извършен от Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД.
- Потвърждаваме, че изразеното от нас одиторско мнение е в съответствие с допълнителния доклад, представен на одитния комитет на Банката, съгласно изискванията на чл. 60 от Закона за независимия финансов одит.
- Потвърждаваме, че не сме предоставяли посочените в чл. 64 от Закона за независимия финансов одит забранени услуги извън одита.
- Потвърждаваме, че при извършването на одита сме запазили своята независимост спрямо Банката.
- За периода, за който се отнася извършеният от нас задължителен одит, освен одита, КПМГ Одит ООД е предоставило следните услуги на Банката, които не са посочени в годишния доклад за дейността или финансовия отчет на Банката:
  - Одит на финансова информация със специално предназначение на „Юробанк България“ АД, изготвена към и за годината, завършваща на 31 декември 2022 г., в съответствие със счетоводните инструкции на Групата Юробанк СА към компонентите, обект на консолидация;
  - Преглед на финансова информация със специално предназначение на „Юробанк България“ АД, изготвена към и за периода, завършващ на 30 юни 2022 г., в съответствие със счетоводните инструкции на Групата Юробанк СА към компонентите, обект на консолидация;
  - Преглед на съкратения междинен финансов отчет на „Юробанк България“ АД, изготвен в съответствие с МСС 34 *Междинно финансово отчитане* към 30 юни 2022 г.;
  - Преглед на съкратения междинен финансов отчет на „Юробанк България“ АД, изготвен в съответствие с МСС 34 *Междинно финансово отчитане* към 30 септември 2022 г.;
  - Договорени процедури във връзка със системите за вътрешен контрол на Банката съгласно изискванията на чл. 76, ал. 7, т. 1 от Закона за кредитните институции и чл. 5 от Наредба 14 на БНБ за 2021 г.;
  - Договорени процедури във връзка с предварителните вноски на Банката за 2022 г. в Единния фонд за реструктуриране в съответствие с изискванията на Регламент за изпълнение (ЕС) 2015/81 на Съвета и Решение SRB/ES/20121/57.
- За периода, за който се отнася извършеният от нас задължителен одит, освен одита, Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД е предоставило следните услуги на Банката, които не са посочени в годишния доклад за дейността или финансовия отчет на Банката:
  - Преглед на съкратения междинен финансов отчет на „Юробанк България“ АД, изготвен в съответствие с МСС 34 *Междинно финансово отчитане* към 30 септември 2022 г.;

- Договорени процедури във връзка със системите за вътрешен контрол на Банката съгласно изискванията на чл. 76, ал. 7, т. 1 от Закона за кредитните институции и чл. 5 от Наредба 14 на БНБ за 2021 г.

София, 30 март 2023 г.

## За КПМГ Одит ООД

Вписано под № 045 в Регистъра на регистрираните одитори

IVAN  
ANDONOV  
ANDONOV

Digitally signed by  
IVAN ANDONOV  
ANDONOV  
Date: 2023.03.30  
20:05:02 +03'00'

Иван Андонов  
Управител

SEVDALINA  
NIKOLAEVA  
DIMOVA

Digitally signed by  
SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA  
Date: 2023.03.30  
19:18:47 +03'00'

Севдалина Димова  
Регистриран одитор,  
отговорен за одита

Бул. „България“ № 45/А  
София 1000, България

## За Бейкър Тили Клиту и

### Партньори ЕООД:

Вписано под № 129 в Регистъра на регистрираните одитори

Galina  
Dimitrova  
Lokmadjieva-  
Nedkova

Digitally signed by  
Galina Dimitrova  
Lokmadjieva-Nedkova  
Date: 2023.03.30  
21:36:37 +03'00'

Галина Локмаджиева  
Управител и Регистриран одитор,  
отговорен за одита

ул. „Стара Планина“ № 5, ет. 5 София 1404,  
България

# ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

Ръководството на Банката представя годишен доклад за дейността  
към 31 декември 2022 г.

## ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

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

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

## ПРЕГЛЕД НА ДЕЙНОСТТА

### Макроикономическа среда

Световната икономика премина през още една турбулентна година. Възстановявайки се от пандемията, тя беше изправена пред нови предизвикателства като конфликта в Украйна, нарастващата инфлация и новата вълна от COVID-19 в Китай. Руската инвазия в Украйна в началото на годината доведе до рязък скок в цените на петрола, природния газ и други суровини, на които Русия е голям износител. Всичко това беше допълнително подсилено от решението на ЕС да се откаже от руския газ и търсенето на алтернативни доставчици. Цените на хранителните продукти също бяха подложени на натиск, след като износът на зърно от Украйна беше почти напълно спрял.

В допълнение, инфлационният натиск се подхранваше от силното търсене след като потребителите започнаха да харчат повече с облекчаването на веригите за доставки, включително и за пътувания след отварянето на границите. За по-високата инфлация допринасяха и стесненият пазар на труда и „анти-инфлационните“ фискални мерки в много държави.

Решението на Китай да премахне почти всички COVID ограничения беше изненадващо, но оптимизмът бързо отслабна след като броят на инфекциите нарасна до рекордни нива. Към края на годината обаче, икономическата ситуация изглеждаше по-добре. Европа успя да напълни газозите си хранилища, а меката зима намали търсенето на природен газ. Цените на суровия петрол и газа спаднаха, в някои случаи дори под нивата отпреди инвазията. Инфлацията в повечето държави премина своя пик след като мерките на паричната политика започнаха да дават желаните ефекти. Въпреки това остават някои тревожни фактори като например забавянето на ръста на търговията и фактът, че в някои държави по-високото потребление е за сметка на спестяванията. Растежът на световния БВП се предвижда да се забави от очакваните 3% през 2022 г. до 1,7% през 2023, преди да се върне на ниво от 2,7% през 2024 г.

Основните рискове в негативна посока са упорито високата инфлация, допълнителната ескалация на конфликта в Украйна, забавянето на възстановяването на Китай и нова дългова криза. Последното е особено притеснително, защото много държави увеличиха нивата си на задлъжнялост по време на пандемията и свикнаха към среда с ниски лихвени проценти и висока ликвидност на международните дългови пазари. С промяната на паричната политика обаче, държавите се изправят пред значително по-високи нива на обслужване на дълга, докато някои може дори да не успеят да получат финансиране и ще трябва да вземат трудни фискални решения. Инфлацията също представлява значим риск, тъй като високата базисна инфлация в много страни означава, че цените ще останат високи в средносрочен план.

ЕС се придвижва към стагнация. През първата половина на 2022 г. икономиките очертаха стабилен ръст, подхранван от масовото харчене след COVID. Но след като инфлацията достигна рекордни стойности и започна да оказва влияние върху бюджетите на потребителите, потребителското доверие спадна и икономиките поеха по пътя към рецесията. Повечето от страните-членки се очаква да изпитат кратка рецесия през зимата, преди да се върнат отново към растеж. В ЕС и еврозоната БВП се очаква да нарасне с 3,5%, но с едва 0,8% през 2023 (в еврозоната с 0,9%), което ще се подобри до 1,6% през 2024 г. (в еврозоната с 1,5%).

Осъзнавайки, че инфлацията не е временно явление, централните банки по света започнаха бързо, синхронно и настойчиво затягане на паричната политика. Федералният резерв увеличи основния си лихвен процент от 0-0,25% в началото на годината до 4,25-4,5% в края, като повишенията вероятно ще продължат и през 2023 г. Лихвените проценти са на най-високото си ниво през последните 15 години и се очаква да имат значителен ефект върху растежа на икономиката. Въпреки че се задейства по-късно в сравнение с другите големи централни банки, ЕЦБ реши да предприеме действия през юли и до края на годината повиши лихвата по депозитното улеснение общо с 2,5% до ниво от 2%. Количественото затягане обаче тепърва предстои. На последното си заседание за годината, ЕЦБ обяви, че портфейлът по Програмата за закупуване на активи (APP) ще намалява с темп от 15 млрд. евро на месец след март 2023. Падежирещите главници по Програмата за закупуване на активи в условията на извънредна ситуация (PEPP) ще продължат да бъдат инвестирани поне до края на 2024 г.

Икономическият растеж в България също се забавя. През четвъртото тримесечие на годината ръстът на БВП беше 2,1%, което е спад спрямо 3,1%, 4,5% и 5,1% през предходните три. Потреблението все още е основният двигател на растежа увеличавайки се с 5,2% на годишна база.

Приносът на външния сектор беше отрицателен, като износът се повиши с 8,3% на годишна база, докато ръстът на вноса беше 10,5%. Липсата на големи разходи за инфраструктурни проекти и несигурната политическа и икономическа среда доведоха до спад в бруто образуването на основен капитал с 4,3% на годишна база. Брутото капиталобразуване обаче беше положително (2,7% на годишна база) поради изменението на запасите. За цялата година номиналният БВП е малко над 165 млрд. лв., а реалният ръст е 3,4%. Потреблението на домакинствата беше в подем в началото на годината, но изключително високата инфлация започна да дава своето отражение през втората половина. Финансовата ситуация на домакинствата се влоши чувствително и това намери отражение в проучванията на доверието на потребителите и в тяхното желание да потребяват.

Външната търговия на България се развиваше изключително бурно, стимулирана от високите цени на енергийните ресурси и инфлацията. В номинално изражение износът нарасна с внушителните 40,2% на годишна база до 87,5 млрд. лв., докато стойността на вноса скочи с 44,1% до 108 млрд. лв. за първите 11 месеца на годината.

Износът за страните от ЕС и за трети страни растеше с успоредни темпове – съответно с 39% и 35,5%. От друга страна, вносът от трети страни се увеличаваше с много по-бързи темпове, отколкото от партньорите на България от ЕС – съответно с 59% и 29,5%. Основната причина

за това бяха по-високите цени на енергийните ресурси, които представляват значителен дял от вноса на страната и са причината за над една трета от увеличението на вноса и износа в номинално изражение. По-високите цени на суровините (основно метали и руди) и на хранителните продукти и техните производни съставляват по-голямата част от оставащото. Най-големият търговски партньор на страната е Германия с дял от над 12% от външната търговия, следвана от Румъния и Турция съответно с 8,4% и 7,3%.

През 2022 г. преките чуждестранни инвестиции отбелязаха подем и скочиха с впечатляващите 86% на годишна база до 2,2 млрд. евро (2,7% от БВП) – едно от най-високите нива в историята в номинално изражение. През последната година се наблюдаваше значителна промяна във вида на инвестициите. Потокът на инвестициите в дялов капитал и в дългови инструменти беше положителен (съответно 460 млн. и 470 млн. евро), докато година по-рано имаше отлив и при двата вида (50 млн. и 590 млн. евро). Реинвестираната печалба беше с 30% по-ниска от тази през 2021 г. (1,3 млрд. срещу 1,85 млрд. евро), но данните бяха повлияни от значителните дивиденди изплатени от някои компании през годината. Най-големият нетен поток от инвестиции идва от Швейцария (483 млн. евро), Кипър (384 млн. евро) и Австрия (380 млн. евро). Най-големите изходящи потоци са към Нидерландия (178 млн. евро) и Обединеното кралство (111 млн. евро).

Инфлацията достигна най-високото си ниво за последните 25 години. Измерена чрез индекса на потребителските цени, тя беше 16,9% към края на годината. През първата половина на годината основният инфлационен фактор беше цената на природния газ, която нарасна повече от два пъти в сравнение с 2021-ва година. Индексът на потребителските цени достигна своя връх от 18,7% през септември, но през последното тримесечие на годината започна да намалява в унисон с по-ниските цени на природния газ. С напредването на годината обаче инфлационният натиск се натрупваше в широк кръг категории, като водеща роля имаха цените на храните, които в края на декември нараснаха с 26,1% на годишна база. Секторът на хотелиерството и ресторантьорството както и развлекателните дейности бяха друг източник на инфлация, след като домакинствата увеличиха потреблението си след отпадането на всички ограничения свързани с COVID. Вдигането на пенсиите и заплатите допълнително подхранваше инфлацията, която се очаква да остане висока в средносрочен план.

Равнището на безработица спадна до ниво от 3,9%, според данните на НСИ. Броят на безработните беше 125 хил. души, което представлява намаление от близо 20 хил. души за последната година. Коефициентът на заетост във възрастовата група 15-64 години достигна нов рекорд за края на годината от 71,5%. Работната сила се сви с около 40 хил. души през изминалата година и ще продължи да намалява с подобни темпове през следващите, което ще спомогне за запазване на ниското ниво на безработица, но ще оказва все по-голям натиск върху социалноосигурителната система.

Броят на продължително безработните (безработни повече от 2 години) остава почти непроменен - около 42 хил. души, докато тези с основно или без образование намаляват с 5 хил. души. Северозападният район е с най-високо равнище на безработица (6,3%), следван от Североизточния (5,4%). Най-ниското равнище на безработица е отчетено в Южния централен район (около Пловдив) - 2,7%, а Югозападният район (който включва София) е малко след него с 3,1%.

Затегнатият пазар на труда и инфлацията засилваха натиска върху работодателите да повишават заплатите с темп, близък до този на инфлацията. На годишна база увеличението е 16,2% (докато инфлацията беше 16,9%) до 1 947 лв. в края на декември. В почти всички сектори увеличението е двуцифрено, а в три дори надхвърля 20% на годишна база - недвижими имоти, производство на електрическа и топлинна енергия и финансови и застрахователни дейности. Сектор Информационни технологии (ИТ) продължава да бъде най-добре платеният сектор със средна заплата от 4 669 лева (15,6% ръст на годишна база), значително преди втория (производство на електрическа и топлинна енергия), където средната заплата е 3 265 лева (21,2% ръст на годишна база).

В публичния сектор средната заплата е била 2 127 лева (13,7% ръст на годишна база). Въпреки че

заплатите в частния сектор нарастват по-бързо през изминалата година - със 17,1% до 1 887 лева, разликата с публичния сектор остава значителна.

Поради липсата на стабилно правителство и парламентарно мнозинство, служебното правителство се стараяше да запази финансовата стабилност на страната и избягваше да прави големи капиталови разходи. Съществена роля за това изигра и стремежът бюджетният дефицит да бъде поддържан в рамките на критериите от Маастрихт и по този начин да се запази отворена вратата за влизане на България в еврозоната в началото на 2024 г. На касова основа бюджетът завърши с дефицит от 0,9% от БВП (1,35 млрд. лв.), но в това влиза и полученото авансово плащане по Механизма за възстановяване и устойчивост в размер на 2,7 млрд. лв. На основата на начисления дефицитът беше 2,8%, което е малко под прага съгласно критериите от Маастрихт.

Бюджетните приходи са 64,8 млрд. лева, което е с 12,4 млрд. лева повече от 2021 г. Около 3,2 млрд. лева от тях обаче идват от свръхпечалбите на енергийните дружества, а други 2,7 млрд. лева - от Механизма за възстановяване и устойчивост. Данъчните приходи възлизат на 46,8 млрд. лева, което е с 14% повече от 2021 г., но въпреки това са с около 700 млн. лева под заложените. Разходите са нараснали с 18% (9,8 млрд. лева) до 64,4 млрд. лева, като това число обаче отново включва 3,2 млрд. лева еднократни разходи за енергийни субсидии. Капиталовите разходи нараснаха с близо 50% до 5,59 млрд. лева, но дори и това е едва 70% от заложената в бюджета сума. Разходите за лихви са 651 млн. лева, или само с 4% по-високи от тези през 2021 г., но те със сигурност ще растат през следващите години, което ще означава ограничаване на други разходни пера. Приходите на социалноосигурителните фондове (основно пенсии и здравно осигуряване) са 13,9 млрд. лева, докато разходите са 24,4 млрд. лева - с над 10 млрд. лева над приходите - число, което със сигурност ще се увеличи през следващата година поради двуцифреното увеличение на пенсиите, очаквано от 1 юли 2023 г.

Държавният дълг нарасна с 4,6 млрд. лв. през 2022 г. до 37,1 млрд. лева, или 22,9% от БВП. Поради високият номинален ръст на БВП това е под нивото от 2021 г. (23,4%). В края на 2022 г. България се завърна на международните дългови пазари, емитирайки облигации на стойност 2,25 млрд. евро със 7- и 12-годишен матуритет и среднопретеглена доходност от 4,5%. Освен това правителството емитира на местния пазар ценни книжа за 2,6 млрд. лв. със средна доходност от 2,02%, но и с много по-кратък матуритет - една втора ще падежират след 3,5 години.

През 2023 г. рейтинговата агенция FITCH направи три прегледа на кредитния рейтинг на България и във всеки от тях потвърди рейтинга на страната от BVB с положителна перспектива. S&P направи два прегледа, като също потвърди рейтинга на ниво BVB, но със стабилна перспектива. Третата голяма рейтингова агенция, Moody's, не направи никакви актуализации в рамките на годината и запази рейтинга на ниво Baa1.

## БАНКОВА СИСТЕМА

Резултатите на банковата система надминаха всички предишни рекорди. Активите, кредитите и депозитите нарастваха с ускоряващ се темп, а ръстът на приходите изпреварваше значително този на разходите. Поради подобряването на качеството на портфейлите разходите за обезценка останаха без промяна. Нетната печалба на банките за първи път надхвърли 2 млрд. лв. и достигна исторически максимум от 2,08 млрд. лв., което е с близо 50% повече отколкото през 2021 г. Възвръщаемостта на капитала се подобри значително - от 8,9% през 2021 г. до 12,3% година по-късно, докато възвръщаемостта на активите беше 1,4% (2021: 1,1%).

Кредитирането отбеляза експлозивен ръст през годината. Брутните кредити се увеличиха с рекордните 10,2 млрд. лева (13,5% ръст на годишна база) до 86,1 млрд. лева. В номинално изражение ръстът е не само с 50% по-висок от този през 2021 г., но и почти три пъти по-висок спрямо 2020-а. Като сегментът банкиране на дребно, така и този на едро отбелязаха подем - кредитите за

предприятия се увеличиха с 5,7 млрд. лева (12,3% на годишна база) до 52,1 млрд. лева, а кредитите за домакинства нараснаха с 4,5 млрд. лева (15,2% на годишна база) до 33,9 млрд. лева. За разлика от предходната година повече от половината от новите кредити за предприятия бяха под формата на овърдрафт, докато дългосрочните кредити (с матуритет над 5 години) се свиха два пъти. Тази тенденция отразява както необходимостта на фирмите от допълнителни оборотни средства поради инфлацията, така и нежеланието им да инвестират в дългосрочни проекти в настоящата икономическа и политическа обстановка.

И двата сегмента в банкирането на дребно отбелязаха рекорден ръст - ипотечните кредити скочиха с 2,6 млрд. лева (16,1% на годишна база) до 18,4 млрд. лева, а потребителските кредити с 1,8 млрд. лева (12,8%) до 16,1 млрд. лева. По-внимателен поглед върху данните показва, че най-доброто тримесечие на годината е било третото, докато през четвъртото се наблюдава тенденция към забавяне, поради очакванията на домакинствата за период на подтисната икономическа активност.

Обръщането на лихвения цикъл започна да се отразява в цените на новоотпуснатите кредити. От ниската си точка от 2,3% през май, средните лихвен процент по новооткрити кредити за предприятия започнаха да се покачват и в края на годината достигнаха 3,12% - равнище, на което последно са били през 2019 г. Лихвите по ипотечните кредити също се придвижваха бавно нагоре от 2,5% в средата на годината до 2,6% в края, докато в сегмента на потребителските кредити промяната е по-осезаема, като в края на декември лихвите стигнаха ниво от 9,65% - с цели 1,1 процентни пункта по-високо, отколкото година по-рано.

Ръстът на депозитите е повече от впечатляващ - 16,8 млрд. лева през 2022 г. (15,4% увеличение на годишна база) до 126,2 млрд. лева - близо два пъти повече, отколкото през 2021 г. Депозитите на финансови и нефинансови предприятия нараснаха с 10,7 млрд. лева (близо 26% ръст) до 51,9 млрд. лева, което е над три пъти повече от номиналното увеличение през 2021 г. и предполага, че някои предприятия се справят много добре въпреки високата инфлация и влошаването на икономическите перспективи. Депозитите на домакинства също нараснаха с рекордна сума - 6,2 млрд. лева (9,1% на годишна база) до 74,3 млрд. лева. Съотношението на брутни кредити към депозити се понижи с един процентен пункт до 68%, запазвайки стабилните ликвидни буфери на банките. През втората половина на годината отрицателните лихвени проценти бяха бързо премахнати и банките започнаха активно да търсят допълнителна ликвидност в очакване на спад на новите депозити през следващата година. Лихвените проценти по новите депозити се промениха от отрицателни или нулеви в началото на 2022 г. до близо 1% в края. Това даде минимално отражение върху средният лихвен процент на цялата депозитна база (няколко базисни пункта), но е сигнал, че банките трябва да са подготвени да плащат повече за ликвидността си през следващите години.

Лихвеният приход на банките порасна с внушителните 20% (590 млн. лева) до 3,63 млрд. лева. Точно половината от нетното увеличение идва от кредитния портфейл, което обаче се дължи по-скоро на увеличаване обем кредити, отколкото на по-високи лихви, чийто ефект тепърва се очаква да се прояви. Лихвите на межубанковия пазар растяха в унисон с основните лихвени проценти на централните банки, което повиши прихода от пласменти от близо до нула през 2021 г. до почти 200 млн. лв. през 2022-а, допринасяйки с 30% към номиналния ръст на лихвения приход. Разходите за лихви се увеличиха със 120 млн. лева (42% ръст) до 405 млн. лева, но 95% от това се дължи на деривати държани за търгуване, а не на по-скъпо финансиране. Общият приход се увеличи с 824 млн. лева (18,5%). Приходите от такси и комисиони са със 190 млн. лева по-високи (15,2% ръст на годишна база) или 1,43 млрд. лева за годината, а приходите от дивиденди нараснаха повече от два пъти до 362 млн. лева.

Банките успяха да запазят разходите си до голяма степен под контрол. Общите разходи се повишиха със 156 млн. лева (6,9% ръст на годишна база) до 2,43 млрд. лева. Инфлацията на заплащането обаче има по-значима тежест - разходите за персонал са с 12,5% по-високи (122 млн. лв.) и достигат 1,1 млрд. лв. Темпът на нарастване е по-висок от нарастването на средната работна заплата във финансовия

и застрахователен сектор, което подсказва, че банките трябва да плащат повече, за да привлекат опитен персонал.

Подобряващото се качество на кредитния портфейл задържа разходите за обезценка на кредити и ценни книжа. През 2022 г. банките заделиха за това 586 млн. лева, което означава, че съотношението на разходите за риск е 0,72% (2021: 0,82%). Коефициентът на необслужваните експозиции достигна ново дъно от 5,17% (2021: 6,55%). Обемът на необслужваните кредити спадна с 10% (522 млн. лв.) до малко под 4,5 млрд. лв. Кредитите с просрочие над 180 дни се свиха до 2,23 млрд. лева, което е малко над половината от всички необслужвани експозиции. Коефициентът на покритие продължи да се повишава до ниво от близо 78% от необслужваните експозиции, което е с около 5 пр.п. по-високо спрямо декември 2021 г.

Бързият растеж на кредитирането и подновените плащания на дивиденди от някои от най-големите български банки влошиха капиталовата адекватност. Към декември 2022 г. общата капиталова адекватност възлиза на все още стабилните 20,9%, което обаче е с над 1,7 процентни пункта по-ниско, отколкото към декември 2021 г. Съотношението на базовия собствен капитал от първи ред към същата дата беше 20%.

## ОСНОВНИ ПРОМЕНИ В РЕГУЛАТОРНАТА СРЕДА

На 25 юли 2022 г. ЕС прие Делегиран регламент (ЕС) 2022/1288 на Комисията за допълване на Регламент (ЕС) 2019/2088 на Европейския парламент и на Съвета по отношение на регулаторните технически стандарти, определящи подробностите относно съдържанието и представянето на информацията във връзка с принципа „да не се причинява значителна вреда“, уточняващи съдържанието, методологиите и представянето на информацията във връзка с показателите за устойчивост и неблагоприятните въздействия върху устойчивостта, както и съдържанието и представянето на информацията във връзка с насърчаването на екологичните или социалните характеристики и целите на устойчивите инвестиции в предоговорните документи, на уебсайтовете и в периодичните отчети.

На 28 юли 2022 г. БНБ прие Наредба № 43 за реда и условията за определяне и изплащане на максимална дневна сума при спиране на изпълнението на задължения по отговарящи на условията влогове. Наредбата е приета на основание чл. 52а, ал. 4 и чл. 101, ал. 7 от Закона за възстановяване и реструктуриране на кредитни институции и инвестиционни посредници и въвежда подробни правила за определяне и изплащане на максималната дневна сума, която вложителите - физически и юридически лица, имат право да получат в случай на спиране на изпълнението на задълженията на кредитна институция по допустимите депозити за целите на реструктурирането.

На 29 септември 2022 г. Управителният съвет на БНБ увеличи нивото на антицикличния капиталов буфер, приложим към кредитни рискови експозиции в България, на 2.0% в сила от 1 октомври 2023. БНБ е на мнение, че стандартният показател за отклонението на съотношението кредит/БВП от дългосрочния тренд не отразява адекватно тенденциите в цикличните рискове, като при оценката за нивото на антицикличния буфер се вземат под внимание и допълнителни индикатори, фокусирани върху кредитния пазар, задлъжнялостта, пазара на недвижими имоти, както и общото състояние на икономическата среда. Значителното нарастване на цените на енергията, потенциални затруднения във веригите за доставки, индиректни ефекти от забавянето на икономическата активност в основни търговски партньори и влошаване на икономическите нагласи могат да засегнат финансовото състояние и способността на кредитополучателите за обслужване на задълженията. Наред с това, протичащият процес на бързо покачване на лихвените проценти в глобален мащаб се очаква да намери отражение върху обслужването на кредитните задължения от кредитополучателите.

На 21 ноември 2022 г. Европейската комисия прие Регламент (ЕС) 2022/1994 за изменение на техническите стандарти за изпълнение, установени в Регламент за изпълнение (ЕС) 2021/451, по отношение на собствения капитал, обременяването на активи с тежести, ликвидността и

предоставянето на информация за целите на определянето на глобалните системно значими институции, считано от 11 юли 2023 г.

На 30 ноември 2022 г. влезе в сила Регламент (ЕС) 2022/2453 за изменение на техническите стандарти за изпълнение, установени в Регламент за изпълнение (ЕС) 2021/637, по отношение на оповестяването на екологични, социални и управленски рискове. Този регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

На 16 декември 2022 г. Директива (ЕС) 2022/2464 на Европейския парламент и на Съвета от 14 декември 2022 г. за изменение на Регламент (ЕС) № 537/2014, Директива 2004/109/ЕО, Директива 2006/43/ЕО и Директива 2013/34/ЕС по отношение на корпоративната устойчивост. С директивата за отчитането на предприятията във връзка с устойчивостта (CSRD) се въвеждат по-подробни изисквания за отчитане на въздействието на дружествата върху околната среда, правата на човека и социалните стандарти въз основа на общи критерии в съответствие с целите на ЕС в областта на климата.

От 31 декември влизат в сила Насоките на ЕБО относно сравнителния анализ на практиките в областта на възнагражденията, разликата в заплащането на жените и мъжете и одобрените по-високи коефициенти съгласно Директива 2013/36/ЕС за данните, които трябва да бъдат събрани през 2023-а за финансовата 2022 година. Насоките имат за цел да осигурят непрекъснат сравнителен анализ на тенденциите и практиките в областта на възнагражденията съгласно Директива 2013/36/ЕС въз основа на данни за всяка година и успоредно с новия сравнителен анализ на възнагражденията на инвестиционните посредници съгласно Директива (ЕС) 2019/2034.

## РАЗВИТИЕ И ОСНОВНИ ИНДИКАТОРИ ОТ ДЕЙНОСТТА НА ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ

2022 г. беше една от най-добрите години в историята на Юробанк България. Банката отбеляза сериозен ръст на кредитите и депозитите си, солидно подобрене на приходите и рентабилността си и стабилни показатели за капиталова адекватност, риск и ликвидност. Нетната печалба скочи с повече от една пета до 206,8 млн. лева, много близо до рекордната преди пандемията печалба от 210,5 млн. лева, която обаче беше повлияна от еднократни фактори. Възвръщаемостта на собствения капитал се подобри значително - с 1,3 процентни пункта до 11,2%, докато възвръщаемостта на активите беше малко под 1,4%.

Брутните кредити се увеличиха с 14,5% на годишна база (1,32 млрд. лева) до 10,41 млрд. лева, нараствайки с темп малко по-висок от този на пазара, което доведе до увеличение на пазарния дял с 11 базисни пункта до 12,1%. Юробанк България успява да постигне по-добра доходност на портфейла си от своите конкуренти, поради това че се фокусира върху рентабилността и дългосрочните отношения с клиентите си, а не преследва пазарен дял на всяка цена. Ето защо корпоративните кредити нараснаха само с 6,8% (288 млн. лв.) до 4,55 млрд. лв., което означаваше и загуба на пазарен дял. Последното беше напълно компенсирано от експанзията в ритейл сегмента - потребителските кредити нараснаха с почти една четвърт (371 млн. лв.) до 1,87 млрд. лв. Най-големият фокус обаче беше поставен върху обезпеченото кредитиране. Нарастването на приходите и цените на недвижимите имоти означаваше, че търсенето на ипотечни кредити остана на високи нива и те се увеличиха с над 511 млн. лева (малко под 20% на годишна база) до 3,08 млрд. лева. Кредитите за малък бизнес също са във възходящ тренд растейки със 147 млн. лева (19,4%) до 908 млн. лева.

Положителната тенденция в брутния обем на кредитите беше подкрепена от участието на Банката в различни програми на Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ), Българската банка за развитие и Фонд мениджър на финансови инструменти за подпомагане на малкия и средния бизнес, както и в гаранционни споразумения по линия на Паневропейския гаранционен фонд в отговор на Covid-19 с ЕИФ.

Депозитите се увеличиха с 1,37 млрд. лева (11,1% ръст на годишна база) до 13,7 млрд. лева. Ритейл депозитите

нараснаха с 914 млн. лева (10,2%) до 9,87 млрд. лева, а корпоративните клиенти добавиха още 454 млн. лева към сметките си (13,5% годишно увеличение) до общо 3,81 млрд. лева. Темпът на нарастване беше по-нисък от средния за пазара, но стратегията на Банката беше да използва част от ликвидните си буфери, вместо да се предложат по-високи лихвени проценти по корпоративните депозити, предпоставяйки по този начин рентабилността. Съотношението на нетните кредити към депозити се повиши с около 3 базисни точки до 74%, което е с около 9 процентни пункта над средното за пазара. Другите привлечени средства нараснаха с 309 млн. лв. през годината, поради нов средносрочен заем от Юробанк в размер на 50 млн. евро и втори заем в размер на 110 млн. евро, за който Юробанк България подаде заявление да бъде признат като капитал от втори рег. Двата заема са получени от Юробанк С.А.

Общите оперативни приходи нараснаха с 14% на годишна база (69 млн. лева) до 564,2 млн. лева. По-голямата част от увеличението (60 млн. лв.) се дължи на по-високия нетен лихвен доход, който беше с 16% по-висок в сравнение с предходната година. По-големият кредитен портфейл беше водещият фактор, докато увеличението на лихвите имаше по-малка тежест. В същото време нетният доход от такси и комисиони нарасна с почти същия темп 15% или 18 млн. лв. до 142 млн. лв. Най-важните фактори за последното са ръстът на картовия бизнес, валутните операции и по-големия обем парични преводи.

Разходите бяха погложени на нарастващ натиск в условията на висока инфлация. Оперативните разходи се увеличиха с 14,6% (30,2 млн. лв.) до 237 млн. лв. Малко повече от половината от увеличението е за заплати, което като цяло съответства на средното за пазара. Голяма част от останалото се дължи на разходите за инсталиране и поддръжка на нови информационни системи и на общия инфлационен натиск. Съотношението между разходите и приходите остана непроменено - 42%, което е забележително постижение в настоящата инфлационна среда.

Разходите за обезценка през 2022 г. бяха по-ниски от тези през предходната година – 76,0 млн. лв. сравнено с 84,3 млн. лв., отразявайки подобреното качество на кредитния портфейл. Цената на риска се подобри с около 20 базисни точки до 0,8%, което е близо до средното за системата. Коефициентът на неослужваните експозиции падна под 4% до 3,8%, което представлява солидно подобрение с 1,1 процентни пункта спрямо края на 2021 г. В номинално изражение намалението е с около 50 млн. лева, приблизително половината от което се дължи на отписвания. Коефициентът на покритие се подобри значително през годината - с 21 процентни пункта до 89%.

През 2022 г. Юробанк България все още успяваше да покрие увеличаващите се рискове пре-теглени активи чрез органичен капиталов растеж. Междинните печалби за годината бяха добавяни към капиталовата база на Банката, за да се подкрепя разрастването на кредитния портфейл и да се поддържа капиталовата адекватност на стабилни нива. През юни 2022, 50 млн. евро бяха взети от Юробанк С.А. по-рано през годината, за да се изпълни междинната цел за минималното изискване за собствен капитал и приемливи задължения. Съотношението на обща капиталова адекватност, както и съотношението на базовия собствен капитал от първи рег в края на годината беше 20,2%, изключвайки междинната печалба за четвъртото тримесечие на 2022 година. Подготвяйки се за очакваното придобиване през 2023 г., Юробанк България взе заем в размер на 110 млн. евро от банката майка, за който подаде заявление в края на 2022 г. да бъде включен в капитала от втори рег. На 06 март 2023 г. Банката получи одобрение за класифициране на подчинения дълг в размер на 110 млн. евро като инструмент на капитала от втори рег.

## СЪБИТИЯ СЛЕД ДАТАТА НА БАЛАНСА

### Придобиване на БНП Париба Лични Финанси

На 5 декември 2022 г. Пощенска банка подписа писмо за пут-опция в полза на БНП Париба Лични Финанси за придобиване на бизнеса им в България. След успешното приключване на Консултативния процес, на 20 януари 2023 г. Пощенска банка и БНП Париба Лични Финанси подписаха договор за прехвърляне на бизнеса. Страните са в процес на изпълнение на две предварителни условия - получаване на Разрешение(я) за конкуренция от Комисията за защита на конкуренцията и Одобрение от БНБ. Клонът е един от лидерите

на пазара на потребителско финансиране в страната и това придобиване представлява огромна възможност за Банката да навлезе в нов бързо развиващ се и високо печеливш сегмент. През последните повече от 15 години БНП Париба Лични Финанси изгражда разпознаваем франчайз, върху който Банката иска да надгражда и да подобрява. Придобиването не само ще позволи на Юробанк България да увеличи пазарния си дял и да се насочи към второто място в сегмента, но и предлага възможности за кръстосани продажби и нови начини за обслужване на клиентите.

Няма други, значими събития след датата на баланса, които имат ефект върху финансовите отчети към 31 декември 2022 г.

## УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

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

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

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

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

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

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

Звеното за управление на риска в Банката участва активно в създаването и ценообразуването на новите продукти, в изготвянето на нови процедури, във вземането на бизнес решения, както и във въвеждането на ефективни механизми за управление и контрол на риска. Вътрешните процедури

подсигуряват за Банката, че рисковете, присъщи на новите продукти и инициативи, се идентифицират своевременно и са обект на адекватен анализ и контрол, преди да бъдат въведени или предприети.

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

## КРЕДИТЕН РИСК

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

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

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

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

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

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

## ПАЗАРЕН РИСК

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

Корпоративните ръководни принципи по отношение на контрола и наблюдението на пазарните рискове са дефинирани в „Политиката за пазарен и контрагентски риск“ на Банката. Политиката

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

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

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

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

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

### а) Лихвен риск

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

### б) Валутен риск

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

### в) Риск, свързан с цените на капиталовите инструменти

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



## г) Ликвиден риск

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

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

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

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

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

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

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

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

## ВАЖНИ СЪБИТИЯ ПРЕЗ ФИНАНСОВАТА ГОДИНА

Пощенска банка, с юридическо име „Юробанк България“ АД, е четвъртата по активи банка в България, с широка клонова мрежа в цялата страна и значителна клиентска база от граждани, фирми и институции. Тя е водещ фактор в нововъведенията и формирането на тенденциите в банковия сектор в страната вече повече от 30 години и е многократно награждавана за своите иновации. Финансовата институция заема стратегическо място в банкирането на дребно и корпоративното банкиране в България. Банката е един от лидерите на пазара на кредитни и дебитни карти, жилищното и потребителско кредитиране, спестовните продукти, както и по отношение на продуктите за корпоративни клиенти – от малки фирми до големи международни компании с присъствие в страната. Финансовата институция е с една от най-добре развитите клонови мрежи и модерни алтернативни канали за банкиране, като специално обръща внимание на качествено обслужване на своите клиенти.

2022 г. е поредната специална година за Пощенска банка, изпълнена с множество успехи, престижни български и международни признания за усилията ѝ да работи с грижа за човека, обществото и природата, като съчетава най-доброто от традиционното и дигиталното банкиране.

Своето 30-годишно успешно присъствие на българския пазар Пощенска банка, отбеляза със специално събитие под надслов „Заедно създаваме бъдещето“ през октомври в Гранд хотел Милениум в София. Събитието беше уважено от президента на Република България г-н Румен Радев и посланика на Гърция в България Н.пр. Димитриос Хронопулос, които произнесоха приветствени речи. Главният изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка Петя Димитрова приветства в словото си главния изпълнителен директор на Юробанк Фокион Каравиас, който също произнесе реч, както и Ставрос Йоану, заместник-главен изпълнителен директор на Юробанк.

През декември Пощенска банка анонсира придобиването на българския клон на БНП Париба Пърсънъл Файненс съгласно подписаното споразумение между двете дружества. С финализирането на сделката, което се очаква да се случи в първата половина на 2023 г., Пощенска банка ще добави нова клиентска база към портфолиото си и нови възможности за кръстосани продажби и внедряване на иновативни дигитални решения за клиентите на двете финансови институции. Това е поредна стъпка към разширяване на пазарния ѝ дял, като Пощенска банка ще бъде единствената финансова институция у нас, осъществила три поредни сливания за изключително кратък период в една предизвикателна среда. Придобиването на БНП Париба Пърсънъл Файненс – клон България е ключово събитие и за стратегията на Юробанк Груп за разширяване на международната ѝ дейност с инвестиция в значими регионални пазари и бизнеси, като се случва малко след като групата обяви увеличи дела си в една от най-големите ритейл банки в Кипър Hellenic Bank.

През месец юли Пощенска банка стана и големият победител в 30-то юбилейно издание на наградите „Банка на годината“, организирани от „Асоциация Банка на годината“. Това е водещото събитие, чрез което бизнесът и обществото дават своята оценка за работата на българската банкова система като значима част от националната икономика. Финансовата институция беше отличена за изключителното си представяне, високите бизнес резултати и ефективност през изминалата година, като получи и приза за най-динамично развиваща се банка в страната. Голямата награда „Банка на годината за 2021 г.“ бе връчена на Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка, от президента Румен Радев.

Малко по-късно през годината тя беше отличена и със специалната награда „Банкер на годината“ за постигнат висок органичен растеж от финансовата институция през 2022 година. Отличието ѝ беше връчено лично от вицепрезидента на Република България Илияна Йотова. Наградите, които се провеждат за двадесет и девети път от вестник „Банкеръ“, традиционно отличават мениджърите на финансовите институции, които са постигнали най-забележителни успехи през настоящата година.

Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) потвърди през юни 2022 г. дългосрочен кредитен рейтинг BBB, стабилна перспектива, за Пощенска банка.

През октомври 2022 г. Пощенска банка стартира и амбициозно партньорство с INSEAD - едно от водещите бизнес училища в света. Споразумението между двете институции ще позволи на служителите на банката да бъдат част от образователните програми на института и ще им помогне да разширят своите кариерни възможности, придобивайки допълнителни знания в разнообразни области като „Дигитална трансформация“, „Иновации“, „Стратегия“, „Лидерство“ и други. Финансовата институция за пореден път дава възможност на свои служители да се включат в авторитетен образователен проект напълно безплатно, осигурявайки им конкурентно предимство. Програмите на престижното бизнес училище INSEAD осигуряват изключително образователно преживяване. Институтът разполага с ключови локации на три различни континента и всяка година над 11 000 ръководители участват в образователните му мастер класове. Училището обединява хора, култури и идеи с амбициозната цел да развие отговорни лидери, които трансформират бизнеса и обществото.

Малко по-рано през годината Пощенска банка спечели две златни отличия от Годишните награди Employer Branding Awards 2022, организирани за пети път у нас от b2b Media. Банката е отличена с първо място в категорията „Excellence in Teamwork“, която се връчва за първи път и отличава иновативните решения в изграждането на успешен и мотивиран екип. Златното отличие в категория „Employer Branding Idea“ също беше присъдено на Пощенска банка за стратегическия ѝ подход в ангажирането на служителите, като част от утвърждаването на работодателския бранд. По време на водещите награди за най-добър работодател - Career Show Awards 2022, Пощенска банка спечели златното отличие в категория „Иновации в подбор на кадри“ и бронз в категория „Employer Branding стратегия“.

Нещо повече, Пощенска банка лансира собствен иновативен кариерен портал, който разкрива силните страни и предимствата на компанията като Топ работодател в страната, разнообразните възможности за обучения и нови професионални възможности за служителите, както и предоставя лесен достъп до свободните позиции и предложения за кариерно развитие на адрес <https://careers.postbank.bg/>. Банката е и сред най-търсените работодатели на различни кариерни изложения и престижни форуми в страната.

Пощенска банка спечели приза за „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“ (Best Retail Banks, Bulgaria) за пети пореден път в конкурса World Finance Banking Awards през 2022 г. Организатор на престижните награди е авторитетното международно издание World Finance, което следи и анализира световната финансовата индустрия, бизнес и икономика. Устойчивата корпоративна политика на Пощенска банка, богатото портфолио от продукти и услуги, даващи добавена стойност, широката клонова мрежа, в съчетание с водещата ѝ позиция в сектора по отношение на подхода към иновациите, са сред предимствата, които открояват финансовата институция сред най-добрите на глобално ниво. Ключов аспект за силното лидерство и успеха на банкирането на дребно, което Пощенска банка демонстрира през годините, се оказва и високото доверие от страна на клиентите, което свидетелства още за богатата дългогодишна експертиза на институцията.

За поредна година Пощенска банка беше определена и като най-добрата банка попечител в България. Признанието идва от престижното световно издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност Global Custodian ([www.globalcustodian.com](http://www.globalcustodian.com)). Списанието изготвя всяка година класация на банките, предоставящи попечителски услуги, която базира на проучване, направено сред клиентите на финансовите институции.

През юни институцията получи и златно отличие в категория „Лидер в дигиталните трансформации“ от годишните награди „Компания на годината“, организирани от групата на списание Bulgaria Business Review. Наградата е за успешното внедряване на дигитални решения за своите клиенти и за своя

иновативен продукт ONE wallet by Postbank – мобилен портфейл от последно поколение.

Отличието идва малко преди Пощенска банка да получи три златни награди от осмото издание на конкурса b2b Media Awards 2022. В категория „Зелена инициатива“ финансовата институция беше отличена за проекта си „Зелена класна стая“, прераснал в успешна и устойчива зелена инициатива, реализирана в партньорство с Mastercard България и Дирекцията на природен парк „Витоша“. Втората златна награда за банката е в категория „Иновативна кампания в социалните медии“ за дигиталната платформа „Вселена от възможности“ – място за набиране на проекти със социална насоченост и устойчивост в сферата на образованието, зелените проекти и дигитални иновации. Програмата, която бе създадена по повод 30-годишнината на Пощенска банка, предизвика широк обществен интерес и през 2022 г., когато се проведе нейното второ издание. Пощенска банка спечели третата златна награда от конкурса в категорията „Кампания с кауза“ за кампанията „Силата е в нашите ръце“, реализирана съвместно с Visa България, в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19.

За мобилното приложение Digital Office Пощенска банка взе сребро в категория „Нова услуга“ за кампанията „Как въведохме Digital Office в Пощенска банка и останахме заедно“ в седмото издание на конкурса на Българската асоциация на рекламодателите – BAAwards 2022. Социално отговорната кампания на Пощенска банка „Силата е в нашите ръце“, реализирана в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19, бе оценена от журито на същия конкурс с бронзово отличие в категорията „Корпоративна социална отговорност“.

През месец май 2022 г. Пощенска банка е удостоена с 3 награди и от конкурса за най-добри постижения в областта на връзките с обществеността в България „PR Приз 2022“. Компанията беше отличена с награда EFFIE в престижния конкурс за маркетингова ефективност „EFFIE България 2022“. Рекламната кампания „Всяка мечта си струва“ за потребителски и жилищен кредит с овърдрафт спечели бронза в най-оспорваната категория „Услуги“ и потвърди за пореден път лидерското място на Пощенска банка във финансовия сектор.

Mastercard UNIVERSE, металната кредитна карта от Пощенска банка, спечели престижно отличие в конкурса Elan Awards 2021 към Международната асоциация на производителите на карти (ICMA). Призът за картата е в категорията Environmentally Friendly Cards/ „Екологични карти“ и е признание за иновациите в дизайна, сигурността и техническите постижения при създаването на специалното платежно средство от ново поколение.

Пощенска банка е отличена с приза „Иновативен Менеджмънт“ по време на 12-ото издание на годишните награди Business Lady 2022 на списание и клуб Business Lady. Целта на изданието е да даде трибуна и гласност на успешните бизнес практики у нас и професионални успехи сред дамите в България.

Институцията получи награда за устойчива и последователна подкрепа в изграждането на бъдещите лидери на България и региона. Признанието се дава от Американския университет в България и бе връчено по време на официална церемония, посветена на 30-та годишнина от основаването на висшето учебно заведение.

Малко по-рано компанията получи престижното отличие „Бизнес хонорис кауза“ в годишните награди на вестник „24 часа“, благодарение на иновативните решения и устойчив принос на финансовата институция в подкрепа на образованието.

Пощенска банка спечели отличието „Зелена планета“ от Годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“ на списание и клуб Business Lady и списание Bulgaria Business Review. С тази награда финансовата институция получава поредното признание за своята устойчива зелена политика и постоянните усилия за изграждането на зелено самосъзнание,

като акцентът е поставен върху многопластовия проект „Зелена класна стая“, реализиран от банката в партньорство с Mastercard.

По време на 12-та годишна уникална класация на b2b Media бяха отличени най-зелените компании, опериращи в България. Пощенска банка е удостоена със златно отличие в категория „Зелена образователна инициатива“ за своя проект „Зелена класна стая“. Отново с приз за първо място Пощенска банка бе отличена от журито на конкурса в категория „Зелена идея“. Наградата е в унисон със серията зелени проекти, които банката реализира вече няколко поредни години и по този начин провокира отговорно поведение към природните ресурси, като мотивира възможно най-много хора да оставят своя зелен отпечатък.

За развитието на своята политика в областта на корпоративно-социалната отговорност Пощенска банка бе удостоена с наградата в категория „Бизнес с кауза“. Каузата „Бъдеще за децата“ е част от социалните програми на финансовата институция повече от 12 години.

През годината служителите на банката участват в различни бизнес форуми и конференции, сред които международния форум The World Ahead 2022, организиран от The Economist в София, конференцията „Финансов форум Иновации“, организирана от Асоциация Банка на годината, Sofia Economic Forum 2022, форумът „Инфлацията – криза и възможност“, финансовата конференция „България в Евроразона – предимства и възможности“, организирана от Dir.bg, Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ) и Изпълнителната агенция за насърчване на малките и средните предприятия; ежегодната конференция Fintech Summit, организирана от „Капитал“ и F27, форумът „Accelerate Green“, посветен на политиките и практиките за стимулиране на зелените инвестиции в бизнеса, специализираната годишна финансова конференция „Шумът на парите“, организирана от финансовия портал profit.bg, конференцията на тема „Дигитализация и киберсигурност“, организирана от в. „Банкер“, Residential forum 2022, престижният форум „Banking Today“, FinX Conference 2022, в която водещи професионалисти от банковия сектор, предприемачи и финансови анализатори споделиха своя опит и прогнози за развитието на пазарите, престижният форум EXPO Moite pari 2022, водещият финансов форум за дигитални финанси, финтех и банкови иновации #NEXT DIFI 2022, образователната програма на Finance Academy и други.

Пощенска банка успешно интегрира ESG критериите в своето портфолио. Успешната интеграция на ESG стратегията във финансовия сектор беше тема на дискусия в рамките на 13-тата годишна Credit Risk конференция, организирана от ICAP България.

За финансовата институция екологичните, социални и управленски фактори са сред водещите ценности, успоредно с разбирането, че дългът ни към природата е ключов елемент от грижата ни за благополучието на всички заинтересовани страни и на цялото ни общество.

Пощенска банка продължи да предлага различни решения и подкрепа за своите клиенти - физически и юридически лица, които имат или очакват затруднения при обслужване на кредитите си във връзка с предизвикателствата, започнали с пандемията от COVID-19 през 2020 г. Финансовата институция отново подкрепи ликвидните нужди и проекти на микро-, малки и средни предприятия, в рамките на програма „Възстановяване“. През 2021 г., в отговор на предизвикателствата вследствие на пандемията, свързана с COVID-19, бе разработена и стартирана програмата, чиято цел бе да улесни достъпа на бизнеса до кредити за възстановяване на дейността. През 2022 г., поради големия интерес на предприятията и бързото договаряне на ресурса, както и при отчитане продължаващата необходимост от подобряване на достъпа до финансиране за българския бизнес, от Фонда на фондовете бе ангажиран допълнителен ресурс от 96.2 млн. лв. за осигуряване на ликвидност и средства за нови инвестиции, трансформация и растеж. Средствата са осигурени от Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ по линия на REACT-EU.

Опазването на околната среда и борбата с климатичните промени са основополагащи и за

корпоративните ценности на Пощенска банка. Като отговорна финансова институция и водещ фактор в нововъведенията и формирането на посоките на развитие на сектора в страната, банката отчита значението на екологичните и климатичните аспекти от дейността си в процеса на вземането на ключовите управленски решения. Сред последните мащабни проекти, които Пощенска банка предприема в тази насока, е процесът по обновяването на служебния автопарк, като компанията инвестира в над 50 автомобила с хибридно захранване, които да служат за бизнес целите ѝ. Те комбинират мощността на батерията с двигателите с вътрешно горене и със сигурност са значима инвестиция, която допринася за по-екологосъобразна среда и генериране на по-малко вредни емисии сред природата. За активната си ESG политика банката е отличена и в доклада „The Future is Green and Inclusive“ на Мрежите на Глобалния Договор на ООН от Източна Европа.

През 2022 г. Пощенска банка отбеляза 7 години от откриването на първите си специализирани Центрове за жилищно кредитиране и благодарение на професионалната подкрепа на служителите в тях всичко от консултацията, през изготвянето на оферта до усвояването на кредита за покупка на новия ни дом се случва по-лесно и удобно. Финансовата институция успешно наложи и разви мрежа от 31 специализирани Центъра за жилищно кредитиране в едни от най-големите градове в страната, сред които София, Пловдив, Варна, Бургас, Плевен, Велико Търново, Русе, Благоевград и Стара Загора.

През 2022 г. новият иновативен Premium Banking център на Пощенска банка в Бургас посрещна своите първи клиенти. Специализираният Premium Banking център осигурява комфортна среда в съчетание с безкомпромисни стандарти на обслужване за Premium сегмента на институцията. Финансовата институция се развива в унисон с глобалните тенденции в банковия сектор и предоставя на своите клиенти и партньори отлични решения, пространства и концепции, които да отговорят на най-високите им очаквания.

Първите в страната иновативни зони за видео консултации в банков клон посрещнаха своите клиенти. В съответствие със стратегията за трансформация на клоновата си мрежа и предоставяне на нови и допълнителни възможности, Пощенска банка разработи зони за видео консултация в банков клон. След успешното пилотно прилагане на новия модел за видео консултиране във Финансов център София банката стартира за клиенти и втората Зона за видео консултации, разположена във Финансов център София Бели Дунав. Внедряването на услугата позволява на клиентите да използват нарочно създаденото дигитално пространство, за да се свържат със специализираните експерти от Онлайн центъра за жилищно кредитиране, както и от Дигиталния хъб на управление „Банкиране малък бизнес“ и да получат професионални съвети и специфични препоръки за желаните от тях финансови продукти, предлагани от банката.

Пощенска банка връчи голямата награда на победителя в промоционалната кампания за дебитни и кредитни карти Visa по време на тържествена церемония на 25 октомври 2022 г. в гр. София. Печелившият участник получи официално ключовете за чисто нов хибриден премиум автомобил Lexus UX 250h Hybrid EXECUTIVE Plus от Ангел Матеев, генерален мениджър сектор „Банкиране на дребно“, Румен Радушев, мениджър сектор „Банкиране на дребно“ във финансовата институция и Красимира Райчева, мениджър на Visa за България. В томболата със страхотни награди присъстваха още ваучери за пътуване до дестинация по избор, всеки на стойност 8 000 лв., които спечелиха други десет участници, клиенти на банката.

Финансовата институция беше основен партньор през 2022 г. на поредица от бизнес дискусии в София, Пловдив, Стара Загора, Варна, Русе, Бургас, Велико Търново и др., част от проекта „Годишни награди на Imoti.net“, който се провежда за седма поредна година и насърчава добрите практики в сектора. На срещите с представители на бизнеса с имоти, експертите на банката обсъдиха тенденциите в развитието на сектора и като лидер в кредитирането представиха своя анализ на пазара, профила на потребителите и най-актуалните условия за жилищни кредити от Пощенска банка в предизвикателната година.

## НОВИ ПРОДУКТИ

Пощенска банка въведе през 2022 г. още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите. В резултат на непрекъснатото развитие на финансовия сектор в посока дигитализация, компаниите трябваха да са по-бързи във внедряването на решения, които създават удобства за клиентите, за да продължат да бъдат успешни. Затова и Пощенска банка продължава да подкрепя своите клиенти като разработва и внедрява модерни и високотехнологични финансови решения, които да ползват от разстояние и през удобния за тях канал за комуникация, даващи им допълнителна добавена стойност.

Финансовата институция стартира специална Младежка програма „Project YOUth“, насочена към деца и младежи, с идеята да ги въведе в света на банковите продукти и услуги, създавайки им уменията да се грижат за своите финанси. Модерното решение е разработено, за да формира финансовите навици и да научи на самостоятелност младите от най-ранна възраст. Едновременно с това им осигурява удобство при извършване на ежедневните им разплащания, като са предвидени и подходящи лимити за това, съобразени с възрастта им. Наред с другите предимства, като възможност за избор от различни атрактивни варианти за дизайн на дебитната карта и подходящи условия по програмата, сред които опцията за индивидуално определяне на лимити и контрол от страна на родител или настойник, ползването на дебитни карти възпитава подходящо потребление, отговорно поведение и разумно управление на личните финанси.

За да подсили максимално отличното изживяване на своите клиенти, Пощенска банка разработи иновативен дизайн за своите дебитни карти, който носи специалното усещане за стил и комфорт. Финансовата институция е първата в страната, която предлага дебитните си пластики с ново естетическо оформление, в което личните данни на притежателя са разположени изцяло на гърба на банковата карта. Новата промяна отразява стремежа на Пощенска банка винаги да предоставя на своите клиенти финансови решения и продукти от висок клас и с безупречно качество. Затова стандартното производство на дебитни карти продължава на следващо ниво.

Пощенска банка пусна на пазара най-новото си финансово решение, което обединява едни от най-търсените от нейните клиенти продукти и предлага богат набор от атрактивни банков услуги с добавена стойност. Програма „Welcome“ дава възможност на клиентите на институцията да се възползват от потребителски или жилищен кредит в комбинация с ключовото предимство да използват над 10 допълнителни банков услуги, включени в пакетната програма „Моето семейство“, без такса за цяла година. По този начин получават нужното финансиране, спестяват време, усилия и средства при ежедневните им банков операции, а също така могат да се възползват и от специални промоционални условия по кредитна карта. С иновативната концепция банката предлага цялостно банково обслужване, основаващо се на комплексен подход, чрез което отново затвърждава позицията си на предпочитан и доверен финансов партньор.

През месец ноември Пощенска банка предостави на своите клиенти иновативната услуга от ново поколение EVA – дигитален асистент, базирана на технологията на изкуствения интелект. Интуитивен, ефективен и модерен, чатботът е създаден с визия за бъдещето и е достъпен във всички дигитални канали на финансовата институция както за настоящите, така и за бъдещите клиенти. EVA – дигитален асистент е единственият бот на българския пазар, който притежава функционалността „Speech to Text“ – конвертиране на гласовото съобщение в текстов формат, а също така владее и български и английски език. Благодарение на чатбота от ново поколение потребителите мигновено получават отговор на своите въпроси – в рамките на под 0,1 секунда, лесно и удобно в изборния от тях канал: [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), e-Postbank, m-Postbank, Viber, Facebook messenger.

През 2022 г. Пощенска банка разшири кръга на ползвателите на своя мобилен портфейл ONE wallet by Postbank, като прави достъпно приложението и за потребители, които не са клиенти на

банката. ONE wallet е модерният отговор на динамичните нужди на потребителите днес, като им предоставя услуга с фокус върху удобството, сигурността и отличен контрол за безконтактни картови разплащания и парични преводи през телефон. На всеки регистриран за услугата ползвател се издава безплатна дигитална карта към сметка за електронни пари, с която може да извършва безконтактни разплащания на ПОС терминали, да пазарува в интернет, да нарежда парични преводи и да се възползва от още много удобства, които ONE wallet предоставя на своите ползватели.

Устойчивото бъдеще е значимо за всички нас в условията на съвременната икономика, иновативни технологии и дигитални услуги. С финансовото си решение за „Зелен кредит“ Пощенска банка насърчава малките бизнеси, които имат зелени идеи да ги реализират свободно. Новият продукт е насочен към екологични проекти на компании, които имат ясни цели как могат да редуцират отпечатъка си в природата. Закупуване на електрически или хибридни автомобили, произвеждане на зелена енергия чрез биомаса, слънчеви панели или други възобновяеми източници (до 35kw), придобиване на ново, енергоспестяващо оборудване или обновяване на енергийно неефективни машини и съоръжения с такива, които да подпомогнат в опазването на околната среда – всички тези малки стъпки водят до голямата промяна.

С иновативния си „Зелен жилищен кредит“ финансовата институция предоставя възможност на своите клиенти да допринесат за по-устойчиво бъдеще, като същевременно намалят екологичния си отпечатък и сбъднат мечтата си за собствен дом. Финансовото решение може да се ползва както за покупка на енергийно ефективен жилищен имот клас А или по-висок или за рефинансирането на такъв жилищен кредит, така и за енергийно ефективни подобрения на дома, като производство на зелена енергия чрез фотоволтаични панели, соларни панели за производство на топла вода или инвестиция в умни енергийни системи за дома с цел минимизиране на консумацията на енергията.

През юни 2022 г. Пощенска банка и Булстрад Живот стартираха предлагането на застрахователно-инвестиционен продукт „Еверест V“, като по този начин отговарят на потребителския интерес към финансови решения с потенциал за по-висока доходност. Новата застраховка „Живот“, свързана със структуриран инвестиционен продукт, е изключителна възможност, която в момента се предлага на пазара единствено от двете компании. „Еверест V“ е алтернатива на спестовните продукти, която предлага цялостно изплащане на инвестирания капитал на датата на падежа и възможност за постигане на атрактивна доходност, обвързана с представянето на индекс EURO STOXX 50 ESG (SX5EESG). Той отразява движението на акциите на 50-те водещи европейски компании и движението на икономиката на Евроразона.

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

Пощенска банка непрекъснато развива и портфолиото си от депозитни продукти. За да отговори на очакванията на своите клиенти, през месец март 2022 г. компанията създаде иновативния структуриран депозит „Index Health Care“ – едно от последните активни пополнения в богатото портфолио с депозитни продукти на институцията, което предлага възможност за допълнителна доходност. „Index Health Care“ е дългосрочен депозит в евро за 5 години, който предлага възможност за лихва, обвързана с представянето на инвестиционния компонент STOXX Europe 600 Health Care. Това е ценови индекс, който е свързан с представянето на акциите на ключови европейски компании в сектора на здравеопазването. Клиентът не инвестира директно в компаниите, които го съставляват, а възможната доходност се формира на база представянето на индекса за периода между началната и крайната дата за определяне на стойността му.

Друг спестовен продукт, който дава на потребителите възможност за получаване на допълнителна лихва на база представянето на индекс, е структуриран депозит „Index DAX“. Представен през месец

юли, той е със срок от 3 години, при който възвръщаемостта се състои от два компонента – основна фиксирана годишна лихва и възможност за допълнителна лихва, която на свой ред се базира върху представянето на борсов индекс на падежа на депозита. Продуктът е с гарантирана главница на падеж и основна фиксирана годишна лихва от 1,00% върху предоставената на депозит сума, която започва да се начислява след изтичане на първия набирателен период и се изплаща веднъж годишно – за всяка година от тригодишния срок на депозита.

„Index ESG Leaders“ е последното допълнение в богатото портфолио от депозитни продукти на институцията с активна ESG политика, представен през декември и което осигурява основна фиксирана лихва за всяка година от срока му, в допълнение на възможността за получаване на допълнителна лихва в края на периода. Структурираният депозит за 3 и 5 години, при който възвръщаемостта се състои от два компонента – основна фиксирана годишна лихва и възможност за допълнителна лихва, която на свой ред се базира върху представянето на борсов индекс на падежа на депозита. Възможната допълнителна лихва е обвързана с представянето на индекс STOXX® Europe ESG Leaders Select 30 Price EUR, който следи представянето на 30 европейски компании, водещи по отношение на екологични, социални и управленски критерии. Възможната допълнителна лихва по структурирания депозит „Index ESG Leaders“ се определя от представянето на индекса за периода между началната и крайната дата за определяне на стойността му.

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

Малко по-рано през годината Пощенска банка обяви, че премахва таксите за съхранение на парични средства по влогове, депозитни и разплащателни продукти както за нови, така и за настоящи клиенти. Промяната е във връзка с решението на Управителния съвет на Европейската централна банка за увеличаване на лихвата по депозити с 50 базисни пункта, взето на 21-и юли 2022 г. Клиентите на финансовата институция ще се възползват от новите условия автоматично.

Пощенска банка е първата сертифицирана банка в България, която предложи през 2021 г. на своите клиенти модерната услуга за незабавни плащания в лева по Програма Blink на Национална картова и платежна схема (НКПС), част от БОРИКА АД\*. През 2022 г. клиентите на институцията могат да нареждат преводи от разплащателните им сметки в лева или евро, 365 дни в годината, 24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата, включително в празничните и почивни дни вече и през онлайн каналите за дигитално банкиране като интернет банкиране („e-Postbank“) и мобилно банкиране („m-Postbank“).

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

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

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

Експертите на Пощенска банка отчитат и ръст на запитванията за жилищен кредит с 18% за периода януари-април 2022 г. спрямо същия период на миналата година, а най-активен продължава да бъде интересът към големите градове. Търсенето на жилища в София, Варна и Пловдив формира и около 66% от новите заявления за ипотечен кредит в Банката.

Пазарът на жилищни кредити в България продължава да расте и през първото тримесечие на 2022 г., като главната цел за кредитоискателите е покупката на основно жилище. Анализ на Пощенска банка за развитието на ипотечния пазар през последните три години и първите три месеца на 2022 година потвърждава възходящата тенденция в сектора. Данните на институцията отчитат, че през 2021 година средният размер на исканите кредити се е увеличил с 12% и продължава своя ръст и през настоящата година. Принос за това имат увеличението на доходите на населението, атрактивните условия за жилищно финансиране и ниските лихвени проценти, заедно с повишеното търсене от страна на потребителите, които желаят да направят дългосрочна, сигурна и устойчива във времето инвестиция.

Безналичните разплащания продължават своята възходяща тенденция, това показват последните данни на Пощенска банка за потребителските навици при пазаруване през 2022 г. Анализът на институцията потвърждава, че хората все повече предпочитат да използват картите си при плащане на стоки и услуги, вместо пари в брой, като делът на покупките спрямо тегленията на пари в брой с дебитни карти се увеличава с 14%. През последните 12 месеца общият обем на онлайн покупките, които клиентите на кредитната институция са извършили със своите дебитни и кредитни карти, бележи впечатляващ ръст от 40%. През 2022 г. обемът на покупките, направени с дигитализирана в мобилния портфейл дебитна или кредитна карта, достига 80 млн. лева. Само за една година броят трансакции с дигитализирани карти се е увеличил петорно, а броят потребители на ONE wallet by Postbank – повече от 2 пъти.

## УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

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

През 2022 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на предприемачеството, образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, AmCham, НБСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите и Българска Финтех Асоциация.

През 2022 г. Пощенска банка интегрира иновативен подход за привличане на стажанти. Финансовата институция създаде специален Инстаграм канал PostbankSuperstarter, с който награжда иновативната си стратегия за подбор на таланти. Профилът е разработен специално за стажантската програма на финансовата институция и ще бъде част от кариерната платформа на Банката. Целта на PostbankSuperstarter е да достигне до всички талантиливи и амбициозни млади хора, които търсят възможности за успешен кариерен старт в модерна компания, иноватор на пазара на

банкови услуги, един от лидерите в сектора с над 30-годишна история. Пощенска банка е и първата банка, която стартира собствен канал в популярната социална мрежа TikTok.

През ноември 2022 г. Пощенска банка се включи за седма поредна година в социално отговорната инициатива „Гордея се с труда на моите родители“, която се организира от Българската мрежа на Глобалния договор на ООН. Ученици от втори, трети, четвърти и пети клас от почти 30 столични училища посетиха централната сграда на финансовата институция, за да се запознаят с повече детайли за професиите и труда на своите родители чрез специално разработени образователни програми. Изданието на проекта, който традиционно се организира всяка година на 1 ноември, в Пощенска банка се реализира в рамките на целия месец в отговор на изключителния интерес на деца от над 30 паралелки.

На 26 септември по време на специално събитие Пощенска банка награди победителите във второто издание на иновативната си КСО програма „Вселена от възможности“. Тя бе създадена, за да насърчи интересни идеи, свързани със социалното предприемачество в полза на обществото. Тазгодишното издание, което се проведе в отговор на изключителния интерес към социалната програма, генерира 105 проекта в ключовите области „Дигитални иновации“, „Образование“ и „Зелени проекти“. 30-те идеи, събрали най-силна публична подкрепа в състезанието, достигнаха до финалния му етап. Класираните на първо място участници получиха общ награден фонд за безвъзмездно финансиране от финансовата институция в размер на 30 000 лева, с което авторите се ангажират със срок за реализиране на проектите си в рамките на 6 месеца от датата на получаване на гранта.

През 2022 г. финансовата институция, която традиционно е водещ партньор на бизнеса у нас, подкрепи за четвърта поредна година уникалната програма за растеж Dare to Scale - първата от този род в България, насочена към бизнеси с потенциал за по-мащабно разрастване на дейността си. В проекта на българския офис на глобалната мрежа Endeavor, поради големия интерес тази година, бяха избрани 12 родни компании. Селектираните предприемачи преминаха през обучения и интерактивни сесии, водени от успешни практики и лидери от мрежата на Endeavor, като сред менторите се включват и експерти на Пощенска банка. Програмата за растеж Dare to Scale ще продължи и през следващите години, за да насърчи растежа на още повече местни бизнеси. С участието си в програмата за растеж Dare to Scale Пощенска банка допринася активно за развитието както на перспективните scale-up компании, така и за бизнес средата у нас. Това е пореден израз на стремежа ѝ да насърчава смелите идеи, да подкрепя иновациите и конкурентоспособността на фирмите и икономиката.

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

Образованието на децата и младите хора на България винаги е било част от разработваните и подкрепяни проекти за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка. Затова Банката продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира още през 2018 г. Той включва различни дейности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като IT и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се среда и новите тенденции в банкирането. Проект на приложение за специализиран „PostBank POS Terminal“ спечели голямата награда от 1000 лв. в категория „Програмиране“ на Пощенска банка в СофтУни Фест 2022. Четвъртото издание на състезанието, което се проведе между 17 и 19 юни изцяло онлайн, предизвика млади хора с интереси в програмирането, дигиталния маркетинг и дизайна, като ги предизвика да създадат конкретна разработка по предварително зададената тема. В трите категории на тазгодишното издание премериха сили общо 66 отбора, а 7 от тях се състезаваха за голямата награда на Пощенска банка в категория „Програмиране“.

Пощенска банка традиционно подкрепя състезанието по програмиране СофтУниада 2022. В

двудневното събитие, което се проведе изцяло онлайн, 176 участника демонстрираха знанията и уменията си в областта на информационните технологии и представиха създадените от тях проекти в четири категории. Ученикът Добромир Ангелов от гр. Варна успя да спечели в оспорвана надпревара първото място в категория „Състезателно програмиране – младша възраст“ и заслужено получи наградата на Пощенска банка и високата оценка на журито.

IT специалисти от Пощенска банка за пореден път участваха в карьерния онлайн семинар IT Journey, като представиха пред младите студенти от Софтуерния университет атрактивните възможности за работа и кариерно развитие в компанията. Финансовата институция, която притежава силно международно ноу-хау и съвременни технологични решения, които постоянно имплементира в своята дейност, предлага атрактивни възможности за стаж и професионално развитие на млади IT специалисти. Пощенска банка е предпочитан топ работодател от младите софтуерни специалисти, които са в началото на своя професионален път.

Финансовата институция отпусна две стипендии за възпитаници на Американския университет в България. Американският университет в България отпразнува своя 30-годишен юбилей, а Пощенска банка бе част от тържествата, посветени на годишнината. Събитието беше уважено от възпитаници, преподаватели, ръководство и общественици на гала-вечер. По време на официалната церемония Пощенска банка бе отличена от учебното заведение със специална награда за устойчива и последователна подкрепа в изграждането на бъдещите лидери на България и региона.

С лекция на тема „Развитие на потенциала“ приключи първият етап от мащабното, реализирано от Пощенска банка обучение на общо 215 ученици от Националната търговско-банкова гимназия и Частната професионална гимназия по банково дело, търговия и финанси. 113 гимназисти от 12-ите класове на двете училища получиха своите удостоверения за успешно завършена практика в присъствието на Емилия Иванова, директор на Националната търговско-банкова гимназия. Благодарение на опитния екип от експерти на финансовата институция, които притежават международно ноу-хау и богат професионален опит, учениците надграждат знанията си и получават практически насоки за бъдещата си кариерна и житейска реализация. В заключителната лекция експерти от финансовата институция представиха пред випускниците атрактивните възможности за професионално развитие в Пощенска банка. В акцент на обучението се превърна целогодишната стажантска програма на финансовата институция, която предоставя на младежите реална опция за успешен кариерен старт в модерна компания, иноватор на пазара на банкови услуги, един от лидерите в сектора с над 30-годишна история.

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

Експерти от Пощенска банка отново участваха в образователни инициативи за повишаване на финансовата грамотност по повод провеждането на „Световната седмица на парите“. Тази година финансовата институция подкрепя ученици, като използва иновативни дигитални формати, за да им предаде първия урок по управление на личните финанси. Участието в международната инициатива е част от устойчивата политика на финансовата институция за корпоративна социална отговорност с фокус върху образованието и развитието на младите хора. Международната инициатива „Световна седмица на парите“ има за цел да се повиши обществената информираност по въпросите на финансовото образование и финансовата грамотност чрез организиране на различни събития за децата и младежите както на национално, така и на глобално ниво.

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

Пощенска банка се включи във второто издание на мащабната инициатива „Новата гора на София“ и през второто ѝ издание през 2022 г. Близо 100 доброволци от екипа на компанията засадиха над 1000 дървчета, като част от цялостната ѝ вътрешна програма за опазване на околната среда „Зелени заедно с Пощенска банка“ и в унисон с устойчивата дългосрочна екологична политика на институцията. Залесяването се реализира на терена на с. Негован, район „Нови Искър“, а технологичният план на акцията за периода на провеждането ѝ предвижда засаждането на 86 000 едногодишни фиданки от дървесен вид Цер (представител от род Дъб) на площ от 137 дка. Инициативата на Пощенска банка се проведе под мотото „Подай ръка на Новата гора на София“, което показва как чрез общи усилия заобикалящата среда може да се промени към по-добро с грижа за благополучието на цялото ни общество.

През юни 2022 г. Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щафетно бягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от спортен клуб „Бегач“. В десетото му издание се включиха рекордните 309 отбора, съставени от близо 1240 участници от компании в различни бизнес сектори. Събитието, което се проведе на територията на Бизнес Парк София, се организира от спортен клуб „Бегач“ с водещата подкрепа на Пощенска банка. Като част от инициативата се проведе и състезанието Kids Run, водено от сертифицирани треньори по програмата на IAAF – Kid's Athletics, в което се включиха 50 деца на възраст от 4 до 16 г. В традиционната надпревара сред изпълнителни директори CEO Dash взеха участие 10 мениджъри от различни компании. Както всяка година и това издание на най-големия тиймбилдинг в България Postbank Business Run 2022 се реализира в подкрепа на две социалнозначими каузи. Средствата в размер на над 10 000 лева ще подпомогнат проекта „Дневен център – място за игри, мечти и развитие“ на Фондация „За нашите деца“, насочен към деца със специфични потребности и събитието „Пара Кида“ на Сдружение Спортен клуб „Шарк“, което предлага спорт за деца с увреждания, гръбначни изкривявания и наднормено тегло.

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

През месец юли 2022 г. Пощенска банка и Mastercard реализираха успешно втората фаза на социално отговорната инициатива „Зелена класна стая“ на територията на Природен парк „Витоша“. В резултат беше изградена свързваща образователна алея между иновативния амфитеатрален кът, намиращ се в района на Музея на мечката, и местността Дендрариума, за да може туристите да се придвижват безопасно между двата обекта, без да използват главната пътна артерия. Аляята е част от съвместния проект на двете компании, който се реализира в партньорство с Дирекцията на Природен парк „Витоша“ и стартира през лятото на 2021 г. със създаването на креативно пространство за учене, игри и забавление на открито за посетителите на планината.

Близо 100 служители от двете компании, заедно с представители на Дирекцията на Природен парк „Витоша“, участваха в довършителните дейности по проекта. Специални гости отново бяха Радина Кърджилова и Деян Донков, които се включиха и в първата фаза на проекта през 2021 г. Доброволците поставиха обозначителни табели по свързващата алея за ориентир на посетителите на планината, лакираха и довършиха образователни табла с любопитна информация за дървесните видове, които може да се срещнат в местността Дендрариума и птиците на Витоша, лакираха няколко маси „Витошки тип“, беседка и съществуващ дървен мост в района. По продължението на аляята е разположен изцяло нов кът за отгих, включващ няколко пейки, маса с вградена настолна игра и интерактивно табло с местещи се елементи за най-малките посетители на планината, които подреждайки правилно животните, изобразени на него, ще имат възможност да научат любопитна информация за тях.

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

През 2022 г. Пощенска банка подкрепи подкаста „Имот - Взет или нает“, част от проекта „Годишни награди на Imoti.net“, който се излъчва със съдействието на финансовата институция.

Финансовата институция подкрепи четвъртото издание на фестивала „Неотърпкана пътека“, който се проведе в Гоце Делчев и Ковачевица.

Най-успешните представители на бизнеса в Бургаска област бяха отличени на първата по рода си специална гала церемония Bургas Business Awards, състояла се в конферентния център на хотел „България“. Пощенска банка бе генерален партньор на събитието, на което бяха презентирани, популяризираны и наградени успешни компании и фирми не само от Бургас, но и по цялото Южно Черноморие.

„Медии и спасение“ – под този надслов на 01 и 03 ноември в Израел се проведе 17-ата Световна среща на българските медии, която традиционно се организира от Българската телеграфна агенция (БТА). Пощенска банка е партньор на престижния форум, който обединява представителите на българските медии зад граница.

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

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

## НАГРАДИ

- Две златни отличия спечели Пощенска банка в Годишните награди Employer Branding Awards 2022, организирани за пети път у нас от b2b Media. Банката спечели първо място в категорията „**Excellence in Teamwork**“, която се връчва за първи път и отличава иновативните решения в изграждането на успешен и мотивиран екип. Златното отличие в категория „**Employer Branding Idea**“ също беше присъдено на Пощенска банка за стратегическия ѝ подход в ангажирането на служителите, като част от утвърждаването на работодателския бранд.
- За десета поредна година Пощенска банка беше определена като **най-добрата банка попечител в България**. Признанието идва от престижното световно издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност Global Custodian ([www.globalcustodian.com](http://www.globalcustodian.com)).
- Пощенска банка получи престижното отличие „**Бизнес хонорис кауза**“ в годишните награди на вестник „24 часа“ благодарение на иновативните решения и устойчив принос на финансовата институция в подкрепа на образованието.
- Пощенска банка спечели две награди от седмото издание на конкурса на Българската асоциация на рекламодателите – VAAwards 2022. Финансовата институция взе сребро в категория „Нова услуга“ за кампанията „**Как въведохме Digital Office в Пощенска банка и останахме заедно**“. Социално отговорната кампания на Пощенска банка „**Силата е в нашите ръце**“, реализирана в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19, бе оценена

от журито с бронзово отличие в категорията "Корпоративна социална отговорност".

- Пощенска банка спечели отличието "Зелена планета" от Годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност "Златно сърце". С тази награда финансовата институция получава поредното признание за своята устойчива зелена политика и постоянните усилия за изграждането на зелено самосъзнание, като тази година акцентът е върху многопластовия проект "Зелена класна стая", реализиран от банката в партньорство с Mastercard.
- Пощенска банка бе отличена със златна награда в категория "Зелена идея" от националния конкурс "Най-зелените компании в България", организиран от b2b Media.
- Пощенска банка беше удостоена със златно отличие в категория "Зелена образователна инициатива" от националния конкурс "Най-зелените компании в България", организиран от b2b Media. Банката получи наградата за своя проект "Зелена класна стая", който е част от активната ѝ социално отговорна политика и се реализира съвместно с Mastercard България.
- Пощенска банка бе отличена с награда за устойчива и последователна подкрепа в изграждането на бъдещите лидери на България и региона. Признанието се дава от Американския университет в България и бе връчено по време на официална церемония, посветена на 30-та годишнина от основаването на висшето учебно заведение.
- Пощенска банка беше удостоена със сребърна награда за иновативната дигитална онлайн програма в подкрепа на социалното предприемачество "Вселена от възможности" в категория "Най-добро използване на социалните мрежи" от конкурса за най-добри постижения в областта на връзките с обществеността в България, PR Приз 2022.
- Пощенска банка беше наградена със сребърно отличие в категория "Кампания за устойчиво развитие / корпоративна социална отговорност" от конкурса за най-добри постижения в областта на връзките с обществеността в България, PR Приз 2022. Наградата е за инициативата "Зелена класна стая", която е част от активната ѝ социално отговорна политика и се реализира съвместно с Mastercard България.
- Пощенска банка получи специалната награда на журито в двадесет и второто издание на конкурса за най-добри постижения в областта на връзките с обществеността в България, PR Приз 2022. Социално отговорната кампания на Пощенска банка "Силата е в нашите ръце", реализирана съвместно с Visa България в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19.
- Пощенска банка, с приз "Иновативен Мениджмънт" от 12-ото издание на годишните награди Business Lady 2022.
- За развитието на своята политика в областта на корпоративно-социалната отговорност Пощенска банка бе удостоена с наградата в категория "Бизнес с кауза". Каузата "Бъдеще за децата" е част от социалните програми на финансовата институция повече от 12 години.
- Пощенска банка със златно отличие в категория "Лидер в дигиталните трансформации" от годишните награди "Компания на годината". Наградата е за успешното внедряване на дигитални решения за своите клиенти и за своя иновативен продукт **ONE Wallet** by Postbank – мобилен портфейл от последно поколение.
- **Mastercard UNIVERSE**, металната кредитна карта от Пощенска банка, спечели престижно отличие в тазгодишното издание на конкурса E! Awards 2021 към Международната асоциация на производителите на карти (ICMA). Призът за картата е в категорията Environmentally Friendly Cards/"Екологични карти" и е признание за иновациите в дизайна, сигурността и техническите постижения при създаването на специалното платежно средство от ново поколение.

- Пощенска банка спечели голямата награда "Банка на годината" от 30-то, юбилейно издание на наградите "Банка на годината – 2022", организирано от Асоциация "Банка на годината".

В рамките на церемонията Пощенска банка спечели и наградата в категория „Динамика на развитие“.

- Пощенска банка спечели златна награда от осмото издание на конкурса b2b Media Awards 2022. Отличието е в категорията "Кампания с кауза" за кампанията "Силата е в нашите ръце", реализирана съвместно с Visa България, в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19.
- Пощенска банка спечели златна награда от осмото издание на конкурса b2b Media Awards 2022. Журито на конкурса присъди златна награда за банката в категория "Иновативна кампания в социалните медии" за дигиталната платформа "Вселена от възможности" – място за набиране на проекти със социална насоченост и устойчивост в сферата на образованието, зелените проекти и дигитални иновации.
- Пощенска банка спечели златна награда от осмото издание на конкурса b2b Media Awards 2022. В категория "Зелена инициатива" финансовата институция беше отличена за проекта си "Зелена класна стая", прераснал в успешна и устойчива зелена инициатива, реализирана в партньорство с MasterCard България и Дирекцията на природен парк "Витоша".
- Пощенска банка спечели приза за "Най-добра банка в банкирането на дребно в България" (Best Retail Banks, Bulgaria) за пети пореден път в конкурса World Finance Banking Awards през 2022 г. Организатор на престижните награди е авторитетното международно издание World Finance, което следи и анализира световната финансовата индустрия, бизнес и икономика.
- Пощенска банка спечели златното отличие в категория "Иновации в подбор на кадри" и бронз в категория "Employer Branding стратегия" от водещите награди за най-добър работодател Career Show Awards 2022.
- Петя Димитрова бе удостоена с наградата "Банкер на годината" 2022 по време на двадесет и деветата церемония по връчване на наградите "Банкер на годината" на вестник "Банкеръ". Призът ѝ бе даден за постигнат висок органичен растеж през годината. Главният изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка получава ценното отличие за шести път.
- Пощенска банка спечели бронзово **EFFIE** в категория "Услуги" за кампанията "Всяка мечта си струва".



# ФИНАНСОВИ ОТЧЕТИ

## Отчет за доходите

	Приложение	Годината, завършваща на 31 декември	
		2022	2021
Приходи от лихви, изчислени по метода на ефективната лихва		433,884	371,182
Други приходи от лихви		15,441	6,951
Разходи за лихви и подобен разход		(22,223)	(11,070)
<b>Нетен доход от лихви</b>	<b>6</b>	<b>427,102</b>	<b>367,063</b>
Приходи от такси и комисиони		181,913	148,479
Разходи за такси и комисиони		(39,876)	(24,578)
<b>Нетен доход от такси и комисиони</b>	<b>7</b>	<b>142,037</b>	<b>123,901</b>
Други оперативни приходи, нетно	8	379	2,254
Приходи от дивиденди		601	517
Нетна печалба от търгуване	9	(862)	486
Печалба/(загуба) от ценни книжа в оборотен портфейл	17	(2,090)	168
Печалба/(загуба) от инвестиционни ценни книжа	196	(2,919)	1,230
Обезценка на активи за препродажба		(1,271)	(240)
Други разходи за дейността	10	(237,412)	(207,178)
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете		(19,530)	(15,524)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	12	(75,985)	(84,385)
<b>Печалба преди данъци</b>		<b>230,050</b>	<b>188,292</b>
Разходи за данъци	13	(23,224)	(19,066)
<b>Печалба за годината</b>		<b>206,826</b>	<b>169,226</b>

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

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 30 март 2023 г.

Petia Nikolova  
Dimitrova

Digitally signed by Petia Nikolova  
Dimitrova  
Date: 2023.03.30 18:44:46 +03'00'

**Петя Димитрова**

Председател и член на УС и  
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:

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

SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA

Digitally signed by SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA  
Date: 2023.03.30 19:17:09  
+03'00'

**Севдалина Димова**

Регистриран одитор, отговорен за одита

IVAN  
ANDONOV  
ANDONOV

Digitally signed by  
IVAN ANDONOV  
ANDONOV  
Date: 2023.03.30  
20:02:24 +03'00'

**Иван Андонов**

Управител  
КПМГ Одит ООД

Dimitar Borisov  
Shoumarov

Digitally signed by Dimitar  
Borisov Shoumarov  
Date: 2023.03.30 17:02:04  
+03'00'

**Димитър Шумаров**

Член на УС, Изпълнителен директор и Главен  
финансов директор

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

ina Dimitrova  
madjieva-  
lkova

Digitally signed by Galina  
Dimitrova Lokmadjieva-  
Nedkova  
Date: 2023.03.30 20:47:03  
+03'00'

**Галина Локмаджиева**

Регистриран одитор, отговорен за одита

## Отчет за всеобхватния доход

Годината, завършваща на 31 декември

Приложение 2022 2021

Печалба за годината		206,826	169,226
<b>Позиции, които са или могат да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:</b>	14	(61,550)	(13,437)
Ценни книжа, отчитани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход			
- изменение в справедливата стойност, нетно от данък		(88,279)	(7,089)
- прекласифициране в печалба или загуба, нетно от данък		26,729	(6,348)
<b>Позиции, които няма да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:</b>		3,736	7,702
Промяна в справедливата стойност на имоти и оборудване, нетно от данък		3,234	3,371
Преоценки на задължения по планове с дефинирани доходи, нетно от данък		502	4,331
<b>Друг всеобхватен доход за годината</b>	14	(57,814)	(5,735)
<b>Общо всеобхватен доход за годината</b>		149,012	163,491

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 30 март 2023 г.

Petia Nikolova  
Dimitrova

Digitally signed by Petia Nikolova Dimitrova  
Date: 2023.03.30 18:44:46 +03'00'

Dimitar Borisov  
Shoumarov

Digitally signed by Dimitar Borisov Shoumarov  
Date: 2023.03.30 17:02:04 +03'00'

Петя Димитрова  
Председател и член на УС и  
Главен изпълнителен директор  
Заверили съгласно одиторски доклад:  
КПМГ Одит ООД, вписано под № 045 В  
Регистъра на регистрираните одитори:

SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA

Digitally signed by SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA  
Date: 2023.03.30 19:17:09  
+03'00'

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

Бейкър Тили Клитю и Партньори ЕООД,  
вписано под №129 в Регистъра на

Галина Локмаджиева  
Lokmadjieva-  
Nedkova

Digitally signed by Galina  
Dimitrova Lokmadjieva-  
Nedkova  
Date: 2023.03.30 20:47:03  
+03'00'

Севдалина Димова  
Регистриран одитор, отговорен за одита

IVAN  
ANDONOV  
ANDONOV

Digitally signed by IVAN  
ANDONOV  
Date: 2023.03.30  
20:02:24 +03'00'

Галина Локмаджиева  
Регистриран одитор, отговорен за одита

Иван Андонов  
Управител  
КПМГ Одит ООД

## Отчет за финансовото състояние

Приложение Към 31 декември

2022 2021

АКТИВИ			
Пари и парични еквиваленти и салда при Централната банка	15	1,571,141	2,139,549
Предоставени средства на банки	16	1,443,596	505,362
Ценни книжа в оборотен портфейл	17	35,228	38,369
от които заложен	17	14,537	-
Деривативни финансови инструменти	25	52,615	11,460
Предоставени кредити и аванси на клиенти	18	10,063,433	8,793,951
Ценни книжа в инвестиционен портфейл	19а	2,747,713	2,635,788
от които заложен	19	593,986	239,011
Активи по отсрочени данъци	28	7,053	8,556
Имоти и оборудване, вкл. активи с право на ползване	21	278,184	235,255
Инвестиционни имоти	20	488	797
Нематериални активи	22	80,572	79,670
Други активи	23	85,952	41,337
<b>Общо активи</b>		<b>16,365,975</b>	<b>14,490,094</b>

ПАСИВИ

Привлечени средства от банки	24	23,904	9,535
Деривативни финансови инструменти	25	36,873	9,139
Привлечени средства от клиенти	26	13,682,032	12,313,508
Други привлечени средства	27	475,598	166,578
Текущи данъчни задължения		476	976
Провизии по други пасиви	29	12,237	11,417
Задължения по планове с дефинирани доходи	30	3,389	3,629
Други пасиви	31	195,416	188,274
<b>Общо пасиви</b>		<b>14,429,925</b>	<b>12,703,056</b>

СОБСТВЕН КАПИТАЛ

Основен капитал		560,323	560,323
Законови резерви		282,521	282,521
Неразпределена печалба и други резерви		1,093,206	944,194
<b>Общо собствен капитал</b>	32	<b>1,936,050</b>	<b>1,787,038</b>
<b>Общо пасиви и капитал</b>		<b>16,365,975</b>	<b>14,490,094</b>

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 30 март 2023 г.

**Petia Nikolova  
Dimitrova**  
Digitally signed by Petia Nikolova  
Dimitrova  
Date: 2023.03.30 18:44:46 +03'00'

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

Заверили съгласно одиторски доклад:  
КПМГ Одит ООД, Вписано под № 045 в  
Регистъра на регистрираните одитори:

**SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA**  
Digitally signed by SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA  
Date: 2023.03.30 19:17:09  
+03'00'

**Севдалина Димова**  
Регистриран одитор, отговорен за одита

**IVAN  
ANDONOV  
ANDONOV**  
Digitally signed by  
IVAN ANDONOV  
ANDONOV  
Date: 2023.03.30  
20:02:24 +03'00'

**Иван Андонов**  
Управител  
КПМГ Одит ООД

**Dimitar Borisov  
Shoumarov**  
Digitally signed by Dimitar  
Borisov Shoumarov  
Date: 2023.03.30 17:02:04  
+03'00'

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

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

**Galina Dimitrova  
Lokmadjieva-  
Nedkova**  
Digitally signed by Galina  
Dimitrova Lokmadjieva-  
Nedkova  
Date: 2023.03.30 20:47:03  
+03'00'

**Галина Локмаджиева**  
Регистриран одитор, отговорен за одита

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

## Отчет за промените в собствения капитал

	Основен капитал	Преоц. резерв на имоти	Преоц. резерв	Законови резерви	Неразпр. печалба и други резерви	Общо
<b>Салдо към 1 януари 2021 г.</b>	<b>560,323</b>	<b>2,766</b>	<b>19,174</b>	<b>282,521</b>	<b>758,763</b>	<b>1,623,547</b>
Печалба за годината					169,226	169,226
<b>Друг всеобхватен доход</b>						
Промяна в преоценъчния резерв на финансови активи, оценявани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход			(13,437)			(13,437)
Преоценка на имоти и оборудване		3,371				3,371
Преизчисление на задълженията при пенсиониране, нетно от данък					4,331	4,331
<b>Общо всеобхватен доход за 2021 г.</b>		<b>3,371</b>	<b>(13,437)</b>		<b>173,557</b>	<b>163,491</b>
<b>Салдо към 31 декември 2021 г.</b>	<b>560,323</b>	<b>6,137</b>	<b>5,737</b>	<b>282,521</b>	<b>932,320</b>	<b>1,787,038</b>
<b>Салдо към 1 януари 2022 г.</b>	<b>560,323</b>	<b>6,137</b>	<b>5,737</b>	<b>282,521</b>	<b>932,320</b>	<b>1,787,038</b>
Печалба за годината					206,826	206,826
<b>Друг всеобхватен доход</b>						
Промяна в преоценъчния резерв на финансови активи, оценявани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход			(61,550)			(61,550)
Преоценка на имоти и оборудване		3,234				3,234
Преизчисление на задълженията при пенсиониране, нетно от данък					502	502
<b>Общо всеобхватен доход за 2022 г.</b>	<b>-</b>	<b>3,234</b>	<b>(61,550)</b>	<b>-</b>	<b>207,328</b>	<b>149,012</b>
<b>Салдо към 31 декември 2022г.</b>	<b>560,323</b>	<b>9,371</b>	<b>(55,813)</b>	<b>282,521</b>	<b>1,139,648</b>	<b>1,936,050</b>

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 30 март 2023 г.

**Petia Nikolova  
Dimitrova**  
Digitally signed by Petia Nikolova  
Dimitrova  
Date: 2023.03.30 18:44:46 +03'00'

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

Заверили съгласно одиторски доклад:  
КПМГ Одит ООД, Вписано под № 045 в  
Регистъра на регистрираните одитори:

**SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA**  
Digitally signed by SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA  
Date: 2023.03.30 19:17:09  
+03'00'

**Севдалина Димова**  
Регистриран одитор, отговорен за одита

**IVAN  
ANDONOV  
ANDONOV**  
Digitally signed by  
IVAN ANDONOV  
ANDONOV  
Date: 2023.03.30  
20:02:24 +03'00'

**Иван Ангонов**  
Управител  
КПМГ Одит ООД

**Dimitar Borisov  
Shoumarov**  
Digitally signed by Dimitar  
Borisov Shoumarov  
Date: 2023.03.30 17:02:04  
+03'00'

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

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

**Galina Dimitrova  
Lokmadjieva-  
Nedkova**  
Digitally signed by Galina  
Dimitrova Lokmadjieva-  
Nedkova  
Date: 2023.03.30 20:47:03  
+03'00'

**Галина Локмаджиева**  
Регистриран одитор, отговорен за одита

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

## Отчет за паричните потоци

Годината, завършваща на 31 декември  
**2022**      **2021**

### ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ОСНОВНА ДЕЙНОСТ

Получени лихви	487,491	381,992
Платени лихви	(17,768)	(10,563)
Получени дивиденди	601	517
Получени такси и комисиони	183,612	148,421
Платени такси и комисиони	(37,234)	(23,892)
Суми платени на и от името на служители	(127,245)	(110,659)
Нетен приход от търговия и други приходи	(1,472)	503
Платени други разходи за дейността	(108,881)	(94,538)
Платени данъци	(14,400)	(14,400)
<b>Паричен поток от основна дейност преди промени в оперативни активи и пасиви</b>	<b>364,704</b>	<b>277,381</b>

### ПРОМЕНИ В ОПЕРАТИВНИТЕ АКТИВИ И ПАСИВИ

Нетно (увеличение) на задължителните резерви в Централната банка	(67,283)	(104,532)
Нетно (увеличение) в предоставени средства на банки	97,812	-
Нетно (увеличение)/ намаление на ценни книжа в оборотен портфейл	3,141	2,303
Нетно (увеличение) на предоставени кредити и аванси на клиенти	(1,347,476)	(1,091,773)
Нетно (увеличение)/ намаление на други активи	(42,257)	2,729
Нетно (намаление)/увеличение на деривативни инструменти	13,766	(3,261)
Нетно (намаление)/увеличение на депозитите от банки	14,369	1,796
Нетно увеличение на задълженията към клиенти	1,364,510	2,079,352
Нетно увеличение/ (намаление) на други пасиви	(17,976)	14,355
<b>Нетен паричен поток от основна дейност</b>	<b>383,310</b>	<b>1,178,350</b>

### ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ИНВЕСТИЦИОННА ДЕЙНОСТ

Покупка на имоти и оборудване и нематериални активи (приложения 21, 22)	(59,095)	(29,644)
Покупка на ценни книжа в инвестиционен портфейл	(1,362,941)	(1,919,922)
Постъпления от продажба на имоти и оборудване	282	136
Постъпления от продажба на ценни книжа в инвестиционен портфейл	1,146,284	734,745
<b>Нетен паричен поток от/ (използван в) инвестиционна дейност</b>	<b>(275,470)</b>	<b>(1,214,685)</b>

Годината, завършваща на 31 декември  
2022 2021

### ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ФИНАНСОВА ДЕЙНОСТ

Получени суми по дългосрочни заеми	312,933	146,687
Платени суми по дългосрочни заеми	(5,654)	(9,566)
Платени суми по лизингови задължения	(15,518)	(12,398)
<b>Нетен паричен поток използван във финансова дейност</b>	<b>291,761</b>	<b>124,723</b>
Ефект от промяната на валутния курс върху паричните средства и паричните еквиваленти	1,094	261
<b>Нетна промяна на паричните средства и еквиваленти</b>	<b>400,695</b>	<b>88,649</b>
Парични средства и еквиваленти в началото на годината	1,980,415	1,891,766
<b>Парични средства и еквиваленти в края на годината (Приложение 33)</b>	<b>2,381,110</b>	<b>1,980,415</b>

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 30 март 2023 г.

**Petia Nikolova**  
Dimitrova

Digitally signed by Petia Nikolova  
Dimitrova  
Date: 2023.03.30 18:44:46 +03'00'

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

Заверили съгласно одиторски доклад:  
КПМГ Оudit ООД, вписано под № 045 В  
Регистъра на регистрираните одитори:

**SEVDALINA**  
NIKOLAEVA DIMOVA

Digitally signed by SEVDALINA  
NIKOLAEVA DIMOVA  
Date: 2023.03.30 19:17:09  
+03'00'

**Севдалина Димова**  
Регистриран одитор, отговорен за одита

**Dimitar Borisov**  
Shoumarov

Digitally signed by Dimitar  
Borisov Shoumarov  
Date: 2023.03.30 17:02:04  
+03'00'

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

Бейкър Тули Клуту и Партньори ЕООД,  
вписано под №129 В Регистъра на  
регистрираните одитори:

**Galina Dimitrova**  
Lokmadjieva-  
Nedkova

Digitally signed by Galina  
Dimitrova Lokmadjieva-  
Nedkova  
Date: 2023.03.30 20:47:03  
+03'00'

**Галина Локмаджиева**  
Регистриран одитор, отговорен за одита

**IVAN**  
ANDONOV  
ANDONOV

Digitally signed by  
IVAN ANDONOV  
ANDONOV  
Date: 2023.03.30  
20:02:24 +03'00'

**Иван Андонов**  
Управител  
КПМГ Оudit ООД

# **ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ**



## ПИСМО ДО ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ



### Уважаеми читатели,

Обръщаме се към вас - нашите клиенти, служители и бизнес партньори, с думи на дълбока признателност. Традиционно с това писмо от страниците на Годишния доклад на Пощенска банка за 2022 г. ви благодарим за участието и приноса към промените, които осъществяваме заедно и да Ви представим положителната равностметка за постигнатото от екипа ни в икономически, екологичен и социален план.

2022 г. беше една от най-добрите години в историята на Юробанк България. Банката отбеляза сериозен ръст на кредитите и депозитите си, солидно подобрение на приходите и рентабилността си и стабилни показатели за капиталова адекватност, риск и ликвидност. Нетната печалба скочи с повече от една пета до 206,8 млн. лева, много близо до рекордната преди пандемията печалба от 210,5 млн. лева, която обаче беше повлияна от еднократни фактори. Възвръщаемостта на собствения капитал се подобри значително - с 1,3 процентни пункта до 11,2%, докато възвръщаемостта на активите беше малко под 1,4%.

Брутните кредити се увеличиха с 14,5% на годишна база (1,32 млрд. лева) до 10,41 млрд. лева, нараствайки с темп малко по-висок от този на пазара, което доведе до увеличение на пазарния дял с 11 базисни пункта до 12,1%. Юробанк България успява да постигне по-добра доходност на портфейла си от своите конкуренти, поради това че се фокусира върху рентабилността и дългосрочните отношения с клиентите си, а не преследва пазарен дял на всяка цена. Ето защо корпоративните кредити нараснаха само с 6,8% (288 млн. лв.) до 4,55 млрд. лв., което означаваше и загуба на пазарен дял. Последното беше напълно компенсирано от експанзията в ритейл сегмента - потребителските кредити нараснаха с почти една четвърт (371 млн. лв.) до 1,87 млрд. лв. Най-големият фокус обаче беше поставен върху обезпеченото кредитиране. Нарастването на доходите и цените на недвижимите имоти означаваше, че търсенето на ипотечни кредити остана на високи нива и те се увеличиха с над 511 млн. лева (малко под 20% на годишна база) до 3,08

млрд. лева. Кредитите за малък бизнес също са във възходящ тренд растейки със 147 млн. лева (19,4%) до 908 млн. лева.

Положителната тенденция в брутния обем на кредитите беше подкрепена от участието на Банката в различни програми на Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ), Българската банка за развитие и Фонд мениджър на финансови инструменти за подпомагане на малкия и средния бизнес, както и в гаранционни споразумения по линия на Паневропейския гаранционен фонд в отговор на Covid-19 с ЕИФ.

Разходите бяха погложени на нарастващ натиск в условията на висока инфлация. Оперативните разходи се увеличиха с 14,6% (30,2 млн. лв.) до 237 млн. лв. Малко повече от половината от увеличението е за заплати, което като цяло съответства на средното за пазара. Голяма част от останалото се дължи на разходите за инсталиране и поддръжка на нови информационни системи и на общия инфлационен натиск. Съотношението между разходите и приходите остана непроменено - 42%, което е забележително постижение в настоящата инфлационна среда.

Разходите за обезценка през 2022 г. бяха по-ниски от тези през предходната година - 76,0 млн. лв. сравнено с 84,3 млн. лв., отразявайки подобреното качество на кредитния портфейл. Цената на риска се подобри с около 20 базисни пункта до 0,8%, което е близко до средното за системата. Коефициентът на необслужваните експозиции падна под 4% до 3,8%, което представлява солидно подобрение с 1.1 процентни пункта спрямо края на 2021 г. В номинално изражение намалението е с около 50 млн. лева, приблизително половината от което се дължи на отписвания. Коефициентът на покритие се подобри значително през годината - с 21 процентни пункта до 89%.

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

С уважение,

**Димитър Шумаров**

Изпълнителен директор,  
Главен финансов директор и  
член на Управителния съвет

**Асен Ягодин**

Изпълнителен директор и  
член на Управителния съвет

## РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ И ИДЕАЛИ

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

Корпоративната отговорност на Банката се осъществява в четири основни посоки:

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

### МИСИЯ, ВИЗИЯ И ЦЕННОСТИ


#### Нашата мисия

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


#### Нашата визия

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


#### Нашите ценности



**ИНОВАТИВНОСТ**  
Започваме там, където другите спират.




**ЕМПАТИЯ**  
Гледаме хората в очите. Чуваме ги със сърцата.




**СПРАВЕДЛИВОСТ**  
Подреждаме света по справедлив начин.




**СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ**  
Мислим в множествено число. Успяваме като едно цяло.




**ЕКИПНОСТ**  
Любимият ни цвят? Всички заедно.



**УВАЖЕНИЕ**  
В нашия свят всеки е важен.




**ДОВЕРИЕ**  
Капиталът, който увеличаваме всеки ден.



**ЕФЕКТИВНОСТ**  
Постигаме целите си. Винаги.



**КРЕАТИВНОСТ**  
„Невъзможно“ е любимото ни предизвикателство.



**КАЧЕСТВО**  
Владеем съвършенството.



## Открити и прозрачни отношения

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

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

### Клиенти

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

### Акционери и инвеститори

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

### Служители

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

### Доставчици

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

### Общество и околна среда

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

## ИКОНОМИЧЕСКИ ПРИНОС ПРИНОС ЗА ИКОНОМИЧЕСКИЯ РАСТЕЖ

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

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

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

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

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



## СЪЗДАДЕНА ПРЯКА ИКОНОМИЧЕСКА СТОЙНОСТ

### СОЦИАЛЕН ПРОДУКТ

#### Принос на Банката за Социалния продукт

	ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2022		ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2021		ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2020	
	млн. лева	млн. евро	млн. лева	млн. евро	млн. лева	млн. евро
Приходи от лихви и такси	632.218	323.2	531.5	272	501.9	257
Разходи за лихви и такси	-62.099	-31.8	-35.6	(18)	-32.2	(16)
ДДС върху добавената стойност на Банката	-3.3	-1.7	-6.3	(3)	-7.2	(4)
Провизии по просрочени вземания	-76.0	-38.9	-84.4	(43)	-83.4	(43)
<b>Социален Продукт</b>	<b>490.8</b>	<b>250.9</b>	<b>405.2</b>	<b>207</b>	<b>379.1</b>	<b>194</b>

#### Разпределение на „Социалния продукт“

<b>I. Персонал</b>	<b>112.6</b>	<b>57.6</b>	<b>100.9</b>	<b>52</b>	<b>90.3</b>	<b>46</b>
Сума на brutните трудови възнаграждения	126.9	64.9	112.9	58	101.0	52
Вноски на работодателя към системата за социално осигуряване	5.5	2.8	4.8	2	4.8	2
Здравно и пенсионно осигуряване	1.1	0.6	1.5	1	1.7	1
Вноски към институции за социално осигуряване (Работодател и персонал)	-30.3	-15.5	-26.7	(14)	-26.0	(13)
Данъци, плащани от служителите	9.4	4.8	8.3	4	8.8	4
<b>II. Доставчици на стоки и услуги</b>	<b>104.1</b>	<b>53.2</b>	<b>75.6</b>	<b>39</b>	<b>66.2</b>	<b>34</b>
<b>III. Дарения и спонсорство</b>	<b>0.3</b>	<b>0.1</b>	<b>0.2</b>	<b>0</b>	<b>0.3</b>	<b>0</b>
<b>IV. Държава</b>	<b>67.0</b>	<b>34.2</b>	<b>59.3</b>	<b>30</b>	<b>69.6</b>	<b>36</b>
Подоходно облагане и други данъци	23.2	11.9	19.1	10	17.1	9
Данък добавена стойност	3.3	1.7	6.3	3	7.2	4
Вноски във Фонда за гарантиране на влоговете и схеми за закрила на служителите	19.5	10.0	15.5	8	28.0	14
Участие на работодателя и служителите в схеми за социално осигуряване	30.3	15.5	26.7	14	26.0	13
Данъци, плащани от служителите	-9.4	-4.8	-8.3	-4	-8.8	-4
<b>V. Дружество</b>	<b>206.8</b>	<b>105.7</b>	<b>169.2</b>	<b>87</b>	<b>152.7</b>	<b>78</b>
Неразпределна печалба / Резерви	206.8	105.7	169.2	87	152.7	78
<b>Социален Продукт</b>	<b>490.8</b>	<b>250.9</b>	<b>405.2</b>	<b>207</b>	<b>379.1</b>	<b>193.9</b>

## ОТГОВОРНО ПОВЕДЕНИЕ И ГАРАНЦИЯ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРОДУКТИТЕ

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

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

### СЪОТВЕТСТВИЕ С НОРМАТИВНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ

#### ПРЕДОТВРАТЯВАНЕ ИЗПИРАНЕТО НА ПАРИ И ФИНАНСИРАНЕТО НА ТЕРОРИЗЪМ

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

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

В тази връзка Банката е разработила и въвела програма за постигане на съответствие, която използва рисково-базиран подход, свързан с управлението на риска от изпиране на пари и включва комплексна проверка на клиентите, разширена комплексна проверка на високорисковите клиенти, системи за наблюдение и процеси, политики и процедури за борба с ганъчните измами.

#### ПРЕДОТВРАТЯВАНЕ НА ИЗМАМИ И КОРУПЦИОННИ ПРАКТИКИ

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

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

#### КОДЕКС ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ПОВЕДЕНИЕ И ЕТИКА

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

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

#### ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ПРОВЕРКИ

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

## РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ

### ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ

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

През 2022 година се реализираха структурни промени и редица проекти в посока дигитализация и автоматизация на различни процеси с цел оптимизиране и повишаване на ефективността на целия HR екип.

### РАБОТОДАТЕЛСКИ БРАНД

През 2022 година новосъздадената Дирекция Управление на таланти и работодателски бранд продължава да изпълнява мисията на Управление Човешки ресурси да се грижи за добрата репутация и имиджа на банката като предпочитан работодател, както вътре сред служителите, така и навън.

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

**В посока работодателски бранд през 2022 година бяха реализирани ключови проекти с фокус върху дигитализацията, геймификацията и персонализацията на преживяването на кандидати и служители:**

1. Нов креативен и интерактивен карьерен сайт [www.careers.postbank.bg](http://www.careers.postbank.bg) с дигитална геймификация – карьерна куиз-игра с добавена стойност за кандидатите. Играта показва по ангажиращ и полезен начин какъв тип служители търсим и в същото време помага на потребителите да идентифицират своите карьерни предпочитания и подходящи за тях позиции, към които ги насочваме чрез специални видео обяви. Сайтът е интегриран в корпоративния сайт на банката през секцията Карieri.

2. VR софтуерна апликация със специфична геймификация на работодателския бранд. Прилага се за привличане на таланти и онбординг, като създава вдъхновяващо персонализирано преживяване. Използвахме VR технологията по иновативен начин чрез геймификация във виртуална среда. Нашите ценности, придобивки, награди, работна среда, обучения, възможности за развитие както и полезна и интересна информация са представени чрез интерактивни куизове и

VR игри. Разработихме също веб базирани geckton версии: WebGL и 360 video recording.

## ПОДБОР НА ПЕРСОНАЛ

Успешният подбор на персонал е от голямо значение за поддържането на квалифициран и мотивиран човешки капитал. По тази причина, както и в предишните години, този процес в Банката отговаря на високи професионални стандарти за прецизност, прозрачност и обективност. Гъвкавата стратегия за набиране на персонал продължава да бъде наш основен приоритет.

През 2022 г. наградихме прилагането на иновативни методи за подбор с концептуално нов канал в социалната мрежа **Instagram – PostbankSuperstarter**. Той позволява бързо и лесно кандидатстване за стаж в банката само с 3 снимки или сторита.

За Банката процесът по подбор премина на ново по-високо ниво на дигитализация и автоматизация, чрез изцяло нова технологична платформа за подбор, свързана с новия кариерен сайт. Автоматизираната платформа е централизиран хъб с профилите на всички кандидати от всички кариерни портали. Чрез нея се изпращат имейли до кандидатите на всеки етап от процеса на подбор, системата поддържа имейл темплейти, които могат да се създават и редактират от ЧР екипа.

Чрез новата автоматизирана платформа постигнахме оптимизация в процеса на подбор. След пускането на сайта броят на подходящите кандидати на фона на общия брой такива се увеличи от 15% на 30%, което е показател и за по-високо качество на кандидататурите и съкращаване на процеса по наемане.

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

Процесът по подбор през 2022 г. включваше също редица участия (на живо и онлайн) в различни кариерни събития и развитие на кариерни профили на банката в партньорство с: Career Show, Кошер, Job Tiger (Национални дни на кариерата), AIESEC, ESTIEM, Bulgaria Wants You, nPloy, Dev.bg и др.

Представихме кариерните възможности в банката и в над осем водещи университета в страната.

През 2022 година все по-засилено бе прилаган и проактивният подход за контакт с подходящи кандидати, използвайки различни социални мрежи

Изискванията за заемане на различни позиции в Банката са свързани както с високо ниво на професионална подготовка, така и с безспорни морално-етични качества, Банката е ориентирана към развиването на потенциала на служителите, доказали своите способности в нейните рамки. По тази причина около 1/2 от отворените позиции в Банката (55.47 %) се запълват посредством подбор от т.нар. вътрешен пазар, т.е. чрез повишаване и преназначаване на служителите. Като резултат от това 44.53% от откритите позиции през 2022 г. бяха запълнени от външни за организацията кандидати.

Критериите за професионална подготовка остават все така високи и при подбора от външния пазар. В променената среда на конкурентен пазар за подбор на служители през 2022 г. прави впечатление, че 17.79% от новоназначените ни колеги имаха по-малко от 2 години трудов стаж. Наеманите стажанти през 2022 г. са общо 173.

## ПРОФЕСИОНАЛНО ОБУЧЕНИЕ

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

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

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

През 2022 наред с различните социални и мениджърски умения, които подпомагат успешното изпълнение на задачите в работното ежедневие в две направленията: Развитие на личната ефективност и Развитие на мениджърски умения, поставихме фокус и върху Мерките срещу изпирането на пари.

**Пощенска банка стана първата банка у нас, която проведе специално обучение, свързано с мерките срещу изпирането на пари** - една от най-сериозните и критично важни финансови теми, която не просто изисква нашето постоянно внимание, но е свързана и с изпълнението на редица регулаторни изисквания. Адекватният отговор на този изключително значим в световен план проблем, изисква от банковите институции да противодействат активно, като предприемат серия от действия, с които да предотвратят негативните ефекти от това явление.

**Обучителната програма даде възможност на всички служители** не просто да наградят знанията си по темата, но и да придобият изключително стойностна и важна експертиза, която да повиши качествено професионалната им квалификация. Успешният финал гарантира на всеки от служителите международно признат сертификат от ICA (International Compliance Association)

Този значим проект сложи началото и на внедряването на автоматизираната система за управление на обученията LMS (Learning Management System), предназначена да управлява, разпространява и проследява обучението на служителите.

През 2022 запазихме тенденцията с увеличение на човеко часовете в е-обучение и надвишиха 112 000, като след възстановяването на нормалната обстановка адаптирахме подхода си, и общият брой човеко часове за 2022 се увеличи с близо 15 % часа и достигна близо 210 000 чч.

Стартирахме различни нови инициативи – онлайн уебинари, нюзлетър, тематични срещи със служители наградихме библиотеката ни и стартирахме ново партньорство с заелектронни обучения и микрoлърнинг.

## ПРОГРАМИ ЗА ВЪВЕЖДАЩО ОБУЧЕНИЕ

Въвеждащите програми продължиха да са част от фокуса на отдел „Обучение и развитие“ като средство, осигуряващо непрекъснатост и високо качество на бизнес процесите. Те подлежат на

периодичен преглед, промяна и награждане, съобразени с нуждите на персонала. В процеса на онбординг беше включено обучение чрез VR апликацията, която дава възможност за персонализирано геймифицирано преживяване, чрез което новите служители научават полезна и интересна информация за банката като работодател.

Предвид, променената ситуация преработихме и адаптирахме програмата за обучение на ново-назначени служители, отделихме особено внимание на практическата част от обучението и към възможност за работа в реална среда под наблюдение на треньора, добавихме и подкрепата на Наставник.

Обърнахме специално внимание на тяхната подготовка, с цел да се запази ефективността и стандартизирания подход на обучение.

## ОБРАТНА ВРЪЗКА

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

С цел постоянно подобряване на служителското преживяване през 2022 г. беше създаден нов отдел „Стратегически HR проекти и дигитализация“ с основен фокус върху инициативата **Employee Journey Mapping** – процес на проактивно събиране на обратна връзка през целия Employee Life Cycle.

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

## ИЗМЕРВАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНАТА ПОДГОТОВКА

През 2022 г. продължи практиката за редовно и стандартизирано измерване подготовката на служителите в областта на системите, продуктите и актуалните кампании на Банката чрез провеждане на редовните тестове на всяко тримесечие за служителите от клоновата мрежа. Тестовете бяха организирани и проведени онлайн, а получените резултати предоставиха бърза картина за областите, в които е необходимо повишаване на познанията.

## ДЪЛГОСРОЧНИ КВАЛИФИКАЦИИ

Банката продължи своята практика да предоставя възможност на служители, отличаващи се със своята работа, да се обучават по различни международно признати квалификационни и сертифициционни програми като например ACCA, CFA, CIA, CISA, CIMA, както и да придобият образователни степени в България.

Продължихме списъка с квалификации с Project Management Professional и Professional Coaching Qualification.

## УПРАВЛЕНИЕ НА ПРЕДСТАВЯНЕТО

Грижата за личностното и професионално развитие на служителите е сред основните ценности на Банката. В тази връзка всеки служител е оценяван ежегодно за личното си представяне чрез програмата „Оценка на представянето“, която допринася за по-нататъшното целенасочено развитие на уменията му.

През 2022 с цел непрекъснато подобряване на резултатите и ЕФЕКТИВНОСТ се фокусирахме върху дигитализацията на **ПРОЦЕСА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ПРЕДСТАВЯНЕТО – WE GROW**, който гарантира ПРОЗРАЧНОСТ за всички служители, ОБЕКТИВНОСТ чрез едни и същи параметри за оценка, фокус върху РАЗВИТИЕТО чрез използване на дигитални приложения.

Процедурата за годишна оценка спомага за повишаване на ефикасността и ефективността на целия процес. Системата дава възможност на служителите да се ориентират към сферите на бизнеса, които са най-удачни за развитието на потенциала им, като в същото време ги мотивира да постигнат професионалните си цели.

## РАЗВИТИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Стартирахме нови програми за развитие:

1. **Leadership Development Program** дългосрочна фокусирана върху актуализирането и повишаването на квалификацията на средния мениджмънт През 2022 г. започнахме с ниво 1,
2. **MBA Essentials Programe** фокусирана върху развитието на ключовите служители на ръководни позиции.
3. **Програмата за развитие NEXT** осигурява на високопроизводителните и високопотенциални служители рамка за развитие, която да ускори техните кариери и да насърчи техния растеж.
4. **SBB Академия** (6 месеца) идентифицира таланти от Клонова мрежа за развитие в сегмента „Банкиране малък бизнес“ 40% от участниците бяха предназначени на позиции в областта на „Банкиране малък бизнес“.

## АНГАЖИРАНЕ И ПРИЗНАНИЕ ЗА СЛУЖИТЕЛИТЕ

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

Ключови служители бяха ангажирани в стратегически важни за Банката процеси и проекти с цел показване на признание и поставяне на фокус върху значимостта на отделните професионалисти и целия екип на Банката.

„**Освен път напред намираме и път един към друг. Успяваме, защото сме заедно**“ – това беше мотото на нашия мащабен **ТИЙМБИЛДИНГ** за над 1300 служители в Централно управление.

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

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

Силен интерес и висока ангажираност постигнахме с новите HR инициативи през 2022 г.

Реализирахме изцяло нова кампания „Деца на Пощенска банка“ по повод 15 септември. със снимки от първия учебен ден.

## ПРИВЛИЧАНЕ НА ТАЛАНТИ И ПАРТНЬОРСТВО С УНИВЕРСИТЕТИ

Като част от целенасоченото развиване на активно и ползотворно партньорство между бизнеса и образованието, и в подкрепа на социално отговорната политика на Банката в сферата образование, наградихме сътрудничеството на банката с различни партньорски организации и образователни институции

### Стратегически партньорства:

1. **INSEAD** (едно от водещите бизнес училища в света) – дългосрочното партньорство дава възможност за обучение.
2. **АМЕРИКАНСКИ УНИВЕРСИТЕТ В БЪЛГАРИЯ** – Пощенска банка стана член-основател на Корпоративния консултативен съвет на университета, което включва различни инициативи, събития, възможности за студентите, алумните, както и за служителите на двете организации, също така и две стипендии за студенти.
3. **Софийски университет „Св Климент Охридски“** – продължихме стратегическото си партньорство като единствената банка, която е част от академичната програма с два модула, създадени от наши експерти за магистърската програма „Финанси и банково дело“. Модерните дисциплини „Банков мениджмънт“ и „Инвестиционно банкиране“ бяха част от задължителната учебна програма за академичните учебни години 2021/2022 и 2022/2023 г., като обучението в тях се води изцяло от наши експерти.
4. **MENTOR THE YOUNG** – станяхме част и от тази партньорска общност. Наши колеги, се включиха като ментори в програмата, представяйки себе си като бизнес лидери и експерти, а също така те мотивираха и подкрепяха за лично и професионално израстване на техните ментиите по време на целия сезон 3 на изданието. Организирахме и бизнес симулация, с която предизвикахме участниците в програмата.
5. **Национална търговско-банкова гимназия и Частна професионална гимназия по банково дело, търговия и финанси** - общо 215 ученици от успешно завършиха практическото обучение, организирано от Пощенска банка в партньорство с двете образователни институции. В продължение на три месеца в поредица от лекции водещи професионалисти от компанията запознаха гимназистите от 10-и, 11-и и 12-и класове в детайли с банковото дело и им представиха реални примери от всекидневното на банкера.

Проведохме и поредица от мастеркласове в осем водещи университета в страната. Инициативата съвместно с Георги Захариев и Finance Academy представи Пощенска банка като работодател, кариерни възможности и Стажантската програма в банката.

## СОЦИАЛНИ ПРИДОБИВКИ

Пощенска банка съзнава социалната значимост на ролята си на голям работодател и затова предоставя на служителите си най-разнообразни придобивки. В тази връзка Банката се придържа към последователната си политика за предоставяне на допълнителни социални придобивки на

служителите си и се стреми да ги обогатява. Прилагат се и стриктни стандарти за безопасност на работното място. Банката осигурява подкрепа за служителите си и семействата им в непредвидени и извънредни ситуации. Всички служители на Банката имат допълнително здравно осигуряване в частен фонд, чиято цена се покрива изцяло от работодателя.

Допълнителното осигуряване покрива стойността на лечението в случай на необходимост. Служителите могат да сключат договор и за допълнително осигуряване на членове от семейството си при преференциални условия. Банката осигурява служителите си и със застраховка „Живот“ за покриване на разходи при настъпване на застрахователно събитие. Наред с това сериозна придобивка за служителите на Пощенска банка е възможността да се възползват от продуктите и услугите на институцията при преференциални условия. Това включва жилищни и потребителски кредити, кредитни карти, овърдрафт и интернет банкиране. Служителите не заплащат такси при извършването на повечето банкови операции като парични преводи, теглене на пари и др.

Допълнително доброволно пенсионно осигуряване за сметка на работодателя е придобивка, която има за цел да мотивира и насърчи лоялността на служителите в банката, както и да покаже загрижеността на Юробанк България АД, като работодател към служителите и тяхното бъдеще, като им предоставя по-добри възможности за пенсиониране. Прилага се за всички служители с непрекъснат стаж в банката в продължение на поне 5 години от датата на получаване.

През 2022 г. пакетът с придобивки беше разширен и допълнен в посока възможността за Home Office (тя беше официално въведена и регламентирана) и с нови корпоративните отстъпки.

## ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЕЗОПАСНА СРЕДА

Успехът и производителността на един бизнес зависи от ефективността на служителите. По тази причина гарантирането на здравословно и безопасно работно място за всеки служител е в основата на управлението на здравословните и безопасни условия на труд в Банката. Пощенска банка не само се придържа стриктно към всички стандарти за безопасност на работното място, предвидени в трудовото законодателство, но и предприема допълнителни мерки, за да защити здравето на служителите си. Това се дължи не само на причини от морален характер, но и на убеждението на Ръководството на Банката, че създаването на безопасна и здравословна работна среда води до по-добра мотивация на служителите и до по-добра конкурентоспособност.

Пощенска банка работи в тясно сътрудничество със служба по трудова медицина, за да гарантира безопасността и здравето на своите служители по време на работа. Съвместно със Службата по трудова медицина Банката извършва оценка на риска за здравето и безопасността на служителите, включително при промяна на условията на труд и при въвеждане на нови технологии. Всички служители на Пощенска банка са представени в Комитета по условия на труд – централизиран комитет, обхващащ всичките структурни звена на Банката. Комитетът е базиран в София и отговаря за Централно управление и клоновете на Банката.

# НАМАЛЯВАНЕ НА ВЪГЛЕРОДНИЯ ОТПЕЧАТЪК

## ЕКОЛОГИЧНА ПОЛИТИКА НА ПОЩЕНСКА БАНКА

### ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ЕКОЛОГИЧНА ПОЛИТИКА

Пощенска банка България вярва, че екологично отговорните действия са съществена част от нейната дейност и се стреми към ефективност при използването на природните ресурси, както и към минимизиране на отпадъците. Тя също така признава устойчивото развитие на бизнеса. Като институция, предоставяща финансови услуги, Пощенска банка признава въздействието върху околната среда от своите операции, косвените въздействия, произтичащи от кредитната и инвестиционната дейност, както и от взаимоотношенията със заинтересованите страни и обществото като цяло.

Пощенска банка се ангажира да оценява въздействието върху околната среда от своите дейности, да си поставя подходящи цели, непрекъснато да контролира и подобрява екологичните си резултати и да спазва местните национални и международни закони и разпоредби в областта на околната среда.

Пощенска банка вярва, че управлението на околната среда е неразделна част от нейното правилно и социално отговорно поведение като институция. За тази цел тя се стреми към отговорно отношение спрямо околната среда, към своите акционери, служители, клиенти, доставчици и обществото като цяло, като прилага добри екологични практики, същевременно насърчавайки икономическия растеж.

През отчетния период Пощенска банка прие своята стратегическа визия за екологични и социални дейности (ESG), като по този начин потвърди амбицията си да действа като лидер в областта на устойчивото финансиране в България, и я публикува на своя уебсайт.

## ЕКОЛОГИЧНИ И СОЦИАЛНИ ДЕЙНОСТИ (ESG) СТРАТЕГИЧЕСКА ВИЗИЯ НА ПОЩЕНСКА БАНКА

Замърсяването на околната среда и климатичните промени днес са сред най-големите предизвикателства пред обществото. Те определят качеството на живот и бъдещето на нашата планета, въздействат върху всеки бизнес и все по-силно влияят върху домакинствата. Те също така предизвикват редица социални проблеми. За да превърнем всички тези предизвикателства във възможности, ние прилагаме най-добрите управленски практики.

Като отговорна финансова институция и водещ фактор в нововъведенията и формирането на тенденциите в банковия сектор в България, ние отчитаме значението на екологичните и климатичните аспекти от дейността ни в процеса на вземането на ключови управленски решения.

В Пощенска банка сме убедени, че нашият успех като финансова институция е неразривно свързан със сериозните социални аспекти на дейността ни, ето защо следваме най-добри управленски практики, за да гарантираме спазването на нашите ценности.

Ние осъзнаваме, че климатичните промени и свързаните с тях физически рискове и рискове на прехода към нисковъглеродна икономика са предизвикателство, което открива широк спектър от възможности. За да посрещнем това предизвикателство, ние сме подготвени с иновативни решения и

финансови продукти. Също така приемаме, че бизнес възможностите и потенциала за принос в полза на обществото са неразривно свързани. Стремим се да запазим и разширим позицията си на лидер в областта на устойчивото развитие в България, като прилагаме проактивен подход към въпросите, свързани с ESG.

## Нашият ангажимент

Пощенска банка е лидер в областта на устойчивото финансиране в България през последното десетилетие. Ние се ангажираме да запазим водещата си позиция, като доразвием нашите ESG политики и ги превърнем в действия в подкрепа на нашите клиенти и заинтересовани страни. За тази цел се ангажираме:

- Да предлагаме най-добрите устойчиви финансови продукти на нашите клиенти;
- Да помогнем за превръщането на предизвикателствата пред нашите клиенти във възможности, като им осигуряваме устойчиви финансови решения;
- Да акцентираме върху устойчивото ни въздействие, като посрещаме с иновативен подход изискванията на пазара;
- Да работим отговорно и да следим отблизо ESG рисковете от нашата дейност;
- Да повишаваме информираността на нашите служители и заинтересованите страни за екологичните, социални и управленски аспекти на нашия бизнес, като се присъединяваме към разнообразни ESG активности;
- Да осигуряваме положителна и вдъхновяваща работна атмосфера за нашия екип;
- Да управляваме активно нашия екологичен отпечатък, като съблюдаваме стабилна политика за ефективност на ресурсите;
- Да добавяме стойност в обществена полза, като допринасяме за разнообразни социални дейности.

## Как реализираме нашата ESG визия

В Пощенска банка:

- Устойчиво управляваме основната бизнес дейност;
- Контролираме екологичните, социални и управленски рискове в нашето портфолио;
- Демонстрираме грижа за околната среда, като пестим вътрешни ресурси и прилагаме практики за избор на зелени подизпълнители и доставчици;
- Повишаваме ESG информираността на нашите служители, заинтересованите страни и обществеността като носител на промяната;
- Инвестираме в човешкия капитал, като реализираме и подкрепяме множество обучителни и образователни програми на различни теми, сред които такива, свързани със значението на екологичните, социални и управленски фактори за бизнеса.

Сформирахме специален управленски комитет - Комитет по околна среда и устойчиво развитие (ESC) и го натоварихме с управлението на прилагането на нашата ESG визия и нашата Декларация за

политиката по околната среда, както и с надзор върху изпълнението на изискванията, произтичащи от международните инициативи, към които сме се присъединили, като Принципите на ООН за отговорно банкиране (PRB). Специалният управленски комитет наблюдава съществените за банката ESG въздействия и идентифицира ключовите области, за да определи годишните ни цели. Към Комитета действат няколко тематични работни групи, които гарантират постигането на поставените цели и предприемането на коригиращи действия, когато е необходимо.

В Пощенска банка създадохме и специална функция - Координатор по околна среда и социални въпроси, чиято работа е фокусирана върху координацията на изпълнението на решенията на управленския комитет.

За да подобрим вътрешната осведоменост, през 2008 г. създадохме Зелен борд – неформална вътрешна организация на доброволци, която има за цел да насърчи информираността по въпросите на околната среда и да предлага инициативи в областта на отговорното банкиране. През годините на своето съществуване Зеленият борд се доказва като ефективен канал за иновативните идеи на банковите служители.

В Пощенска банка също така развиваме наша вътрешна програма Зелени заедно. Нашата банка финансира зелени инициативи, които се реализират с доброволния труд на нашите служители.

### Ангажменти към трети страни

Пощенска банка е член на Финансовата инициатива на ООН за околната среда (UNEP FI) от 2013 г., а през 2020 г. се присъедини към Принципите за отговорно банкиране (Principles for Responsible Banking, PRB), лансирани от тази организация. Това ни прави първата и до момента единствена банка в България, част от тези международни финансови инициативи.

Включването във Финансовата инициатива на ООН за околната среда ни осигурява достъп до най-добрите практики и международния експертен опит в областта на ESG, като по този начин повишаваме вътрешните компетентности и генерираме иновативни идеи и решения, за да посрещаме предизвикателствата на екологичните, социални и управленски фактори.

### 1. Управление на въпросите, свързани с околната среда в Пощенска банка

Днешният свят е изправен пред феномена на замърсяването на околната среда и изменението на климата. Едва ли има човек или организация, които да се съмняват в значението на управлението на последиците от тези тревожни явления и в необходимостта да се предприемат спешни и конкретни мерки за справянето с тях.

Съществуват два основни типа екологични аспекти на дейността на една организация - преки и косвени, и те водят до проявлението на два съответни типа въздействия върху околната среда. Преките въздействия произтичат от функционирането на организацията, а непреките са следствие на предлагането на нейните продукти и услуги, както и на дейностите, които клиентите ѝ извършват.

Преките въздействия, които банките оказват върху околната среда, не са съществени, тъй като потреблението на енергия и други ресурси, което те реализират, е незначително като количество и вреда за околната среда на фона на други индустрии. Банките обаче могат да допринесат значително към усилията за опазване на околната среда чрез прилагането на селективни практики при отпускане на кредити, както и чрез управление на екологичния риск в своите кредитни портфейли. Не на последно място, банките могат да бъдат добър пример за обществото, като показват активна грижа за ефективно използване на вътрешните ресурси.

Пощенска банка се ангажира да управлява активно както преките, така и непреките си екологични

въздействия върху околната среда. За тази цел се в организационната структура функционират Комитет по въпросите на околната среда и устойчивото развитие и екологичните въпроси, Зелен борд и Координатор по екологичните и социални въпроси, които отговарят за прилагането на екологичната политика на Банката.

### 2. Управление на потреблението на ресурси в Пощенска банка

Пощенска банка анализира съществеността на своите преки въздействия върху изменението на климата и околната среда и идентифицира три области, в които да концентрира систематични усилия за управление на въздействията - емисиите на CO<sub>2</sub> от консумацията на електроенергия и използването на хартия и вода. Резултатът от анализа на данните за 2022 г. е представен на фиг. 1, 2 и 3 по-долу чрез три избрани екологични показатели. Тези показатели са представени в динамика за период, обхващащ 2012-2022 г., и разкриват тенденциите на вътрешно използване на ресурси в резултат на различните инициативи, които Банката предприема, за да ги управлява.

Фиг. 1. Емисии на CO<sub>2</sub> от потреблението на електроенергия, 2012-2022 година (обхват 2)



Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Сгради“

Както е видно от графиката, представена на фиг. 1, емисиите на CO<sub>2</sub> от потреблението на електроенергия в Пощенска банка са намалели с 6% през 2022 г. спрямо 2021 година и с 31% в сравнение с базовата 2012 година.

През отчетния период Банката стартира два големи проекта с цел постигане на допълнителна енергийна ефективност на своите помещения и подобряване на въглеродния си отпечатък – мащабна реконструкция на сградата на Централно управление и разполагане на слънчеви панели на нейния покрив. Резултатът от тези проекти ще започне да се материализира през 2023 г.

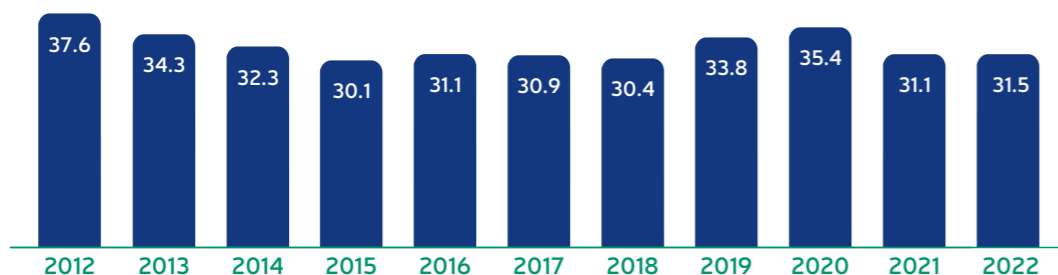
Друга важна стъпка към намаляване на емисиите на CO<sub>2</sub> беше поэтапната замяна на конвенционалния автомобилен парк с хибридни превозни средства. През 2022 г. 73% от автомобилния парк вече е подменен.

Данните за потреблението на хартия са представени на фиг. 2. Те показват, че през 2022 година банката използва 1% повече хартия в сравнение с предходната година, въпреки нарасналите обеми на бизнеса. Ограничаването на използването на хартия в среда на бизнес растеж е резултат от многостранни усилия в областта на дигитализацията, подобряването на вътрешните процеси и повишената осведоменост на служителите за значимостта на стремежа към ефективно използване на ресурсите.

Спрямо базовата 2012 г. потреблението през 2022 г. бележи спад от 16%.



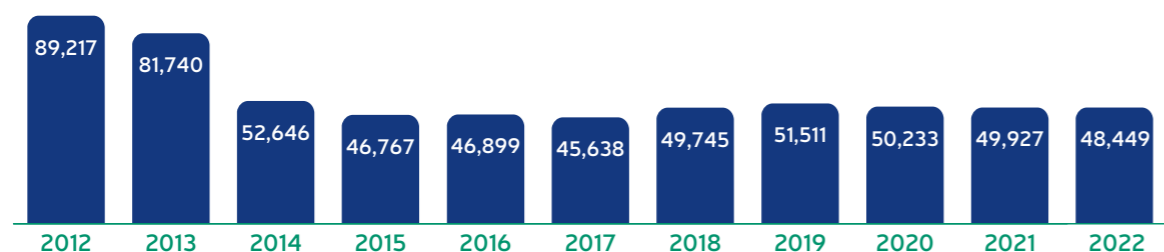
Фиг. 2. Изразходвана хартия, млн. броя листа, 2012-2022 година



Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Административен“

Потреблението на вода за офис нужди показва спад от 3% през 2022 г. на годишна база. Данните са представени на фиг. 3 по-долу. Анализът на данните за потреблението на вода за последните 11 години показва, че то е намаляло значително спрямо базовата 2012 г. и през последните няколко години се е стабилизирало, което насочва към извода, че постигнатото към момента равнище на потребление вероятно е оптималното.

Фиг. 3. Използвана вода за битови нужди, м<sup>3</sup>, 2012-2022 година



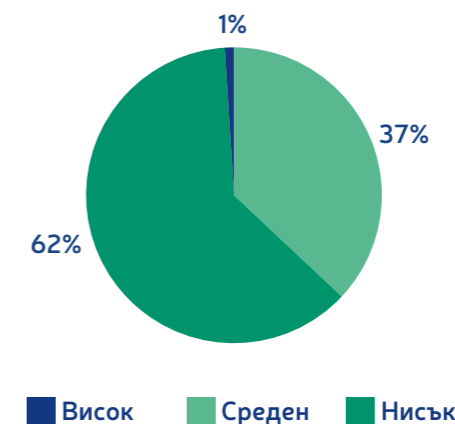
Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Сгради“

### 3. Управление на климатичните, екологичните и социалните рискове в кредитиран

Освен работата в областта на преките аспекти и въздействието им върху обществото, Пощенска банка последователно изследва и последиците от косвените аспекти на своята дейност върху околната среда и обществото. Те се проявяват предимно в областта при фирменото и корпоративното кредитиране. В тази сфера се прилага подробно разработена Процедура за управлението на екологичния и социалния риск в кредитирането. Банката поощрява зелените компании индиректно посредством прилагането на тази процедура. В нея е разписана конкретната методология, по която се изготвя оценката на екологичния и социален риск и се извършва последващия мониторинг в кредитния процес, както и ролите и отговорностите на всички страни, които участват в него.

Данните за разпределението на екологичния и социалния риск в портфейла от кредити за корпоративни клиенти и малки и средни предприятия са представени на фиг. 4 по-долу. Те показват, че разпределението на този риск по степени се е запазило на равнищата от предходната година, като значителна част от сделките в този портфейл, 37%, имат нисък екологичен и социален риск, 62% имат среден риск и само 1% се характеризират с високи такива рискове.

Фиг. 4. Разпределение на екологичния и социалния риск по степен в кредитния портфейл на банката, насочен към корпоративни клиенти, малки и средни предприятия



Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от управленията „Корпоративно банкиране“ и „Банкиране малък бизнес“

Пощенска банка разглежда изграждането и подържането на отговорни отношения със своите клиенти като ключова част от прилагането на принципите, заложи в нейната Декларация за екологична политика. Основен документ в тази посока е Процедурата за управление на климатичните, екологичните и социалните рискове в кредитирането. Тя е приложима за всички юридически лица, клиенти на банката. Според заложените в нея правила, всички сделки с такива клиенти се оценяват според това как кандидатите управляват климатичните, екологичните и социалните рискове в дейността си. Банката преценява всяка такава сделка въз основа на редица количествени и качествени критерии, част от които след това се въвеждат в автоматизирана скоринг карта. Целта е да се гарантира, че клиентите демонстрират висока осведоменост по тези въпроси и полагат всички усилия да действат по най-отговорен начин.

Важна част от процеса на оценка включва изискване от клиентите да попълват бланка с качествени въпроси за това как управляват климатичните, екологичните и социалните рискове в дейността си. Това става със съдействието на отговорните за тях банкови служители, за да може да се осъществи обмен на информация какви са нуждите на клиентите и как Банката може да ги посрещне.

Резултат на прилагането на процедурата и автоматизирането на процеса сделките се следят за техните екологични, климатични и социални рискове на годишна база и при необходимост могат да бъдат поискани коригиращи действия от клиента, така че да се осигури управление на свързаните рискове.

През отчетния период Пощенска банка формализира стъпките за създаване на зелени банкови продукти. По този начин Банката възнамерява да насърчи иницирането и разпространението на такъв тип продукти, които да отговорят на изискванията на клиентите ѝ, което ще доведе до по-устойчиви взаимоотношения с тях.

Банката е проактивна към своите клиенти, като им предлага зелени продукти, за да могат да се възползват от широка гама от възможности. През отчетния период бяха лансирани следните устойчиви финансови продукти: ESG структуриран депозитен продукт, зелени кредити за корпоративни клиенти и за малки и средни предприятия, както и зелен ипотечен кредит. Банката планира да разшири портфолиото си от зелени продукти през следващите години.

През отчетния период всички служители на корпоративното банкиране, както и на банкирането за малкия бизнес и на финансовия мениджмънт, преминаха обучение за принципите на управление на риска, свързан с климата, околната среда и социалния риск, и за прилагането на съответната

Процедура в банката. В рамките на този период на заседание на Изпълнителния комитет беше представена една презентация, посветена на въздействието на Зелената сделка на ЕС върху банковото дело, а за членовете на Управителния и Надзорния съвет беше проведено обучение, посветено на същата тема.

Таксономията на ЕС (Регламент (ЕС) 2020/852 на Европейския парламент и на Съвета) е система за класификация, която превежда целите на ЕС за климата и околната среда в критерии за специфични икономически дейности за инвестиционни цели. Регламентът за таксономията е ключов компонент от плана за действие на Европейската комисия за пренасочване на капиталовите потоци към по-устойчива икономика.

За да бъде определена икономическа дейност като екологично устойчива съгласно Таксономията и за да бъде класифицирана като приведена в съответствие с Таксономията, тя трябва да отговаря на следните критерии:

1. да има съществен принос към поне една екологична цел;
2. да не нанася значителна вреда на друга екологична цел;
3. да бъде в съответствие с минимални социални гаранции;
4. да бъде в съответствие с техническите критерии за скрининг.

Понастоящем таксономията е ограничена до класификация на екологично устойчиви икономически дейности. Въпреки това работата на ниво ЕС продължава, за да се прегледа дали таксономията ще бъде разширена, за да се класифицират например за социално устойчиви и дейности, които биха могли да причинят значителна вреда на околната среда.

2022 г. е първата година, в която предприятията задължени да публикуват нефинансова декларация съгласно Директивата за оповестяване на нефинансова информация (ДОНФИ или NFRD), включително Банката, следва да се отчетат според таксономията. За финансовите предприятия, съгласно преходните правила на чл. 10 от същия Делегиран акт, за периода от 1 януари 2022 г. до 31 декември 2023 г. отчетането е ограничено до степеня, до която дейностите на техните клиенти и контрагенти са допустими по таксономия, както и до отчетането на информация за активи, които не могат да бъдат оценени съгласно Регламента за таксономията, например деривати.

Банката изчислява данните за необходимите оповестявания въз основа на препоръките на Европейския Банков Орган (ЕБО) и често задаваните въпроси на Европейската комисия (ЕК) и е използвала формата за отчетане FINREP. "FINREP" представлява формат на отчетане на финансова информация съгласно Регламент №575/2013 на Европейския Парламент и на Съвета и Регламент №680/2014.

В представения анализ е възприет консервативен подход: ако няма достатъчно данни за оценка дали дадена дейност е в съответствие с изискванията на таксономията, Банката я счита за екологично неустойчива.

Отчетените Ключови Показатели за Представяне (KPI или КПП) са включени в таблицата по-долу:

КПП или KPI съгласно таксономията	2022	2021
Активи свързани с дейности отговарящи на условията на таксономията / Сума на Покритите активи	28.79%	27.1%
Активи свързани с дейности не отговарящи на условията на таксономията / Сума на Покритите активи	71.21%	72.9%
Активи свързани с незадължени предприятия за NFRD / Обща сума на активите	28.53%	26.7%
Деривативи, счетоводство за хеджиране / Обща сума на активите	0.18%	0.0%
Активи за търгуване и междубанкови кредити на поискване / Обща сума на активите	1.6%	1.2%
Правителства, Централни банки, наднационални емитенти/ Общи активи	17.4%	24.9%

Активите, отговарящи на условията на таксономията, включват ипотечни кредити обезпечени с жилищни и търговски недвижими имоти към домакинства и нефинансови корпорации (категории според FINREP).

Покритите активи включват финансови активи отчитани по амортизирана стойност, финансови активи отчитани по справедлива стойност в груг всеобхватен доход (FVOCI), финансови активи отчитани по справедлива стойност в печалба или загуба (FVPL), върнати обезпечения от Банката. Общопокритите активи не включват експозиции към правителства, централни банки и наднационални емитенти.

Експозицията към предприятия, които не са обект на NFRD, е идентифицирана като са изключени предприятията, които са обект на NFRD (задължени да подават нефинансова декларация) от общите активи на банката.

Правителствата, Централните Банки, деривати, търговски позиции и междубанкови заеми на поискване са идентифицирани съгласно FINREP.

Банката ще продължи да развива своята стратегия за управление на околната среда, като следи отблизо ESG и климатични регулаторни и пазарни изисквания, идентифицира и изследва области с най-значително положително и отрицателно въздействие върху околната среда и въздействието на техните дейности на климата и изгражда стратегически бизнес възможности във връзка с увеличаването на положителни въздействия и намаляване на отрицателните въздействия.

#### 4. Управление на екологичните и социалните дейности, информираност на служителите, оповестяване и публичност

През 2022 г. Пощенска банка завърши проекти, свързани с подобряване на работната среда на служителите като оборудване на фитнес център в помещенията на Централно управление и разполагане на съоръжения за мини голф в района около тях.

През отчетния период презентации, посветени на въздействието на Зелената сделка на ЕС върху банкирането, бяха представени и обсъдени на заседания на Изпълнителния комитет на Банката и беше проведено обучение, посветено на същата тема, за членовете на Управителния и Надзорния съвет, като по този начин се осигури осведоменост и съгласуване по въпросите в тази сфера на висше управленско равнище.

Като страна по Принципиите за отговорно банкиране (Principles for Responsible Banking, PRB) през отчетния период Пощенска банка успешно изпълни съответните изисквания за отчитане, както е видно от доклада за напредъка за втората година от присъединяването към PRB.

За да осигури необходимата публичност пред заинтересованите страни, Банката стартира уебсайт, посветен на нейната ESG стратегия и дейности, където цялата информация, свързана с тях, е концентрирана на едно място.

През 2022 г. Пощенска банка постигна целите, които си постави за годината в областта на екологичните, социалните и управленските аспекти на дейността си:

- Разработване на подробен анализ за идентифициране на областите с най-значимо (потенциално) положително и отрицателно въздействие върху околната среда и изменението на климата в резултат от дейността ѝ;
- Идентифициране на стратегически бизнес възможности във връзка с увеличаване на положителните въздействия / намаляване на отрицателните въздействия върху околната среда и климата;
- Продължаване на обучението на служителите по теми, свързани с опазването на околната среда, социалните въпроси и изменението на климата.

За 2023 г. Пощенска банка е определила следните цели в областта на ESG:

- Разширяване на отчетността и оповестяването в областта на екологичните, социалните и управленските аспекти от дейността на Банката в изпълнение на регулаторните изисквания и с цел отговор на най-добрите практики;
- Подобряване на автоматизацията на процесите, свързани с вътрешното отчитане на екологичните, социалните и управленските рискове и възможности;
- Продължаване на обученията на служителите, за да се повишава вътрешната информираност в областта на екологичните, социалните и управленските въпроси.

## 5. Глоби, санкции и съдебни дела

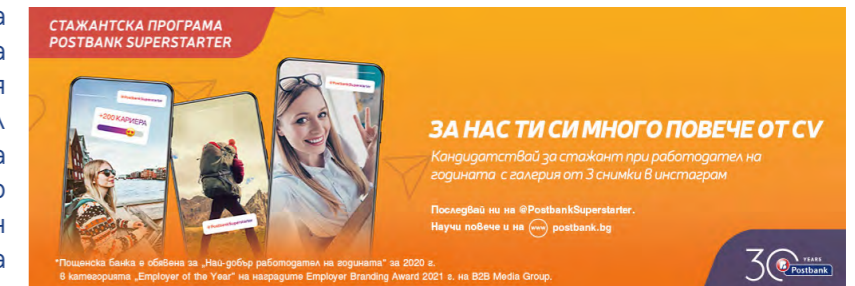
През 2022 г. Пощенска банка не е била санкционирана, нито е участвала в съдебни дела по въпроси, свързани с опазването на околната среда.

## ОБЩЕСТВЕН ПРИНОС

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

През 2022 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на предприемачеството, образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, AmChat, НБСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите и Българска Финтех Асоциация.

През 2022 г. Пощенска банка интегрира иновативен подход за привличане на стажанти. Финансовата институция създаде специален Инстаграм канал PostbankSuperstarter, с който награжда иновативната си стратегия за подбор на таланти. Профилът е разработен специално за стажантската програма на финансовата институция и ще бъде част от карьерната платформа на Банката. Целта на PostbankSuperstarter е да достигне до всички таланти и амбициозни млади хора, които търсят възможности за успешен карьерен старт в модерна компания, иноватор на пазара на банкови услуги, един от лидерите в сектора с над 30-годишна история. Пощенска банка е и първата банка, която стартира собствен канал в популярната социална мрежа TikTok.



През ноември 2022 г. Пощенска банка се включи за седма поредна година в социално отговорната инициатива „Гордея се с труда на моите родители“, която се организира от Българската мрежа на Глобалния договор на ООН. Ученици от втори, трети, четвърти и пети клас от почти 30 столични училища посетиха централната сграда на финансовата институция, за да се запознаят с повече детайли за професиите и труда на своите родители чрез специално разработени образователни програми. Изданието на проекта, който традиционно се организира всяка година на 1 ноември, в Пощенска банка се реализира в рамките на целия месец в отговор на изключителния интерес на деца от над 30 паралелки.



На 26 септември по време на специално събитие Пощенска банка награди победителите във второто издание на иновативната си КСО програма „Вселена от възможности“. Тя бе създадена, за да насърчи интересни идеи, свързани със социалното предприемачество в полза на обществото. Тазгодишното издание, което се проведе в отговор на изключителния интерес към социалната програма, генерира

105 проекта в ключовите области „Дигитални иновации“, „Образование“ и „Зелени проекти“. 30-те идеи, събрали най-силна публична подкрепа в състезанието, достигнаха до финалния му етап. Класираните на първо място участници получиха общ награден фонд за безвъзмездно финансиране от финансовата институция в размер на 30 000 лева, с което авторите се ангажират със срок за реализиране на проектите си в рамките на 6 месеца от датата на получаване на гранта.



През 2022 г. финансовата институция, която традиционно е водещ партньор на бизнеса у нас, подкрепи за четвърта поредна година уникалната програма за растеж Dare to Scale – първата от този род в България, насочена към бизнеси с потенциал за по-мащабно разрастване на дейността си. В проекта на българския офис на глобалната мрежа Endeavor, поради големия интерес тази година, бяха избрани 12 родни компании. Селектираните предприемачи преминаха през обучения и интерактивни сесии, водени от успешни практики и лидери от мрежата на Endeavor, като сред менторите се включват и експерти на Пощенска банка. Програмата за растеж Dare to Scale ще продължи и през следващите години, за да насърчи растежа на още повече

местни бизнеси. С участието си в програмата за растеж Dare to Scale Пощенска банка допринася активно за развитието както на перспективните scale-up компании, така и за бизнес средата у нас. Това е пореден израз на стремежа ѝ да насърчава смелите идеи, да подкрепя иновациите и конкурентоспособността на фирмите и икономиката.

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



Образованието на децата и младите хора на България винаги е било част от разработваните и подкрепяни проекти за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка. Затова Банката продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира още през 2018 г. Той включва различни дейности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като ИТ и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се среда и новите тенденции в банкирането. Проект на приложение за специализиран „PostBank POS Terminal“ спечели голямата награда от 1000 лв. в категория „Програмиране“ на Пощенска банка в СофтУни Фест 2022. Четвъртото издание на състезанието, което се проведе между 17 и 19 юни изцяло онлайн, предизвика млади хора с интереси в програмирането, дигиталния маркетинг и дизайн, като ги предизвика да създадат конкретна разработка по предварително зададената тема. В трите категории на тазгодишното издание премериха сили общо 66 отбора, а 7 от тях се състезаваха за голямата награда на Пощенска банка в категория „Програмиране“.

Пощенска банка традиционно подкрепя състезанието по програмиране СофтУниада 2022. В двудневното събитие, което се проведе изцяло онлайн, 176 участника демонстрираха знанията и уменията си в

областта на информационните технологии и представиха създадените от тях проекти в четири категории. Ученикът Добромир Ангелов от гр. Варна успя да спечели в оспорвана надпревара първото място в категория „Състезателно програмиране – младша възраст“ и заслужено получи наградата на Пощенска банка и високата оценка на журито.



ИТ специалисти от Пощенска банка за пореден път участваха в карьерния онлайн семинар IT Journey, като представиха пред младите студенти от Софтуерния университет атрактивните възможности за работа и кариерно развитие в компанията. Финансовата институция, която притежава силно международно ноу-хау и съвременни технологични решения, които постоянно имплементира в своята дейност, предлага атрактивни възможности за стаж и професионално развитие на млади ИТ специалисти. Пощенска банка е предпочитан топ работодател от младите софтуерни специалисти, които са в началото на своя професионален път.



Финансовата институция отпусна две стипендии за възпитаници на Американския университет в България. Американският университет в България отпразнува своя 30-годишен юбилей, а Пощенска банка бе част от тържествата, посветени на годишнината. Събитието беше уважено от възпитаници, преподаватели, ръководство и общественици на гала-вечер. По време на официалната церемония Пощенска банка бе отличена от учебното заведение със специална награда за устойчива и последователна подкрепа в изграждането на бъдещите лидери на България и региона.

С лекция на тема „Развитие на потенциала“ приключи първият етап от мащабното, реализирано от Пощенска банка обучение на общо 215 ученици от Националната търговско-банкова гимназия и Частната професионална гимназия по банково дело, търговия и финанси. 113 гимназисти от 12-ите класове на двете училища получиха своите удостоверения за успешно завършена практика в присъствието на Емилия Иванова, директор на Националната търговско-банкова гимназия. Благодарение на опитния екип от експерти на финансовата институция, които притежават международно ноу-хау и богат професионален опит, учениците награждат знанията си и получават практически насоки за бъдещата си кариерна и житейска реализация. В заключителната лекция експерти от финансовата институция представиха пред випускниците атрактивните възможности за професионално развитие в Пощенска банка. В акцент на обучението се превърна целогодишната стажантска програма на финансовата институция, която предоставя на младежите реална опция за успешен кариерен старт в модерна компания, иноватор на пазара на банкови услуги, един от лидерите в сектора с над 30-годишна история.



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

Експерти от Пощенска банка отново участваха в образователни инициативи за повишаване на финансовата грамотност по повод провеждането на „Световната седмица на парите“. Тази година финансовата институция подкрепя ученици, като използва иновативни дигитални формати, за да им предаде първия урок по управление на личните финанси. Участието в международната инициатива е част от устойчивата политика на финансовата институция за корпоративна социална отговорност с фокус върху образованието и развитието на младите хора. Международната инициатива „Световна седмица на парите“ има за цел да се повиши обществената информираност по въпросите на финансовото образование и финансовата грамотност чрез организиране на различни събития за децата и младежите както на национално, така и на глобално ниво.

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



Пощенска банка се включи във второто издание на мащабната инициатива „Новата гора на София“ и през второто ѝ издание през 2022 г. Близо 100 доброволци от екипа на компанията засадиха над 1000 дървчета, като част от цялостната ѝ вътрешна програма за опазване на околната среда „Зелени заедно с Пощенска банка“ и в унисон с устойчивата дългосрочна екологична политика на институцията. Залесяването се реализира на терена на с. Негован, район „Нови Искър“, а технологичният план на акцията за периода на провеждането ѝ предвижда засаждането на 86 000 едногодишни фиданки от дървесен вид Цер (представител от род Дъб) на площ от 137 дка.

Инициативата на Пощенска банка се проведе под мотото „Подай ръка на Новата гора на София“, което показва как чрез общи усилия заобикалящата среда може да се промени към по-добро с грижа за благополучието на цялото ни общество.

През юни 2022 г. Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щафетно бягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от спортен клуб „Бегач“. В десетото му издание се включиха рекордните 309 отбора, съставени от близо 1240 участници от компании в различни бизнес сектори. Събитието, което се проведе на територията на Бизнес Парк София, се организира от спортен клуб „Бегач“ с водещата подкрепа на Пощенска банка. Като част от инициативата се проведе и състезанието Kids Run, водено от сертифицирани треньори по програмата на IAAF – Kid's Athletics, в което се включиха 50 деца на възраст от 4 до 16 г. В традиционната надпревара сред изпълнителни директори CEO Dash взеха участие 10 мениджъри от различни компании. Както всяка година и това издание на най-големия тиймбилдинг в България Postbank Business Run 2022 се реализира в подкрепа на две социалнозначими каузи. Средствата в размер на над 10 000 лева ще подпомогнат проекта „Дневен център – място за игри, мечти и развитие“ на Фондация „За нашите деца“, насочен към деца със специфични потребности и събитието „Пара Киада“ на Сдружение Спортен клуб „Шарк“, което предлага спорт за деца с увреждания, гръбначни изкривявания и наднормено тегло.



Пощенска банка е единствената банка в България, която има свой „Зелен борд“ и звено Environmental

Office в организационната си структура, които работят за опазването на околната среда както по отношение на ограничаване на използваните от Банката ресурси, така и по отношение на финансиращата ѝ дейност. Освен това членовете на борда организират различни инициативи на открито, в които увеличат и останалите служители.



През месец юли 2022 г. Пощенска банка и Mastercard реализираха успешно втората фаза на социално отговорната инициатива „Зелена класна стая“ на територията на Природен парк „Витоша“. В резултат беше изградена свързваща образователна алея между иновативния амфитеатрален кът, намиращ се в района на Музея на мечката, и местността Дендрариума, за да може туристите да се придвижват безопасно между двата обекта, без да използват главната пътна артерия. Алята е част от съвместния проект на двете компании, който се реализира

в партньорство с Дирекцията на Природен парк „Витоша“ и стартира през лятото на 2021 г. със създаването на креативно пространство за учене, игри и забавление на открито за посетителите на планината.

Близо 100 служители от двете компании, заедно с представители на Дирекцията на Природен парк „Витоша“, участваха в довършителните дейности по проекта. Специални гости отново бяха Радина Кърджилова и Деян Донков, които се включиха и в първата фаза на проекта през 2021 г. Доброволците поставиха обозначителни табели по свързващата алея за ориентир на посетителите на планината, лакираха и довършиха образователни табла с любопитна информация за дървесните видове, които може да се срещнат в местността Дендрариума и птиците на Витоша, лакираха няколко маси „Витошки тип“, беседка и съществуващ дървен мост в района. По продължението на алята е разположен изцяло нов кът за отдих, включващ няколко пейки, маса с вградена настолна игра и интерактивно табло с местещи се елементи за най-малките посетители на планината, които подреждайки правилно животните, изобразени на него, ще имат възможност да научат любопитна информация за тях.



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

През 2022 г. Пощенска банка подкрепи подкаста „Имот - взет или нает“, част от проекта „Годишни награди на Imoti.net“, който се излъчва със съдействието на финансовата институция.

Финансовата институция подкрепи четвъртото издание на фестивала „Неотъпкана пътека“, който се проведе в Гоце Делчев и Ковачевица.

Най-успешните представители на бизнеса в Бургаска област бяха отличени на първата по рода си специална гала церемония Burgas Business Awards, състояла се в конферентния център на хотел „България“. Пощенска банка бе генерален партньор на събитието, на което бяха презентирани, популяризирани и наградени успешни компании и фирми не само от Бургас, но и по цялото Южно Черноморие.

„Медии и спасение“ – под този надслов на 01 и 03 ноември в Израел се проведе 17-ата Световна среща на българските медии, която традиционно се организира от Българската телеграфна агенция (БТА). Пощенска банка е партньор на престижния форум, който обединява представителите на българските медии зад граница.

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

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

## НАГРАДИ

- Две златни отличия спечели Пощенска банка в Годишните награди Employer Branding Awards 2022, организирани за пети път у нас от b2b Media. Банката спечели първо място в категорията „**Excellence in Teamwork**“, която се връчва за първи път и отличава иновативните решения в изграждането на успешен и мотивиран екип. Златното отличие в категория „**Employer Branding Idea**“ също беше присъдено на Пощенска банка за стратегическия ѝ подход в ангажирането на служителите, като част от утвърждаването на работодателския бранд.
- За десета поредна година Пощенска банка беше определена като **най-добрата банка попечител в България**. Признанието идва от престижното световно издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност Global Custodian ([www.globalcustodian.com](http://www.globalcustodian.com)).
- Пощенска банка получи престижното отличие „**Бизнес хонорис кауза**“ в годишните награди на вестник „24 часа“ благодарение на иновативните решения и устойчив принос на финансовата институция в подкрепа на образованието.
- Пощенска банка спечели две награди от седмото издание на конкурса на Българската асоциация на рекламодателите – BAAwards 2022. Финансовата институция взе сребро в категория „Нова услуга“ за кампанията „**Как въведохме Digital Office в Пощенска банка и останахме заедно**“. Социално отговорната кампания на Пощенска банка „**Силата е в нашите ръце**“, реализирана в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19, бе оценена от журито с бронзово отличие в категорията „Корпоративна социална отговорност“.
- Пощенска банка спечели отличието „Зелена планета“ от Годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „**Златно сърце**“. С тази награда финансовата институция получава поредното признание за своята устойчива зелена политика и постоянните усилия за изграждането на зелено самосъзнание, като тази година акцентът е върху многопластовия проект „**Зелена класна стая**“, реализиран от банката в партньорство с Mastercard.
- Пощенска банка бе отличена със златна награда в категория „**Зелена идея**“ от националния конкурс „**Най-зелените компании в България**“, организиран от b2b Media.
- Пощенска банка беше удостоена със златно отличие в категория „**Зелена образователна инициатива**“ от националния конкурс „Най-зелените компании в България“, организиран от

b2b Media. Банката получи наградата за своя проект „**Зелена класна стая**“, който е част от активната ѝ социално отговорна политика и се реализира съвместно с Mastercard България.

- Пощенска банка бе отличена с награда за устойчива и последователна подкрепа в изграждането на бъдещите лидери на България и региона. Признанието се дава от Американския университет в България и бе връчено по време на официална церемония, посветена на 30-та годишнина от основаването на висшето учебно заведение.
  - Пощенска банка беше удостоена със сребърна награда за иновативната дигитална онлайн програма в подкрепа на социалното предприемачество „**Вселена от възможности**“ в категория „**Най-добро използване на социалните мрежи**“ от конкурса за най-добри постижения в областта на връзките с обществеността в България, PR Приз 2022.
  - Пощенска банка беше наградена със сребърно отличие в категория „**Кампания за устойчиво развитие / корпоративна социална отговорност**“ от конкурса за най-добри постижения в областта на връзките с обществеността в България, PR Приз 2022. Наградата е за инициативата „**Зелена класна стая**“, която е част от активната ѝ социално отговорна политика и се реализира съвместно с Mastercard България.
  - Пощенска банка получи специалната награда на журито в двадесет и второто издание на конкурса за най-добри постижения в областта на връзките с обществеността в България, PR Приз 2022. Социално отговорната кампания на Пощенска банка „**Силата е в нашите ръце**“, реализирана съвместно с Visa България в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19.
  - Пощенска банка, с приз „**Иновативен Менеджмънт**“ от 12-ото издание на годишните награди Business Lady 2022.
  - За развитието на своята политика в областта на корпоративно-социалната отговорност Пощенска банка бе удостоена с наградата в категория „**Бизнес с кауза**“. Каузата „**Бъдеще за децата**“ е част от социалните програми на финансовата институция повече от 12 години.
  - Пощенска банка със златно отличие в категория „**Лидер в дигиталните трансформации**“ от годишните награди „Компания на годината“. Наградата е за успешното внедряване на дигитални решения за своите клиенти и за своя иновативен продукт **ONE Wallet** by Postbank – мобилен портфейл от последно поколение.
  - **Mastercard UNIVERSE**, металната кредитна карта от Пощенска банка, спечели престижно отличие в тазгодишното издание на конкурса Elan Awards 2021 към Международната асоциация на производителите на карти (ICMA). Призът за картата е в категорията Environmentally Friendly Cards/„**Екологични карти**“ и е признание за иновациите в дизайна, сигурността и техническите постижения при създаването на специалното платежно средство от ново поколение.
  - Пощенска банка спечели голямата награда „Банка на годината“ от 30-то, юбилейно издание на наградите „Банка на годината – 2022“, организирано от Асоциация „Банка на годината“.
- В рамките на церемонията Пощенска банка спечели и наградата в категория „**Динамика на развитие**“.
- Пощенска банка спечели златна награда от осмото издание на конкурса b2b Media Awards 2022. Отличието е в категорията „**Кампания с кауза**“ за кампанията „**Силата е в нашите ръце**“, реализирана съвместно с Visa България, в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19.
  - Пощенска банка спечели златна награда от осмото издание на конкурса b2b Media Awards

2022. Журито на конкурса присъди златна награда за банката в категория **“Иновативна кампания в социалните медии”** за дигиталната платформа **“Вселена от възможности”** – място за набирание на проекти със социална насоченост и устойчивост в сферата на образованието, зелените проекти и дигитални иновации.

- Пощенска банка спечели златна награда от осмото издание на конкурса b2b Media Awards 2022. В категория **“Зелена инициатива”** финансовата институция беше отличена за проекта си **“Зелена класна стая”**, прераснал в успешна и устойчива зелена инициатива, реализирана в партньорство с MasterCard България и Дирекцията на природен парк “Витоша”.
- Пощенска банка спечели приза за **“Най-добра банка в банкирането на дребно в България”** (Best Retail Banks, Bulgaria) за пети пореден път в конкурса World Finance Banking Awards през 2022 г. Организатор на престижните награди е авторитетното международно издание World Finance, което следи и анализира световната финансовата индустрия, бизнес и икономика.
- Пощенска банка спечели златното отличие в категория **“Иновации в подбора на кадри”** и бронз в категория **“Employer Branding стратегия”** от водещите награди за най-добър работодател Career Show Awards 2022.
- Петя Димитрова бе удостоена с наградата **“Банкер на годината”** 2022 по време на двадесет и деветата церемония по връчване на наградите “Банкер на годината” на вестник “Банкеръ”. Призът ѝ бе даден за постигнат висок органичен растеж през годината. Главният изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка получава ценното отличие за шести път.
- Пощенска банка спечели бронзово **EFFIE** в категория “Услуги” за кампанията **“Всяка мечта си струва”**.

