

ДОКЛАД ЗА
ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ
И УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

2020

БАНКА С МИСИЯ



Postbank



СЪДЪРЖАНИЕ

ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА 2020

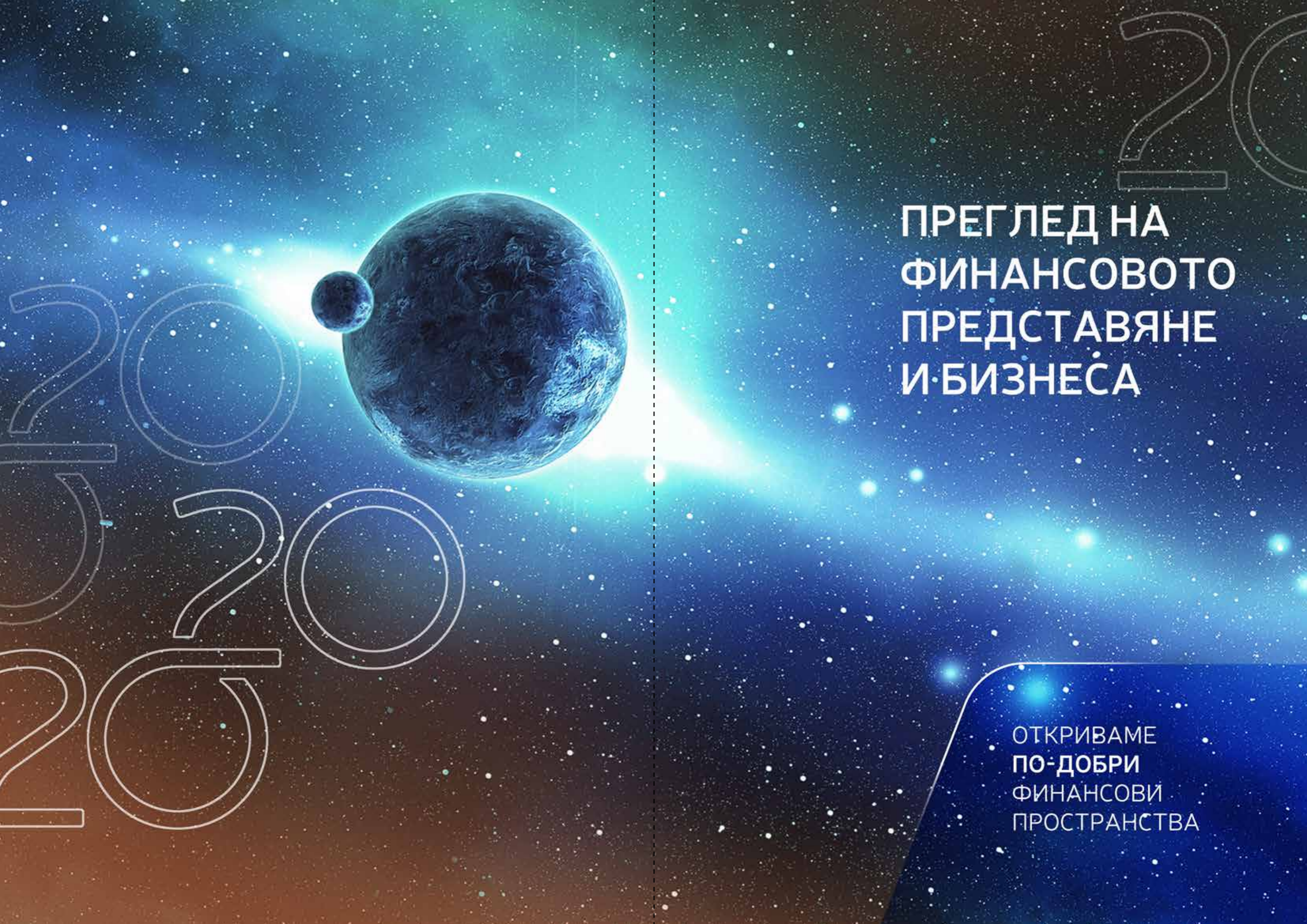
Писмо до акционерите	4
Профил на Банката	8
Преглед на финансовото представяне	22
Преглед на бизнеса	33
Структура на управление и управление на риска	50

ПРИЛОЖЕНИЕ

Доклад на независимия одитор	65
Годишен доклад за дейността	73
Финансови отчети	101

ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

Писмо до заинтересованите страни	112
Ръководни принципи и идеали	115
Икономически принос	119
Клиентска удовлетвореност	121
Отговорно поведение и гаранция за качеството на продуктите	121
Развитие на човешкия капитал	122
Намаляване на въглеродния отпечатък	129
Обществен принос	138



ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА

ОТКРИВАМЕ
ПО-ДОБРИ
ФИНАНСОВИ
ПРОСТРАНСТВА



Уважаеми акционери,

През 2020 г. всички ние се изправихме пред една много неочаквана и предизвикателна ситуация, породена от пандемията от Covid-19. Тя обхвана целия свят, причинявайки безпрецедентен за последните години икономически срив и глобална рецесия. Промяната имаше огромно отражение върху всички аспекти на живота ни и икономиката – наложени стриктни ограничения, които съществено промениха навиците ни и начина на работа. Новата реалност принуди голяма част от нас да работят и учат от домовете си, да пазаруват повече онлайн и да организират виртуални събития. Кризата оказа своето влияние и върху нашия бизнес, но за щастие негативният ефект беше сравнително ограничен поради навременните мерки, предприети от правителствата и регулаторите. Благодарение на тях беше избегната по-дълбоката рецесия, бяха подпомогнати много бизнеси и работни места, което позволи кризата да не се разпространи.

За нас най-важната цел през годината беше запазването на безопасността и здравето на нашите служители и клиенти. Служителите, работещи в Централния офис, преминаха на ротационен режим на работа, а за клоновете беше създадена организация за гарантиране на непрекъсваемостта на работата в случай на необходимост. Клоновете останаха отворени, а клиентите продължиха да получават бързото и качествено обслужване, на което са свикнали. В същото време пандемията промени начина, по който работим, и беше катализатор на потребителските нагласи. Дигитализацията получи силен тласък – клиентите започнаха да използват повече дигитални услуги и канали за достъп, а ние бяхме добре подготвени за да отговорим на това търсене, като продължихме да предлагаме иновативни банкови продукти и услуги, да развиваме дигиталните канали на банкиране, които осигуряват предимства и удобства за нашите клиенти, а така също и затвърдиха лидерските ни позиции в сектора.

Създадохме дигитални зони за експресно банкиране, които осигуряват повече бързина и удобство на клиентите. Новата услуга стартира в 32 офиса на Банката в 15 града в страната, където са разположени специализирани устройства с модерен дизайн, интуитивна навигация и много функционалности. Новите дигитални зони за експресно банкиране предоставят възможност на клиентите да извършват сами почти всички операции, налични в клоната на Банката. Вследствие на все по-активната употреба на дигиталните канали от клиентите на Банката общия дял на направени трансакции в онлайн среда на годишна база достигна 78% в края на годината.

Въведохме 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. А с кредитната програма „Сега“ клиентите могат да получат експресна услуга за потребителски или жилищен кредит или за нова дебитна или кредитна карта.

Предоставихме и нова и удобна възможност за онлайн консултация за жилищен кредит чрез мобилното приложение EVA Postbank. Открихме и първия си уникален Онлайн център за жилищен кредитиране, с който въведохме нов модел за бързо и удобно клиентско обслужване. По този начин наградихме услугата за онлайн кандидатстване за жилищен кредит, за да отговорим в максимална степен на потребителските очаквания за отдалечено консултиране и комуникация с Банката в процеса по отпускане на кредита, пренасяйки процеса в дигитална среда.

Внедрихме и шест „софтуерни робота“ в дейността на „Кредитна администрация“, с което успешно финализирахме пилотен проект за автоматизация на 20 различни работни процеса с помощта на т.нар. RPA (robotic process automation) технологии. С въвеждането на тази иновация беше оптимизирана дейността на едно от най-натоварените звена и облекчени всекидневните задължения на служителите, като се прехвърли огромен обем от работата им върху т.нар. роботи.

Въпреки пандемията, благодарение на общитени усилия и доверието на нашите клиенти, за поредна година постигнахме впечатляващи резултати. Започнахме годината добре позиционирани да реализираме положителните ефекти от успешното придобиване и интегриране на Банка Пиреос България (БПБ) в края на 2019 г. Нетно от еднократните ефекти от придобиването на БПБ общият оперативен приход се увеличи с почти 8% до 470 млн. лв. Реализираната нетна печалба беше в размер на 152,7 млн. лв., което отговаря на 9,9% възвращаемост на капитала.

Още в началото на кризата осъзнахме колко е важно за нашите клиенти да продължат да имат достъп до ликвидни средства и не спряхме да кредитираме през цялата година. Това ни позволи да увеличим брутните си кредити с 8,6% (642 млн. лв.) до 8,06 млрд. лв., подобрявайки пазарните си дялове в ключови сегменти като потребителско и корпоративно банкиране. Потребителските кредити растяха с най-висок темп – 20% на годишна база до 1,24 млрд. лв., докато нарастването на корпоративните кредити беше с 8,5% до 3,83 млрд. лв.

На всички наши кредитни клиенти, изпаднали във временно затруднение поради пандемията, дадохме възможност да се възползват от въведения мораториум върху плащанията, което позволи много от тях да продължат да обслужват задълженията си редовно. Конкретно за малките и средни фирми, които бяха засегнати от пандемията, локдауните и рецесията в най-голяма степен, успяхме да осигурим възможност за допълнително финансиране като се включихме във всички гаранционни програми за подкрепа. Благодарение на взетите мерки и активната работа на отговорното звено, коефициентът на необслужвани експозиции се подобри значително от 8,4% на 6,7% в края на миналата година.

Изминалата година беше поредната рекордна година по отношение на новите депозити в системата и ние се възползвахме в максимална степен от това. Депозитите на клиенти в

банката нараснаха с 8,4% до 10,23 млрд. лв., което ни осигури пазарен дял от 10,2%. Пандемията ни изправи пред нови предизвикателства, свързани с това как да комуникираме, когато не сме заедно в офиса. Ето защо станахме първата банка на българския пазар, която добави към портфолиото си от дигитални решения мобилното приложение Digital Office за бърза и лесна вътрешна комуникация със своите служители.

Следването на принципите за добро екологично, социално и корпоративно управление става все по-важна част от бизнес модела на всяка голяма организация. Ние сме единствената банка в България, която има свой „Зелен борд“ и звено Environmental Office в организационната си структура, които работят за опазването на околната среда – както по отношение на ограничаване на използваните от Банката ресурси, така и по отношение на финансиращата дейност. Освен това членовете на борда организират различни инициативи на открито, в които участват и останалите служители. През септември 2020 г. доброволци от Пощенска банка продължиха с преобразяването на горска пътека в местността „Златните мостове“ в Природен парк „Витоша“. Инициативата „Зелени истории на открито“, стартирала през 2019 г., е част от устойчивата екологична политика на компанията, която показва как с обединени усилия можем да променяме средата около нас към по-добро, което затвърждава имиджа ни на банка с най-активна дейност.

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

Дадохме и нашия принос в борбата с Covid-19, като подкрепихме с безвъзмездни дарения на обща стойност над 170 000 лв. Специализирана болница за активно лечение по акушерство и гинекология „Майчин дом“, УМБАЛ „Света Екатерина“, МБАЛ „Хаджи Димитър“ в Сливен, Университетска многопрофилна болница за активно лечение и спешна медицина „Н. И. Пирогов“ и Университетска многопрофилна болница за активно лечение „Софиямед“.

Всички тези положени усилия не останаха незабелязани и Банката бе удостоена с две международни награди от престижния конкурс World Finance Digital Banking Awards 2020 на авторитетното списание World Finance. Отличията са в категориите „Най-добра дигитална банка“ (Best Consumer Digital Banks, Bulgaria) и „Най-добро приложение за мобилно банкиране“ (Best Mobile Banking Apps, Bulgaria) за потребителите в България. Конкурсът отличава най-добрите банки в предоставянето на дигитални услуги на потребителите и въвеждането на иновативни модели за управление.

Логично през 2020 г. взехме най-големите и значими награди за „Банка на годината“ и за „Динамика на развитие“ от 29-ото издание на Годишните банкови награди на Асоциация Банка на годината. Изключително щастливи сме от получените награди, защото са висока оценка за положените от нас усилия през изминалата година и ни задължават да продължаваме да се развиваме, така че да ставаме все по-големи, все по-динамични и все по-ефективни в продуктите и услугите, които предлагаме на нашите клиенти.

Като водещ работодател, който оценява успеха си през удовлетвореността на своите служители, Банката винаги се е стремяла да развива уменията на хората в екипа и да осигурява среда за разгръщане на техния потенциал. Благодарение на активната си политика в тази посока, получихме в началото на 2020 г. две златни отличия от годишните награди Employer Branding, организирани от b2b Media. Пощенска банка бе сред най-търсените работодатели на първите по рода си „Виртуални национални дни на кариерата“. Продължихме да развиваме съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира през 2018 г. Той включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България.

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

асоциация.

Не забравихме и отговорността, която имаме към нашите служители. През изминалата година вътрешната дарителска платформа за подпомагане на колеги с животозастрашаващи здравословни проблеми „ЗАЕДНО“, чието начало дадохме в края на 2018 г., отново, както и през 2019 г., успя да помогне. Благодарение на инициативата бяха подпомогнати двама наши колеги в борбата им с тежки заболявания.

Уважаеми акционери,

За постигнатите резултати трябва основно да благодарим на нашите служители, които въпреки предизвикателната среда успяха за пореден път да покажат своя професионализъм и да докажат, че нищо не може да ни спре, когато работим като екип. Искам да благодаря и на колегите от Юробанк и на Вас, акционерите, за подкрепата и оказаното доверие.

Очакваме годината да бъде по-добра във всяко едно отношение. Отправяме поглед, изпълнен с вяра в медицинския капацитет на човечеството, като се надяваме, че през 2021 г. ще бъдат осигурени ваксини и медикаменти, с които да настъпи така очакваният преломен момент в битката с пандемията. До края на годината икономиката на България се очаква да се възстанови до предкризисните си нива, което да ни помогне да отбележим нови рекордни резултати. Ще продължим стратегията си на балансиран растеж, акцентирайки върху качеството на портфейла и запазвайки солидните нива на капиталовите и ликвидните си буфери.

Ще продължим да инвестираме в нови дигитални решения и модерна клонова мрежа, защото вярваме, че бъдещето принадлежи на банките, които могат да предложат на своите клиенти най-доброто от двата свята и цялостни решения за техните нужди.

Гледаме напред и към следващите предизвикателства, които ни очакват. България вече е част от валутния механизъм II (ERMII) и банковия съюз, което е важна крачка към голямата цел – приемането на еврото.

Следващата година е много специална за нас, защото през нея ще отбележим своята 30-а годишнина. През всичките тези години винаги сме се стремили да бъдем сред лидерите на пазара – банка, която създава тенденциите, а не ги следва. Амбициите ни за следващите 30 години са още по-големи, защото знаем, че пред нас има вселена от нови възможности!

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 през последните години и е многократно награждавана за своите иновации. Финансовата

институция заема стратегическо място в банкирането на дребно и корпоративното банкиране в България. Банката е един от лидерите на пазара на кредитни и дебитни карти, жилищното и потребителско кредитиране, спестовните продукти, както и по отношение на продуктите за корпоративни клиенти – от малки фирми до големи международни компании с присъствие в страната. Финансовата институция е с една от най-добре развитите клонови мрежи и модерни алтернативни канали за банкиране, като специално обръща внимание на качествено обслужване на своите клиенти. През 2021 г. Банката ще отбележи и своето 30-годишно присъствие сред лидерите на банковия пазар у нас.

2020 г. бе годината на цялостния преход към трайно иновативен начин на работа в Пощенска банка. Стратегията на финансовата институция е да залага на добро обслужване, модерни продукти и услуги, внедряване на нови решения във вътрешните процеси на работа и удобни начини за вътрешна комуникация с екипа.

През ноември 2020 г. за проявени лидерски умения и динамичното развитие на Банката г-жа Петя Димитрова, Главен изпълнителен директор и Председател на УС на Пощенска банка, бе отличена за втора поредна година и общо за пети път в кариерата си със специалната награда „Банкер на годината 2020“. Финансовата институция получи през октомври два приза – „Банка на годината“ и „Динамика на развитие“, с които Банката беше отличена в 29-ото издание на Годишните банкови награди, които се организират от Асоциация Банка на годината. Малко по-рано през годината г-н Димитър Шумаров, Изпълнителен директор, Главен финансов директор и член на УС на Пощенска банка, бе отличен с престижното отличие „Буров“ за банково управление за 2019 г.



Пощенска банка има дългосрочен кредитен рейтинг ВВВ- с положителна перспектива, потвърден през юни 2020 г. от Българската агенция за кредитен рейтинг.



През юли 2020 г. Пощенска банка получи и приза „Сделка на годината“ в 6-ите годишни награди „Компания на годината“, организирани от групата на списание Bulgaria Business Review. Те отличават най-добрите компании в различните индустрии, като дават гласност на постиженията им и фокусират общественото внимание върху техните иновативни и успешни модели на управление. Отличието идва малко след като Пощенска банка получи приза „Бизнес сделка на годината“ от 6-ото издание на конкурса b2b Media Annual Awards 2020. Финансовата институция получи и отличието „Иновативен проект“ за цялостната промяна в дизайна на клоновата си мрежа в унисон с основния стремеж да създава отлично клиентско изживяване. По този начин Банката смело застава на прага на своята 30-а годишнина като един от лидерите в сектора, готов да търси най-добрите решения за своите клиенти и партньори.



Като водещ работодател, който оценява успеха си през удовлетвореността на своите служители, Пощенска банка винаги се е стремяла да развива уменията на хората в екипа и да осигурява среда за разгръщане на техния потенциал. Благодарение на активната си политика в тази посока финансовата институция получи в началото на февруари 2020 г. две златни отличия от годишните награди Employer Branding, организирани от b2b Media. Фокус на компанията са широк спектър от дейности за оптимизиране на работната среда, продължаващо професионално развитие и обучения, ангажиране на служителите в проекти за корпоративна социална отговорност с висока добавена стойност за обществото. Пощенска банка бе сред най-търсените работодатели на първите по рода си „Виртуални национални дни на кариерата“.

Финансовата институция е първата компания на българския пазар, която добави към портфолиото си от дигитални решения мобилното приложение Digital Office за бърза и лесна вътрешна комуникация със своите служители. По този начин тя затвърди позицията си на предпочитан работодател на българския пазар. Приложението Digital Office спестява време и ресурси като осигурява модерно решение за цялостно управление и дигитализация на вътрешните процеси посредством онлайн комуникация в екипа.



През август 2020 г. Банката внедри и шест „робота“ в дейността на „Кредитна администрация“, с което успешно финализира пилотен проект за автоматизация на 20 различни работните процеса с помощта на т.нар. RPA (robotic process automation) технологии. С въвеждането на тази иновация Банката оптимизира дейността на едно от най-натоварените звена и облекчи всекидневните задължения на своите служители, като прехвърли огромен обем от работата им върху т.нар. роботи.



Пощенска банка затвърди позицията си на социално отговорна компания, като се присъедини към институциите, подписали Принципите за отговорно банкиране (Principles for Responsible Banking, PRB) в рамките на Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на ООН (UNEP FI). Тази значима стъпка прави Пощенска банка единствената финансова институция в България, която е избрала да се ръководи във всички аспекти на своята дейност от единната рамка за устойчиво развитие в банковия сектор, разработена

посредством иновативното партньорство между водещи банкови институции в световен мащаб и Финансовата инициатива към Програмата.

Пощенска банка, като постави на първо място интересите на клиентите си, предложи отсрочване на задължения на своите клиенти, които имат или очакват затруднения при обслужване на кредитите си във връзка с пандемията от Covid-19 и с ограниченията, въведени със Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявен с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г., както и с техните последици. Водена от стремежа си да осигури най-добрите финансови решения на своите клиенти, Пощенска банка предприе редица мерки и предложения, насочени към засегнатите си кредитополучатели – физически и юридически лица.

Финансовата институция се включи като активен партньор в програмите на Българската банка за развитие (ББР), които са в подкрепа на гражданите и на микро-, малки и средни предприятия, пострадали от извънредната ситуация и епидемията от Covid-19. Пощенска банка подписа и гаранционно споразумение с Фонд мениджър на финансови инструменти в България (Фонд на фондовете), както и с Европейския инвестиционен фонд за участие в гаранционните програми JEREMIE и COSME.

Като ключов партньор на българския бизнес Пощенска банка се присъедини към инициативата „Преоткрий България“. Онлайн платформата предлага атрактивни възможности за настаняване и резервации в заведения по Черноморието и българските планини, които спазват стандартите за безопасност и използват приоритетно български продукти за своите ястия.



Пощенска банка направи поредната крачка към разширяване на иновативните си услуги, като стартира дигитални зони за експресно банкиране, които осигуряват повече бързина и удобство на клиентите. Новата услуга е достъпна в 32 офиса на Банката в 15 града в страната, където са разположени специализирани устройства с модерен дизайн, интуитивна навигация и многофункционалности. Новите дигитални зони за експресно банкиране предоставят възможност на клиентите да извършат почти всички операции, налични в клон на Банката и да банкират удобно в извънработно време.



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

Пощенска банка бе удостоена с две международни награди от престижния конкурс World Finance Digital Banking Awards 2020 на авторитетното списание World Finance. Отличията са в категориите „Най-добра дигитална банка“ (Best Consumer Digital Banks, Bulgaria) и „Най-добро приложение за мобилно банкиране“ (Best Mobile Banking Apps, Bulgaria) за потребителите в България. Конкурсът отличава най-добрите банки в предоставянето на дигитални услуги на потребителите и въвеждането на иновативни модели за управление.



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

бизнес консултиране.

През 2020 г. Пощенска банка продължи да развива иновативната мобилна услуга, която спестява време и разходи на потребителите и работодателите. Това е специален кът, който се разполага в бизнес центрове и моловете по предварителна заявка и дава лесна възможност за безплатна експертна консултация за различни финансови продукти и актуални предложения. Сред най-силните предимства на услугата, освен спестяването на време и удобството Банката да „гостува“ в твоя офис, е възможността клиентът да получи индивидуално гъвкаво решение за своите потребности. След консултацията на място той може и да премине заедно с експерта през попълването на документи за кандидатстване за банков продукт.

Банката продължи своето стратегическо партньорство в интерес на своите клиенти с ClaimCompass, българска технологична компания, която защитава професионално правата на пътниците при проблем с полета им вместо тях. От него могат да се възползват картодържатели на кредитни карти от Банката, която единствена на пазара предлага иновативната услуга.

През 2020 г. Пощенска банка продължи предлагането на своята модерна и удобна услуга „Банкери насреща“. Услугата представлява безплатна професионална консултация, като експертите предоставят решения, съобразени с конкретните нужди на клиента, и съдействат за попълването на необходимите документи и вхождането им в банков клон. В удобно и предварително заявено време и на място, предпочитано от клиента, мобилните банкери отговарят на всички въпроси, свързани с потребителски и жилищни кредити, овърдрафти и кредитни карти.

Пощенска банка продължи партньорството си с Booking.com, световния лидер в осигуряването на места за настаняване, като всички притежатели на кредитните карти Mastercard и Visa от Пощенска банка получават допълнителни 3% отстъпка за всяка резервация през сайта на Банката с Booking.com в България или чужбина.

През 2020 г. финансовата институция, която традиционно е водещ партньор на бизнеса у нас, подкрепи за втора поредна година уникалната програма за растеж Dare to Scale – първата от този род в България, насочена към бизнеси с потенциал за по-мощно разрастване на дейността си. В проекта на българския офис на глобалната мрежа Endeavor поради големи 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 включиха и експерти на Пощенска банка.



Програмата за растеж Dare to Scale ще продължи и през следващите години, за да насърчи растежа на още повече нови местни бизнеси. Това стана ясно по време на заключителното

събитие (Demo Day), на което всички компании от втория сезон представиха проектите и идеите си пред утвърдени бизнес лидери в страната.

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. Програмата за растеж Dare to Scale на Endeavor, с основен партньор Пощенска банка, стана победител за втори път в престижната категория „Най-добра акселераторска програма“ на конкурса CESAwards Bulgaria 2020 г. Програмата беше отличена и от годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“, организирани от сп. Business Lady и сп. Bulgaria Business Review.

Финансовата институция беше основен партньор през 2020 г. на поредица от онлайн дискусии, част от проекта „Годишни награди на Imoti.net“, който насърчава добрите практики в сектора. Това е единственият форум, на който се оценяват постиженията, коректността и добрата репутация на компании и експерти в сектор недвижими имоти. На онлайн 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.

С подкрепата на Банката се състоя и петото издание на конференцията „Предприемачи на бъдещето“. Популярният форум, който бе в онлайн формат, даде отговори на редица ключови въпроси, пред които са изправени предприемачите днес – кои са секторите с потенциал за стартиране на бизнес в момента, какви промени трябва да направят компаниите, за да са готови за новата реалност след коронавируса, и какви са инструментите за достъп до първоначален и допълнителен капитал за финансиране на стартиращ бизнес проект.

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

НОВИ ПРОДУКТИ

Пощенска банка въведе през 2020 г. още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите. В резултат на пандемията от Covid-19 компаниите трябваше да са по-бързи във внедряването на решения, които създават удобства за клиентите, за да продължат да бъдат успешни.



Пощенска банка отново затвърди позицията си на иновационен лидер в сектора, като успешно внедри най-модерното и ефективно решение за управление на комуникацията със своите клиенти. Въвеждането на платформата Salesforce е стратегическа стъпка, която ще позволи на Банката да оптимизира взаимоотношенията си с клиентите, като достигне ново ниво на обслужване и гарантира

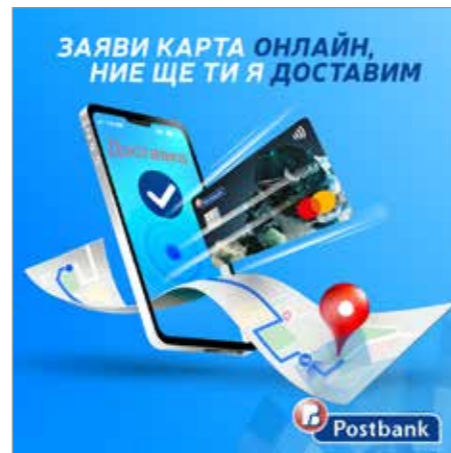
максималната им удовлетвореност. Внедряването на системата прави Пощенска банка първата банкова институция в Югоизточна Европа с високотехнологично решение от този клас. С помощта на изкуствен интелект платформата анализира с изключителна прецизност поведението и очакванията на клиентите и това позволява изграждането на индивидуален подход в контакта с тях.



През февруари 2021 г., в навечерието на своята 30-а годишнина, Пощенска банка стартира предлагането на кредитна карта от ново поколение. Кредитната институция е първата банка в България, която пусна на пазара метална кредитна карта Mastercard UNIVERSE. За пореден път Банката доказва позицията си на новатор в сектора и успя да предложи на клиентите си продукт от най-висок клас. Новата карта е създадена, за да удовлетвори най-високите изисквания

и очаквания на клиентите. Тя е със стилен дизайн, като заедно с всички предимства на кредитните карти като продукт носи множество привилегии и допълнителни удобства на своите притежатели.

През юни 2020 г. Банката въведе 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.



Кредитна програма „Сега“ е едно от най-новите финансови решения на Пощенска банка, с което клиентите могат да заявят експресна услуга за желан от тях кредитен продукт. Тя обединява три продуктови категории и предоставя възможност за бързо получаване на потребителски кредит, предварително одобрение за жилищен кредит, както и издаване на нова дебитна или кредитна карта. Новата програма на Пощенска банка дава ключово предимство на клиентите на кредитната институция, защото залага на комплексен подход, който осигурява изключително клиентско преживяване. Чрез кредитна програма „Сега“ те не само могат да заявят продукти, съобразени с индивидуалните им потребности, но и могат да се възползват от тях в кратък срок, което е изключително важен фактор в настоящата динамична среда, която изисква бързи и адекватни решения.



Пощенска банка предложи на своите клиенти потребителски кредит с промоционални условия и с възможност да изтеглят овърдрафт без лихва за първите 12 месеца. Кредитът може да бъде използван както с цел покриване на текущи нужди, така и за обединение на задълженията, като клиентите имат възможност да се възползват и от допълнителни преференциални условия по кредита, в случай че отговорят на изискванията на Банката.

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.

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



Иновативните дигитални услуги на Пощенска банка – апликацията EVA Postbank и чатботът EVA във Facebook, добиват все по-голяма популярност сред клиентите, като за първите два месеца от стартирането на услугата за безплатни онлайн консултации за жилищен кредит през мобилното приложение EVA Postbank то бе използвано над 3 200 пъти и през него бяха реализирани около 2 000 жилищни консултации.

През февруари 2020 г. Пощенска банка пусна на пазара в България нов „Супер жилищен кредит“ – първият жилищен кредит с фиксирана лихва за целия срок на кредита. Продуктът осигурява на клиентите, които планират покупка на имот, дългосрочна сигурност и предвидимост за бъдещето. Той е в размер до 250 000 евро и може да се използва за покупка, ремонт, строителство или довършителни дейности по жилище, както и за рефинансиране на съществуващ жилищен кредит.



Създаването на иновативния продукт е продиктувано от потребителското търсене на сигурност и лесно планиране на разходите.



Банката отчете нарастващ интерес към жилищното кредитиране. За първите осем месеца на 2020 г. експертите на Пощенска банка отчетоха ръст от 11% в средния размер на кредита, който достига до 72 300 евро. Освен по-големия среден размер на кредита през 2020 г. се увеличиха с 13% и запитванията за жилищен кредит спрямо тези от 2019 г. Най-активно продължи да е търсенето на жилища в София, Варна и Пловдив, които формираха около 80% от новите заявления за ипотечен кредит в Банката.

През октомври финансовата институция въведе още по-атрактивни условия по своите жилищни кредити и стартира специална инициатива „Месец на жилищното кредитиране“. Клиентите получиха възможност да се възползват от отлични условия за финансиране, като спестят до 700 лв. от първоначалните си разходи, свързани с кредита. Инициативата се проведе за четвърта поредна година, като стартът ѝ бе съобразен с нагласите на потребителите и с традиционно повишеното търсене на жилищни кредити именно в последното тримесечие на годината.

В края на 2020 г. Пощенска банка откри и първия си Онлайн център за жилищно кредитиране, с който въведе 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 наградява 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 го в дигитална среда.

УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Освен върху основната си бизнес дейност Пощенска банка продължи да се фокусира и върху нуждите на местната общност, като подкрепи 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 2020 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, AmCham, НВСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите и Българска финтек асоциация.

Като отговорна компания Пощенска банка се включи в борбата с Covid-19 и подкрепи с безвъзмездни дарения на обща стойност над 170 000 лв. Специализирана болница за активно лечение по акушерство и гинекология „Майчин дом“, УМБАЛ „Света Екатерина“, МБАЛ „Хаджи Димитър“ в Сливен, Университетска многопрофилна болница за активно лечение и спешна медицина „Н. И. Пирогов“ и Университетска многопрофилна болница за активно лечение „Софиямед“. Банката се включи и в инициативата „Топъл обяд за медици“, а също така дари 30 компютъра за ученици в неравностойно положение от средно училище „Иван Вазов“ в гр. Мездра.



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 тя продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира през 2018 г. Той включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като IT и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се

среда и новите тенденции в банкирането. Пощенска банка осигури 15 стипендии за обучение в СофтУни. Те са за победителите в играта Brain Games, която се проведе на Facebook страницата на финансовата институция в две направления – програмиране и дизайн. Brain Games е игра за „разумните“ и „творческите“ личности.

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

Банката се включи в инициативата „Моята професия – моето бъдеще“, организирана от Портала на българските общини КМЕТА.bg под патронажа на Министерството на труда и социалната политика. Целта на инициативата е да свърже младите специалисти, които завършват своето висше образование, с компании от родния бизнес, които търсят квалифицирани служители. Банката награди един от студентите, създал проект по предварително анонсирана тема „Бъдещето обича смелите: Провокирай го с твоята идея за дигитален банков продукт от ново поколение“.

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

През 2020 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки. Младите банкери от 11-и клас на Учебната търговска банка Postbank Next завоюваха 2-ро място в категория „Мултимедийна презентация“ по време на 21-вия традиционен панаир на Националната търговско-банкова гимназия. В оспорваното състезание участваха 58 учебни фирми, учебни банки и учебни застрахователни компании и около 800 ученици от 10-и, 11-и и 12-и клас в гимназията. Развитието и модерните тенденции в сегмента на картовите разплащания бяха само някои от темите на онлайн дискусиите, част от образователна програма, в която експерти от Пощенска банка представиха основните бизнес процеси в банковата сфера пред младежите от Националната търговско-банкова гимназия.



В рамките на традиционната си стажантска програма за поредна година Пощенска банка даде възможност на талантиливи студенти и млади хора с мотивация да докажат своите качества и да започнат професионалната си кариера в една от най-големите и водеща по отношение на иновациите банка на пазара. Стажантската програма е част от политиката за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка в подкрепа на младите хора вече повече от 13 години.



За пета поредна година Пощенска банка, като член на Асоциацията на банките в България, взе активно участие в европейската кампания, насочена срещу схеми за изпирене на пари и набирание на „финансови мулета“.

През октомври 2020 г. Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щафетно бягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от клуб „Бегач“. В него се включиха 183 отбора от 70 компании от различни сектори, които се състезаваха в подкрепа на две каузи. Събраните средства от над 8 000 лв. бяха дарени по проекти на фондация „За нашите деца“ за предоставяне на професионални социални услуги за най-уязвимите деца в ранна възраст и на фондация „Воден път“ за подкрепа на деца със специални нужди чрез кинезитерапия, водна рехабилитация и модифицирано плуване, за да могат те да пораснат като самостоятелни възрастни и да получат шанс за пълноценен живот.



Пощенска банка е единствената банка в България, която има свой „Зелен борд“ и звено Environmental Office в организационната си структура. Те 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 септември 2020 г. доброволци от Пощенска банка продължиха с преобразяването на горска пътека в местността „Златните мостове“ в Природен парк „Витоша“. Инициативата „Зелени истории на открито“, стартирала през 2019 г., е част от устойчивата екологична политика на компанията, която показва как с обединени усилия можем да променяме средата около нас към по-добро. В събитието тази година се включи и основателят на първия ресторант с нулев отпадък в България Блажка Димитрова, която вдъхнови служителите на Банката да бъдат по-зелени и отговорни.

По случай Световния ден на околната среда Банката се присъедини към фотоконкурс на тема „Биоразнообразие“, организиран от Българска мрежа на Глобалния договор на ООН, на която е член, и спечели четири награди благодарение на фотографии на свои служители.



През 2020 г. Пощенска банка стартира иновативния информационен формат в партньорство с Bloomberg TV – подкаста „Финанси на фокус“. Подкастът се реализира в седем епизода, в които експерти от Банката запознаха аудиторията с модерните решения в банкирането, с иновативните банкови продукти и услуги и с разнообразните възможности в сектора, които съвременните технологии ни предоставят. Инициативата продължава с нови епизоди и през 2021 г.



Пощенска банка подкрепя талантиливите деца на България и продължи своето дългосрочно партньорство с вокална група „Бон-Бон“ и подпомогна премиерното представяне на детския мюзикъл „Пепеляшка“.

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

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

НАГРАДИ:

- Две международни награди за Пощенска банка от престижния конкурс World Finance Digital Banking Awards 2020 на авторитетното списание World Finance;
- За трета поредна година Пощенска банка бе отличена като най-добра в банкирането на дребно в България. Наградата е от престижния конкурс World Finance Banking Awards 2020, организиран от World Finance – авторитетно списание, което следи и анализира финансовата индустрия, международния бизнес и икономика. Признанието е за множеството иновации, отлични резултати и устойчив модел на работа в сферата на банкирането на дребно, съчетани с модерни продукти и услуги в полза на потребителите;
- За девета поредна година Пощенска банка бе определена за топ попечител в България от Global Custodian – най-престижното световно списание в областта на попечителските услуги, известно със своите годишни проучвания, които се приемат като бенчмарк за сектора. Банката отново получи най-високите числови оценки във всички категории;
- Два приза – „Банка на годината“ и „Динамика на развитие“ от 29-ото издание на Годишните банкови награди на Асоциация Банки на годината;
- Петя Димитрова, Главен изпълнителен директор и Председател на УС на Пощенска банка, бе отличена със специалната награда „Банкер на годината 2020“ за проявени лидерски умения и динамично развитие;
- Димитър Шумаров, Изпълнителен директор и Главен финансов директор на Пощенска банка, стана носител на приза „Буров“ за банково управление за 2019 г.;
- Първо място в категория „Сайт на услуги“ на ежегодния конкурс „Сайт на годината“;
- Отличие „Сделка на годината“ от 6-ите годишни награди „Компания на годината“, организирани от групата на сп. Bulgaria Business Review;
- Две награди в категория „Бизнес сделка на годината“ и в категория „Иновативен проект“ от 6-ото издание на конкурса b2b Media Annual Awards 2020;



- Отличие в категорията „Най-добър работодател – Банкиране“ на Career Show Awards 2020;
- Приз за инициативата „Зелени заедно“ в категорията „Зелени практики“ на Career Show Awards 2020;
- Първа награда в категория „Зелен проект“ от 10-ия юбилеен Национален конкурс „Най-зелените компании в България“ на b2b Media;
- Първа награда в категория „Зелена идея“ от 10-ия юбилеен Национален конкурс „Най-зелените компании в България“ на b2b Media;
- Две първи награди в категория „Иновации в управлението на талантите“ и категория „Employer branding проект“ от авторитетния конкурс за Employer Branding, организиран от b2b Media през януари 2020 г.;
- Програмата за растеж Dare to Scale на Endeavor, с основен партньор Пощенска банка, стана победител за 2-ра поредна година в престижната категория „Най-добра акселераторска програма“ на конкурса CESAwards Bulgaria 2020 г., организиран от Асоциацията на българските лидери и предприемачи;
- Награда в категорията „Корпоративна комуникационна кампания“ на PR Приз 2020 за кампанията „Заедно напред“;
- Отличие в категория „Проект за вътрешни комуникации“ на PR Приз 2020 за проекта „Заедно напред – един екип, една банка“;
- Приз в категория „Комуникационна кампания за работодателска марка/ Employer Branding“ на PR Приз 2020 за кампанията „Заедно напред“;
- Отличие в категорията „Вътрешен комуникационен отдел на годината“ на PR Приз 2020;
- Отличие в категория „Комуникационна кампания за работодателска марка/ Employer Branding“ на PR Приз 2020 за проекта „Дигит@лни и успешни ЗаЕдно“.



ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ

СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС

(Всички цифри
са в хил. лв.)

	2020	2019
Предоставени кредити и аванси на клиенти	7 798 875	7 111 741
Депозити от клиенти и фирми	10 234 485	9 438 085
Собствен капитал	1 623 547	1 473 294
Общо активи	121 038 49	11 183 700

ОТЧЕТ ЗА ПРИХОДИТЕ И РАЗХОДИТЕ

(Всички цифри
са в хил. лв.)

Нетен доход от лихви	361 865	336 478
Нетен доход от такси и комисиони	103 399	94 012
Нетна печалба от търгуване	3 421	5 518
Други оперативни приходи	1 063	582
Общо приходи от дейността	469 748	436 590
Общо разходи от дейността	188 483	198 633
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете	(28 043)	(19 501)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	(83 403)	(66 067)
Печалба преди данъци	169 819	231 079
Разходи за данъци	(17 143)	(17 380)
Печалба за годината след данъци	152 676	213 699

КЛЮЧОВИ ФИНАНСОВИ СЪОТНОШЕНИЯ

Коефициент на обща капиталова адекватност	20.91%	16.82%
Нетен лихвен марж	3.0%	3.0%
ROA - възвращаемост на активите (Печалба / Активи)	1.36%	2.34%
ROE - възвращаемост на акционерен капитал (Печалба / Собствен Капитал)	9.86%	15.78%
Доходи от акция	0.27	0.38
Общо финансиране /привлечени средства/	10 272	9 492
Съотношение приходи от такси и комисиони/ разходи	54.86%	47.33%
Съотношение разходи за провизии/нетни кредити	1.07%	0.93%
Съотношение разходи за провизии/приходи	17.75%	12.8%
Съотношение разходи/приходи	40.12%	38.5%
Съотношение нетни кредити/депозити	76%	75%

СВЕТОВНАТА ИКОНОМИКА

Изминалата година беше доминирана от пандемията от Covid-19. Кризата обхвана целия свят, причинявайки безпрецедентен за последните години икономически срив и глобална рецесия. Много малко страни успяха да избегнат рецесията, най-голямата от които беше Китай, но дори и неговия икономически ръст беше сериозно намален.

Пандемията имаше огромно отражение върху всички аспекти на живота и икономиката – увеличаващият се брой инфекции принуди правителствата да наложат стриктни ограничения (локдаун), които съществено промениха начина на работа и навици за прекарване на свободното време. Хората се адаптираха бързо към новата реалност – да работят и учат от домовете си, да пазаруват повече онлайн и да организират виртуални събития, което обаче оказа негативно влияние върху други индустрии като спорт, забавление и туризъм.

В сегашната криза властите по света реагираха бързо, въвеждайки различни антикризисни мерки (фискални и монетарни), с цел да облекчат икономическия ефект от пандемията върху компаниите и домакинствата, да избегнат по-дълбок срив и да запазят структурата на икономиките, което да позволи бързо възстановяване, когато кризата приключи. Този подход първоначално беше успешен и в резултат на това през третото тримесечие на 2020г. БВП на много от значимите икономики изпревари прогнозите. Междувременно няколко ваксини бяха одобрени, което създаде очаквания за бърз край на кризата. В края на 2020 г. и в началото на 2021 г. обаче увеличаващите се инфекции (включително от нови варианти на вируса), новите ограничителни мерки и логистичните проблеми с производството и дистрибуцията на ваксините повдигнаха нови опасения относно прогнозираното възстановяване през 2021 г.

През 2020 г. световната икономика се очаква да се свие с 3,5%, преди да се върне отново към растеж през следващите две години съответно с 5,5% и 4,2%. Темпът на възстановяване ще варира в отделните държави в зависимост от наличието на ваксини, ваксинационните планове, допълнителните мерки за подкрепа и обвързаността с другите икономики.

Основните рискове в негативна посока включват ново увеличение на инфекциите и забавяне на производството на ваксини и ваксинациите. Ако мерките за подкрепа бъдат оттеглени преди възстановяването да стъпи на стабилна основа, перспективите за 2021 г. няма да бъдат толкова добри. Увеличаващите се дългови равнища вероятно също ще бъдат тема на дискусия след приключването на кризата. От друга страна, по-бързото отминаване на пандемията се очаква да доведе до повишаване на доверието на потребителите и рязко нарастване на потреблението и инвестициите.

Европейският съюз беше един от най-засегнатите от пандемията по отношение на икономическото производство, броя на инфекциите и загубата на човешки живот. Последните прогнози показват, че икономиката на ЕС се сви с 6,2% през 2020 г., а в някои държави, чиито икономики зависят значително от туризма като Гърция и Испания, спадът се очаква да бъде дори двуцифрен. Туристическата индустрия все още е в шок, а перспективите за важния летен туристически сезон са неясни и зависят от развитието на пандемията и скоростта на провеждане на ваксинационните планове. Новите локдауни в много европейски държави ще забавят възстановяването до втората половина на 2021 г., когато то ще бъде подкрепено от частното потребление и активизирането на световната търговия. Прогнозата за следващите две години е икономиката на ЕС да нарасне с 3,7% през 2021 г. и с 3,9% през 2022 г., докато в еврозоната ръстът ще бъде 3,8% и през двете години. Споразумението за Брекзит между ЕС и Великобритания е положителна новина, елиминирайки един значителен риск и намалявайки разходите на Великобритания за напускането на единния пазар и митнически съюз.

Паричната политика беше подкрепяща през 2020 г., като централните банки удължиха или въведоха нови програми за изкупуване на активи, нови кредитни улеснения и намалиха лихвените нива. В частност ЕЦБ удължи програмата си за нетно изкупуване на активи до март 2022 г., като я увеличи с 500 млрд. евро до 1,85 трлн. евро. Банката също така удължи действието на програмите за дългосрочно финансиране и обяви нови подобни програми, насочени към облекчаване на ефектите от пандемията. ЕЦБ също така разшири действието на всички двустранни и временни суапови и репо споразумения, които имаше с централни банки на страни извън еврозоната.

ИКОНОМИЧЕСКАТА СИТУАЦИЯ В БЪЛГАРИЯ

Българската икономика беше една от по-слабо засегнатите от пандемията измежду страните членки на ЕС може би поради факта, че ограничителните мерки бяха едни от най-леките в Европа. От друга страна България е туристическа дестинация и външният сектор съставлява значителен дял от БВП, така че всяко забавяне на икономиките на основните търговски партньори оказва ефект и върху местната икономика. В сравнение със страните от западна Европа, първата вълна на инфекции през пролетта на 2020 г. беше ограничена и сравнително лека. Когато ограничителните мерки бяха разхлабени през май, това даде тласък на потреблението през второто и третото тримесечие на годината. През четвъртото тримесечие обаче следващата, много по-висока вълна на инфекции, доведе до ново затваряне и нов спад на икономическата активност.

БВП намаля с 4,2% през 2020 г. според предварителните данни на Националния статистически институт. Потреблението нарасна с 1,8% на годишна база, докато всички останали компоненти на БВП имаха отрицателен ръст. Инвестициите бяха с 11% надолу на годишна база, докато вносът и износът спаднаха съответно с 11,3% и 6,6%.

В номинално изражение износът на България намаля с 6,9% през 2020 г. до 54,5 млрд. лв. Спадът на вноса беше по-голям – 9,6% на годишна база до 59,7 млрд. лв. В резултат на това търговският дефицит се сви с повече от 30% до 5,2 млрд. лв. Българският износ за страните от ЕС се задържа на относително добро ниво – намалението беше само 4,4% на годишна база, докато износът за страните извън ЕС падна с 11,3% на годишна база. По отношение на вноса разликата между данните за страните от ЕС и трети страни беше много по-малка – съответно 9,2% и 10,2% на годишна база. За последния месец на годината имаше и добри новини – износът за страните от ЕС скочи с 10,3%, докато вносът се увеличи с 0,9% на годишна база.

Основният фактор за спада на търговията със страните извън ЕС бяха по-ниските цени на петрола и газа. За първите 11 месеца на 2020 г. вносът на България на минерални масла и петрол се сви с 44% до 4,7 млрд. лв. Тъй като по-голямата част от вноса на тези стоки се извършва от Русия, страната отстъпи едно място в класацията и в момента е третият най-голям търговски партньор, извън страните от ЕС, след Турция и Китай.

Преките чуждестранни инвестиции през 2020 г. бяха едва 560 млн. евро (0,9% от БВП) – най-ниското ниво от 2014 г. насам и едва половината от обема за предходната година. Данните показват отлив на дялов капитал в размер на близо 1 млрд. евро, голяма част от които се дължат на финализирането на сделката за продажба на един от големите български телекомуникационни оператори през лятото на 2020 г. Отливът беше почти напълно компенсирал от увеличението на чуждестранните задължения (925 млн. евро), докато реинвестираната печалба беше 620 млн. евро – почти четвърт под нивото за предходната година. Последният показател е неформален индикатор за ефектите на кризата върху финансовите резултати на компаниите, особено като се вземе предвид че българските

банки, които обикновено плащат значителни дивиденди, не разпределиха нищо през 2020 г. Най-големият нетен приток на инвестиции бе получен от Австрия (303 млн. евро), Германия (295 млн. евро) и Швейцария (207 млн. евро).

България завърши годината на ръба на дефлацията – индексът на потребителските цени (ИПЦ) нарасна с едва 0,1% на годишна база към декември 2020 г. Последният път когато индексът е бил на това ниво е било през декември 2016 г. Въпреки че цените на повечето групи стоки и услуги се увеличиха през годината, тяхното нарастване беше балансирано от значителното намаление на цените на транспорта и облеклото (съответно -9,4% и -4,9%). Отчасти това се дължеше на по-ниските цени на газа, договорени между Газпром и Булгаргаз, но друг основен фактор бе пандемията. Цените на петрола се понижиха значително през 2020 г., което оказва влияние на цените на горивата, а локдаунът и затворените търговски центрове доведоха до спад на търсенето на нови автомобили и облекло. Цените на хранителните стоки също се успокоиха и тяхното нарастване се забави от пик от 8% на годишна база към януари 2020 г. до по-скромното ниво от 1,9% на годишна база към декември.

Коефициентът на безработица в страната се увеличи през 2020 г. с 1,1 процентни пункта до 5,3%, според данните на Националния статистически институт. Броят на безработните беше 171 хил. – нарастване с 36 хил. в сравнение с 2019 г. Коефициентът на безработица достигна връх от 6% през второто тримесечие на годината, но намаля до 4,9% през третото поради по-високото търсене на сезонни работници. Коефициентът на заетост във възрастовата група между 15 и 64 години се понижи до 68,8%, което е с 1,2 процентни пункта по-ниско от предходната година (равняващо се на 94 хил. души), но огромна част от този ефект (около 60 хил.) се дължеше по-скоро на влошаващата се демографска структура на населението, отколкото на обезкуражени работници. Правителствените програми (60/40 и 80/20) също подкрепиха трудовия пазар, помагайки за запазването на до 250 хил. работни места през годината.

Броят на дългосрочните безработни (без работа повече от две години) остана почти без промяна – около 55 хил. души. Също без промяна беше и броят на безработните лица с основно или без образование, които съставляват една трета от всички. Северозападната част на страната все още поддържаше най-високия коефициент на безработица в размер на 13% (10,9% през 2019 г.), докато югозападната част (която включва София) имаше коефициент от 3,8%, което обаче вече не беше най-ниското ниво. Първото място принадлежеше на южен централен регион (около Пловдив), където коефициентът на безработица бе едва 3,3% в края на 2020 г.

Въпреки по-слабия трудов пазар средната заплата нарасна с 9% през 2020 г. до 1 468 лв. В някои сектори заплатите растяха с двуцифрен темп, най-вече при държавните служители, медицинския персонал и учителите (увеличение от 20% за първите две групи и 17% за третата). На другия полюс бяха заплатите на служителите в секторите развлечение и туризъм, където средните заплати бяха с 20% по-ниски, отколкото през декември 2019 г. И в двата сектора обаче данните показаха рязък спад през последния месец на 2020 г., което означава, че намалението бе по-скоро поради втория локдаун и програмите за подпомагане на заетостта, отколкото поради структурни причини. Най-високо платеният сектор остана ИТ и комуникациите със средна заплата от 3 502 лв. (8% годишно увеличение), докато производството на енергия и газ надмина финансовия сектор като втория най-добре платен със средна заплата от 2 431 (9% на годишна база).

Консолидираният държавен бюджет приключи с дефицит от 3,5 млрд. лв. (3% от БВП) – по-добре от прогнозата на правителството за дефицит от 5,25 млрд. лв. (4,4% от БВП). Въпреки кризата данъчните и осигурителните приходи бяха с 1,6% (570 млн. лв.) по-високи,

отколкото през 2019 г. Голяма част от допълнителните приходи дойдоха от данъците върху доходите и социалните осигуровки поради по-високите заплати и нарастването на минималните социално-осигурителни прагове. През 2020 г. правителството изхарчи с 5 млрд. лв. повече за заплати, покупка на стоки и услуги, субсидии и пенсии, по-голямата част от които бяха представени като антикризисни мерки, като правителствени програми за подкрепа, допълнителни плащания за пенсионерите (по 50 лв. на месец), увеличение на пенсията, доставка на медицински материали, покупка на ваксини и увеличение на заплатите на държавните служители. В известна степен това увеличение беше балансирано от намалението с 2,5 млрд. лв. (33%) на капиталовите разходи, но трябва да бъде отчетено, че през 2019 г. правителството изхарчи около 2,1 млрд. лв. за придобиването на нови самолети за военновъздушните сили. Като се има предвид, че много от увеличените разходи през 2020 г. нямаха еднократен характер, балансирането на бюджета през следващите години ще бъде по-трудно и ще изисква поемането на допълнителен дълг.

За финансирането на бюджетния дефицит правителството издаде нов дълг в размер на 2,5 млрд. евро през септември 2020 г. (поравно разпределен между 10- и 30-годишни книжа) с рекордно ниска доходност. Държавният дълг се увеличи с 5,4 млрд. лв. до 28,97 млрд. лв., а като процент от БВП – от 19,7% до 24,3% в края на 2020 г.

През ноември 2020 г. рейтинговата агенция Moody's повиши кредитния рейтинг на страната с една степен до Baa1 в местна и чуждестранна валута със стабилна перспектива. Другите две големи рейтингови агенции – S&P и Fitch Ratings – потвърдиха рейтинга на страната (BBB в местна и чуждестранна валута) със стабилна перспектива.

През 2021 г. българската икономика се очаква да нарасне с 4,5% с предположението, че мерките за затваряне ще бъдат отменени в края на март 2021 г., плановете за ваксинация ще напредват бързо през следващите месеци, туризмът ще се възстанови през най-важния летен сезон и потреблението и износът ще се увеличат през втората половина на годината. През 2022 г. и след това се планира икономиката да се върне към предкризисното си равнище и постепенно да се приближи към своя дългосрочен потенциален темп на растеж на БВП. Всяко от горните предположения, което не отговаря на истината, представлява риск за прогнозата и ще повлияе на икономическото възстановяване.

БАНКОВАТА СИСТЕМА В БЪЛГАРИЯ

Пандемията оказва влияние върху резултатите на българските банки, но за момента българската банкова система понася добре кризата. Банките запазиха основните си източници на доход, но трябваше да заделят допълнителни провизии за обезценка. Нетната печалба за годината се намали наполовина до 815 млн. лв., а възвращаемостта на капитала спадна от 11,9% през 2019 г. до 5,5% през 2020 г., но капиталовите и ликвидни буфери се подобриха още повече и системата е добре подготвена за потенциално влошаване на макроикономическата обстановка.

Несигурността в първите месеци на пандемията и забавянето на икономическата активност намали търсенето на кредити. Компаниите ограничиха плановете си за експанзия, домакинствата бяха по-малко склонни да взимат нови потребителски кредити и само пазарът на недвижими имоти остана сравнително незасегнат. След първоначалния шок ситуацията се нормализира през второто полугодие, но не се върна напълно на предкризисните нива. Общите кредити се увеличиха с 4,8% до 69,5 млрд. лв. през 2020 г. В номинално изражение нетното увеличение бе 3,2 милиарда лв., което е около 60% от нивото през 2019 г. Фирмените кредити нараснаха с 1,5 млрд. лв. (3,6% на годишна база) до 43,6 млрд. лв. – по-малко от половината нови кредити отпуснати година по-рано. Нетната делта на потребителските

кредити беше едва 455 млн. лв. (3,7% годишно нарастване) – около една пета от делтата за 2019 г. Единственото изключение беше ипотечният сегмент – там кредитите нараснаха с 1,27 млрд. лв. (10,1% на годишна база) или едва 20% по-ниско, отколкото за предходната година.

Средните лихвени проценти по новоотпуснатите кредити в лева останаха сравнително стабилни във фирмения сегмент – от 2,86% в края на 2019 г. на 2,8% година по-късно. Лихвите по новите потребителски кредити намаляха през първата половина на годината – от 9% на 7,65% през юни, но обърнаха тенденцията през втората и отново достигнаха 9% през декември. В ипотечния сегмент лихвите паднаха с още 20 базисни точки до 2,8% през годината.

Имайки по-малко възможности да харчат и инвестират, домакинствата и фирмите останаха с повече парични средства по своите сметки. Депозитите достигнаха ново рекордно ниво от 100,7 млрд. лв. към края на годината, като се увеличиха с 8,8 млрд. лв. (9,6% на годишна база), прескачайки границата от 100 млрд. лв. В номинално изражение ръстът беше с 20% по-висок спрямо предходната година. Депозитите на фирми и домакинства нараснаха съответно с 3,8 млрд. лв. (11,1% на годишна база) и 5 млрд. лв. (8,7% на годишна база), като и двете суми са най-високите в историята. Съотношението депозити към кредити падна с повече от 3 процентни пункта до 69%, а ликвидният буфер се увеличи с 20% до 36 млрд. лв., като коефициентът на ликвидно покритие почти достигна 280%.

Свърхликвидността оказва натиск върху маржовете на банките, поради ограничените възможности за инвестиране. Банките платиха през годината над 70 млн. лв. на БНБ и на други кредитни институции под формата на отрицателни лихвени проценти, с 16,4 млн. лв. повече отколкото през 2019 г., като в същото време спестиха от лихвени разходи по клиентски депозити 23,5 млн. лв. за годината. Средният лихвен процент по депозитите в края на 2020 г. е едва 7 базисни точки – с 2 базисни точки по-ниско, отколкото година по-рано.

Банките успяха до голяма степен да запазят основния си лихвен приход. Лихвите получени по кредити предоставени на клиенти намаляха минимално с 1,2% (31 млн. лв.) до 2,61 млрд. лв. Приходът от пласменти в други банки обаче се сви с почти две трети (68 млн. лв.) до едва 36 млн. лв. в края на 2020 г. поради отрицателните лихвени проценти и регулаторните ограничения върху чуждестранните експозиции на банките. Кризата взе своя дял и от приходите от такси и комисиони, които намаляха с 6% (85 млн. лв.) до 1,04 млрд. лв. Банките също така пострадаха от волатилността на финансовите пазари – техният приход от финансови инструменти, които не се отчитат по справедлива стойност, падна с близо 170 млн. лв. до 164 млн. лв.

Разходите бяха държани под контрол – административните разходи без амортизация и други провизии се увеличиха с по-малко от 1% (13 млн. лв.) до 1,68 млрд. лв. Докато другите административни разходи намаляха, натискът върху трудовия пазар накара банките да увеличат своите разходи за персонал с 2,6% (23 млн. лв.) до 910 млн. лв.

Други еднократни фактори обясняват около една пета от спада в нетната печалба на българските банки между 2019 г. и 2020 г. През 2019 г. Пощенска банка реализира 78,7 млн. лв. печалба от изгодна покупка вследствие на вливането на Банка Пиреос България, а през 2020 г. друга банка начисли 107 млн. лв. извънредни провизии върху гаранции. Най-голямата причина за спада на нетната печалба на банките през 2020 г. обаче остава обезценката на финансови активи, която скочи повече от два пъти от 431 млн. лв. до 876 млн. лв. Въпреки че обемът на необслужваните експозиции (НОЕ) намаля през 2020 г., банките действаха в съответствие с изискванията на МСФО 9 и регулаторните предписания, включвайки прогнозна информация

в своите модели и трупайки буфери за в бъдеще.

Кредитното качество на портфейла се подобри през 2020 г. – необслужваните експозиции намаляха с 1 процентен пункт до 8,2% поради въвеждането на частните мораториуми за отлагане на плащанията по кредити приети от българските банки през април 2020 г. и проактивните им стратегии за управление на НОЕ. През годината необслужваните експозиции намаляха с близо 410 млн. лв. до 5,7 млрд. лв. Кредитите с просрочие повече от 180 дни паднаха с 460 млн. лв. до малко над 3 млрд. лв., но все още бяха над 50% от всички необслужвани експозиции. Коефициентът на покритие достигна 62,6% – най-високото ниво в края на годината за последните шест години, откакто се публикуват данни за това. Към края на годината балансовата стойност на активните кредити, обхванати от частните мораториуми, бе близо 8,1 млрд. лв. (11,6% от общите кредити).

Една от мерките, обявени от БНБ през март 2020 г., беше забрана за разпределянето на дивиденди. Цялата нетна печалба за 2019 г. (1,67 млрд. лв.) беше задържана и включена в капиталовата база на банките. Това, заедно с приемането на Регламент 2020/873 през юни 2020 г. в отговор на пандемията от Covid-19, значително подсили капиталовите буфери. Коефициентът на капиталова адекватност се повиши от 20,2% през декември 2019 г. до 22,7% през декември 2020 г. (към същата дата коефициентът на базов собствен капитал от първи ред беше 21,7%).

През март 2020 г. БНБ прие пакет от мерки във връзка с пандемията от Covid-19. Мерките включваха забрана за разпределяне на дивиденди през 2020 г., отменяне на увеличенията на антицикличния капиталов буфер, планирани за 2020 г. и 2021 г. (оставяйки го на ниво от 0,5%), и намаление на чуждестранните експозиции на банките.

През април 2020 г. Управителният съвет на БНБ утвърди проекта на Рег за отсрочване и уреждане на изискуеми задължения към банки и дъщерните им дружества – финансови институции във връзка с извънредното положение, въведено от българския парламент през март 2020 г. След утвърждаването му документът представлява частен мораториум по смисъла на Насоките на Европейския банков орган (ЕБО) относно законодателните и частните мораториуми върху плащания по кредити във връзка с Covid-19 (EBA/GL/2020/02). Одобреният частен мораториум осигури възможност за промени в графика за изплащане на главницата и/или лихвите по задълженията, без да се променят ключови параметри по кредитния договор, например вече договорените лихви. Крайните срокове за подаване на искане за отсрочване бяха удължавани на два пъти – през юли и декември 2020 г. Периодът за подаване на искания от клиенти на банките за отсрочване на задължения беше удължен до 23 март 2021г., а срокът за разсрочване на задължения на клиенти на банките – до 31 декември 2021 г., но за не повече от девет месеца.

През юни 2020 г. влезе в сила нов регламент за капиталовата адекватност (Регламент (ЕС) 2020/873) в отговор на пандемията от Covid-19, въвеждайки няколко механизма за облекчаване на банките като временно третиране на държавен дълг, издаден във валутата на друга държава членка, временно третиране на първоначалното прилагане на МСФО 9, освобождаване от приспадане на пруденциално оценените софтуерни активи, по-ниски рисково претеглени експозиции към МСП, които не са в неизпълнение, и други.

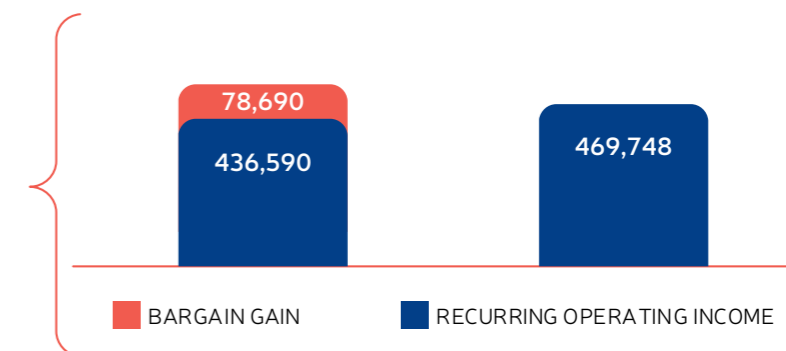
През юли 2020 г. България беше официално приета в ERM II, „чакалнята на еврозоната“. Българското правителство потвърди решението си да запази фиксирания обменен курс до приемането на еврото. Страната ще прекара най-малко две години в ERM II, докато междуременно ще продължи да прилага специфичните мерки, описани в плана за действие от 2018 г. Като част от споразумението за приемане в ERM II на 1 октомври 2020 г. България също

се присъедини към Единния надзорен механизъм и Единния механизъм за реструктуриране и установи тясно сътрудничество между Българската народна банка и Европейската централна банка (ЕЦБ). Към тази дата ЕЦБ стана надзорен орган на пет български банки – УниКредит Булбанк АД, Банка ДСК АД, Обединена българска банка АД, Пощенска банка и Райфайзенбанк България ЕАД. ЕЦБ ще отговаря също така за надзора върху по-малко значимите институции, които остават обект на пряк надзор от БНБ, както и за общите процедури за всички поднадзорни лица.

РАЗВИТИЕ И ОСНОВНИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ПОЩЕНСКА БАНКА

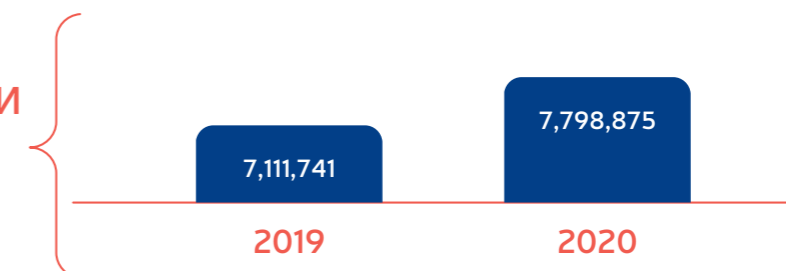
През 2020 г. Пощенска банка беше добре позиционирана да реализира положителните ефекти от успешното придобиване и интегриране на Банка Пиреос България през 2019 г. и да постигне изключителни финансови резултати за поредна година. Нетно от еднократните ефекти от придобиването на Банка Пиреос България (печалба от изгодна покупка) общият оперативен приход се увеличи с почти 8% до 470 млн. лв., докато печалбата преди провизии нарасна със 17% до 254 млн. лв.

ОБЩ ОПЕРАТИВЕН ДОХОД



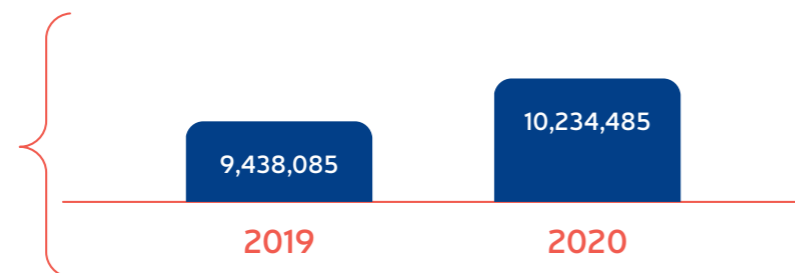
През изминалата година Пощенска банка предложи атрактивни кредитни продукти на своите клиенти и увеличи брутните си кредити с 8,6% (642 млн. лв.) до 8,06 млрд. лв., подобрявайки пазарния си дял с 40 базисни точки до 11,6%. Ръстът беше балансиран между корпоративния и ритейл сегмента – корпоративните кредити нараснаха с 8,5% до 3,83 млрд. лв., а ритейл кредитите се увеличиха с 8,8% до 4,23 млрд. лв. Потребителските кредити растяха с най-висок темп – 20% на годишна база до 1,24 млрд. лв., докато в ипотечния сегмент Банката успя да спечели от силното пазарно търсене и увеличи обема с 8,7% до 2,28 млрд. лв. Кредитите за малки предприятия се свиха с 5,7% (43 млн. лв.) до 717 млн. лв., но спадът беше изцяло поради отписванията през годината. Малките фирми бяха значително засегнати от пандемията, локдауните и рецесията и имаха най-голяма нужда от подкрепа. В отговор на това Пощенска банка се включи във всички програми за подкрепа на малкия и среден бизнес, подписвайки споразумения с Българската банка за развитие, Фонд мениджъра на финансови инструменти в България и с ЕИФ (програми JEREMIE и COSME), макар че техният пълен потенциал ще се разгърне през 2021 г.

ПРЕДОСТАВЕНИ КРЕДИТИ НА КЛИЕНТИ



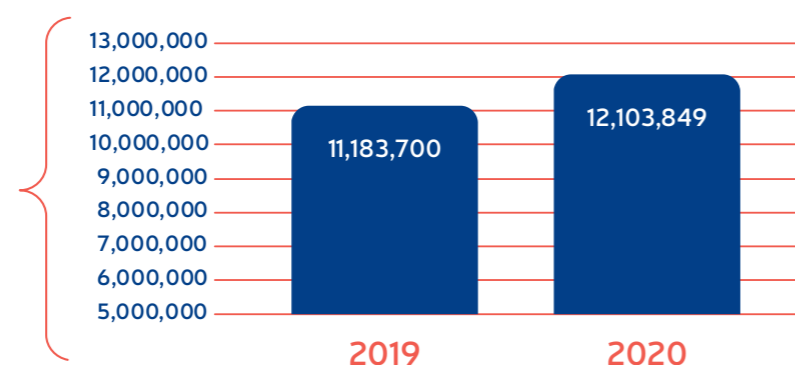
Годината беше рекордна за българския банков сектор по отношение на привличането на депозити и Пощенска банка взе своя справедлив дял. Депозитите на клиенти нараснаха с 8,4% до 10,23 млрд. лв., което отговаряше на пазарен дял от 10,2%. В номинален размер годишната делта беше близо 800 млн. лв., повече от 100 млн. лв. над номиналния размер на нетните кредити, което позволи на Пощенска банка да запази ликвидните си буфери и да поддържа коефициента нетни кредити към депозити на комфортното ниво от 76%. Банката продължава да разчита основно на ритейл депозити, които съставляваха 75% от всички и които нараснаха с 10% през последната година до 7,67 млрд. лв. Депозитите от корпоративни клиенти от своя страна се увеличиха с 4,6% до 2,56 млрд. лв.

**ПРИВЛЕЧЕНИ
СРЕДСТВА
ОТ КЛИЕНТИ**



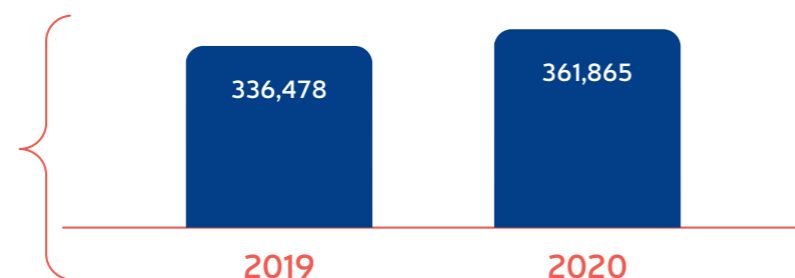
Ръстът в депозити и кредити допринесе за цялостното нарастване на активите на Банката с 8.2% на годишна база.

ОБЩО АКТИВИ



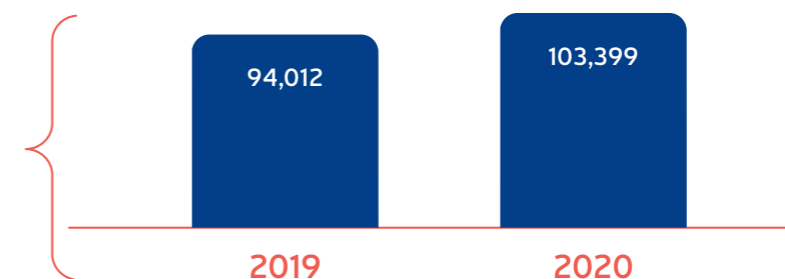
Нетният лихвен приход на Пощенска банка порасна със 7,5% на годишна база до 362 млн. лв. Лихвените приходи се увеличиха със 7,8% на годишна база до 375 млн. лв., а лихвените разходи с 1,8 млн. лв. (16% повече на годишна база) до 12,7 млн. лв. Лихвените разходи нараснаха изцяло поради отрицателните лихви по свръхрезервите в БНБ, както и по-високите разходи за депозити от банки и други привлечени средства, като последните вече съставляваха една четвърт от всички лихвени разходи. Въпреки 10-процентното увеличение на обема на депозитите, Банката успя да задържи техните разходи без промяна.

**НЕТЕН ДОХОД
ОТ ЛИХВИ**



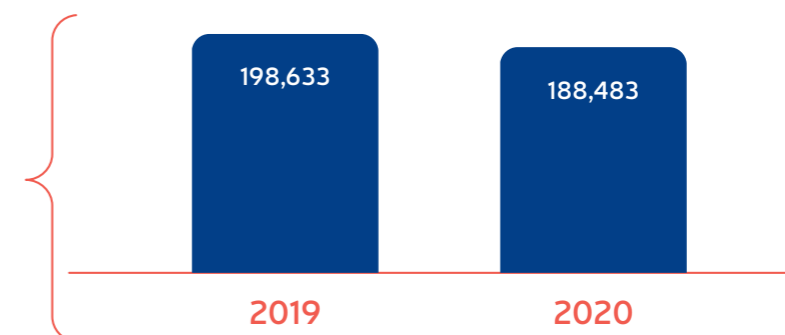
Нетните приходи от такси и комисиони се увеличиха с 10% на годишна база до 103,4 млн. лв. В почти всички категории приходите от такси и комисиони нараснаха с двуцифрено число на годишна база в резултат на по-голямата клиентска база вследствие на вливането на Банка Пиреос България, промените в тарифата и увеличения брой трансакции. Единственото изключение бяха таксите от преводи, които намаляха с 12%. В края на 2019 година таксите за парични трансфери в рамките на Европейското икономическо пространство в чуждестранна валута бяха уеднаквени с тези в местна валута. Това, заедно с ефектите от пандемията като забавянето на оборота на клиентските бизнес трансакции и активното насочване на трансакциите към нефизическите дигитални банкови канали доведе до по-нисък приход от такси за Банката.

**НЕТЕН ДОХОД
ОТ ТАКСИ И
КОМИСИОННИ**



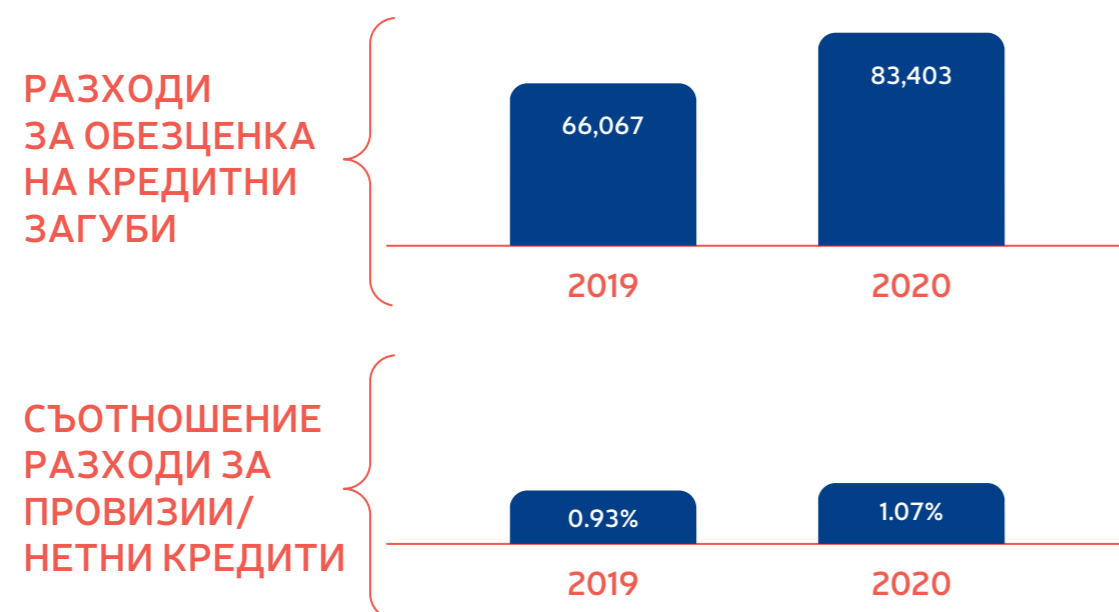
Другите оперативни разходи се подобриха с 5% на годишна база до 188,5 млн. лв., но през 2019 г. имаше еднократен разход в размер на 20,5 млн. лв. за интеграцията на Банка Пиреос България. Някои от стандартните разходни пера нараснаха в сравнение с предходната година в резултат на по-голямата клонова мрежа, увеличения персонал, продължаващия проект за обновяване на клоновете, както и инвестициите, които Банката прави за изпълнението на програмата за дигитализация. Съотношението разходи към приходи беше на завидното равнище от 40.1% в края на 2020 г. – едно от най-ниските нива в сравнение с преките конкуренти.

**РАЗХОДИ ЗА
ДЕЙНОСТТА**

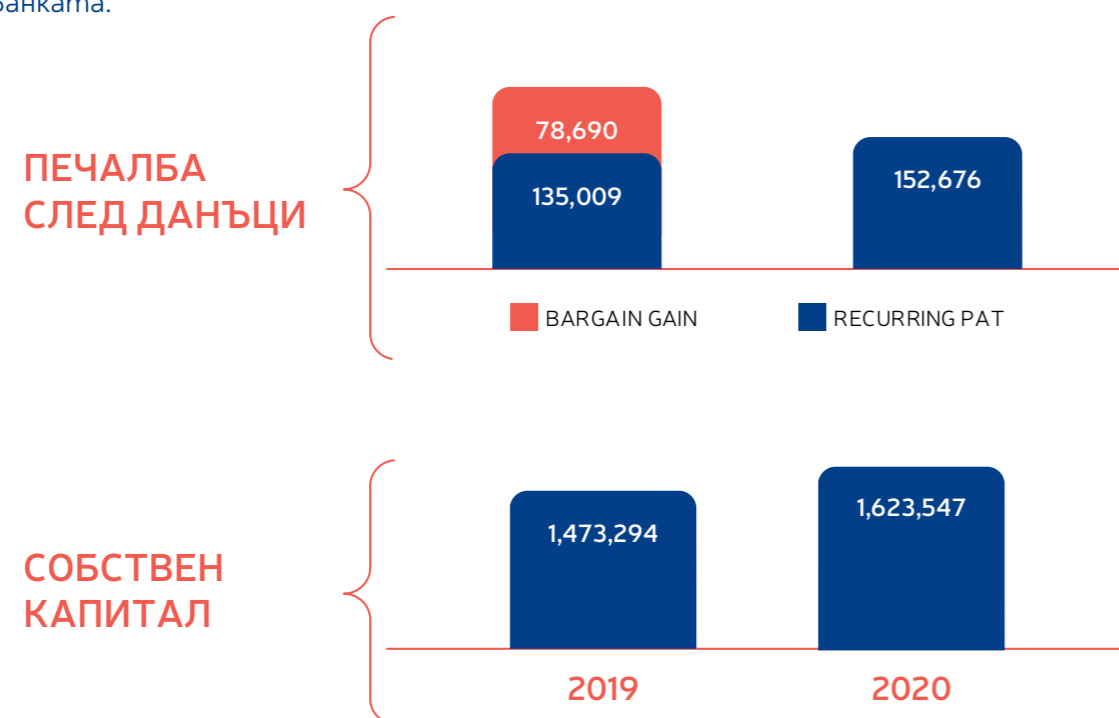


Банката задели 83 млн. лв. през 2020 г. за очаквани кредитни загуби, адресирайки основни области на риск като несигурността на макроикономическите прогнози, ефекта на сделките обект на мораториум върху качеството на портфейла на Банката, потенциалните рискове от експозиции към секторите, които са най-засегнати от пандемията, както и заделянето на буфери за евентуални бъдещи загуби, свързани с пандемията. Цената на риска остана на ниво от 1,1%, което е сравнимо със средното за пазара. Междувременно обемът на необслужваните експозиции намаля с 90 млн. лв. до 535 млн. лв. в края на 2020 г., а коефициентът на необслужвани експозиции се подобри със 180 базисни точки до 6,7%. Размерът на новите необслужвани експозиции беше сравнително нисък поради стриктния контрол, мерките за събиране, както и употребата на механизмите за отсрочване по мораториума. Въпреки че през годината бяха

отписани кредити с балансова стойност от близо 124 млн. лв., коефициентът на покритие на лоши кредити остана стабилен на ниво от 49%.

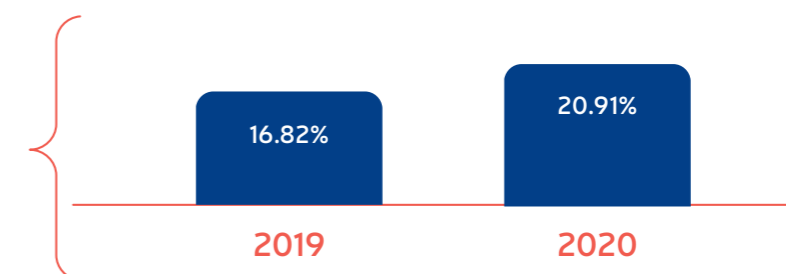


Пощенска банка приключи годината с нетна печалба в размер на 152,7 млн. лв., третата най-висока в системата. Възвращаемостите на капитала и активите също бяха внушителни – съответно 9,9% и 1,4%, като се има предвид предизвикателната година. Нетната печалба за годината ще бъде капитализирана в съответствие с решението на БНБ от януари 2021 г. за неразпределение на дивиденди, което допълнително ще подсили капиталовата адекватност на Банката.



Коефициентът на капиталова адекватност в края на 2020 г. беше 20,91% - с над 4 процентни пункта повече отколкото за предходната година и се очаква да остане над 20% през 2021 г.

КОЕФИЦИЕНТ НА ОБЩА КАПИТАЛОВА АДЕКВАТНОСТ



СЪБИТИЯ СЛЕД ДАТАТА НА БАЛАНСА

Няма значими събития след датата на баланса, които да имат ефект върху финансовите отчети към 31 декември 2020 г.

ПРЕГЛЕД НА БИЗНЕСА
СЕКТОР „БАНКИРАНЕ НА ДРЕБНО“

УПРАВЛЕНИЕ „КЛОНОВА МРЕЖА“

Въпреки пандемията от Covid-19 клоновата мрежа на Пощенска банка продължи да работи успешно, запазвайки високото ниво на клиентско обслужване и през 2020 г. Банката разполага с много добре позиционирана, развита и достъпна клонова мрежа. 192 клона в 80 града (67 места в София и 125 извън столицата), които покриват повече от 75% от населението на страната. През 2020 г. Банката продължи с трансформацията по новата визия за клоновата мрежа с иновативен интериор и с поглед към бъдещето, като процесът се ускори в края на 2020 г. и началото на 2021 г.

През годината Банката продължи да акцентира върху изграждането, развитието и утвърждаването на взаимоотношенията с нашите клиенти, като подобри качеството на обслужване и съотношението на кръстосаните продажби.

Дигитализацията на клоновата мрежа и през 2020 г. беше един от основните приоритети на Банката с ясна визия за бъдещето. В тази връзка са изпълнени или са в процес на реализация множество проекти. През 2020 г. броят на машините за касово обслужване (TCR) достигна до 41, което съкрати времето за обслужване на клиенти за касови операции и подобри кръстосаните продажби. През 2020 г. бяха инсталирани 32 дигитални зони за експресно банкиране в банковите клонове в София и страната, от които 21 са с достъп 24/7, като операциите, които се извършваха самостоятелно от клиентите, бяха свързани с вноска на пари по сметката им, преводи, WU трансфери, плащане на комунални услуги, онлайн кандидатстване за кредитни карти, потребителски и жилищни кредити. По този начин се подобри посещението на клиентите в клоната и процеса, свързан с тяхното обслужване. Електронното разписване на основните разплащателни документи беше успешно внедрено в цялата клонова мрежа. Този процес намалява използването на хартия, съкращава времето за обслужване и позволява на клиентите да съхраняват документите си за транзакциите дигитално.

На фона на сериозните предизвикателства и големия брой ограничения наложени от Covid-19 през 2020 г. Пощенска банка запази фокуса си върху високата клиентска удовлетвореност и качеството на обслужване. С цел изграждане и развитие на дълготрайни отношения на партньорство и доверие с нашите клиенти непрестанно работим за повишаване на нивото на предоставяната консултация и обслужване. За целта провеждаме непрекъснат мониторинг на обратните връзки от нашите клиенти.

През 2020 г. надградихме стартирани в предходните години проекти за оценка на клиентската удовлетвореност. Към ежедневно проследяване на нивото на предлаганото касово обслужване добавихме и клиентските оценки за качеството на консултациите и услугите предоставени от различни специализирани звена и екипи в Банката.

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

УПРАВЛЕНИЕ „СТРАТЕГИЧЕСКО РАЗВИТИЕ ИНДИВИДУАЛНО БАНКИРАНЕ”

КРЕДИТИ ЗА ДОМАКИНСТВА

През първото тримесечие на 2020 г. развитието на българската икономика следваше положителна тенденция, каквато бяхме свикнали да виждаме през последните няколко години. Промяната настъпи в края на март, когато неизбежно се озовахме по пътя на идващата приливна вълна на пандемията от Covid-19, оставяйки след себе си сериозни трудности за икономическия живот и банковия сектор, както и промяна в нормалния ритъм на живота на хората. Цялата туристическа индустрия, ресторантите и големите търговски вериги бяха сериозно засегнати, което оказва сериозно влияние върху макроикономическата среда на страната. От друга страна някои сектори, като например онлайн търговията, куриерските услуги, ИТ сектора, част от производствения сектор, търговията с храни и стоки за дома, останаха незасегнати и дори реализираха растеж поради повишено търсене на услугите и продуктите им в така създалата се нова обстановка.

По отношение на кредитирането на домакинствата настъпването на пандемията оказва силно влияние върху търговските банки и по-скоро върху склонността им да кредитират в широк мащаб. Като прогнозна мярка някои от най-големите банки в страната избраха стратегия на силно затягане и дори, за кратко, пълно преустановяване на кредитирането, докато траеше неяснотата с Covid-19 пандемията в страната. Това не продължи дълго и банките в последствие смениха подхода на пълно затягане с такъв, който ограничава кредитирането само в определени сектори, пострадали най-силно в условията на пандемия. Положително влияние оказва и помощта на държавата към бизнеса чрез различни мерки за запазване на работните места и доходите на служителите, както и предоставянето на безлихвени кредити на домакинствата. В допълнение на европейско и национално ниво беше обявен мораториум върху вноските по кредитите за кредитополучателите, които изпитват затруднения с плащането им в следствие на Covid-19. Това даде ефект и рискът от свободно падане на икономиката беше успешно елиминиран, кредитополучателите си „поеха глътка въздух“ благодарение на мораториума, а структурата на икономиката беше запазена като цяло макар и с известни ограничения в работата на определени сектори.

През 2020 г. темпът на кредитиране очаквано се забави спрямо 2019 г., като по данни на Българска народна банка е претърпял спад от 2,4% при новоотпуснатите кредити за

домакинствата. Най-голям бе спадът при потребителските кредити, където новите обеми бяха с 12.1% по-малко спрямо предходната година. Обратно на тази тенденция пазарът на ипотечно кредитиране остана почти незасегнат, стимулиран от ниските лихви и спокойствието на домакинствата, че сегашната криза е с временен характер и няма риск за доходите им в дългосрочен план. Много бизнеси, в т.ч. и банките, увеличиха усилията си да дигитализират услугите си и да ги направят по-достъпни за хората от разстояние. Потребителите от своя страна рязко промениха своите навици, търсейки усилено получаване на стоки и услуги от разстояние, а в допълнение вложиха повече средства в ремонт на жилищата си и дори пристъпиха към покупка на по-просторни домове, за да се чувстват по-комфортно въкъщи. Благодарение на това ръстът при новоотпуснатите ипотечни кредити достигна 12,3% спрямо предходната година, компенсирайки по-голямата част от спада при потребителските кредити.

На фона на всеобщите спадове в банковия сектор по отношение на потребителските кредити и ограничените пазарни възможности поради пандемията Пощенска банка успя да запази и дори да подобри пазарната си позиция, продължавайки да генерира нови бизнес обеми и висока рентабилност, поддържайки риска на разумно ниво. Основните фактори, допринасящи за положителните резултати, бяха проактивният подход, навременното вземане на решения, адекватната реакция към новата среда, отличителните бизнес инициативи и силните маркетингови кампании. Годината също беше доста ползотворна по отношение на нови, ориентирани към клиентите, решения, като успешно бяха стартирани няколко уникални за пазара концепции – „Потребителски кредит с предварително одобрен овърдрафт с 0% лихва за първата година“, „Супер жилищен кредит с фиксирана лихва за 30 години“, както и метална кредитна карта Mastercard Universe. Тези предложения за пореден път позиционираха Пощенска банка като лидер и създател на тенденции на пазара, като спомогнаха за постигането на отлични продажбени резултати, високо ниво на кръстосани продажби и много нови пейрол клиенти.

Благодарение на нашата целенасочена продажбена стратегия и проактивен подход успяхме да реализираме няколко рекорда по отношение на нови обеми за потребителски и ипотечни кредити, увеличавайки нашия пазарен дял в кредитирането на домакинствата, според официалната статистика на БНБ. Пощенска банка беше отличена и с наградата „Банка на годината“ за 2020 г.

Потребителско кредитиране

След стабилната тенденция на растеж през последните години през 2020 г. обемът на новоотпуснати потребителски кредити претърпя спад в следствие на пандемията от Covid-19. След няколко месеца на неяснота относно последиците за икономическия живот, които се очакваха, банките преориентираха подхода си на пълно затягане на кредитирането към селективно кредитиране с ограничения за тези сектори, които пострадаха най-много в пандемията.

На този фон Пощенска банка успя умело да се справи с възникналата ситуация и благодарение на балансираната си и гъвкава политика, подходящите маркетингови послания и адекватните продуктови оферти не само успя да запази лидерската си позиция на пазара, но и да я подобри, отчитайки ръст в продажбите на потребителски кредити от 35% спрямо обемите, реализирани през предходната 2019 г. Успяхме да постигнем и ръст на ниво портфейл, като в края на годината отчетохме 1,092 млн. лв., което е ръст от 24% спрямо края на предходната година. Това позиционира Банката на второ място на пазара с 10,54% пазарен дял според официалната статистика на Българска народна банка.

Основна цел за 2020 г. беше ускоряването на растежа в областта на потребителското кредитиране, което е основна стъпка към постигане на стратегията на Банката за пазарно позициониране и увеличаване на своя дял в сегмента. В пазарна среда, характеризираща се със силна конкуренция и повишено търсене от страна на клиентите, основният фокус беше върху атрактивни предложения и финансови решения. Бяха проведени редица кампании и инициативи, поддържайки по-висок среден марж на пазара спрямо основните конкуренти, постигнато чрез диференциация на цените съобразно профила на клиентите и цялостните взаимоотношения с Банката.

2020 г. стартира силно с още по-добри условия в продуктите оферти, подкрепени от комуникационната платформа на Банката „Сега е времето“, която се доказва като изключително успешна през изминалата година и обещаваща потенциал за успех и през следващата. Имайки предвид увеличените разходи на домакинствата веднага след зимните празници, предложението бе насочено към промоционален продукт за рефинансиране и обединение на задълженията с подобрени условия, с чиято помощ да се отговори на повишеното търсене на решения за оптимизиране на разходите чрез намаляване на месечните вноски по кредитите. Това беше успешна стратегия, в резултат на която в края на първото тримесечие на 2020 г. бе отчетен 30% ръст в новите обеми спрямо същия период на миналата година. Надхвърляйки заложените високи бюджетни цели, успешно влязохме в топ 3 на банките по пазарен дял в потребителското кредитиране, което е рекордно постижение за Банката от съществуването ѝ.

През следващите месеци от годината попаднахме в напълно различна и непозната до сега пазарна среда в следствие на настъпването на Covid-19 пандемията и последвалите ограничителни мерки, засегнали почти всеки аспект от икономическия и социален живот в страната. Ограниченият пазар и променената икономическа среда изискваха от нас да предложим нови атрактивни решения, фокусирани върху променящите се нужди на клиентите и предоставящи реални ползи, свързани с настоящата ситуация. В допълнение, пасивния подход на основните ни конкуренти по отношение на новите предложения в потребителското кредитиране и ограниченото телевизионно присъствие в настоящия момент ни предоставиха чудесна възможност да се разграничим от конкуренцията и да привлечем вниманието на клиентите със силна и запомняща се маркетингова кампания, като по този начин успяхме да вземем по-голяма част от ограничения пазар на потребителски кредити.

В този период стартирахме ново продуктово предложение в потребителско кредитиране, отговарящо на променящите се нужди на клиентите и подкрепено от масова комуникационна кампания, фокусирана върху въздействащо емоционално послание за единство, солидарност и нужда да продължим напред към новия „нормален“ начин на живот. Новата кампания беше насочена към привличането на високопрофилни клиенти с превод на работна заплата по сметка в Пощенска банка, работещи в незасегнати от пандемията сектори. Предвид нарасналата нужда от гъвкави финансови решения, предложихме на клиентите атрактивни условия за потребителски кредит в комбинация с допълнителен продукт с висока добавена стойност, а именно предварително одобрен овърдрафт с 0% лихва за първата година. Това отговори на очакванията на пазара за достъпни финансови продукти в текущата ситуация и в унисон с нашата цел да увеличим обема на потребителските кредити, успяхме да постигнем впечатляващи резултати в силно ограничена и турбулентна пазарна среда.

През месеците на извънредно положение и призивите към населението да си остане по домовете насочихме усилията си в разширяване на обхвата на дигиталните ни услуги за кандидатстване и сключване на договор за кредит от разстояние. Добавихме почти всички видове потребителски кредити към възможността договорите да бъдат подписани

дистанционно, което елиминира необходимостта клиентите да посещават банков офис.

В края на август промоционална оферта за потребителски кредит с овърдрафт на 0% лихва беше подновена, но този път с напълно нови рекламни видео клипове и послания в крак с новите реалности, които се излъчваха масово на телевизионния екран и в социалните медии.

В резултат на всичко това регистрираме 37% ръст на новите обеми в сравнение със същия период на 2019 г.

Последното тримесечие на годината беше изключително динамично и предизвикателно с оглед на ограничителните мерки във връзка с пандемията и динамичната конкурентна среда. Основната ни цел беше да продължим положителния си тренд, фокусирайки усилия в разработване на иновативни и атрактивни предложения за нашите клиенти, което да ни отличи от конкурентите и предостави чудесна възможност за увеличаване на обема на продажбите във всички търговски линии.

В този контекст предоставихме уникална за пазара експресна услуга по „Програма Сега“ за разглеждане и отпускане на потребителски кредити. Експресната услуга дава уникална възможност на клиентите в рамките на само три часа да получат желаното финансиране. Услугата беше възможна за всички стандартни продукти за потребителски, жилищни кредити и кредитни карти. Новите атрактивни възможности бяха подкрепени от напълно нова маркетингова концепция, включваща атрактивни и грабващи вниманието видео клипове, масово излъчвани по най-гледаните телевизионни канали и социалните медии.

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

Жилищно-ипотечно кредитиране

Пазарът на ипотечни кредити през 2020 г. запази тенденцията за устойчив ръст на обемите и плавен спад на средните лихвени проценти. Пощенска банка успешно запази позицията си сред топ 3 банките в ипотечния бизнес въпреки все по-силната конкуренция. Благодарение на фокуса върху иновативни продукти за кредитиране, нови дигитални решения, висококачествено клиентско обслужване и активни продажбени инициативи през 2020 г. ипотечното портфолио на Банката нарасна с 9%, идентично с ръста на ипотечния пазар в страната.

Ипотечното портфолио на Пощенска банка достигна 2,28 млрд. лв. към края на 2020 г. спрямо 2,09 млрд. лв. към края на 2019 г. По отношение на новоотпуснатите ипотечни кредити, Банката постигна поредната успешна година, като отчете 26% ръст в обемите на новия бизнес през 2020 г. спрямо 20% ръст за 2019 г., като бяха надхвърлени първоначално заложените като цел високи нива. И през 2020 г. основен приоритет за Банката беше да предостави на клиентите си гъвкави и иновативни финансови решения, съобразени с техните нужди и предпочитания в текущата пазарна среда. В тази връзка Пощенска банка е единствената банка, която представи на пазара нов уникален кредитен продукт – „Супер жилищен кредит“, предлагащ възможност за фиксиран лихвен процент до 30 години. Особено в условия на пандемия със „Супер жилищен кредит“ клиентите получават сигурност, спокойствие и предвидимост на плащанията за целия срок на кредита.

Предвид променящите се нагласи на потребителите, все по-нарастващите им очаквания,

както и отчитайки протичащите трансформации в бизнеса и ускорената дигитализация в следствие на пандемията от Covid-19, Пощенска банка постави като една от ключовите задачи за ипотечния си бизнес през 2020 г. успешното надграждане и развитие на каналите за дигитални продажби на жилищни кредити.

В тази връзка през 2020 г. реализирахме поредния дигитален проект, като създадохме първия дигитален център за жилищно кредитиране на Пощенска Банка. Създадохме иновативна услуга за дигитално обслужване в сферата на ипотечното кредитиране, с която да отговорим на променящите се нужди и начин на живот на нашите клиенти. С новото решение предоставихме на клиентите възможност за професионална видео консултация в реално време, онлайн обмен на документи, заявяване и предварително одобрение на жилищен кредит изцяло онлайн при изключително лесен и бърз процес.

Още една стъпка в тази посока беше и надграждане на услугите, предлагани през мобилната апликация на Пощенска банка – EVA, като създадохме и възможност за дигитална консултация – LiveChat – и възможност за канديدатстване за жилищен кредит през приложението.

Приоритетът за развитие на дигиталните решения остава в сила и през 2021 г., като целта е да се привлекат нови клиенти и да се осигурят допълнителни канали за генериране на приход, както и Банката да се позиционира като водеща институция, която задава тенденциите в дигитализирането на ипотечния бизнес. Въпреки че развитието на ефективно дигитално клиентско обслужване е много важно за Пощенска банка в качеството ѝ на съвременна финансова институция, следва да се отчете, че клиентите, търсещи ипотечно финансиране, все още предпочитат директната комуникация с техния експерт за жилищно кредитиране. Персоналната консултация и индивидуалният подход са ключови за създаването на устойчиви взаимоотношения с тези клиенти и за изграждането на тяхната лоялност. С цел да постигне оптимален баланс между отличното дигитално изживяване и ролята на доверен съветник, Банката продължи да развива своята клонова мрежа.

Пощенска банка е единствената финансова институция в страната, която разполага с мрежа от 31 специализирани центрове за жилищно кредитиране, които осигуряват висококачествено професионално обслужване във всички аспекти на ипотечното кредитиране. Ефективността на този канал за продажби беше повишена и неговият принос в дела на новия ипотечен бизнес през 2020 г. достигна 60% спрямо 53% през 2019 г.

По отношение на маркетинг и бранд позиционирането Пощенска банка е сред най-популярните и предпочитани от клиентите банки в жилищното кредитиране. Рекламните кампании и PR инициативите, реализирани през 2020 г., подпомогнаха генерирането на нов ипотечен бизнес и утвърдиха имиджа на Банката като клиентски ориентирана и стабилна финансова институция.

Картов бизнес

Пазарът на кредитни карти запази устойчив тренд въпреки турбулентната среда през 2020 г., като Пощенска банка защити позициите си в края на годината до 19% пазарен дял.

През 2020 г. Пощенска банка се фокусира върху предлагането на иновативни продукти и услуги и изключително изгодни промоции на своите клиенти. Притежателите на кредитни карти от Банката получиха възможността да се възползват от много атрактивни и изгодни офери за пазаруване. Продължихме да развиваме сътрудничеството си с картите организации, като подписахме споразумения с тях за стимулиране на продажбите на карти, активирането и използването им.

Като лидер в картовия бизнес Пощенска банка създаде уникален за българския пазар банков продукт – първата метална кредитна карта в България Mastercard UNIVERSE. Тя притежава уникален метален дизайн и предлага специални привилегии на картогържателите си като Премиум обслужване, VIP предимства и най-добра схема за участие в програмата ни за лоялност „Моите награди“ (MyRewards). Mastercard UNIVERSE е кредитна карта от ново поколение. Създадена е идеално да се впише в стила на живот и да отговори на най-високите очаквания на премиум клиентите ни. Пакетът от услуги и привилегии, които получават притежателите на кредитната карта, е разработен така, че да отговори и на най-високите стандарти и да предложи уникална комбинация от добавена стойност и ексклузивно изживяване. Въпреки огромното предлагане на пазара на разнообразни картови решения Mastercard UNIVERSE бързо се превърна в разпознаваемия бранд за стил и престиж.

През 2020 г. Банката беше основен партньор в националната инициатива „Преоткрий България“, организирана от една от най-големите вериги магазини за търговия на едро и дребно в България с цел подпомагане на местния бизнес. Пощенска банка винаги е била отговорна компания, както към служителите и клиентите си, така и към обществото и заради това тази инициатива е в унисон с нашите корпоративни ценности и е част от цялостната ни философия за отговорен бизнес.

Пощенска банка е и сред лидерите в дигитализацията на банковите услуги и през изминалата година предложи няколко иновативни услуги в това направление. Стартирахме услугата „Моментно издаване на карта“ за кредитни карти, която дава на клиентите възможността да си получат картата само няколко минути след заявяването ѝ в банковия клон. Услуга, която никога от основните ни конкуренти не предлага. Дистанционното издаване на дебитни и кредитни карти е друга услуга, с която Банката за пореден път затвърди лидерските си позиции на българския финансов пазар. Тя е свързана със заявяване, издаване и дистрибутиране на дебитни и кредитни карти без да е необходимо клиентът да посещава офис на Банката.

Всички реализирани през годината инициативи доведоха до увеличение на оборотите с кредитни карти и ръст на броя издадени нови кредитни карти през 2020 г. спрямо 2019 г. Подобни и даже по-добри резултати се наблюдават при дебитните карти, особено в частта при оборота с карти.

ДЕПОЗИТИ И СМЕТКИ НА ГРАЖДАНИ

През първите месеци на 2020 г. основният фактор, който определяше икономическата активност в глобален мащаб бяха безпрецедентните мерки за ограничаване на бързото разрастване на пандемията от Covid-19. Поради тази причина се наблюдаваше забавен темп на нарастване на привлечените средства от физически лица, но след средата на годината в следствие на засилените антикризисни мерки, целящи стимулиране на икономиката, депозитният пазар навакса изоставането и към 31 декември 2020 г. отчете рекорден ръст от 4.23 млрд. лв. на годишна база (8,7% ръст спрямо 2019 г.).

Основният акцент по отношение на депозитната политика на Банката през 2020 г. продължи да бъде увеличаване на портфейла чрез правилно изградена комуникационна и продуктова политика, както и запазване на съществуващите клиенти в обстановка на несигурност, породена от прилаганите противоепидемични мерки в страната. Въпреки усложнената икономическа ситуация, Банката реализира нетен ръст от 472 млн. лв., с което към края на годината беше постигнат 10,52% пазарен дял.

Пощенска банка продължи да бъде лидер на пазара, предлагайки разнообразни продуктови решения и отлично клиентско преживяване. С налагането на близки до нула лихвени нива по

повечето спестовни продукти продължи вече наложилата се тенденция относителният дял на сметките, които осигуряват свободен достъп до средствата, да се увеличава за сметка на дела на срочните депозити. Разплащателните и спестовните сметки нараснаха през годината с 10,4% и постигнаха 56,1% дял от портфейла от привлечени средства от физически лица.

Предпочитани от клиентите продукти бяха стандартните срочни депозити с по-кратък срок три и шест месеца, които дават възможност за довносяне, както и „Депозит 30“, който от своя страна позволява освен довносяне, и теглене до 30% от депозитаната сума. Остана на фокус и утвърдената във времето спестовна сметка „Мега Плюс“, към която беше добавена възможност за издаване на дебитни карти и така я стана равноправен член на семейството на транзакционните продукти.

Значителен акцент през годината се постави на ускорената дигитализация и фокус върху взаимоотношенията с клиенти. Бяха въведени нови възможности за цифрово подписание на документи, както и дигитално откриване на сметки. По този начин Пощенска банка за пореден път предприе своевременни мерки и конкретни действия в подкрепа на своите клиенти, като им предостави бърз и лесен достъп до своите продукти.

ПАКЕТНИ ПРОГРАМИ ЗА ЕЖЕДНЕВНО БАНКИРАНЕ

Пакетните програми за ежедневно банкиране имат за цел да осигурят оптимална комбинация от финансови услуги, адаптиращи се към индивидуалните нужди на клиентите, чрез което се постига максимална клиентска удовлетвореност и същевременно оптимизиране на разходите на клиентите. Гъвкавите продукти, създаващи добавена стойност, продължават да бъдат предпочитаната от клиентите опция за ежедневно транзакционно банкиране. Високата оценка от страна на клиентите се потвърждава от постоянно нарастващия брой на пакетни програми „Моето банкиране“, „Моето Семейство“ и „Супер сметка“, който през 2020 г. отчете 18% ръст на годишна база, спрямо 13% за 2019 г.

Двете пакетни програми за ежедневно банкиране, предназначени за създадения през 2019г. Премиум сегмент, се доказаха като оптимални решения, покриващи в максимална степен клиентските потребности от цялостно банково обслужване. Програмите „Премиум“ и „Премиум Екстра“ са една от основите за развитието на сегмента. Доказателство за клиентската оценка е неколккратно им увеличение през 2020 г.

БАНКОВО ЗАСТРАХОВАНЕ И КРЪСТОСАНИ ПРОДАЖБИ

Изминалата 2020 г. беше доста предизвикателна и все пак успешна за бизнеса на банково застраховане. Положителните тенденции се запазиха при повечето застрахователни продукти (обвързани с кредитни продукти и индивидуални застраховки) въпреки глобалната Covid-19 пандемия. Нашата дългосрочна стратегия за развитие на стойностни застрахователни продукти в партньорство с лидерите на застрахователния пазар и продажбено фокусирани усилия ни помогнаха да достигнем нивото на приходите от застрахователния бизнес през 2019 г. и дори леко да го увеличим.

Основната ни задача по време на сложната ситуация, в която бяхме поставени, беше по всякакъв начин да помагаме и подкрепяме нашите клиенти, за да се справят с трудностите. Съвместно с нашите застрахователни партньори ревизирахме условията за плащане на премиите, за да облекчим клиентите, които имат затруднения с обслужването на кредитите си към Банката. Като част от механизма на банковия мораториум по кредитите, ние осигурихме адекватни възможности за нашите клиенти да поддържат защитата, осигурена

по техните застраховки и да се възползват от нея в случай на нужда.

Следващата стъпка беше да отговорим на търсенето на нашите клиенти и да осигурим подходяща застрахователна защита в динамично променящата се ситуация. Спартирахме два нови индивидуални застрахователни продукта в сътрудничество с нашите партньори, специално проектирани да покриват ключови рискове – застраховка „Защита на доходите“ и „Спокоен ден“. Новите продукти включват иновативни застрахователни решения в случай на безработица, временна неработоспособност, грижи за член на семейството и др. на достъпна цена. Те са структурирани така, че да отговарят на нуждите както на пейрол клиентите, така и на самонаетите лица. Продажбите през първите месеци след пускането на пазара показаха, че продуктите са много добре приети и оценени от нашите клиенти.

Разширихме каналите за продажби на спестовна застраховка „Моят план“, като включихме всички експерти от клонова мрежа и мобилните експерти, което доведе до значително увеличение на продажбите с над 250%. Вярваме, че продуктът има допълнителен потенциал и непрекъснато работим за по-нататъшното му развитие с подходящи продажбени дейности и обучения.

В резултат на всички тези дейности, приходът от индивидуалните застраховки генерира над 20% увеличение в сравнение с 2019 г.

Приходите от застраховки, свързани с ипотечните кредити, се увеличиха с 18% в сравнение с 2019 г. Това се дължеше на добрите резултати на основния бизнес и стабилното ниво на покритие на новия бизнес със застрахователни продукти, правилното позициониране и стратегията за продажби, налагани през последните години.

В края на годината Пощенска банка разшири застрахователните продукти, свързани с потребителските кредити, предоставяйки нова услуга и застрахователно покритие, особено за пенсионерите. Пенсионерите са значим пазарен сегмент с много потенциал за допълнителни продажби на продукти и услуги, в които се стремим да увеличим стратегическото си присъствие. Поради това, насочихме усилията си към разширяване на предлагането на специализирани продукти с висока добавена стойност за застрахования, които да минимизират рисковете за Банката, генерират допълнителни приходи и осигурят спокойствието на нашите клиенти.

Тази извънредна ситуация, пред която сме изправени, доказва отново, че дългосрочните ни усилия да бъдем близо до нашите клиенти и да предлагаме добавена стойност и иновативни продукти ни прави техен предпочитан партньор. Успехът на нашата стратегия ясно проличава в продажбените резултати и увеличаването на генерирания доход. Ще продължим да предлагаме сигурността и защитата, от която се нуждаят нашите клиенти, като разработваме и надграждаме иновативни застрахователни продукти.

ЦЕНТЪР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

Значителният ръст на клиентите, търсещи алтернативни канали за обслужване, беше резултат основно от нарастването на клиентската база, придобиването на Банка Пиреос България в края на 2019 г., както и неблагоприятното развитие на пандемията от Covid-19. Налагането на социална дистанция и ограничителни мерки в края на първото тримесечие доведе до трайно увеличение в обема на клиентите търсещи съдействие от Центъра за обслужване на клиенти. Въведените механизми за отлагане на плащанията като мярка за подпомагане на кредитополучателите в затруднено положение, причинено от развитието на пандемията, също допринесоха за нарастването на обажданията през 2020 г. Развитието на

дистанционните процеси и услуги, предоставянето на възможност на клиентите да заявят преиздаване на дебитни и кредитни карти по телефона бяха още една причина за това.

За да предложим още по-високо ниво на обслужване на нашите заможни клиенти, в началото на 2020 г. въведохме нова услуга – специализирана Премиум линия за обслужване, налична 24/7.

През 2020 г. Центърът за обслужване на клиенти продължи да бъде един от основните канали за обслужване на клиенти на Пощенска банка ползващи онлайн банкиране. През 2020 г. 83 хил. клиента потърсиха контакт с Центъра за обслужване на клиенти относно тази услуга.

Въпреки увеличаваните обемите и нужда от съдействие през 2020 г., Центърът за обслужване да продължи да предоставя високо ниво на обслужване.

УПРАВЛЕНИЕ „БАНКИРАНЕ МАЛЪК БИЗНЕС“

2020 г. беше изключително турбулентна за Сегмент Банкиране Малък бизнес. Пандемията от Covid-19 се отрази много негативно на бизнеса в сегмента, където оперират едни от най-засегнатите компании. Банката беше принудена да промени стратегията си и да насочи повече продажбени активности към бизнеси, които не са засегнати в голяма степен от пандемията като земеделие, търговия с хранителни и бързооборотни стоки, транспорт, електронна търговия и т.н. От изключителна ползва в тази обстановка бяха националните и европейски гаранционни програми в подкрепа на бизнеса, които ни позволиха да кредитираме активно. За клиентите от засегнатите от пандемията сектори като ресторанти, хотели, туристически агенции и т.н. предложихме различни мерки, вкл. мораториум върху плащанията, индивидуални погасителни планове и финансиране по гаранционни схеми, което им позволи по-лесно да преминат през трудните за бизнесите периоди. Бързото „превключване“ спомогна в голяма степен да се придържаме към заложените цели за нов бизнес и портфейл и да постигнем заложените цели за доходност.

В същото време запазахме високата клиентска удовлетвореност, като се отзовахме на всяко искане от засегнатата фирма за промяна в изплащането на задълженията, което позволи на компаниите да преминат без големи сътресения през 2020 г.

ОТДЕЛ „ПРОДАЖБИ“

Специализираните центрове за жилищно кредитиране

Основна цел като един от лидерите на пазара на ипотечно кредитиране в България е постоянно да повишаваме конкурентоспособността си, като предлагаме по-добро изживяване на клиентите чрез иновативни продукти, нови канали за продажба и дигитални технологии.

През последните седем години Пощенска банка успя успешно да наложи и развие мрежа от 32 Специализирани ипотечни центъра в градовете София, Пловдив, Варна, Бургас, Стара Загора, Плевен, Русе, Велико Търново, Благоевград, предоставяйки на своите клиенти най-високо качество на обслужване, решения, базирани на нуждите им, както и подкрепа в процеса на ипотечно кредитиране.

Като системна банка ние предлагаме гъвкави решения, за да отговорим по-добре на променящите се нужди на нашите клиенти и тяхното повишено търсене на дигитализирани услуги. Следвайки тези цели, през 2020 г. ние поехме предизвикателството да реализираме иновативен дигитален проект, стартирайки първия Онлайн център за жилищно кредитиране от Пощенска банка, който се адаптира към нуждите на клиентите и ключовите ни партньори,

и предоставя иновативна и цялостна услуга за дигитално ипотечно кредитиране, обхващаща всички стъпки от първоначалната консултация за ипотечен кредит до окончателното одобрение на заявлението за кредита.

Специализирани центрове за потребителско кредитиране „Моменто“

Водена от желанието да бъде в крак с нуждите на своите клиенти и следвайки стратегията за дигитализация и иновации, през 2020 г. Пощенска банка предприе стъпки за надграждане на модела на своите специализирани центрове за потребителско кредитиране „Моменто“, в Центрове за „Експресно банкиране“, които дават възможност на клиентите за ново потребителско изживяване. Освен експресното разглеждане и отпускане на искането за кредит в рамките на до 40 минути, клиентите ще имат възможност бързо и удобно да се възползват от:

- Моментно издаване на кредитни и дебитни карти, буквално за няколко минути, без нужда от чакане за картата и ново посещение;
- Иновативна дигитална зона за експресно банкиране с модерен дизайн, интуитивна навигация и функционалности, която дава възможност за теглене, внасяне, онлайн кандидатстване за кредитни продукти, извършване на преводи, плащане на данъци;
 - Експресни потребителски кредити с одобрение за минути;
 - Консултация и информация за жилищни кредити;
 - Разнообразни застрахователни продукти;
 - Спестовни и разплащателни сметки;
 - Преводи с Western Union.

Развитието на иновативния бранд на Пощенска банка „Моменто“ в център за експресно банкиране от ново поколение е в отговор на популярността му сред потребителите. Успехът на централите за експресно потребителско кредитиране се дължи на факта, че предоставят на клиентите бързо финансиране, улеснен достъп до банкови услуги, професионална консултация от висококвалифицирани специалисти и отлично обслужване, като следват добрите световни практики.

В допълнение централите за експресно банкиране „Моменто“ от нов тип ще предлагат кредитни продукти с одобрение за минути, с удължено работно време, включително събота, неделя и официални празници, като обогатяват портфолиото от услуги с информация за жилищни кредити, пенсионни фондове и застраховка на дом и имущество.

В центъра от ново поколение „Моменто“ е обособена и иновативна дигитална зона за експресно банкиране с модерен дизайн, интуитивна навигация и много функционалности, която предоставя възможност на клиентите да извършват самостоятелно богата гама от банкови операции и осигурява отлично потребителско преживяване.

Благодарение на своите иновативни продукти и канали за продажба, Пощенска банка затвърди позицията си на лидер в сегмента и продължава да предлага висококачествени услуги на своите клиенти.

Мобилна мрежа

Вече четири години Пощенска банка предлага услугата „Банкери на среща“. Мобилните експерти на банката предоставят на клиентите безплатна професионална консултация, съобразена с индивидуалните им нужди в удобно за тях време и място. За този период интересът към услугата се запазва изключително висок, което се дължи основно на изграденото доверие и професионализма на мобилните банкери. Много висока оценка получават те от клиентите, като всеки месец замерваме клиентска удовлетвореност от услугата „Банкери на среща“ и над 95% от клиентите оценяват много високо експерта, който е работил с тях и твърдо заявяват, че биха препоръчали активно обслужилия ги мобилен банкер на свои познати и колеги.

„Банкери на среща“ се предлага от Пощенска банка в седем от най-големите градове в страната - София, Пловдив, Варна, Бургас, Стара Загора, Сливен и Пазарджик. Ползите, които дава на клиентите услугата „Банкери на среща“ определя и целевата група, а именно професионалисти със заето ежедневие, които имат нужда от помощ от квалифициран банков експерт. Последната, най-актуална тенденция, която можем да адресираме е, че все по-често от „Банкери на среща“ се интересуват клиенти, заети в технологичния сектор, което свързваме с последните иновации, които добавихме към услугата.

През 2020 г. осъществихме и съществена трансформация в бизнес модела, като отговор на безпрецедентната пандемия, породена от Covid-19. В много кратък срок успяхме да реорганизираме основните процеси и да отговорим на много бързо променящата се среда. Успешно разработихме и наградихме съществуващия основен процес и физически канал за продажби с нови подходи и дигитални решения на банката. Въведохме модерен и сигурен начин за комуникация, и лични консултации на клиенти от нашите мобилни банкери. През най-предизвикателната за бизнеса 2020 г. въпреки всички трудности в социалната дистанция и редица ограничения успяхме да постигнем най-добрия резултат от продажби за последните четири години. Клиентите ни бяха доволни, тъй като очакванията им, свързани с обслужването, бяха изпълнени.

Дигитално банкиране

През 2020 г. почти всички сектори бяха изправени пред затруднението и предизвикателството да продължат да се развиват в условията на пандемия. За пръв път се сблъскахме с необходимостта да работим от разстояние, като в същото време стриктно да продължим да следваме избраната стратегически посока за затвърждаване на имиджа на Банката като модерна и дигитално ориентирана финансова институция.

Новите предизвикателства ускори много развитието на дигиталния бизнес не само в банковата сфера, но и във всички останали. Клиентите станаха по-склонни да ползват дигитални решения, в следствие на което достигнахме до нови върхови постижения в почти всички бизнес показатели.

Въпреки постигнатите значителни ръстове през предходните няколко години по отношение на броя нови регистрации за услугата през 2020 г. отново отбелязахме ръст от 13% за годината. През второто и третото тримесечие на годината ръстът на новорегистрираните за ползване на услугата клиенти бе съответно 18% и 26%, което бе изключително постижение за периода на социална изолация и световна пандемия.

Все повече клиенти оцениха предимството да банкират от разстояние в удобно за тях време и при значително по-добри условия. Ръстът при активните клиенти (с минимум един достъп

до профили си за месеца) достигна 26%, като за първите три тримесечия ръстът беше 40% спрямо същият период през 2019 г.

С 48% на годишна база нарасна и броят на клиентите, които извършват платежни операции през интернет и мобилно банкиране, като за третото тримесечие от годината нарастването надвиши 54% спрямо същия период през 2019 г.

Нарастването на активността на клиентите доведе до увеличаване и на нивата на броя трансакции, инициирани по електронен път, както на сумите на трансакциите.

За 2020 г. отчетохме 51% ръст на трансакциите през мобилното банкиране на годишна база, както и 62% ръст на сумите на операциите, инициирани през този канал.

За периода резултатите на приложението за интернет банкиране e-Postbank бяха както следва: 38% повече трансакции и 39% ръст на сумите на инициираните онлайн плащания спрямо 2019 г.

Мобилното банкиране се превърна във все по-предпочитан канал, което беше подкрепено не само от обемите на инициираните през този канал операции, но и от ръста от 44% в броя на клиентите, които на ежемесечна база използват този канал, за да управляват своите лични финанси.

В следствие на увеличението на новите регистрации и повишената активност на клиентите, както и благодарение на все по-дигиталната им насоченост, нарасна и делът на инициираните в дигитална среда плащания спрямо същите, извършени във физическа локация на Банката. 74% от всички плащания през 2020 г. бяха инициирани през дигитален канал, спрямо 64% за 2019 г.

През 2020 г. представихме на клиентите ни и нов дигитален канал – Дигитални зони за експресно банкиране. Стартирахме през май със 17 локации, в които се предлагаше услугата и до края на 2020 г. достигнахме до 33. Услугата представлява дигитална алтернатива на обслужването на каса в клон.

В самото начало услугата предложи на клиентите уникални за българския пазар функционалности като достъп не само до карти, но и до сметки, преводи, онлайн заявки за кредитен продукт, получаване на преводи чрез Western Union и др. При старта през дигиталните зони за експресно банкиране минаваха само 8% от операциите, извършени на каса, като към края на годината достигнаха 18%.

Всички тези резултати бяха подкрепени от подобрения, инициативи и нови функционалности. През 2020 г. повишихме сигурността и при плащане на битови сметки и данъци, като добавихме потвърждаване със софтуерен токън и за тези операции.

Разширихме възможностите и достъпните функционалности за клиентите, които се регистрират онлайн за услугата, като им предоставихме възможност да заплащат своите битови сметки и данъци, както и да получават съобщения от Банката при новости и планирани инициативи.

Премахването на отделния лимит за мобилно банкиране, който преди промяната беше на стойност 3 000 валутни единици, даде силен тласък за развитие на този канал и го направи предпочитан от индивидуалните клиенти за извършване на ежедневни операции.

СЕКТОР „КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ И КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ“

Сектор „Корпоративно банкиране и капиталови пазари“ отново отбеляза една изключително успешна година, като някои от най-значимите ни постижения са:

- В тази трудна за бизнеса и банките година, Пощенска банка отново бе с един от най-високите ръстове в корпоративното кредитиране измежду всички други банки, опериращи в страната. Поддържахме стабилно трето място по фирмени кредити след УниКредит и Банка ДСК;
- Транзакционното банкиране и факторинг услугите отбелязаха също рекордни постижения по пазарен дял на бизнеса. За осма поредна година факторинг услугите на „Юробанк България“ АД бяха лидер по обеми в България с близо 50% пазарен дял по данни на FCI;
- През последните 10 години от 2011 г. до 2020 г., включително, Пощенска банка печели награди за най-добър попечител на пазара от престижните световни списания като Global Custodian и Global Investor.

УПРАВЛЕНИЕ „КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ“

Управление „Корпоративно банкиране“ на Пощенска банка кредитира фирми с приходи от продажби над 3 млн. лв. В структурата на управлението влизат отделите „Големи корпоративни клиенти“, „Средни корпоративни клиенти“, „Проектно финансиране“ и „Гръцки и международен бизнес“.

Дейността на управлението се развива в Централно управление на Банката в София, както и чрез мрежа от 12 корпоративни бизнес центрове на територията на страната, с което осигуряваме оптимално регионално покритие на нашите клиенти.

През изминалата година Управление „Корпоративно банкиране“ предостави над 330 млн. евро нови кредити, 146 млн. евро от които бяха предоставени от отдел „Големи корпоративни клиенти“ на български и международни фирми от различни индустрии и за различни инвестиционни програми, включително и оборотно финансиране на дейностите им.

134 млн. евро подкрепиха бизнеса на компании от средния корпоративен сегмент. Със съдействието на колегите от секция „Европейски програми“ през 2020 г. бяха предоставени кредити на множество клиенти по съвместни програми и гаранционни механизми на НГФ, ББР, ЕИФ, БАЕЗ, ФНФ и др. Банката активно участва във всички мерки за борба с кризата в следствие на Covid-19, като раздаде специализирани кредити за подкрепа на бизнеса и помогна с разсрочването на съществуващи кредити по мораториумите съгласно инструкциите на БНБ.

През 2020 г. отдел „Проектно финансиране“ предостави кредити на стойност над 50 млн. евро. Благодарение на специализираните професионални познания на експертите от отдела Пощенска банка участва в множество емблематични сделки по проектно финансиране в България.

Благодарение на всички тези инициативи, както и 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, както и нетната си печалба след провизии с над 10%.

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 2 000 компании от страната и чужбина.

През 2020 г. в период на глобална пандемия и нарастваща несигурност, стабилният ръст на приходите и клиентската ни база е индикатор за нарастващото доверие в нас. Тенденцията за използване все повече на дигиталните ни канали се засили в периода на ограничаване на физическите контакти, като интернет и мобилното ни банкиране остават основни инструменти за осъществяване на клиентските транзакции. Управлението е съставено от четири звена, които покриват всички аспекти от транзакционния бизнес на корпоративните ни клиенти.

ОТДЕЛ „ДЕПОЗИТНИ И ТРАНЗАКЦИОННИ КЛИЕНТИ“

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

ОТДЕЛ „ФАКТОРИНГ“

Осъществява цялостния процес по факторинг бизнеса на Банката. От продажбите до администрирането на сделките екипът продължава да надгражда лидерската си позиция в България. Пазарният ни дял за 2020 г. е близо 50% (по данни на FCI) и гледаме смело напред към развитие на иновативни подходи относно факторинг услугите.

ОТДЕЛ „ДИГИТАЛНО БАНКИРАНЕ И КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕТО“

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

ОТДЕЛ „ОПЕРАТИВЕН РИСК“ – КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ

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

УПРАВЛЕНИЕ „КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ“

През 2020 г. екипът на управление „Капиталови пазари“ отбеляза поредна успешна година и затвърди водещата позиция на Пощенска банка на българския финансов пазар. Въпреки предизвикателната среда, свързана с Covid-19 кризата, Банката успя да надскочи заложените цели и да оптимизира използването на свободната ликвидност, да разшири значително инвестициите си в ценни книжа, да запази устойчиви обороти на валутните пазари, да засили фокуса върху спестяванията във взаимни фондове, да повиши качеството на клиентското обслужване в областта на инвестиционното посредничество и попечителските услуги.

ОТДЕЛ „УПРАВЛЕНИЕ НА АКТИВИТЕ И ПАСИВИТЕ“

За поредна година ефективно управление на активите, пасивите и ликвидността на Банката доведе до подобряване на рентабилността, диверсификацията на привлечения ресурс и оптимизирането на ликвидните буфери. В рамките на предприетите от БНБ мерки за укрепване на ликвидността на банките в отговор на негативните ефекти на Covid-19 кризата, Банката успя да насочи ефективно свободната ликвидност в доходоносни инструменти при разумен риск. Ликвидната позиция и ликвидни съотношения бяха управлявани ефективно, като се запазиха значително над регулаторно изискуемите нива.

През 2020 г. Пощенска банка продължи успешното си сътрудничество с местни и международни финансови институции за подпомагане на малкия и среден бизнес, ставайки банка-партньор по пет нови гаранционни програми на Европейския инвестиционен фонд, Българска банка за развитие, Националния гаранционен фонд и Фонд мениджър на финансови инструменти в България. Гаранционните програми се утвърдиха като основен инструмент както за възстановяване на икономиката от последствията, свързани с пандемията, така и по отношение на увеличаване на кредитния ръст на Банката.

ОТДЕЛ „ТЪРГОВИЯ С ФИНАНСОВИ ПРОДУКТИ“

През 2020 г. Пощенска банка затвърди водещата си позиция в предлагането на операции по покупко-продажба на валута, както и в предоставянето на широк спектър от финансови продукти.

Обемът на привлечените депозити от институционални клиенти през изминалата година нарасна с около 20%, увеличавайки пазарния дял в този сегмент. Успоредно с това продължи и тенденцията за понижаване на цената на привлечения ресурс.

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 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 2020 г. Банката увеличи потока от чуждестранни държавни и корпоративни облигации, разширявайки своите търговски линии и контакти с водещи международни банки и брокери. Това допринесе за 152% ръст на портфейла от ценни книжа за годината. В допълнение, отделът изготви инвестиционна стратегия за диверсификация по региони и инструменти, която да реализира през следващата 2021 г. при подходящи пазарни условия и по-добри цени.

ОТДЕЛ „ПОПЕЧИТЕЛСКИ УСЛУГИ“

През 2020 г. Банката затвърди лидерската си позиция на банка-депозитар за местни взаимни фондове и остана на първо място сред водещите банкови институции, предлагащи пълен набор от попечителски услуги в съответствие с международните стандарти.

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

Активите под депозитарно управление нараснаха с нови 10% в сравнение с 2019 г., както и приходите от дейността. Клиентската база през 2020 г. се увеличи с 3,5%, привличайки нови институционални клиенти на обслужване.

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

ОТДЕЛ „ЧАСТНО БАНКИРАНЕ И ВЗАИМНИ ФОНДОВЕ“

През 2020 г. „Частно банкиране“ отбеляза ръст от над 30% на годишна база на активите под управление. Клиентската база се обогати значително и се развива успешно посредством предлагането на съвместни решения на две първокласни банки – Пощенска банка и Eurobank Private Bank Luxembourg S.A.

Изминалата година се очерта като рекордна за бизнеса с Люксембургски взаимни фондове, които „Юробанк България“ АД успешно дистрибутира от 2008 г. Наблюдава се засилен интерес към богатата палитра от ниско и среднорисковите взаимните фондове като алтернативна форма на спестявания и атрактивен риск/възвращаемост профил. Нетните активи нараснаха с 31% в рамките на годината.

Затвърдиха се и добрите позиции и позициониране на дистрибутираните взаимни фондове сред институционални клиенти в резултат на осъществяването на нови инвестиции от страна на пенсионни фондове и застрахователи.

Запазиха се силният акцент и разширено проникване на регулярния инвестиционен план.

СТРУКТУРА НА УПРАВЛЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

УПРАВИТЕЛНИ И ПРЕДСТАВИТЕЛНИ ОРГАНИ

„Юробанк България“ АД е акционерно дружество, което има три органа: Общо събрание на акционерите, Надзорен съвет и Управителен съвет, чиито правомощия произтичат от Търговския закон, Закона за кредитните институции, Устава на Банката и съответните за всеки съвет Правила за работа.

Към 31 декември 2020 г. общият брой на акциите на „Юробанк България“ АД е 560 323 302 с номинална стойност 1 лев всяка. Юробанк С.А. притежава пряко 56.14% от „Юробанк България“ АД, 43,85% от капитала са притежание на И Ар Би Ню Юрп Холдинг Б.В. и 0,01% се притежават от миноритарни акционери.

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ И НАДЗОРЕН СЪВЕТ

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

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

Решенията на Управителния съвет се вземат с обикновено мнозинство, доколкото в устава или в закона не е предвидено по-високо мнозинство от всички членове на Съвета. За заседанието на Управителния съвет се води протокол, който се подписва от всички присъствали членове и корпоративния секретар на Банката.

Управителният съвет се състои от 3 до 9 членове, избрани от Надзорния съвет. Управителният съвет с одобрение на Надзорния съвет възлага управлението и представителството на Банката съвместно на двама или повече от членовете на Управителния съвет – наречени „Изпълнителни директори“.

Изпълнителните директори осъществяват текущото управление на Банката, като компетентността им се определя в Правилника за работа на Управителния съвет. Никой от Изпълнителните директори не може да възлага цялостното управление и представителство на Банката на един от тях, но могат да упълномощават служители на Банката или трети лица за извършване на отделни действия в съответствие с правила, приети от Управителния съвет, Устава и приложимото право.

Банката се представлява съвместно от всеки двама Изпълнителни директори, или от прокурист, заедно с Изпълнителен директор.

Съставът на УС към 31 декември 2020 г. е от 4 (четирима) членове, след като с решение на НС г-н Йордан Суванджиев е освободен като член на УС, считано от 21 февруари 2020 г. и след като с решение на НС е назначен г-н Панайотис Мавригис, считано от 30 юни 2020 г. 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 2020 г. Управителният съвет се състои от следните членове:

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

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

Комитет по управление на активите и пасивите

Комитетът по управление 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 гребно 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 рисков профил на Банката.

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 С.А. и независим член.

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.

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 С.А., включително и независим член.

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 С.А.

Комитет по проблемните активи

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

Комитетът се състои от висш ръководен персонал от „Юробанк България“ АД, в т.ч. Главен финансов директор и Изпълнителен директор, друг ръководен персонал от областта на управление на проблемни активи, риск и стратегическо планиране.

Основните задължения и отговорности на Комитета по проблемните 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.

Комитет по кредитите и продуктите

Комитетът по кредити и продукти отговаря за одобрението на всички 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.

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“.

Комитет по гоставките в страната

Комитетът по гоставките 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 изпълнителен директор, Главен финансов директор и Изпълнителен директор и Главен оперативен директор.

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.

Комитет по екологичните и социалните въпроси

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

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

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.

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.

Изпълнителен комитет

Изпълнителният комитет е отговорен 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.

Етичен комитет

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

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

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. НС може да се състои от 3 (три) до 7 (седем) членове, които се избират от Общото събрание на акционерите за срок от 3 (три) години.

Съставът на НС към 31 декември 2018 г. бе от 6 (шест) членове, след като един от членовете В качеството си на собственици на стопанската дейност и активите на Банката, акционерите упражняват правата си в рамките на Общото събрание на акционерите. Всеки акционер има право да участва в заседанията лично или чрез представител/пълномощник.

Общото събрание на акционерите взема решения за промени в Устава на Банката, увеличаване и намаляване на капитала, преобразуване и прекратяване на Банката, назначаване и освобождаване на членовете на Надзорния съвет, назначаване и освобождаване на регистрирани одитори, одобряване на годишните финансови отчети, изплащане на дивиденди, освобождаване от отговорност на членовете на съветите и други, посочени в Устава на Банката.

Общото събрание се счита за редовно, ако на него присъстват и/или са представени акционери, притежаващи повече от половината от акциите на Банката, и ако неприсъстващите и непредставени акционери са редовно поканени. При липса на кворум се насрочва ново заседание в срок до един месец, и то е законно независимо от представения на него капитал, като датата за новото заседание може да бъде посочена и в поканата за първото заседание.

Решенията на заседанието се вземат с обикновено мнозинство. Някои важни решения, като изменение и допълнение на Устава на Банката, увеличаване и намаляване на капитала и прекратяването на Банката, се вземат с мнозинство от 2/3 от представените на Общото събрание акции на Банката. Общото събрание взема решения за преобразуването на Банката с положителния глас на 3/4 от представените акции.

Редовното общо събрание се провежда веднъж годишно, в рамките на първите шест месеца от годината. Извънредно общо събрание може да бъде свикано от Управителния съвет или от Надзорния съвет. Общото събрание може да се свика и по искане на акционери, които повече от три месеца притежават акции, представляващи поне 5 на сто от капитала на Банката съгласно процедурата в Търговския закон.

За заседанието на Общото събрание се води протокол, който се подписва от председателя и секретаря на събранието, както и от преброителя на гласовете. За всяко Общо събрание се обявява покана в Търговския регистър, съдържаща мястото, датата и часа на събранието, дневния ред, предложенията за решения, както се и осигурява писмените материали по дневния ред да бъдат на разположение на акционерите не по-късно от 30 дни преди деня на заседанието.

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

Цялостният контрол върху дейността на Банката се предоставя на Надзорния съвет, който също контролира съответствието на дейността на Банката с приложимото право, с настоящия Устав и с решенията на Общото събрание на акционерите в най-добрия интерес на акционерите, клиентите и служителите. Надзорният съвет избира и освобождава членовете на Управителния съвет.

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. За членове на Надзорния съвет могат да бъдат определени и юридически лица, които следва да посочат техни представители. Тези представители не могат да бъдат членове на Управителния съвет или на специализираните звена по вътрешен контрол.

Съставът на НС към 31 декември 2020 г. е от 9 (девет) членове, след като с решение на Общото събрание на акционерите бяха назначени нови трима членове, а именно г-жа Иви Вига, г-жа Ясми Рали и г-н Оливър Елингъм с мандат равен на мандата на останалите членове на НС, което решение е в сила от вписването му в Търговския регистър и регистъра на ЮЛНЦ на 21 август 2020 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 декември 2020 г. членовете на НС са:

- Георгиос Провопулос – Председател на Надзорния съвет;
- Теодорос Каракасис – Заместник-председател на Надзорния съвет;

- Ставрос Йоану – Член на Надзорния съвет;
- Михалакис Луис – Член на Надзорния съвет;
- Анастасиос Николау – Член на Надзорния съвет;
- Джон Дейвид Бътс – Член на Надзорния съвет;
- Иви Вига – Член на Надзорния съвет;
- Ясми Рали – Член на Надзорния съвет;
- Оливър Елингам – Член на Надзорния съвет.

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

Риск комитет

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

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

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

През 2020 г. Риск комитетът проведе 4 (четири) редовни заседания и 8 (осем) извънредни заседания.

Риск комитетът се състои от следните лица:

1. Г-н Оливър Елингам – Председател на Риск комитета;
2. Г-н Георгиос Провопулос – Член на Риск комитета;
3. Г-жа Ясми Рали – Член на Риск комитета;
4. Г-н Михалакис Луис – Член на Риск комитета;
5. Г-н Анастасиос Николау – Член на Риск комитета.

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 регламенти;
- 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 съвместимост.

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

Освен ако Общото събрание не реши друго, Одит комитетът се състои от най-малко трима 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 Одит комитета за повече от 12 (дванадесет) години. През 2020 г. двама от членовете на Одит комитета бяха заместени поради изтичане на максималния срок. Мандатът на членовете на Одит комитета беше подновен до юни 2021 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 НС всяко тримесечие. През 2020 г. Одит комитетът проведе 4 (четири) редовни и 6 (шест) извънредни заседания.

Одит комитетът се състои от следните лица:

1. Г-жа Ясми Рали – Председател на Одит комитета;
2. Г-н Теодорос Каракасис – Член на Одит комитета;
3. Г-н Джон Дейвид Бътс – Член на Одит комитета.

Комитет по възнагражденията

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

- Политиката за възнагражденията и нейното изпълнение и за стимулите, създадени при управлението на рисковете, капитала и ликвидността;
- Ефективно приважване 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 НС, 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.

Комитетът по възнагражденията се състои от следните лица:

1. Г-н Теодорос Каракасис – Председател на Комитета по възнагражденията;
2. Г-жа Ясми Рали – Член на Комитета по възнагражденията;
3. Г-н Михалакис Луис – Член на Комитета по възнагражденията.

Комитет по назначенията

Комитетът по назначенията поема отговорността по извършването на преценка и отправянето на препоръки към НС по въпросите, свързани с адекватността, ефикасността и ефективността на Управителния съвет, както и във връзка с назначаването на ключовия ръководен персонал съгласно разпоредбите на чл. 73в, ал. 1 от Закона за кредитните институции и чл. 12 от Наредба № 20 от 28 април 2009 г. за издаване на одобрения за членове на Управителния съвет (Съвета на директорите) и Надзорния съвет на кредитна институция и изисквания във връзка с изпълнение на техните функции (издадена от Българска народна банка).

През 2020 г. Комитетът по възнагражденията се състои от трима членове. Срещите се провеждат според изискванията, но не по-малко от два пъти годишно.

Комитетът по назначенията се състои от следните лица:

1. Г-н Георгиос Провопулос – Председател на Комитета по назначенията;
2. Г-н Джон Дейвид Бътс – Член на Комитета по назначенията;
3. Г-н Ставрос Йоану – Член на Комитета по назначенията.

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 не зависи от дейността на звената в Банката с оперативни отговорности. НС 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.

Правомерност

Мисията на управление „Правомерност“ е да съдейства в Банката да съществува организационна култура, 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 НС и на Одит комитета на Банката. То е постоянно действащо звено, осъществяващо своята функция независимо от бизнес дейността на Банката.

С оглед на опазване на тази независимост, Началникът на управление „Правомерност“ докладва пред Одит комитета, Началника на управление „Правомерност“ на Групата Юробанк, а за административни цели – пред Главния Изпълнителен Директор.

Началникът на управление „Правомерност“ присъства на всички срещи на Одит комитета и представя доклад за всяко тримесечие, обобщавайки дейностите през разглеждания период и акцентирайки на основните въпроси в съответната област. Докладът включва всички въпроси, които са в сферата на дейност на управление „Правомерност“ и които Началникът на управлението е преценил, че трябва да бъдат докладвани, както и такива, изрично изискани от Одит комитета.

Задълженията и отговорностите на управление „Правомерност“ включват:

- Да разработи методологията на Банката за оценка на риска, свързан с нормативното съответствие, на който Банката може да бъде изложена, както и нейното правилно прилагане;
- Да извършва проверка за съответствието на всички нови продукти и нови процедури със закона и приложимите нормативни актове;
- Да разглежда 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 взаимодействие със съответните компетентни органи;

- Да изготвя своевременно и точни отговори на запитвания от регулаторни и други органи и да им съдейства при осъществяване на тяхната дейност;
- Да разработва и въвежда вътрешни документи, свързани с поведението на служителите, като кодекс за поведение, външна заетост, конфликт на интереси и антикорупционна политика, и да осъществява мониторинг на спазването им от служителите;
- Да осъществява мониторинг на съответствието със законовите и регулаторните изисквания, свързани с финансовите пазари;
- Да осъществява мониторинг на съответствието на Банката със законовите и регулаторни изисквания, приложими за Банката;
- Да информира Управлението и да изготвя становища относно въздействието на промените в нормативната рамка, попадащи в обхвата на отговорностите на Управлението.

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.

Звено „Управление на риск“ 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 подsigуряват 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 рискът 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 варират 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 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 на ежедневна база.

в) Риск, свързан с цените на капиталовите инструменти

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

Ликвиден риск

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

Банката има ограничен апетит по отношение на ликвидния риск и приема потенциално увеличените разходи, свързани с поддържането на ликвидни буфери с цел 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 падежните несъответствия, разнообразието и стабилността на депозитната база, съотношението на кредити към депозити, резултатите от

провежданите стрес тестове и др.

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

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

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

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

ДОКЛАД НА НЕЗАВИСИМИТЕ ОДИТОРИ

ДО АКЦИОНЕРИТЕ НА „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД
ДОКЛАД ОТНОСНО ОДИТА НА ФИНАНСОВИЯ ОТЧЕТ

Мнение

Ние извършихме одит на приложения от стр. 52 до стр. 191 финансов отчет на „Юробанк България“ АД („Банката“), съдържащ отчета за финансовото състояние към 31 декември 2020 г. и отчета за доходите, отчета за всеобхватния доход, отчета за промените в собствения капитал и отчета за паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, както и пояснителните приложения към финансовия отчет, съдържащи и обобщено оповестяване на съществените счетоводни политики.

Понаше мнение, приложеният финансов отчет дава вярна и честна представа за финансовото състояние на Банката към 31 декември 2020 г. и за нейните финансови резултати от дейността и паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане (МСФО), приети от Европейския съюз (ЕС).

База за изразяване на мнение

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

КЛЮЧОВИ ОДИТОРСКИ ВЪПРОСИ

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

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

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

Към 31 декември 2020 г. финансовият отчет включва:

- Брутна стойност на кредити и аванси на клиенти в размер на 8,063,843 хил. лева (31 декември 2019 г.: 7,422,527 хил. лева) и загуба от обезценка за ОКЗ в размер на 264,968 хил. лева (31 декември 2019 г.: загуба от обезценка за ОКЗ: 310,786 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 82,719 хил. лева (2019: 66,370 хил. лева), както е представен в приложение 12 към финансовия отчет;

Виж също следните приложения към финансовия отчет:

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

КЛЮЧОВ ОДИТОРСКИ ВЪПРОС

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

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

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

За Ниво 1 и Ниво 2, както и за Ниво 3 експозиции, които не надхвърлят специфични прагове, определени за различните сегменти съгласно

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

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

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

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

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

КАК ТОЗИ КЛЮЧОВ ОДИТОРСКИ ВЪПРОС БЕШЕ АДРЕСИРАН ПРИ ПРОВЕДЕНИЯ ОТ НАС ОДИТ

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

- Оценка доколко са подходящи счетоводните политики и методологията за обезценка на база на изискванията на съответния счетоводен стандарт, нашето разбиране за бизнеса и практиките в индустрията. По-конкретно ние подложихме на критична оценка 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 в отделите за управление на риска на Банката, вътрешен одит и информационни технологии с цел да придобием разбиране за процеса на изчисляване на ОКЗ, използваните в него приложения на информационните технологии, основните източници на данни и допусканията, използвани в модела на ОКЗ. Също така, с помощта на нашите вътрешни специалисти по информационни технологии, направихме оценка и тестване на контролната среда на информационните технологии на Банката за сигурност и достъп до данните и промени в програмите;
- Оценка и тестване на проектирането и внедряването, както и оперативната ефективност на избрани основни контроли по отношение на одобрение, отчитане и наблюдение на кредити, включително, но не само, контроли свързани с коректността на класификацията на експозициите на такива, по които има изпълнение и такива, по които няма изпълнение, изчисление на дните просрочие и изчисление на ОКЗ;
- За избраната извадка от кредити и аванси към клиенти, избрана по специфични критерии, критична оценка, която се базира на наличната документация (актуализирани финансови индикатори, специфика на изплащането, събития на неизпълнение, реструктурирана експозиция) и на дискусия с кредитните инспектори и служители в отдела за управление на риска, за наличие на обстоятелства, които да наложат класификация в Ниво 2 или Ниво 3 към 31 декември 2020 г.;

- За тези кредити, за които са идентифицирани обстоятелства, които да изискват класификация в Ниво 3, критичен анализ на основните допускания, използвани от Управителния съвет при изготвяне на приблизителната оценка на бъдещите парични потоци, използвани при изчисление на обезценките и оценките на обезпеченията, където е приложимо с помощта на нашите специалисти оценители;
- Получаване на съответните макроикономически прогнози на Банката и критичен анализ на оценката на Банката за прогнозната информация и макроикономическите сценарии, използвани при изчислението на ОКЗ. Независима проверка на информацията, чрез сравнение на факторите, използвани от Банката с публично налична информация;
- Преизчисляване на вероятността от неизпълнение и загуба при неизпълнение за избрани портфейли на Банката, включително местове за пълнота и точност на историческите данни, заложи в процеса на изчисление на горните параметри;
- Тестване на съществени моделни и след-моделни корекции, свързани с COVID-19. Оценка на пълнотата на тези корекции и тяхната целесъобразност, като се вземат предвид данните, предположенията и методологията, използвани при изчисляване на корекциите;
- Преизчисляване на очакваните кредитни загуби към 31 декември 2020 г. за избрани портфейли на Банката на база на модела за ОЗК на Банката;
- Проверка дали оповестяванията на ОКЗ във финансовия отчет на Банката включват и описват по подходящ начин съответната количествена и качествена информация, изисквана от приложимата рамка за финансово отчитане.

ДРУГА ИНФОРМАЦИЯ, РАЗЛИЧНА ОТ ФИНАНСОВИЯ ОТЧЕТ И ОДИТОРСКИЯ ДОКЛАД ВЪРХУ НЕГО

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

Нашето мнение относно финансовия отчет не обхваща другата информация и ние не изразяваме каквато и да е форма на заключение за сигурност относно нея, освен ако не е изрично посочено в доклада ни и до степенята, 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 изискванията 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 ѝ, 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 последици от това действие биха надвишили ползите от гледна точка на обществения интерес от тази комуникация.

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

ДОКЛАД ВЪВ ВРЪЗКА С ДРУГИ 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 ѝ отчет като цяло, създадената и прилагана организация във връзка със съхраняването на клиентски активи съответства на изискванията на чл. 3-10 от Наредба № 58 на КФН и чл. 92-95 от Закона за пазарите на финансови инструменти, по отношение на дейността на Банката в ролята ѝ 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 ООД са назначени за задължителни одитори на финансовия отчет за годината, завършваща на 31 декември 2020 г. на Банката от общото събрание на акционерите, проведено на 20 август 2020 г., за период от една година. Одиторският ангажимент е поет с Писмо за поемане на съвместен одиторски ангажимент от 14 октомври 2020 г.

- Одитът на финансовия отчет за годината, завършваща на 31 декември 2020 г. на Банката представлява трети пълен непрекъснат ангажимент за задължителен одит на това предприятие, извършен от КПМГ одит ООД и трети пълен непрекъснат ангажимент за задължителен одит на това предприятие, извършен от Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД.
- 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 2020 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 2020 г., в съответствие със счетоводните инструкции на Групата Юробанк СА към компонентите, обект на консолидация;
 - Задължителен финансов одит на Финансовия отчет на И Ар Би Лизинг България ЕАД, изготвен към и за годината, завършваща на 31 декември 2019.
 - 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 2019 г.
- За периода, за който се отнася извършеният от нас задължителен одит, освен одита, Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД е предоставило договорени процедури във връзка със системите за вътрешен контрол на Банката съгласно изискванията на чл. 76, ал. 7, т. 1 от Закона за кредитните институции и чл. 5 от Наредба 14 на БНБ за 2019 г.

София, 31 март 2021 г.

За „КПМГ Одит“ ООД:
Иван Антонов
Управител

Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита

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

За Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:
Спиридон Груиц
Управител

Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита

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

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

Ръководството на Банката представя годишен доклад за дейността към 31 декември 2020 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 гр. 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 октомври 2020 г. Пощенска банка е под надзора на Европейската централна банка (ЕЦБ), който е част от процеса за сътрудничество между ЕЦБ и БНБ.

ПРЕГЛЕД НА ДЕЙНОСТТА

Макроикономическа среда

Изминалата година беше доминирана от пандемията от COVID-19. Кризата обхвана целия свят, причинявайки безпрецедентен за последните години икономически срив и глобална рецесия. Много малко страни успяха да избегнат рецесията, най-голямата от които беше Китай, но дори и неговия икономически ръст беше сериозно намален.

Пандемията имаше огромно отражение върху всички аспекти на живота и икономиката – увеличаващият се брой инфекции принуди правителствата да наложат стриктни ограничения (локдаун), които съществено промениха начина на работа и навици за прекарване на свободното време. Хората се адаптираха бързо към новата реалност – да работят и учат от домовете си, да пазаруват повече онлайн и да организират виртуални събития, което обаче оказва негативно влияние върху други индустрии като спорт, забавление и туризъм.

В сегашната криза властите по света реагираха бързо, въвеждайки различни антикризисни мерки (фискални и монетарни), с цел да облекчат икономическия ефект от пандемията върху компаниите и домакинствата, да избегнат по-дълбок срив и да запазят структурата на икономиките, което да позволи бързо възстановяване, когато кризата приключи. Този подход първоначално беше успешен и в резултат на това през третото тримесечие на 2020 г. БВП на много от значимите икономики изпревари прогнозите. Междувременно няколко ваксини бяха одобрени, което създаде очаквания за бърз край на кризата. В края на 2020 г. и в началото на 2021 г. обаче увеличаващите се инфекции (включително от нови варианти на вируса), новите ограничителни мерки и логистичните проблеми с производството и дистрибуцията на ваксините повдигнаха нови опасения относно прогнозираното възстановяване през 2021 г.

През 2020 г. световната икономика се очаква да се свие с 3,5%, преди да се върне отново към растеж през следващите две години съответно с 5,5% и 4,2%. Темпът на възстановяване

ще варира в отделните държави в зависимост от наличието на ваксини, ваксинационните планове, допълнителните мерки за подкрепа и обвързаността с другите икономики.

Основните рискове в негативна посока включват ново увеличение на инфекциите и забавяне на производството на ваксини и ваксинациите. Ако мерките за подкрепа бъдат оттеглени, преди възстановяването да стъпи на стабилна основа, перспективите за 2021 г. няма да бъдат толкова добри. Увеличаващите се дългови равнища вероятно също ще бъдат тема на дискусия след приключването на кризата. От друга страна по-бързото отминаване на пандемията се очаква да доведе до повишаване на доверието на потребителите и рязко нарастване на потреблението и инвестициите.

Европейският съюз беше един от най-засегнатите от пандемията по отношение на икономическото производство, броя на инфекциите и загубата на човешки живот. Последните прогнози показват, че икономиката на ЕС се сви с 6,2% през 2020 г., а в някои държави, чиито икономики зависят значително от туризма като Гърция и Испания, спадът се очаква да бъде дори двуцифрен. Туристическата индустрия все още е в шок, а перспективите за важния летен туристически сезон са неясни и зависят от развитието на пандемията и скоростта на провеждане на ваксинационните планове. Новите локдауни в много европейски държави ще забавят възстановяването до втората половина на 2021 г., когато то ще бъде подкрепено от частното потребление и активирането на световната търговия. Прогнозата за следващите две години е икономиката на ЕС да нарасне с 3,7% през 2021 г. и с 3,9% през 2022 г., докато в еврозоната ръстът ще бъде 3,8% и през двете години. Споразумението за Брекзит между ЕС и Великобритания е положителна новина, елиминирайки един значителен риск и намалявайки разходите на Великобритания за напускането на единния пазар и митнически съюз.

Паричната политика беше подкрепяща през 2020 г., като централните банки удължиха или въведоха нови програми за изкупуване на активи, нови кредитни улеснения и намалиха лихвените нива. В частност ЕЦБ удължи програмата си за нетно изкупуване на активи до март 2022 г., като я увеличи с 500 млрд. евро до 1,85 трлн. евро. Банката също така удължи действието на програмите за дългосрочно финансиране и обяви нови подобни програми, насочени към облекчаване на ефектите от пандемията. ЕЦБ също така разшири действието на всички двустранни и временни суапови и репо споразумения, които имаше с централни банки на страни извън еврозоната.

Българската икономика беше една от по-слабо засегнатите от пандемията измежду страните членки на ЕС, може би поради факта, че ограничителните мерки бяха едни от най-леките в Европа. От друга страна България е туристическа дестинация и външният сектор съставлява значителен дял от БВП, така че всяко забавяне на икономиките на основните търговски партньори оказва ефект и върху местната икономика. В сравнение със страните от западна Европа първата вълна на инфекции през пролетта на 2020 г. беше ограничена и сравнително лека. Когато ограничителните мерки бяха разхлабени през май, това даде тласък на потреблението през второто и третото тримесечие на годината. През четвъртото тримесечие обаче следващата, много по-висока вълна на инфекции, доведе до ново затваряне и нов спад на икономическата активност.

БВП намаля с 4,2% през 2020 г., според предварителните данни на Националния статистически институт. Потреблението нарасна с 1,8% на годишна база, докато всички останали компоненти на БВП имаха отрицателен ръст. Инвестициите бяха с 11% надолу на годишна база, докато вносът и износът спаднаха съответно с 11,3% и 6,6%.

В номинално изражение износът на България намаля с 6,9% през 2020 г. до 54,5 млрд. лв. Спадът

на вноса беше по-голям – 9,6% надолу на годишна база до 59,7 млрд. лв. В резултат на това търговският дефицит се сви с повече от 30% до 5,2 млрд. лв. Българският износ за страните от ЕС се задържа на относително добро ниво – намалението беше само 4,4% на годишна база, докато износът за страните извън ЕС падна с 11,3% на годишна база. По отношение на вноса разликата между данните за страните от ЕС и трети страни беше много по-малка – съответно 9,2% и 10,2% на годишна база. За последния месец на годината имаше и добри новини – износът за страните от ЕС скочи с 10,3%, докато вносът се увеличи с 0,9% на годишна база.

Основният фактор за спада на търговията със страните извън ЕС бяха по-ниските цени на петрола и газа. За първите 11 месеца от 2020 г. вносът на България на минерални масла и петрол се сви с 44% до 4,7 млрд. лв. Тъй като по-голямата част от вноса на тези стоки се извършва от Русия, страната отстъпи едно място в класацията и в момента е третият най-голям търговски партньор, извън страните от ЕС, след Турция и Китай.

Преките чуждестранни инвестиции през 2020 г. бяха едва 560 млн. евро (0,9% от БВП) – най-ниското ниво от 2014 г. насам и едва половината от обема за предходната година. Данните показват отлив на дялов капитал в размер на близо 1 млрд. евро, голяма част от които се дължат на финализирането на сделката за продажба на един от големите български телекомуникационни оператори през лятото на 2020 г. Отливът беше почти напълно компенсиран от увеличението на чуждестранните задължения (925 млн. евро), докато реинвестираната печалба беше 620 млн. евро – почти четвърт под нивото за предходната година. Последният показател е неформален индикатор за ефектите на кризата върху финансовите резултати на компаниите, особено като се вземе предвид че българските банки, които обикновено плащат значителни дивиденди, не разпределиха нищо през 2020 г. Най-големият нетен приток на инвестиции е получен от Австрия (303 млн. евро), Германия (295 млн. евро) и Швейцария (207 млн. евро).

България завърши годината на ръба на дефлацията – индексът на потребителските цени (ИПЦ) нарасна с едва 0,1% на годишна база към декември 2020 г. Последният път, когато индексът е бил на това ниво е било през декември 2016 г. Въпреки че цените на повечето групи стоки и услуги се увеличиха през годината, тяхното нарастване беше балансирано от значителното намаление на цените на транспорта и облеклото (съответно -9,4% и -4,9%). Отчасти това се дължеше на по-ниските цени на газа, договорени между Газпром и Булгаргаз, но друг основен фактор бе пандемията. Цените на петрола се понижиха значително през 2020 г., което оказва влияние на цените на горивата, а локдаунът и затворените търговски центрове доведоха до спад на търсенето на нови автомобили и облекло. Цените на хранителните стоки също се успокоиха и тяхното нарастване се забави от пик от 8% на годишна база към януари 2020 г. до по-скромното ниво от 1,9% на годишна база към декември.

Коефициентът на безработица в страната се увеличи през 2020 г. с 1,1 процентни пункта до 5,3%, според данните на Националния статистически институт. Броят на безработните беше 171 хил. – нарастване с 36 хил. в сравнение с 2019 г. Коефициентът на безработица достигна връх от 6% през второто тримесечие на годината, но намаля до 4,9% през третото поради по-високото търсене на сезонни работници. Коефициентът на заетост във възрастовата група между 15 и 64 години се понижи до 68,8%, което е с 1,2 процентни пункта по-ниско от предходната година (равняващо се на 94 хил. души), но огромна част от този ефект (около 60 хил.) се дължеше по-скоро на влошаващата се демографска структура на населението, отколкото на обезкуражени работници. Правителствените програми (60/40 и 80/20) също подкрепиха трудовия пазар, помагайки за запазването на до 250 хил. работни места през годината.

Броят на дългосрочните безработни (без работа повече от 2 години) остана почти без промяна – около 55 хил. души. Също без промяна беше и броят на безработните лица с основно или без образование, които съставляват една трета от всички. Северозападната част на страната все още поддържа най-високия коефициент на безработица в размер на 13% (10,9% през 2019 г.), докато югозападната част (която включва София) постигна коефициент от 3,8%, което обаче вече не беше най-ниското ниво. Първото място принадлежеше на южен централен регион (около Пловдив), където коефициентът на безработица бе едва 3,3% в края на 2020 г.

Въпреки по-слабия трудов пазар средната заплата нарасна с 9% през 2020 г. до 1 468 лв. В някои сектори заплатите растяха с двуцифрен темп, най-вече при държавните служители, медицинския персонал и учителите (увеличение от 20% за първите две групи и 17% за третата). На другия полюс бяха заплатите на служителите в секторите развлечение и туризъм, където средните заплати бяха с 20% по-ниски, отколкото през декември 2019 г. И в двата сектора обаче данните показваха рязък спад през последния месец на 2020 г., което означава, че намалението бе по-скоро поради втория локдаун и програмите за подпомагане на заетостта, отколкото поради структурни причини. Най-високо платеният сектор остана ИТ и комуникациите със средна заплата от 3 502 лв. (8% годишно увеличение), докато производството на енергия и газ надмина финансовия сектор като втория най-добре платен със средна заплата от 2 431 (9% на годишна база).

Консолидираният държавен бюджет приключи с дефицит от 3,5 млрд. лв. (3% от БВП), по-добре от прогнозата на правителството за дефицит от 5,25 млрд. лв. (4,4% от БВП). Въпреки кризата данъчните и осигурителните приходи бяха с 1,6% (570 млн. лв.) по-високи, отколкото през 2019 г. Голяма част от допълнителните приходи дойдоха от данъците върху доходите и социалните осигуровки поради по-високите заплати и нарастването на минималните социално-осигурителни прагове. През 2020 г. правителството изхарчи с 5 млрд. лв. повече за заплати, покупка на стоки и услуги, субсидии и пенсии, по-голямата част от които бяха представени като антикризисни мерки, като правителствени програми за подкрепа, допълнителни плащания за пенсионерите (по 50 лв. на месец), увеличение на пенсиите, доставка на медицински материали, покупка на ваксини и увеличение на заплатите на държавните служители. В известна степен това увеличение беше балансирано от намалението с 2,5 млрд. лв. (33%) на капиталовите разходи, но трябва да бъде отчетено, че през 2019 г. правителството изхарчи около 2,1 млрд. лв. за придобиването на нови самолети за военновъздушните сили. Като се има предвид, че много от увеличенията разходи през 2020 г. нямаха еднократен характер, балансирането на бюджета през следващите години ще бъде по-трудно и ще изисква поемането на допълнителен дълг.

За финансирането на бюджетния дефицит правителството издаде нов дълг в размер на 2,5 млрд. евро през септември 2020 г. (поравно разпределен между 10- и 30-годишни книжа) с рекордно ниска доходност. Държавният дълг се увеличи с 5,4 млрд. лв. до 28,97 млрд. лв., а като процент от БВП – от 19,7% до 24,3% в края на 2020 г.

През ноември 2020 г. рейтинговата агенция Moody's повиши кредитния рейтинг на страната с една степен до Вaa1 в местна и чуждестранна валута със стабилна перспектива. Другите две големи рейтингови агенции – S&P и Fitch Ratings потвърдиха рейтинга на страната (BBB в местна и чуждестранна валута) със стабилна перспектива.

През 2021 г. българската икономика се очаква да нарасне с 4,5% с предположението, че мерките за затваряне ще бъдат отменени в края на март 2021 г., плановете за ваксинация ще напредват бързо през следващите месеци, туризмът ще се възстанови през най-важния летен сезон и потреблението и износьт ще се увеличат през втората половина на годината. През 2022 г. и след това се планира икономиката да се върне към предкризисното си равнище и постепенно да се приближи към своя дългосрочен потенциален темп на растеж на БВП. Всяко от горните

предположения, които не отговарят на истината, представлява риск за прогнозата и ще повлияе на икономическото възстановяване.

Банкова система

Пандемията оказва влияние върху резултатите на българските банки, но за момента българската банкова система понася добре кризата. Банките запазиха основните си източници на доход, но трябваше да заделят допълнителни провизии за обезценка. Нетната печалба за годината се намали наполовина до 815 млн. лв., а възвращаемостта на капитала спадна от 11,9% през 2019 г. до 5,5% през 2020 г., но капиталовите и ликвидни буфери се подобриха още повече и системата е добре подготвена за потенциално влошаване на макроикономическата обстановка.

Несигурността в първите месеци на пандемията и забавянето на икономическата активност намали търсенето на кредити. Компаниите ограничиха плановете си за експанзия, домакинствата бяха по-малко склонни да взимат нови потребителски кредити и само пазарът на недвижими имоти остана сравнително незасегнат. След първоначалния шок ситуацията се нормализира през второто полугодие, но не се върна напълно на предкризисните нива. Общите кредити се увеличиха с 4,8% до 69,5 млрд. лв. през 2020 г. В номинално изражение нетното увеличение е 3,2 млрд. лв., което е около 60% от нивото през 2019 г. Фирмените кредити нараснаха с 1,5 млрд. лв. (3,6% на годишна база) до 43,6 млрд. лв. – по-малко от половината нови кредити отпуснати година по-рано. Нетната делта на потребителските кредити беше едва 455 млн. лв. (3,7% годишно нарастване) – около една пета от делтата за 2019 г. Единственото изключение беше ипотечният сегмент – там кредитите нараснаха с 1,27 млрд. лв. (10,1% на годишна база) или едва 20% по-ниско, отколкото за предходната година.

Средните лихвени проценти по новоотпуснатите кредити в лева останаха сравнително стабилни във фирмения сегмент – от 2,86% в края на 2019 г. на 2,8% година по-късно. Лихвите по новите потребителски кредити намаляваха през първата половина на годината – от 9% на 7,65% през юни, но обърнаха тенденцията през втората и отново достигнаха 9% през декември. В ипотечния сегмент лихвите паднаха с още 20 базисни точки до 2,8% през годината.

Имайки по-малко възможности да харчат и инвестират, домакинствата и фирмите останаха с повече парични средства по своите сметки. Депозитите достигнаха ново рекордно ниво от 100,7 млрд. лв. към края на годината, като се увеличиха с 8,8 млрд. лв. (9,6% на годишна база), прескачайки границата от 100 млрд. лв. В номинално изражение ръстът беше с 20% по-висок спрямо предходната година. Депозитите на фирми и домакинства нараснаха съответно с 3,8 млрд. лв. (11,1% на годишна база) и 5 млрд. лв. (8,7% на годишна база), като и двете суми са най-високите в историята. Съотношението депозити към кредити падна с повече от 3 процентни пункта до 69%, а ликвидният буфер се увеличи с 20% до 36 млрд. лв., като коефициентът на ликвидно покритие почти достигна 280%.

Свърхликвидността оказва натиск върху маржовете на банките поради ограничените възможности за инвестиране. Банките платиха през годината над 70 млн. лв. на БНБ и на други кредитни институции под формата на отрицателни лихвени проценти – с 16,4 млн. лв. повече отколкото през 2019 г., като в същото време спестиха от лихвени разходи по клиентски депозити 23,5 млн. лв. за годината. Средният лихвен процент по депозитите в края на 2020 г. бе едва 7 базисни точки – с 2 базисни точки по-ниско, отколкото година по-рано.

Банките успяха до голяма степен да запазят основния си лихвен приход. Лихвите получени по кредити предоставени на клиенти намаляха минимално с 1,2% (31 млн. лв.) до 2,61 млрд. лв. Приходът от пласменти в други банки обаче се сви с почти две трети (68 млн. лв.) до едва 36 млн. лв. в края на 2020 г. поради отрицателните лихвени проценти и регулаторните ограничения

Върху чуждестранните експозиции на банките. Кризата взе своя дял и от приходите от такси и комисиони, които намаляха с 6% (85 млн. лв.) до 1,04 млрд. лв. Банките също така пострадаха от волатилността на финансовите пазари – техният приход от финансови инструменти, които не се отчитат по справедлива стойност, падна с близо 170 млн. лв. до 164 млн. лв.

Разходите бяха държани под контрол – административните разходи без амортизация и други провизии се увеличиха с по-малко от 1% (13 млн. лв.) до 1,68 млрд. лв. Докато другите административни разходи намаляха, натискът върху трудовия пазар накара банките да увеличат своите разходи за персонал с 2,6% (23 млн. лв.) до 910 млн. лв.

Други еднократни фактори обясняват около една пета от спада в нетната печалба на българските банки между 2019 г. и 2020 г. През 2019 г. „Юробанк България“ реализира 78,7 млн. лв. печалба от изгодна покупка вследствие на вливането на Банка Пиреос България, а през 2020 г. друга банка начисли 107 млн. лв. извънредни провизии върху гаранции. Най-голямата причина за спада на нетната печалба на банките през 2020 г. обаче остава обезценката на финансови активи, която скочи повече от два пъти от 431 млн. лв. до 876 млн. лв. Въпреки че обемът на необслужваните експозиции (НОЕ) намаля през 2020 г., банките действаха в съответствие с изискванията на МСФО 9 и регулаторните предписания, включвайки прогнозна информация в своите модели и трупайки буфери за бъдеще.

Кредитното качество на портфейла се подобри през 2020 г. – необслужваните експозиции намаляха с 1 процентен пункт до 8,2% поради въвеждането на частните мораториуми за отлагане на плащанията по кредити приети от българските банки през април 2020 г. и проактивните им стратегии за управление на НОЕ. През годината необслужваните експозиции намаляха с близо 410 млн. лв. до 5,7 млрд. лв. Кредитите с просрочие повече от 180 дни паднаха с 460 млн. лв. до малко над 3 млрд. лв., но останаха над 50% от всички необслужвани експозиции. Коефициентът на покритие достигна 62,6% – най-високото ниво в края на годината за последните шест години, откакто се публикуват данни за това. Към края на годината балансовата стойност на активните кредити, обхванати от частните мораториуми, беше близо 8,1 млрд. лв. (11,6% от общите кредити).

Една от мерките, обявени от БНБ през март 2020 г., беше забрана за разпределянето на дивиденди. Цялата нетна печалба за 2019 г. (1,67 млрд. лв.) беше задържана и включена в капиталовата база на банките. Това, заедно с приемането на Регламент 2020/873 през юни 2020 г. в отговор на пандемията от Covid-19, значително подсили капиталовите буфери. Коефициентът на капиталова адекватност се повиши от 20,2% през декември 2019 г. до 22,7% през декември 2020 г. (към същата дата коефициентът на базов собствен капитал от първи ред беше 21,7%).

Основни промени в регулаторната среда

През март 2020 г. БНБ прие пакет от мерки във връзка с пандемията от Covid-19. Мерките включват забрана за разпределяне на дивиденди през 2020 г., отменяне на увеличенията на антицикличния капиталов буфер, планирани за 2020 г. и 2021 г. (оставяйки го на ниво от 0,5%), и намаление на чуждестранните експозиции на банките.

През април 2020 г. Управителният съвет на БНБ утвърди проекта на Рег за отсрочване и уреждане на изискуеми задължения към банки и дъщерните им дружества – финансови институции във връзка с извънредното положение, въведено от българския парламент през март 2020 г. След утвърждаването му документът представлява частен мораториум по смисъла на Насоките на Европейския банков орган (ЕБО) относно законодателните и частните мораториуми върху плащания по кредити във връзка с Covid-19 (EBA/GL/2020/02). Одобреният

частен мораториум осигури възможност за промени в графика за изплащане на главницата и/или лихвите по задълженията, без да се променят ключови параметри по кредитния договор, например вече договорените лихви. Крайните срокове за подаване на искане за отсрочване бяха удължавани на два пъти – през юли и декември 2020 г. Периодът за подаване на искания от клиенти на банките за отсрочване на задължения беше удължен до 23 март 2021 г., а срокът за разсрочване на задължения на клиенти на банките – до 31 декември 2021 г., но за не повече от девет месеца.

През юни 2020 г. влезе в сила нов регламент за капиталовата адекватност (Регламент (ЕС) 2020/873) в отговор на пандемията от Covid-19, въвеждайки няколко механизма за облекчаване на банките като временно третиране на държавен дълг, издаден във валутата на друга държава членка, временно третиране на първоначалното прилагане на МСФО 9, освобождаване от приспадане на пруденциално оценените софтуерни активи, по-ниски рисково претеглени експозиции към МСП, които не са в неизпълнение и др.

През юли 2020 г. България беше официално приета в ERM II, „чакалната на еврозоната“. Българското правителство потвърди решението си да запази фиксирания обменен курс до приемането на еврото. Страната ще прекара най-малко две години в ERM II, докато междуременно ще продължи да прилага специфичните мерки, описани в плана за действие от 2018 г. Като част от споразумението за приемане в ERM II на 1 октомври 2020 г. България също се присъедини към Единния надзорен механизъм и Единния механизъм за реструктуриране и установи тясно сътрудничество между Българската народна банка и Европейската централна банка (ЕЦБ). Към тази дата ЕЦБ става надзорен орган на пет български банки – УниКредит Булбанк АД, Банка ДСК АД, Обединена българска банка АД, „Юробанк България“ АД и Райфайзенбанк България ЕАД. ЕЦБ ще отговаря също така за надзора върху по-малко значимите институции, които остават обект на пряк надзор от БНБ, както и за общите процедури за всички поднадзорни лица.

Развитие и основни индикатори от дейността на Пощенска банка

През 2020 г. Пощенска банка беше добре позиционирана да реализира положителните ефекти от успешното придобиване и интегриране на Банка Пиреос България през 2019 г. и да постигне изключителни финансови резултати за поредна година. Нетно от еднократните ефекти от придобиването на Банка Пиреос България (печалба от изгодна покупка) общият оперативен приход се увеличи с почти 8% до 470 млн. лв., докато печалбата преди провизии нарасна със 17% до 254 млн. лв.

През изминалата година Пощенска банка предложи атрактивни кредитни продукти на своите клиенти и увеличи брутните си кредити с 8,6% (642 млн. лв.) до 8,06 млрд. лв., подобрявайки пазарния си дял с 40 базисни точки до 11,6%. Ръстът беше балансиран между корпоративния и ритейл сегмента – корпоративните кредити нараснаха с 8,5% до 3,83 млрд. лв., а ритейл кредитите се увеличиха с 8,8% до 4,23 млрд. лв. Потребителските кредити растяха с най-висок темп – 20% на годишна база до 1,24 млрд. лв., докато в ипотечния сегмент Банката успя да спечели от силното пазарно търсене и увеличи обема с 8,7% до 2,28 млрд. лв. Кредитите за малки предприятия се свиха с 5,7% (43 млн. лв.) до 717 млн. лв., но спадът беше изцяло поради отписванията през годината. Малките фирми бяха значително засегнати от пандемията, локдауните и рецесията и имаха най-голяма нужда от подкрепа. В отговор на това Пощенска банка се включи във всички програми за подкрепа на малкия и среден бизнес, подписвайки споразумения с Българската банка за развитие, Фонд мениджъра на финансови инструменти в България и с ЕИФ (програми JEREMIE и COSME), макар че техният пълен потенциал ще се разгърне през 2021 г.

Годината беше рекордна за българския банков сектор по отношение на привличането на депозити и Пощенска банка взе своя справедлив дял. Депозитите на клиенти нараснаха с 8,4% до 10,23 млрд. лв., което отговаря на пазарен дял от 10,2%. В номинален размер годишната делта беше близо 800 млн. лв., повече от 100 млн. лв. над номиналния размер на нетните кредити, което позволи на Пощенска банка да запази ликвидните си буфери и да поддържа коефициента нетни кредити към депозити на комфортното ниво от 76%. Банката продължава да разчита основно на ритейл депозити, които съставляват 75% от всички, и които нараснаха с 10% през последната година до 7,67 млрд. лв. Депозитите от корпоративни клиенти от своя страна се увеличиха с 4,6% до 2,56 млрд. лв. През годината депозитите от банки и други привлечени средства намаляха от 54 млн. лв. до 37 млн. лв. и бяха по-малко от половин процент от всички привлечени средства.

Нетният лихвен приход на Пощенска банка нарасна със 7,5% на годишна база до 362 млн. лв. Лихвените приходи се увеличиха със 7,8% на годишна база до 375 млн. лв., а лихвените разходи с 1,8 млн. лв. (16% повече на годишна база) до 12,7 млн. лв. Лихвените разходи нараснаха изцяло поради отрицателните лихви по свръхрезервите в БНБ, както и по-високите разходи за депозити от банки и други привлечени средства, като последните вече съставляват една четвърт от всички лихвени разходи. Въпреки 10-процентното увеличение на обема на депозитите, Банката успя да задържи техните разходи без промяна.

Нетните приходи от такси и комисиони се увеличиха с 10% на годишна база до 103,4 млн. лв. В почти всички категории приходите от такси и комисиони нараснаха с двуцифрено число на годишна база в резултат на по-голямата клиентска база вследствие на вливането на Банка Пиреос България, промените в тарифата и увеличения брой трансакции. Единственото изключение бяха таксите от преводи, които намаляха с 12%. В края на 2019 г. таксите за парични трансфери в рамките на Европейското икономическо пространство в чуждестранна валута бяха уеднаквени с тези в местна валута. Това, заедно с ефектите от пандемията като забавянето на оборота на клиентските бизнес трансакции и активното насочване на трансакциите към нефизическите дигитални банкови канали, доведе до по-нисък приход от такси за Банката.

Другите оперативни разходи се подобриха с 5% на годишна база до 188,5 млн. лв., но през 2019 г. имаше еднократен разход в размер на 20,5 млн. лв. за интеграцията на Банка Пиреос България. Някои от стандартните разходни пера нараснаха в сравнение с предходната година в резултат на по-голямата клонова мрежа, увеличения персонал, продължаващия проект за обновяване на клоновете, както и инвестициите, които Банката прави за изпълнението на програмата за дигитализация. Съотношението разходи към приходи беше на завидното равнище от 40,1% в края на 2020 г. – едно от най-ниските нива в сравнение с преките конкуренти.

Банката задели 83 млн. лв. през 2020 г. за очаквани кредитни загуби, адресирайки основни области на риск като несигурността на макроикономическите прогнози, ефекта на сделките обект на мораториум върху качеството на портфейла на Банката, потенциалните рискове от експозиции към секторите, които са най-засегнати от пандемията, както и заделянето на буфери за евентуални бъдещи загуби свързани с пандемията. Цената на риска остана на ниво от 1,1%, което е сравнимо със средното за пазара. Междувременно обемът на необслужваните експозиции намаля с 90 млн. лв. до 535 млн. лв. в края на 2020 г., а коефициентът на необслужвани експозиции се подобри със 180 базисни точки до 6,7%. Размерът на новите необслужвани експозиции беше сравнително нисък поради стриктния контрол, мерките за събиране, както и употребата на механизмите за отсрочване по мораториума. Въпреки че през годината бяха отписани кредити с балансова стойност от близо 124 млн. лв., коефициентът на покритие на лоши кредити остана стабилен на ниво от 49%.

Пощенска банка приключи годината с нетна печалба в размер на 152,7 млн. лв., третата най-висока в системата. Възвращаемостите на капитала и активите също бяха внушителни, като се има предвид предизвикателната година – съответно 9,9% и 1,4%. Нетната печалба за годината ще бъде капитализирана в съответствие с решението на БНБ от януари 2021 г. за неразпределение на дивиденди, което допълнително ще подсили капиталовата адекватност на Банката. Коефициентът на капиталова адекватност в края на 2020 г. беше 20,91% - с над 4 процентни пункта повече отколкото за предходната година и се очаква да остане над 20% през 2021 г.

Събития след датата на баланса

Няма значими събития след датата на баланса, които да имат ефект върху финансовите отчети към 31 декември 2020 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.

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

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

Кредитен риск

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

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

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

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

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

Банката оценява на месечна база рисковите експозиции, свързани с кредитния портфейл, чрез класифициране и провизиране на кредитите в съответствие с МСФО и Политиката за

провизиране. Провизиите за обезценка отразяват вероятността Банката да не съумее да упражни своите права върху предоставените в нейна полза обезпечения по просрочените кредити.

Пазарен риск

Банката е изложена на пазарен риск, представляващ рискът 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 варират в следствие на изменения в пазарните променливи и по този начин да окажат влияние върху печалбата на Банката.

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

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

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

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

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

а) Лихвен риск

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

risk, опционен risk и risk 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 risk

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 обвърнайт, така и за дневни позиции, като тези лимити се следят на ежедневна база.

в) Risk, свързан с цените на капиталовите инструменти

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

Ликвиден risk

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

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

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

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

Управителният съвет (УС) на Банката възлага на Комитета за управление на активите и пасивите (КУАП) първостепенна отговорност да съветва УС относно стратегическото управление на активите и пасивите на Банката с цел да управлява лихвения и ликвиден risk 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 Началника на управление „Капиталови пазари“.

Отдел „Пазарен risk“ 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 risk 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 през последните години и е многократно награждавана за своите иновации. Финансовата институция заема стратегическо място в банкирането на дребно и корпоративното банкиране в България. Банката е един от лидерите на пазара на кредитни и дебитни карти, жилищното и потребителско кредитиране, спестовните продукти, както и по отношение на продуктите за корпоративни клиенти – от малки фирми до големи международни компании с присъствие в страната. Финансовата институция е с една от най-добре развитите клонови мрежи и модерни алтернативни канали за банкиране, като специално обръща внимание на качествено обслужване на своите клиенти. През 2021 г. Банката ще отбележи и своето 30-годишно присъствие сред лидерите на банковия пазар у нас.

2020 г. е годината на цялостния преход към трайно иновативен начин на работа в Пощенска банка. Стратегията на финансовата институция е да залага на добро обслужване, модерни продукти и услуги, внедряване на нови решения във вътрешните процеси на работа и удобни начини за вътрешна комуникация с екипа.

Пощенска банка има дългосрочен кредитен рейтинг BBB- с положителна перспектива, потвърден през юни 2020 г. от Българската агенция за кредитен рейтинг.

През ноември 2020 г. за проявени лидерски умения и динамичното развитие на Банката г-жа Петя Димитрова, Главен изпълнителен директор и Председател на УС на Пощенска банка, бе отличена за втора поредна година и общо за пети път в кариерата си със специалната награда „Банкер на годината 2020“.

Финансовата институция получи през октомври два приза – „Банка на годината“ и „Динамика на развитие“, с които беше отличена в 29-ото издание на Годишните банкови награди, които се организират от Асоциация Банка на годината.

Малко по-рано през годината Димитър Шумаров, Изпълнителен директор, Главен финансов директор и член на УС на Пощенска банка, бе отличен с престижното отличие „Буров“ за банково управление за 2019 г.

През юли 2020 г. Пощенска банка получи и приза „Сделка на годината“ в 6-ите годишни награди „Компания на годината“, организирани от групата на списание Bulgaria Business Review. Те отличават най-добрите компании в различните индустрии, като дават гласност на постиженията им и фокусират общественото внимание върху техните иновативни и успешни модели на управление. Отличието идва малко след като Пощенска банка получи приза „Бизнес сделка на годината“ от 6-ото издание на конкурса b2b Media Annual Awards 2020. Банката получи и отличието „Иновативен проект“ за цялостната промяна в дизайна на клоновата си мрежа в унисон с основния стремеж да създава отлично клиентско изживяване. По този начин Банката

смело застава на прага на своята 30-а годишнина като един от лидерите в сектора, готов да търси най-добрите решения за своите клиенти и партньори.

Като водещ работодател, който оценява успеха си през удовлетвореността на своите служители, Пощенска банка винаги се е стремяла да развива уменията на хората в екипа и да осигурява среда за разгръщане на техния потенциал. Благодарение на активната си политика в тази посока финансовата институция получи в началото на февруари 2020 г. две златни отличия от годишните награди за Employer Branding, организирани от b2b Media. Фокус на компанията са широк спектър от дейности за оптимизиране на работната среда, продължаващо професионално развитие и обучения, ангажиране на служителите в проекти за корпоративна социална отговорност с висока добавена стойност за обществото. Пощенска банка бе сред най-търсените работодатели на първите по рода си „Виртуални национални дни на кариерата“.

Банката е първата компания на българския пазар, която добави към портфолиото си от дигитални решения мобилното приложение Digital Office за бърза и лесна вътрешна комуникация със своите служители. По този начин тя затвърди позицията си на предпочитан работодател на българския пазар. Приложението Digital Office спестява време и ресурси, като осигурява модерно решение за цялостно управление и дигитализация на вътрешните процеси посредством онлайн комуникация в екипа.

През август 2020 г. Банката внедри и шест „робота“ в дейността на „Кредитна администрация“, с което успешно финализира пилотен проект за автоматизация на 20 различни работни процеса с помощта на т.нар. RPA (robotic process automation) технологии. С въвеждането на тази иновация Банката оптимизира дейността на едно от най-натоварените звена и облекчи всекидневните задължения на своите служители, като прехвърли огромен обем от работата им върху т.нар. роботи.

Пощенска банка затвърди позицията си на социално отговорна компания, като се присъедини към институциите, подписали Принципите за отговорно банкиране (Principles for Responsible Banking, PRB) в рамките на Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на ООН (UNEP FI). Тази значима стъпка прави Пощенска банка единствената финансова институция в България, която е избрала да се ръководи във всички аспекти на своята дейност от единната рамка за устойчиво развитие в банковия сектор, разработена посредством иновативното партньорство между водещи банкови институции в световен мащаб и Финансовата инициатива към Програмата.

Като постави на първо място интересите на клиентите, Пощенска банка предложи отсрочване на задължения на своите клиенти, които имат или очакват затруднения при обслужване на кредитите си във връзка с пандемията от Covid-19 и с ограниченията, въведени със Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявен с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г., както и с техните последици. Водена от стремежа си да осигури най-добрите финансови решения на своите клиенти, Пощенска банка предприе редица мерки и предложения, насочени към засегнатите си кредитополучатели – физически и юридически лица.

Финансовата институция се включи като активен партньор в програмите на Българската банка за развитие (ББР), които са в подкрепа на гражданите и на микро-, малки и средни предприятия, пострадали от извънредната ситуация и епидемията от Covid-19. Пощенска банка подписа и гаранционно споразумение с Фонд мениджър на финансови инструменти в България (Фонд на фондовете), както и с Европейския инвестиционен фонд за участие в гаранционните програми JEREMIE и COSME.

Като ключов партньор на българския бизнес Пощенска банка се присъедини към инициативата „Преоткрий България“. Онлайн платформата предлага атрактивни възможности за настаняване и резервации в заведенията по Черноморието и българските планини, които спазват стандартите за безопасност и използват приоритетно български продукти за своите ястия.

Пощенска банка направи поредната крачка към разширяване на иновативните си услуги, като стартира дигитални зони за експресно банкиране, които осигуряват повече бързина и удобство на клиентите. Новата услуга е достъпна в 32 офиса на Банката в 15 града в страната, където са разположени специализирани устройства с модерен дизайн, интуитивна навигация и много функционалности. Новите дигитални зони за експресно банкиране предоставят възможност на клиентите да извършат почти всички операции, налични в клон на Банката и да банкират удобно в извънработно време.

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

Пощенска банка бе удостоена с две международни награди от престижния конкурс World Finance Digital Banking Awards 2020 на авторитетното списание World Finance. Отличията са в категориите „Най-добра дигитална банка“ (Best Consumer Digital Banks, Bulgaria) и „Най-добро приложение за мобилно банкиране“ (Best Mobile Banking Apps, Bulgaria) за потребителите в България. Конкурсът отличава най-добрите банки в предоставянето на дигитални услуги на потребителите и въвеждането на иновативни модели за управление.

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

През 2020 г. Пощенска банка продължи да развива иновативната мобилна услуга, която спестява време и разходи на потребителите и работодателите. Това е специален към, който се разполага в бизнес центровете и моловете по предварителна заявка и дава лесна възможност за безплатна експертна консултация за различни финансови продукти и актуални предложения.

Сред най-силните предимства на услугата, освен спестяването на време и удобството Банката да „гостува“ в твоя офис, е възможността клиентът да получи индивидуално гъвкаво решение за своите потребности. След консултацията на място той може и да премине заедно с експерта през попълването на документи за кандидатстване за банков продукт.

През 2020 г. Пощенска банка продължи предлагането на своята модерна и удобна услуга „Банкери насреща“. Услугата представлява безплатна професионална консултация, като експертите предоставят решения, съобразени с конкретните нужди на клиента, и съдействат за попълването на необходимите документи и входирането им в банков клон. В удобно и предварително заявено време и на място, предпочитано от клиента, мобилните банкери отговарят на всички въпроси, свързани с потребителски и жилищни кредити, овърдрафти и кредитни карти.

Банката продължи стратегическото си партньорство в интерес на своите клиенти с ClaimCompass, българска технологична компания, която защитава професионално правата

на пътниците при проблем с полета им вместо тях. От него могат да се възползват картогържатели на кредитни карти от Банката, която единствена на пазара предлага иновативната услуга.

Пощенска банка продължи партньорството си с Booking.com, световния лидер в осигуряването на места за настаняване, като всички притежатели на кредитните карти Mastercard и Visa от Пощенска банка получават допълнителни 3% отстъпка за всяка резервация през сайта на Банката с Booking.com в България или чужбина.

През 2020 г. финансовата институция, която традиционно е водещ партньор на бизнеса у нас, подкрепи за втора поредна година уникалната програма за растеж Dare to Scale - първата от този род в България, насочена към бизнеси с потенциал за по-мощно разрастване на дейността си. В проекта на българския офис на глобалната мрежа Endeavor поради големи 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 включиха и експерти на Пощенска банка.

С участието си в програмата за растеж Dare to Scale Пощенска банка допринася активно за развитието както на перспективните scale-up компании, така и за бизнес средата у нас. Това е пореден израз на стремежа ѝ да насърчава смелите идеи, да подкрепя иновациите и конкурентоспособността на фирмите и икономиката. Програмата за растеж Dare to Scale на Endeavor с основен партньор Пощенска банка стана победител за втори път в престижната категория „Най-добра акселераторска програма“ на конкурса CESAwards Bulgaria 2020 г. Програмата беше отличена и от годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“, организирани от списание Business Lady и списание Bulgaria Business Review.

Финансовата институция беше основен партньор през 2020 г. на поредица от онлайн дискусии, част от проекта „Годишни награди на Imoti.net“, който насърчава добрите практики в сектора. Това е единственият форум, на който се оценяват постиженията, коректността и добрата репутация на компании и експерти в сектор недвижими имоти. На онлайн 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.

С подкрепата на Банката се състоя и петото издание на конференцията „Предприемачи на бъдещето“. Популярният форум, който бе в онлайн формат през 2020 г., даде отговори на редица ключови въпроси, пред които са изправени предприемачите днес – кои са секторите с потенциал за стартиране на бизнес в момента, какви промени трябва да направят компанията, за да са готови за новата реалност след коронавируса, и какви са инструментите за достъп до първоначален и допълнителен капитал за финансиране на стартираещ бизнес проект.

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

НОВИ ПРОДУКТИ

Пощенска банка въведе през 2020 г. още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите. В резултат на пандемията от

Covid-19 компаниите трябваше да са по-бързи във внедряването на решения, които създават удобства за клиентите, за да продължат да бъдат успешни.

Пощенска банка отново затвърди позицията си на иновационен лидер в сектора, като успешно внедри най-модерното и ефективно решение за управление на комуникацията със своите клиенти. Въвеждането на платформата Salesforce е стратегическа стъпка, която ще позволи на Банката да оптимизира взаимоотношенията си с клиентите, като достигне ново ниво на обслужване и гарантира максималната им удовлетвореност. Внедряването на системата прави Пощенска банка първата банкова институция в Югоизточна Европа с високотехнологично решение от този клас. С помощта на изкуствен интелект платформата анализира с изключителна прецизност поведението и очакванията на клиентите и това позволява изграждането на индивидуален подход в контакта с тях.

През февруари 2021 г., в навечерието на своята 30-а годишнина, Пощенска банка стартира предлагането на кредитна карта от ново поколение. Кредитната институция е първата банка в България, която пусна на пазара метална кредитна карта Mastercard UNIVERSE. За пореден път Банката доказа позицията си на новатор в сектора и успя да предложи на клиентите си продукт от най-висок клас. Новата карта е създадена, за да удовлетвори най-високите изисквания и очаквания на клиентите. Тя е със стилен дизайн, като заедно с всички предимства на кредитните карти като продукт носи множество привилегии и допълнителни удобства на своите притежатели. През юни 2020 г. Банката въведе 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.

Кредитна програма „Сега“ е едно от най-новите финансови решения на Пощенска банка, с което клиентите могат да заявят експресна услуга за желан от тях кредитен продукт. Тя обединява три продуктови категории и предоставя възможност за бързо получаване на потребителски кредит, предварително одобрение за жилищен кредит, както и издаване на нова дебитна или кредитна карта.

Новата програма на Пощенска банка дава ключово предимство на клиентите на кредитната институция, защото залага на комплексен подход, който осигурява изключително клиентско преживяване. Чрез кредитна програма „Сега“ те не само могат да заявят продукти, съобразени с индивидуалните им потребности, но и могат да се възползват от тях в кратък срок, което е изключително важен фактор в настоящата динамична среда, която изисква бързи и адекватни решения.

Пощенска банка предложи на своите клиенти потребителски кредит с промоционални условия и с възможност да изтеглят овърдрафт без лихва за първите 12 месеца. Кредитът може да бъде използван както с цел покриване на текущи нужди, така и за обединение на задълженията, като клиентите имат възможност да се възползват и от допълнителни преференциални условия по кредита, в случай че отговорят на изискванията на Банката.

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

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

През февруари 2020 г. Пощенска банка пусна на пазара в България нов „Супер жилищен кредит“ – първият жилищен кредит с фиксирана лихва за целия срок на кредита. Продуктът осигурява на клиентите, които планират покупка на имот, дългосрочна сигурност и предвидимост за бъдещето. Той е в размер до 250 000 евро и може да се използва за покупка, ремонт, строителство или довършителни дейности по жилище, както и за рефинансиране на съществуващ жилищен кредит. Създаването на иновативния продукт е продукувано от потребителското търсене на сигурност и лесно планиране на разходите.

През октомври финансовата институция въведе още по-атрактивни условия по своите жилищни кредити и стартира специална инициатива „Месец на жилищното кредитиране“. Клиентите получиха възможност да се възползват от отлични условия за финансиране, като спестят до 700 лв. от първоначалните си разходи, свързани с кредита. Инициативата се проведе за четвърта поредна година, като стартът ѝ бе съобразен с нагласите на потребителите и с традиционно повишеното търсене на жилищни кредити именно в последното тримесечие на годината.

В края на 2020 г. Пощенска банка откри и първия си Онлайн център за жилищно кредитиране, с който въведе нов модел за бързо и удобно клиентско обслужване. Новото дигитално решение в процеса на жилищното финансиране е продължение на услугите, предлагани от Банката в нейните специализирани Центрове за жилищно кредитиране. По този начин Банката награди услугата за онлайн кандидатстване за жилищен кредит, за да отговори в максимална степен на потребителските очаквания за отдалечено консултиране и комуникация с Банката в процеса по отпускане на кредита, пренасяйки го в дигитална среда.

УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Освен върху основната си бизнес дейност Пощенска банка продължи да се фокусира и върху нуждите на местната общност, като подкрепи 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 2020 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, АмЧат, НБСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите и Българска финтек асоциация.

Като отговорна компания Пощенска банка се включи в борбата с Covid-19 и подкрепи с безвъзмездни дарения на обща стойност над 170,000 лв. специализираната болница за активно лечение по акушерство и гинекология „Майчин дом“, УМБАЛ „Света Екатерина“, МБАЛ „Хаджи Димитър“ в Сливен, Университетската многопрофилна болница за активно лечение и спешна медицина „Н. И. Пирогов“ и Университетска многопрофилна болница за активно лечение „Софиямед“. Банката се включи и в инициативата „Топъл обяд за медици“, а също така дари 30 компютъра за ученици в неравностойно положение от средно училище „Иван Вазов“ в гр. Мездра.

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 тя продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира през 2018 г. Той включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като ИТ и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се среда и новите тенденции в банкирането. Пощенска банка осигури 15 стипендии за обучение в СофтУни. Те са за победителите в играта Brain Games, която се проведе на Facebook страницата на финансовата институция в две направления – програмиране и дизайн. Brain Games е игра за „разумните“ и „творчески“ личности.

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 карьерно развитие в компанията. Като лидер на българския пазар, Пощенска банка разполага с разнообразна и богата инфраструктура, базирана на динамично развиващи се високотехнологични услуги и решения, и предоставя изключително големи възможности за специализация и развитие в различни технологични направления. По тази причина финансовата институция е предпочитан топ работодател от младите софтуерни специалисти, които са в началото на своя професионален път.

Банката се включи в инициативата „Моята професия – моето бъдеще“, организирана от Портала на българските общини КМЕТА.bg под патронажа на Министерството на труда и социалната политика. Целта на инициативата е да свърже младите специалисти, които завършват своето висше образование, с компании от родния бизнес, които търсят квалифицирани служители. Банката награди един от студентите, създал проект по предварително анонсирана тема „Бъдещето обича смелите: Провокирай го с твоята идея за дигитален банков продукт от ново поколение“.

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

През 2020 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки. Младите банкери от 11-и клас на Учебната търговска банка Postbank Next завоюваха 2-ро място в категория „Мултимедийна презентация“ по време на 21-вия традиционен панаир на Националната търговско-банкова гимназия. В оспорваното състезание участваха 58 учебни фирми, учебни банки и учебни застрахователни компании и около 800 ученици от 10-и, 11-и и 12-и клас в гимназията. Развитието и модерните тенденции в сегмента на картовите разплащания

бяха само част от темите на онлайн дискусиите, част от образователна програма, в които експерти от Пощенска банка представиха основните бизнес процеси в банковата сфера пред младежите от Националната търговско-банкова гимназия.

В рамките на традиционната си стажантска програма, за поредна година Пощенска банка даде възможност на талантиливи студенти и млади хора с мотивация да докажат своите качества и да започнат професионалната си кариера в една от най-големите и водеща по отношение на иновациите банка на пазара. Стажантската програма е част от политиката за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка в подкрепа на младите хора вече повече от 13 години.

За пета поредна година Пощенска банка, като член на Асоциацията на банките в България, взе активно участие в европейската кампания, насочена срещу схеми за изпиране на пари и набирание на „финансови мулета“.

През октомври 2020 г. Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното цафетно бягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от клуб

„Бегач“. В него се включиха 183 отбора от 70 компании от различни сектори, които се състезаваха в подкрепа на две кауза. Събраните средства от над 8 000 лв. бяха дарени по проекти на фондация „За нашите деца“ за предоставяне на професионални социални услуги за най-уязвимите деца в ранна възраст и на фондация „Воден път“ за подкрепа на деца със специални нужди чрез кинезитерапия, водна рехабилитация и модифицирано плуване, за да могат те да пораснат като самостоятелни възрастни и да получат шанс за пълноценен живот.

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

През септември 2020 г. доброволци от Пощенска банка продължиха с преобразяването на горска пътека в местността „Златните мостове“ в Природен парк „Витоша“. Инициативата „Зелени истории на открито“, стартира през 2019 г., е част от устойчивата екологична политика на компанията, която показва как с обединени усилия можем да променяме средата около нас към по-добро. В събитието тази година се включи и основателят на първия ресторант с нулев отпадък в България Блажка Димитрова, която вдъхнови служителите на Банката да бъдат по-зелени и отговорни.

По случай Световния ден на околната среда Банката се присъедини към фотоконкурс на тема „Биоразнообразие“, организиран от Българска мрежа на Глобалния договор на ООН, на която е член, и спечели четири награди благодарение на фотографии на свои служители.

През 2020 г. Пощенска банка стартира иновативния информационен формат в партньорство с Bloomberg TV – подкаста „Финанси на фокус“. Подкастът се реализира в седем епизода, в които експерти от Банката запознават аудиторията с модерните решения в банкирането, с иновативните банков продукти и услуги и с разнообразните възможности в сектора, които съвременните технологии ни предоставят. Инициативата продължава с нови епизоди и през 2021 г.

Пощенска банка подкрепя талантиливите деца на България и продължи своето дългосрочно партньорство с вокална група „Бон-Бон“ и подпомогна премиерното представяне на детския мюзикъл „Пепеляшка“.

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

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 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

- Пощенска банка бе удостоена с две международни награди от престижния конкурс World Finance Digital Banking Awards 2020 на авторитетното списание World Finance;
- За трета поредна година Пощенска банка бе отличена като най-добра в банкирането на гребно в България. Наградата е от престижния конкурс World Finance Banking Awards 2020, организиран от World Finance – авторитетно списание, което следи и анализира финансовата индустрия, международния бизнес и икономика. Признанието е за множеството иновации, отлични резултати и устойчив модел на работа в сферата на банкирането на гребно, съчетани с модерни продукти и услуги в полза на потребителите;
- За девета поредна година Пощенска банка бе определена за топ попечител в България от Global Custodian – най-престижното световно списание в областта на попечителските услуги, известно със своите годишни проучвания, които се приемат като бенчмарк за сектора. Банката отново получи най-високите числови оценки във всички категории;
- Два приза „Банка на годината“ и „Динамика на развитие“ от 29-ото издание на Годишните банков награди на Асоциация Банки на годината;
- Петя Димитрова, Главен изпълнителен директор и Председател на УС на Пощенска банка, бе отличена със специалната награда „Банкер на годината 2020“ за проявени лидерски умения и динамично развитие;
- Димитър Шумаров, Изпълнителен директор и Главен финансов директор на Пощенска банка, стана носител на приза „Буров“ за банково управление за 2019 г.;
- Първо място в категория „Сайт на услуги“ на ежегодния конкурс „Сайт на годината“;
- Отличие за „Сделка на годината“ от 6-ите годишни награди „Компания на годината“, организирани от групата на списание Bulgaria Business Review;

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

НАГРАДИ (ПРОДЪЛЖЕНИЕ)

- Две награди в категория „Бизнес сделка на годината“ и в категория „Иновативен проект“

от 6-ото издание на конкурса b2b Media Annual Awards 2020;

- Отличие в категорията „Най-добър работодател – Банкиране“ на Career Show Awards 2020;
- Приз за инициативата „Зелени заедно“ в категорията „Зелени практики“ на Career Show Awards 2020;
- Първа награда в категория „Зелен проект“ от 10-ия юбилеен национален конкурс „Най-зелените компании в България“ на b2b Media;
- Първа награда в категория „Зелена идея“ от 10-ия юбилеен национален конкурс „Най-зелените компании в България“ на b2b Media;
- Две първи награди в категория „Иновации в управлението на талантите“ и категория „Employer Branding проект“ от авторитетния конкурс Employer Branding, организиран от b2b Media през януари 2020 г.;
- Програмата за растеж Dare to Scale на Endeavor с основен партньор Пощенска банка бе победител за втора поредна година в престижната категория „Най-добра акселераторска програма“ на конкурса CESAwards Bulgaria 2020 г., организиран от Асоциацията на българските лидери и предприемачи;
- Награда в категория „Корпоративна комуникационна кампания“ на PR Приз 2020 за кампанията „Заедно напред“;
- Отличие в категория „Проект за вътрешни комуникации“ на PR Приз 2020 за проекта „Заедно напред – един екип, една банка“;
- Приз в категория „Комуникационна кампания за работодателска марка/Employer Branding“ на PR Приз 2020 за кампанията „Заедно напред“;
- Отличие в категорията „Вътрешен комуникационен отдел на годината“ на PR Приз 2020;
- Отличие в категория „Комуникационна кампания за работодателска марка/ Employer Branding“ на PR Приз 2019 за проекта „Дигит@лни и успешни ЗаЕдно“.

СТРУКТУРА НА ОСНОВНИЯ КАПИТАЛ

Към 31 декември 2020 г. общият брой на акциите на „Юробанк България“ АД е 560,323,302 с номинална стойност 1 лев всяка. Юробанк С.А. притежава пряко 56,14% от „Юробанк България“ АД, 43,85% от капитала са притежание на И Ар Би Ню Юрп Холдинг Б.В. и 0,01% се притежават от миноритарни акционери.

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2020 г. 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.

На 21 януари 2020 г. г-н Йордан Суванджиев беше освободен като член на Управителния съвет на Банката.

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

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

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

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

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

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

3.1. Съдружници с неограничена отговорност

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

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

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

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

• Петя Димитрова

Сдружение „Асоциация на банките в България“, България – член на Управителния съвет (до 14 юли 2020 г.);

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

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

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

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

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

• **Димитър Шумаров**

Сдружение „Клуб на финансовите директори“, България – член на Управителния съвет (до 10 февруари 2020 г.);

„И АР БИ Пропърти Сървисиз София“ ЕАД, България – член на Съвета на директорите (до 8 януари 2020 г.);

Сдружение „Асоциация на банките в България“, България – член на Управителния съвет (от 14 юли 2020 г.);

• **Асен Ягодин**

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

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

„И АР БИ Пропърти Сървисиз София“ ЕАД, България – член на Съвета на директорите (до 8 януари 2020 г.);

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

• **Панайотис Мавридис**

„Българска „И АР БИ Пропърти Сървисиз София“ ЕАД, България – член на Съвета на директорите (до 8 януари 2020 г.);

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

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

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

През 2020 г. Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

НАДЗОРЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2020 г. Надзорният съвет се състои от следните членове:

- Георгиос Провопулос – Председател и член на Надзорния съвет;
- Теодорос Каракасис – Заместник-председател и член на Надзорния съвет;
- Ставрос Йоану – член на Надзорния съвет;
- Михалакис Луис – член на Надзорния съвет;
- Анастасиос Николау – член на Надзорния съвет;

- Джон Дейвид Бътс - член на Надзорния съвет;
- Иви Вига - член на Надзорния съвет;
- Ясми Рали - член на Надзорния съвет;
- Оливър Елинггам - член на Надзорния съвет.

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

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

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

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

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

3.1. Съдружници с неограничена отговорност

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

3.2 Съдружници/акционери, притежаващи повече от 25% 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 – съдружник;

• **Оливър Елинггам**

Ellingham Limited – съдружник.

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

• **Георгиос Провопулос**

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

Ellaktor S.A. – Председател на Съвета на директорите.

• **Теодорос Каракасис**

Eurobank A.D. Белград, Сърбия – Заместник-председател и член на Управителния съвет;

Greek-Serbian Chamber of Commerce – Заместник-председател и член на Съвета на директорите;

• **Ставрос Йоану**

Eurobank Ergasias Services and Holdings S.A. [former Eurobank Ergasias S.A.¹], 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 (от 20 март 2020 г.);

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., Гърция – член на Съвета на директорите;

• **Михалакис Луис**

Eurobank Private Bank Luxembourg S.A., Люксембург – член на Съвета на директорите; Eurobank a.d. Beograd, Сърбия – Председател и член на Управителния съвет;

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

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

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

ERB New Europe Funding III Limited, Кипър – Председател и член на Съвета на директорите; CS Cyprus Seeds Ltd, Кипър – член на Съвета на директорите;

• **Анастасиос Николау**

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

¹ На 20 март 2020 г. се одобри отделяне на ниво група в банковия сектор на Юробанк Ергасиас С.А. („Преобразуващо се чрез отделяне дружество“), като се учреди ново дружество с банкова дейност – Юробанк С.А., правопреемник на Юробанк Ергасиас С.А., като последното е едноличен собственик на капитала на новото дружество. На 23 март 2020 г. наименованието на Юробанк Ергасиас С.А. се промени на Юробанк Ергасиас Сървисиз енд Холдингс С.А.

Предвид горното, настъпиха следните правни последици:

• Юробанк С.А. замества Юробанк Ергасиас С.А. като универсален правопреемник по отношение на всички права и задължения;

• Юробанк С.А. придобива всички акции от дъщерните дружества на Юробанк Ергасиас С.А.

• **Джон Дейвид Бътс**

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

• **Оливър Елингъм**

Ellingham Limited – управител;

Self Storage Number 1 Ltd – управител;

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

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

• **Ясми Рали**

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

• **Иви Вуга**

Eurobank A.D. Beograd, Serbia – член на Управителния съвет от 1 декември 2020 г.

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

През 2020 г. Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

През 2020 г. членовете на Управителния и Надзорния съвет са получили възнаграждения в размер на 2,839 хил. лв.

СТРУКТУРА НА БАНКАТА

Към 31 декември 2020 г. „Юробанк България“ АД няма дъщерни дружества. Банката има 3 267 служители (2019 г.: 3 383).

ЦЕЛИ НА БАНКАТА ЗА 2021 Г.

През 2021 г. Пощенска банка планира да продължи да изпълнява своята стратегия базирана на три стълба – органичен растеж, дигитализация и иновация и клиентско обслужване.

Очакваното възстановяване на икономиката ще позволи на Пощенска банка да разшири кредитния си портфейл, като ръстът ще бъде балансиран между корпоративния и ритейл сегмента. Банката ще запази разумния си кредитен апетит и няма да търси увеличение на пазарния си дял на всяка цена. Качеството на кредитния портфейл ще бъде внимателно следено, като специално внимание ще бъде обръщано на кредитите с мерки за отсрочване на задълженията по мораториума, както и кредитите на клиенти опериращи в сектори, които са засегнати от пандемията. Всички потенциални проблеми, свързани с бъдещото обслужване на кредитите, ще бъдат незабавно адресирани и на клиентите ще бъдат предлагани подходящи оздравителни мерки.

Привличането на депозити ще продължи, но основният фокус ще бъде върху използването на свръхликвидността и подобряването на финансовите резултати на Банката.

Капиталовите буфери ще бъдат подсилени с печалбата за 2020 г. съобразно решението на БНБ за неразпределение на дивиденди. Рентабилността ще остане главен приоритет, поддържайки отличното съотношение разходи към приходи и целейки постигане на двуцифрена възвращаемост на капитала.

Пощенска банка ще продължи да инвестира в дигитални решения и планира да лансира много нови иновативни продукти и услуги през 2021 г., за да може да се отличи от конкурентите и да бъде разпознавана като водещ иноватор. Програмата за обновяване на клоновете, разширяването на зоните за самообслужване и стартирането на новите Премиум центрове също ще играят важна роля за подобряване на клиентското изживяване.

Следващата година е важна за Пощенска банка и поради друга причина – Банката ще празнува 30-ата си годишнина през април 2021 г., което ще даде отлични възможности да бъде изказана благодарност на дългосрочните клиенти, да бъде активизирана клиентската база и да бъдат привлечени нови клиенти.

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, приложима за банките в България и че финансовите отчети са изготвени на базата на принципа „действащо предприятие“.

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



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен
директор

22 март 2021 г.,
София, България



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

ФИНАНСОВИ ОТЧЕТИ

Отчет за доходите

Приложение	Годината, завършваща на 31 декември	
	2020	2019
Приходи от лихви, изчислени по метода на ефективната лихва	364,866	334,088
Други приходи от лихви	9,658	13,287
Разходи за лихви и подобен разход	(12,659)	(10,897)
Нетен доход от лихви	6	361,865
Приходи от такси и комисиони	122,917	111,947
Разходи за такси и комисиони	(19,518)	(17,935)
Нетен доход от такси и комисиони	7	103,399
Печалба от покупка при бизнес комбинация	38	-
Други оперативни приходи, нетно	8	1,318
Приходи от дивиденди	445	56
Нетна печалба от търгуване	9	436
Печалба/(загуба) от ценни книжа в оборотен портфейл, нетно	17	(86)
Печалба от ценни книжа в инвестиционен портфейл, нетно	196	3,071
Обезценка на активи за препродажба	(700)	(475)
Други разходи за дейността	10	(188,483)
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете	(28,043)	(19,501)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	12	(83,403)
Печалба преди данъци	169,819	231,079
Разходи за данъци	13	(17,143)
Печалба за годината	152,676	213,699

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 22 март 2021 г.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Андонов
Управител
КПМГ Одит ООД



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

Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:



Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД

Отчет за всеобхватния доход

Годината, завършваща на 31 декември
Приложение **2020** **2019**

Печалба за годината	152,676	213,699
Позиции, които са или могат да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:	14	(1,126)
Ценни книжа, отчитани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход		
- изменение в справедливата стойност, нетно от данък	(256)	1,680
- прекласифициране в печалба или загуба, нетно от данък	(870)	(3,652)
Позиции, които няма да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:	1,365	729
Промяна в справедливата стойност на имоти и оборудване, нетно от данък	912	903
Преоценки на задължения по планове с дефинирани доходи, нетно от данък	453	(174)
Друг всеобхватен доход за годината	14	239
Общо всеобхватен доход за годината	152,915	212,456

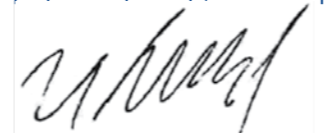
Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 22 март 2021 г.



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



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Андонов
Управител
КПМГ Одит ООД



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

Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:



Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД

ОТЧЕТ ЗА ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ

	Приложение	Към 31 декември	
		2020	2019
АКТИВИ			
Пари и парични еквиваленти и салда при Централната банка	15		1,454,306
Предоставени средства на банки	16	515,906	1,702,796
Ценни книжа в оборотен портфейл	17	40,672	8,805
Деривативни финансови инструменти	25	1,352	1,502
Предоставени кредити и аванси на клиенти	18	7,798,875	7,111,741
Ценни книжа в инвестиционен портфейл	19а	1,463,077	579,275
Акции в дъщерни дружества	37	-	6,763
Текущ данък за възстановяване		2,518	1,398
Активи по отсрочени данъци	28	11,191	16,050
Имоти и оборудване, вкл. активи с право на ползване	21	211,255	200,987
Инвестиционни имоти	20	890	1,488
Нематериални активи	22	76,916	61,850
Други активи	23	45,363	36,739
Общо активи		12,103,849	11,183,700
ПАСИВИ			
Привлечени средства от банки	24	7,739	15,036
Деривативни финансови инструменти	25	9,442	8,353
Привлечени средства от клиенти	26	10,234,485	9,438,085
Други привлечени средства	27	29,370	38,924
Провизии по други пасиви	29	13,426	26,583
Задължения по планове с дефинирани доходи	30	8,238	8,062
Други пасиви	31	177,602	175,363
Общо пасиви		10,480,302	9,710,406
СОБСТВЕН КАПИТАЛ			
Основен капитал		560,323	560,323
Законови резерви		282,521	282,521
Неразпределена печалба и други резерви		780,703	630,450
Общо собствен капитал	32	1,623,547	1,473,294
Общо пасиви и капитал		12,103,849	11,183,700

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 22 март 2021 г.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Ангонов
Управител
КПМГ Одит ООД



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

Бейкър Тули Клиту и Партньори ООД:



Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тули Клиту и Партньори ООД

Отчет за промените в собствения капитал

	Основен капитал	Преоц. резерв на имоти	Преоц. резерв	Законови резерви	Неразпр. печалба и други резерви	Общо
Салдо към 1 януари 2019 г.	560,323	1,023	22,272	282,521	384,521	1,250,660
Печалба за годината	-	-	-	-	213,699	213,699
Друг всеобхватен доход						
Промяна в преоценъчния резерв на финансови активи, оценявани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход	-	-	(1,972)	-	-	(1,972)
Преоценка на имоти и оборудване	-	903	-	-	-	903
Преизчисление на задълженията при пенсиониране, нетно от данък	-	-	-	-	(174)	(174)
Общо всеобхватен доход за 2019 г.	-	903	(1,972)	-	213,525	212,456
Промяна в резерва след придобиване на Банка Пиреос България АД	-	-	-	-	10,178	10,178
Трансфер към неразпределена печалба	-	(72)	-	-	72	-
Салдо към 31 декември 2019 г.	560,323	1,854	20,300	282,521	608,296	1,473,294
Салдо към 1 януари 2020 г.	560,323	1,854	20,300	282,521	608,296	1,473,294
Прехвърляне към неразпределена печалба	-	(653)	-	-	653	-
Салдо към 31 декември 2017 г.	560 323	1 059	31 052	282 521	361 632	1 236 587
Салдо към 1 януари 2018 г.	560 323	1 059	31 052	282 521	361 632	1 236 587
Печалба за годината	-	-	-	-	152,676	152,676
Рекласификация, нетно от данък	-	-	(131)	-	131	-
Салдо към 1 януари 2018 г.	560 323	1 059	30 921	282 521	284 742	1 159 566
Печалба за годината	-	-	-	-	157 427	157 427
Друг всеобхватен доход						
Промяна в преоценъчния резерв на финансови активи, оценявани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход	-	-	(1,126)	-	-	(1,126)
Преоценка на имоти и оборудване	-	912	-	-	-	912
Преизчисление на задълженията при пенсиониране, нетно от данък	-	-	-	-	453	453
Общо всеобхватен доход за 2020 г.	-	912	(1,126)	-	153,129	152,915
Придобиване на същечно дружество (И Ар Би Лизинг България)	-	-	-	-	(2,662)	(2,662)
Салдо към 31 декември 2020г.	560,323	2,766	19,174	282,521	758,763	1,623,547

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 22 март 2021 г.

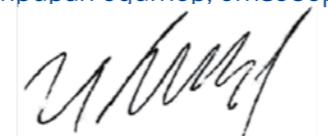


Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Ангонов
Управител
КПМГ Одит ООД



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

Бейкър Тули Клиту и Партньори ООД:



Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тули Клиту и Партньори ООД

Отчет за паричните потоци

Годината, завършваща на 31 декември
2020 2019

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ОСНОВНА ДЕЙНОСТ

Получени лихви	368,235	356,819
Платени лихви	(13,937)	(9,116)
Получени дивиденди	445	56
Получени такси и комисиони	123,447	111,683
Платени такси и комисиони	(17,168)	(15,575)
Суми платени на и от името на служители	(98,484)	(91,943)
Нетен приход от търговия с деривативни инструменти и други приходи	161	413
Платени други разходи за дейността	(98,044)	(87,034)
Платени данъци	(13,550)	(18,691)
Паричен поток от основна дейност преди промени в оперативни активи и пасиви	251,105	246,612

ПРОМЕНИ В ОПЕРАТИВНИТЕ АКТИВИ И ПАСИВИ

Нетно (увеличение) на задължителните резерви в Централната банка	(45,256)	(112,595)
Нетно (увеличение) в предоставени средства на банки	(97,812)	-
Нетно (увеличение) на ценни книжа в оборотен портфейл	(31,867)	(734)
Нетно (увеличение) на предоставени кредити и аванси на клиенти	(714,548)	(615,736)
Нетно (увеличение) на други активи	(3,767)	(1,122)
Нетно увеличение/(намаление) на деривативни инструменти	(425)	2,793
Нетно (намаление) на депозитите от банки	(7,297)	(13,043)
Нетно увеличение на задълженията към клиенти	778,888	625,111
Нетно (намаление) на други пасиви	(12,257)	(4,732)
Нетен паричен поток от основна дейност	116,764	126,554

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ИНВЕСТИЦИОННА ДЕЙНОСТ

Плащане за придобиване на Банка Пиреос България, нетно от придобитите парични средства	-	774,446
Нетен паричен поток от покупка/ продажба на акции в дъщерни дружества	-	(1,141)
Покупка на имоти и оборудване и нематериални активи (приложения 21, 22)	(25,727)	(20,830)
Покупка на ценни книжа в инвестиционен портфейл	(1,258,656)	(157,271)
Постъпления от продажба на имоти и оборудване	106	456
Постъпления от продажба на ценни книжа в инвестиционен портфейл	342,454	51,727
Нетен паричен поток от/ (използван в) инвестиционна дейност	(941,823)	647,387

Годината, завършваща на 31 декември
2020 2019

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ФИНАНСОВА ДЕЙНОСТ

Платени суми по дългосрочни заеми	(9,566)	(6,548)
Платени суми по лизингови задължения	(13,798)	(12,068)
Нетен паричен поток използван във финансова дейност	(23,364)	(18,616)
Ефект от промяната на валутния курс върху паричните средства и паричните еквиваленти	163	(357)
Нетна промяна на паричните средства и еквиваленти	(848,260)	754,968
Парични средства и еквиваленти в началото на годината	2,740,026	1,985,058
Парични средства и еквиваленти в края на годината (Приложение 33)	1,891,766	2,740,026

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 22 март 2021 г.

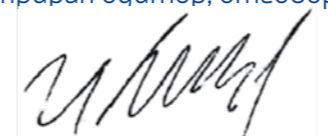


Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Ангонов
Управител
КПМГ Одит ООД



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

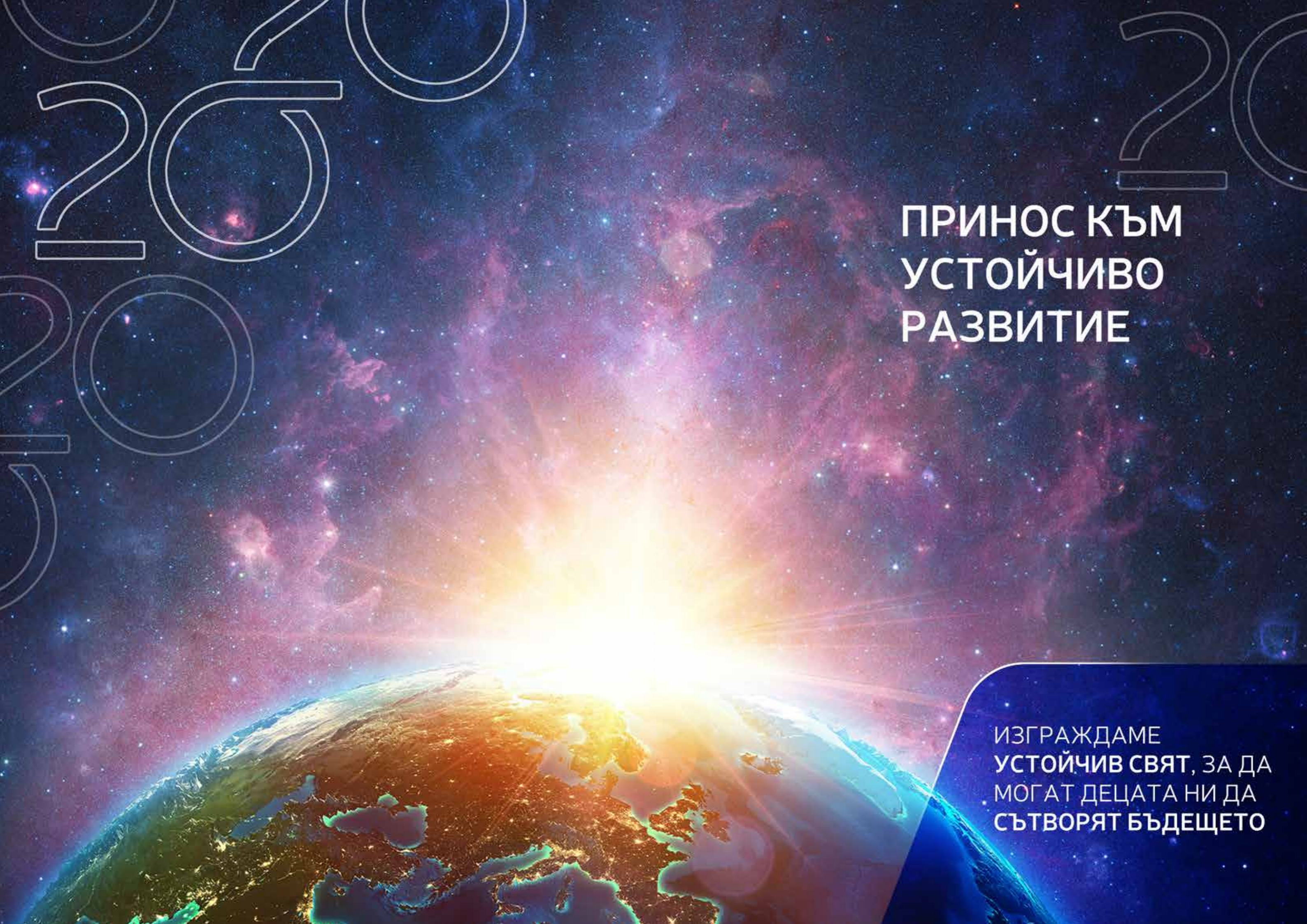
Бейкър Тули Клиту и Партньори ООД:



Галина Локмажиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тули Клиту и Партньори ООД



ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

ИЗГРАЖДАМЕ
УСТОЙЧИВ СВЯТ, ЗА ДА
МОГАТ ДЕЦАТА НИ ДА
СЪТВОРЯТ БЪДЕЩЕТО

ПИСМО ДО ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ



Уважаеми читатели,

За нас е удоволствие За пореден път се обръщаме с дълбока признателност към Вас - нашите клиенти, служители и бизнес партньори. С това писмо от страниците на Годишния доклад на Пощенска банка за 2020 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.

Изминалата предизвикателна и сложна година беше доминирана от пандемията от COVID-19, която обхвана целия свят. Така породената ситуация наложи въвеждането на различни антикризисни мерки - фискални и монетарни, с цел да облекчат икономическия ефект от пандемията върху компаниите и домакинствата, да избегнат по-дълбок срив и да запазят структурата на икономиките, което да позволи бързо възстановяване когато кризата приключи. Българската икономика беше една от по-слабо засегнатите измежду страните-членки на ЕС, може би поради факта, че ограничителните мерки бяха едни от най-леките в Европа.

Пандемията оказва влияние върху резултатите на българските банки, но българската банкова

система успя да се справи. Банките запазиха основните си източници на доход, но трябваше да заделят допълнителни провизии за обезценка. Нетната печалба за годината се намали наполовина до 815 млн. лв., а възвращаемостта на капитала спадна от 11,9% през 2019 г. до 5,5% през 2020, но капиталовите и ликвидни буфери се подобриха още повече и системата е добре подготвена за потенциално влошаване на макроикономическата обстановка.

Водена от стремежа си да осигури най-добрите финансови решения на своите клиенти, Пощенска банка предприе редица мерки и предложения, насочени към засегнатите си кредитополучатели – физически и юридически лица, като предложихме отсрочване на задълженията на тези от тях, които имаха или очакваха затруднения при обслужване на кредитите си във връзка с пандемията и с въведените ограничения.

Включихме се като активен партньор в програмите на Българската банка за развитие (ББР), които са в подкрепа на гражданите и на микро-, малки и средни предприятия, пострадали от извънредната ситуация и епидемията от COVID-19. Пощенска банка подписа и гаранционно споразумение с Фонд мениджър на финансови инструменти в България (Фонд на фондовете), както и с Европейския инвестиционен фонд за участие в гаранционните програми JEREMIE и COSME.

През 2020 г. Пощенска банка предложи атрактивни кредитни продукти на своите клиенти и увеличи брутните си кредити с 8,6% (642 млн. лв.) до 8,06 млрд. лв., подобрявайки пазарния си дял с 40 базисни точки до 11,6%. Ръстът беше балансиран между корпоративния и ритейл сегмента – корпоративните кредити нараснаха с 8,5% до 3,83 млрд. лв., а ритейл кредитите се увеличиха с 8,8% до 4,23 млрд. лв. Потребителските кредити растяха с най-висок темп – 20% на годишна база до 1,24 млрд. лв., докато в ипотечния сегмент банката успя да спечели от силното пазарно търсене и увеличи обема с 8,7% до 2,28 млрд. лв.

Пощенска банка приключи годината с нетна печалба в размер на 152,7 млн. лв., третата най-висока в системата. Възвращаемостите на капитала и активите също бяха внушителни, като се има предвид предизвикателната година – съответно 9,9% и 1,4%.

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

Ръководени от тези насоки през 2020 г. създадохме иновативните дигитални зони за експресно банкиране, които осигуряват повече бързина и удобство на клиентите. Новата услуга стартира в 32 офиса на банката в 15 града в страната, където са разположени специализирани устройства с модерен дизайн, интуитивна навигация и много функционалности.

С кредитната програма „Сега“ клиентите могат да получат експресна услуга за потребителски или жилищен кредит или за нова дебитна или кредитна карта.

Предоставихме и нова и удобна възможност за онлайн консултация за жилищен кредит чрез мобилното приложение EVA Postbank. Открихме и първия си Онлайн център за жилищно кредитиране, с който въведохме нов модел за бързо и удобно клиентско обслужване.

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

Затова през 2020 г. развихме цялостна стратегия, включваща различни дейности за подобряване на работната среда, успешното управление и възможностите за професионално развитие и ангажиране на служителите в проекти и кампании за подобряване състоянието на околната среда и в подкрепа на обществото. Чрез вътрешнобанковите инициативи „Идейно“ и „Заедно“ продължихме да насърчаваме инициативността, креативността и желанието на всеки служител да бъде част от промяната и развитието на банката.

Продължаваме да сме изключително активни в сферата на корпоративната социална отговорност, осъществявайки редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Реализирахме много собствени инициативи и подкрепихме програми на утвърдени институции и организации като техен дългосрочен партньор. Ние сме активен член на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, като част от целенасочената си подкрепа на инициативи в полза на обществото и опазването на околната среда.

През 2020 г. отново затвърдихме позицията си на социално отговорна компания, като се присъединихме към институциите, подписали Принципи за отговорно банкиране (Principles for Responsible Banking, PRB) в рамките на Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на ООН (UNEP FI). Тази значима стъпка прави Пощенска банка единствената финансова институция в България, която е избрала да се ръководи във всички аспекти на своята дейност от единната рамка за устойчиво развитие в банковия сектор, разработена посредством иновативното партньорство между водещи банкови институции в световен мащаб и Финансовата инициатива към Програмата.

Социалната отговорност и грижата за околната среда са не просто част от бизнес модела, с който се стремим да пестим ресурси и да оставяме по-незабележим отпечатък от дейността си. Те вече са лична кауза на много от нашите служители, които с идеи и ентузиазъм правят мисията ни на корпоративен гражданин още по-значима. Твърдо вярваме, че добрите идеи трябва да се насърчават. Надяваме се, че примерът, който даваме ще бъде последван и от други компании.

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



СПРАВЕДЛИВОСТ

Равни възможности
за развитие.



КАЧЕСТВО

Стремим се към съвършенство
във всяко начинание.



УВАЖЕНИЕ

...към нашите колеги, клиенти и съграждани.



ЕКИПНОСТ

Успяваме, когато сме заедно.



ДОВЕРИЕ

То прави и невъзможното постижимо.



ЕФЕКТИВНОСТ

Стремим се винаги да постигаме целите си.



СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

Работим с грижа за обществото.



КРЕАТИВНОСТ

Търсим новаторски идеи в стремежа си да се усъвършенстваме.

Открити и прозрачни отношения

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

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

Клиенти

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

Акционери и инвеститори

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

лужители

- Управление „Човешки ресурси“;
- Редовни срещи;
- Годишна среща на Банката;
- Годишни атестации за представянето;
- Вътрешен проект за насърчване 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 насърчване 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 2020 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 2020		ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2019	
	млн. лева	млн. евро	млн. лева	млн. евро
Приходи от лихви и такси	502	257	544	278
Разходи за лихви и такси	(32)	(16)	(29)	(15)
ДДС върху добавената стойност на Банката	(7)	(4)	(5)	(5)
Провизии по просрочени вземания	(83)	(43)	(66)	(34)
Социален Продукт	379	194	444	227
Разпределение на „Социалния продукт“				
I. Персонал	90	46	77	40
Сума на brutните трудови възнаграждения	119	61	100	51
Вноски на работодателя към системата за социално осигуряване	5	2	4	2
Здравно и пенсионно осигуряване	2	1	0	0
Вноски към институции за социално осигуряване (Работодател и персонал)	-26	(13)	(20)	(10)
Данъци, плащани от служителите	-9	(4)	(7)	(3)
II. Доставчици на стоки и услуги	49	25	84	43
III. Дарения и спонсорство	0	0	0	0
IV. Държава	87	45	69	35
Подоходно облагане и други данъци	17	9	17	9
Данък добавена стойност	7	4	5	3
Вноски във Фонда за гарантиране на влоговете и схеми за закрила на служителите	28	14	20	10
Участие на работодателя и служителите в схеми за социално осигуряване	26	13	20	10
Данъци, плащани от служителите	9	4	7	3
V. Дружество	153	78	214	109
Неразпределна печалба / Резерви	153	78	214	109
Социален Продукт	379	194	444	227

КЛИЕНТСКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

На фона на сериозните предизвикателства и големия брой ограничения наложени от Covid-19 през 2020 г. Пощенска банка запазва фокуса си върху високата клиентска удовлетвореност и качеството на обслужване.

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

През 2020 г. наградихме стартирани в предходните години проекти за оценка на клиентската удовлетвореност. Към ежедневното проследяване на нивото на предлаганото касово обслужване добавихме и клиентските оценки за качеството на консултациите и услугите предоставени от различни специализирани звена и екипи в Банката.

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

ОТГОВОРНО ПОВЕДЕНИЕ И ГАРАНЦИЯ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРОДУКТИТЕ

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

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

СЪОТВЕТСТВИЕ С НОРМАТИВНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ

Преготвяване изпирането на пари и финансирането на тероризъм

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

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

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

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

Предотвратяване на измами и корупционни практики

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

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

Кодекс за професионално поведение и етика

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

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

Институционални проверки

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

РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ

Човешки ресурси

Успехите на организацията във всяка една област не могат да се разглеждат извън темата за ролята на човешкия капитал. Менеджмънтът на Пощенска банка споделя разбирането, че грижата за служителите, тяхното развитие и мотивация са от ключово значение за организацията за постигането както на краткосрочните, така и на стратегическите ѝ цели.

Динамичната обстановка и силната конкурентност на банковия пазар поставят високи и многопосочни изисквания пред управление „Човешки ресурси“, свързани както с подбора на правилните хора на подходящи за тях позиции, осигуряването на ефективно обучение за бързо овладяване на необходимите професионални умения, така и с развитието и мотивирането на вътрешните таланти.

Управление „Човешки ресурси“ допринася за успехите на Банката чрез създаването и

поддържането на среда, която насърчава постиженията на служителите и е насочена към постоянното повишаване на тяхната квалификация.

Работодателски бранд

През 2020 г. беше създаден отдел „Работодателски бранд“, който да работи активно в подкрепа на изграждането и поддържането на силен работодателски бранд на „Пощенска банка“. Мисията на отдела е да се грижи за добрата репутация на Банката сред служителите и за нейния имидж като предпочитан работодател.

Основната цел на отдела 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.

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.

Предиизвиканите от пандемията през 2020г. сътресения в икономиката и във всички сфери на обществения живот изискват иновативни методи за набиране на персонал. Ето защо създаването на гъвкава стратегия за набиране на персонал се превърна в наш основен приоритет. За Банката процесът по подбор премина изцяло онлайн, а предоставянето на добро дигитално изживяване на кандидатстващите стана основна задача на участниците в процеса. Дигиталният подбор на кадри предоставя редица преимущества, основното сред които е бързината, с която се осъществява контакт с кандидатстващите и се организират срещите.

Тъй като изискванията за заемане на различни позиции в Банката са свързани както с високо ниво на професионална подготовка, така и с безспорни морално-етични качества, Банката е ориентирана към развиването на потенциала на служителите, доказали своите способности в нейните рамки. По тази причина около 2/3 от отворените позиции в Банката (56%) се запълват посредством подбор от т.нар. вътрешен пазар, т.е. чрез повишаване и преназначаване на служителите. Като резултат от това 44% от откритите позиции през 2020 г. бяха запълнени от външни за организацията кандидати.

Критериите за професионална подготовка остават все така високи и при подбора от външния пазар. Това се доказва от факта, че през 2020 г. 62% от новоназначените служители в Банката притежаваха висше образование. В променената среда на конкурентен пазар за подбор на служители през 2020 г. прави впечатление, че 19% от новоназначените ни колеги имаха по-малко от две години трудов стаж.

Професионално обучение

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

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

За да адаптираме и съдържанието, не само формата на обученията, като първа фаза от дигиталната трансформация, включихме представители от всички звена, свързани с провеждането на различни вътрешни обучения и работни срещи в специализирано обучение от четири модула – Обучение за обучаващи в променената реалност“. Втората фаза от адаптирането на съдържанието и подхода беше свързана със създаване на синкретично видео съдържание, което да представя по нагледен и лесен за възприемане начин дейността на Банката, нейните продукти и услуги.

За да подкрепим колегите си по време на извънредната ситуация с Covid-19, организирахме уебинар на тема „Открийте своя модел на поведение. Използвайте непредвидените обстоятелства във ваша полза“.

Над 160 души се присъединиха и доказахме, че добрият екип остава стабилен и продуктивен дори в нетипични ситуации.

По време на пандемията в стремежа си да подкрепим професионалното и личностно развитие на хората и поради интереса към уебинара, предоставихме възможност на всички свои служители да се включат в електронни обучения за развитие техните умения.

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

Развитие на личната ефективност:

- Управление на времето;
- Бизнес комуникации;
- Успешни презентации.

Развитие на мениджърски умения:

- Управление на екипи;
- Управление на конфликти;
- Мотивация на персонала.

След приключване на обученията всеки участник получи сертификат за завършено обучение.

Продължихме да поставяме силен акцент върху развитието на уменията на служителите и повишаването тяхното разбиране за значението на предоставянето на най-високо качество на клиентско обслужване. През 2020 г. след адаптиране на съдържанието и подхода, успешно приключихме и с втората фаза от обученията за повишаване на качеството в обслужването.

За подготовката екипите на новосъздадените Премиум центрове беше организирано специализирано обучение с акцент върху високото качество на обслужване на тема „Доверие и резултатност в работата с премиум клиенти“. То се проведе в два модула, състоящи се от общо 15 онлайн сесии. Програмата включваше упражнения, дискусии, генериране на идеи,

въпросници и др.

През 2020 г. човеко-часовете в е-обучение се увеличиха три пъти спрямо 2019 г. и достигнаха 80 800. Covid-19 ни принуди да променим подхода си, но това донесе и своите позитиви – станахме по-бързи, по-гъвкави и общия брой човеко-часове за 2020 г. достигнаха близо 138 000.

След отличния отзив за видео уроците по основната банкова система през 2020 г. наградихме съдържанието, като добавихме видео уроци и по системата свързана с въвеждането на апликации.

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.

Предвид променената ситуация преработихме и адаптирахме програмата за обучение на новоназначени служители. Отделихме особено внимание на практическата част от обучението и към възможността за работа в реална среда под наблюдение на треньор добавихме и подкрепата на наставник.

Обратна връзка

Обратната връзка на различните нива е от особена важност за отдел „Обучение и развитие“ и за това за всички етапи от програмите търсим мнението на служителите. С новите технологии този процес става все по-ефективен, тъй като всички форми за обратна връзка са електронни, а това дава възможност бързо да се преценят плюсовете и минусите на съответните програми за обучение и на база на това постоянно да се работи в посока усъвършенстване.

Измерване на професионалната подготовка

През 2020 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. Бяха направени и допълнителни доработки в платформата, които позволиха на хората да видят грешките си скоро след провеждане на теста и да се подготвят по-добре за следващо представяне.

Дългосрочни квалификации

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

Разширихме списъка с квалификации с Project Management Professional и Professional Coaching Qualification.

Управление на представянето

Грижата за личностното и професионално развитие на служителите е сред основните ценности на Банката. В тази връзка всеки служител е оценяван ежегодно за личното си представяне чрез програмата „Оценка на представянето“, която допринася за по-нататъшното целенасочено развитие на уменията му. Процедурата за годишна оценка гарантира прозрачност и обективност. Тя позволява оценка на служители на база на йерархичната им позиция в организацията и взема под внимание отговорностите и задачите им. Нещо повече, системата не само оценява изпълнението на поставените цели, но също така набляга и на начина, по който тези цели са били постигнати и подобрява комуникацията между оценявания и оценяващия, насърчавайки професионалното и лично развитие на служителите.

Тя спомага и за повишаване на ефикасността и ефективността на целия процес. Системата дава възможност на служителите да се ориентират към сферите на бизнеса, които са най-удачни за развитието на потенциала им, като в същото време ги мотивира да постигнат професионалните си цели.

Като допълнение към системата за управление на представянето пилотно за група ключови служители в Банката бе приложена и „360 Обратна връзка“, която е възможност за служителите да се видят от страни чрез оценката на тяхното представяне, направена от колегите, които са запознати с работата им на няколко нива. В този процес обикновено са включени директно подчинени, колеги, преки ръководители. Резултатите от събраната информация осигурява по-добра представа за техните силни страни като мениджъри, както и областите, които се нуждаят от развитие. Всеки оценяващ дава различна гледна точка за техните умения, качества и поведение, което би могло да им е от полза, за да добият по-богата и пълна представа за себе си и като ръководители.

Развитие на служителите

„Процеси за развитие на служителите“ и „Програма за управление на таланти“ стартираха поетапно през 2020 г. Процесите включват четири основни етапа:

- People Mapping – сегментиране на служителите и идентифициране на талантите;
- Succession Planning – планиране на приемствеността и планиране на заместници;
- Оценяване с цел развитие – инструменти за идентифициране на силни страни и области за развитие;
- Дейности за развитие на служителите – програми за развитие, обучения,

От процесите са обхванати цялата клонова мрежа и стратегически звена в Централно управление. Стартира MBA Essentials Program, която отговаря на високите стандарти за подобен вид обучение и едновременно с това е изготвена според нуждите на организацията, като обхваща ключови служители в сектор „Банкиране на дребно“.

Ангажиране и признание за служителите

Подход за ангажиране на служителите по време на пандемията – фокус върху здравето, грижата за служителите и откритото общуване с емпатия. Създаването на една по-емпатична култура е пътят, който Банката следва, за да гарантира по-качествена грижа за

служителите и да формира по-добри екипи.

Служителите са включени в стратегически за Банката проекти дори в най-ранен етап с идеята заедно да работят за подобряване на работното място и оптимизирането на вътрешните процеси.

Ключови служители бяха ангажирани в стратегически важни за Банката процеси и проекти с цел показване на признание и поставяне на фокус върху значимостта на отделните професионалисти и целия екип на Банката. Обновяването на Мисията, Визията и Ценностите на Банката беше реализирано с помощта на служители от различни звена, което акцентира тяхната значима роля в компанията. Те участваха в процеса на база висока оценка за експертизата им от съответните преки ръководители и като дадоха своя принос, обратна връзка и идеи чрез анкетно проучване и фокус групи. Бяха добавени две нови ценности – Иновативност и Емпатия и се разработиха поведения, базирани на ценностите като вътрешни стандарти.

Postbank Dream Team – разработен бе проект за нова вътрешна страница, посветена на екипа на Банката. Тя е инструмент за признание, ангажиране и допълнителна мотивация за развитие на служителите.

Стратегическата програма Дигитални посланици бе обновена с нови идеи за вътрешни и външни активности. Програмата има за цел развитие на корпоративната дигитална култура и затвърждаване на дигиталната стратегия на Банката. Бяха организирани два специализирани уебинара за дигиталните посланици – LinkedIn Networking и Artificial Intelligence. В съответствие с новата бизнес реалност бяха обособени профилите и специфичната роля на дигиталните посланици съответно за клоновата мрежа и Централното управление.

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 образованието стартира сътрудничество с водещи университети и висши училища.

Бяха проведени работни срещи, презентации и уебинари с различни университети, както и преговори и подготовка на мащабно партньорство със Софийския университет.

Социални придобивки

С цел запазване на здравето на служителите по време на пандемичната ситуация с Covid-19 Банката премина в специален режим на работа с разделяне на екипите на четири основни групи. Беше добавена и възможността за работа от вкъщи.

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, овърграфт и интернет банкиране. Служителите не заплащат такси при извършването на повечето банкови операции като парични преводи, теглене на пари и др.

Допълнително доброволно пенсионно осигуряване за сметка на работодателя е придобивка, която има за цел да мотивира и насърчи лоялността на служителите в Банката, както и да покаже загрижеността на Пощенска банка като работодател към служителите и тяхното бъдеще, като им предоставя по-добри възможности за пенсиониране.

Прилага се за всички служители с непрекъснат стаж в Банката в продължение на поне пет години от датата на получаване.

Здравословна и безопасна среда

Във връзка с Covid-19 и пандемичната ситуация беше въведена редовна дезинфекция на офис площите съгласно изискванията на Министерството на здравеопазването.

Успехът и производителността на един бизнес зависи от ефективността на служителите. По тази причина гарантирането на здравословно и безопасно работно място за всеки служител е в основата на управлението на здравословните и безопасни условия на труд в Банката. Пощенска банка не само се придържа стриктно към всички стандарти за безопасност на работното място, предвидени в трудовото законодателство, но и предприема допълнителни мерки, за да защити здравето на служителите си. Това се дължи не само на причини от морален характер, но и на убеждението на Ръководството на Банката, че създаването на безопасна и здравословна работна среда води до по-добра мотивация на служителите и до по-добра конкурентоспособност.

Пощенска банка работи в тясно сътрудничество със Службата 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

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

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

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

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



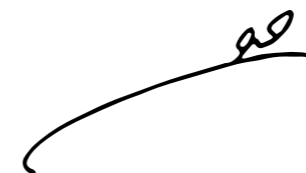
Петя Димитрова

Председател на УС и
Главен изпълнителен директор



Димитър Шумаров

Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор



Асен Ягодин

Член на УС, Изпълнителен директор

ЗАЩИТА НА ОКОЛНАТА СРЕДА

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 от предлагането на нейните продукти и услуги, както и на дейностите, които клиентите ѝ извършват.

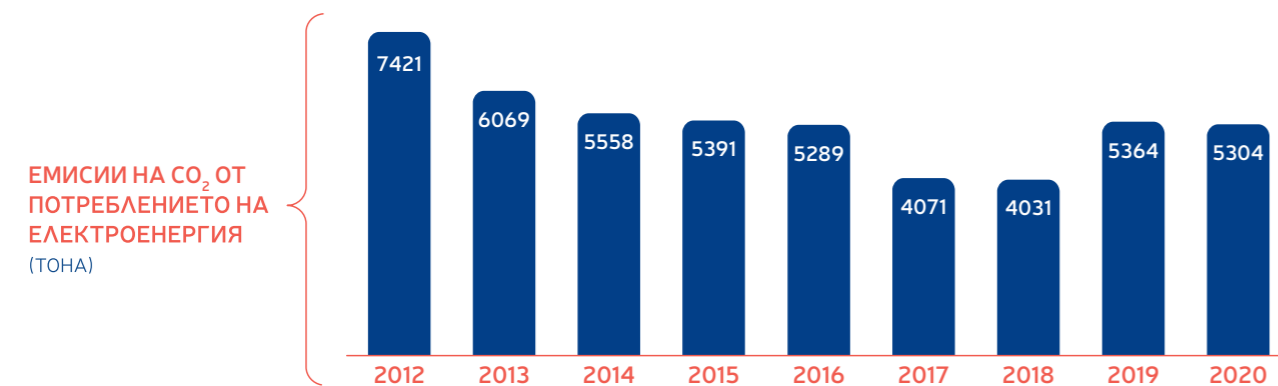
Преките въздействия, които банките оказват върху околната среда, не са съществени, тъй като потреблението на енергия и други ресурси, което те реализират, е незначително като количество и вреда за околната среда на фона на други индустрии. Банките обаче могат да допринесат значително към усилията за опазване на околната среда чрез прилагането на селективни практики при отпускане на кредити, както и чрез управление на екологичния риск в своите кредитни портфейли. Не на последно място, банките могат да бъдат добър пример за обществото, като показват активна грижа за ефективното управление и на двата вида въздействия, които оказват върху околната среда с дейността си.

Пощенска банка проявява висока отговорност към въпросите, свързани с опазването на околната среда, като в продължение на много години последователно прилага принципите на възприетата от нея екологична политика. В рамките на организационната структура на Банката са формирани специални структури, които отговарят пряко за провеждането на тази политика – Екологичният и социален комитет, Зеленият борд и Координаторът по екологичните и социални въпроси.

Управление на потреблението на ресурси в Пощенска банка

Пощенска банка анализира съществеността на своите преки въздействия върху изменението на климата и околната среда и идентифицира три области, в които да концентрира систематични усилия за управление на въздействията – емисиите на CO₂ от консумацията на електроенергия и използването на хартия и вода. Резултатът от анализа на данните за 2020 г. е представен на Фиг. 1, 2 и 3 по-долу чрез три избрани екологични показателя. Тези показатели са представени в динамика за период, обхващащ 2012-2020 г., и разкриват тенденциите на вътрешно използване на ресурси в резултат на различните инициативи, които Банката предприема, за да ги управлява.

Фиг. 1. Емисии на CO₂ от потреблението на електроенергия, тона, 2012-2020 година



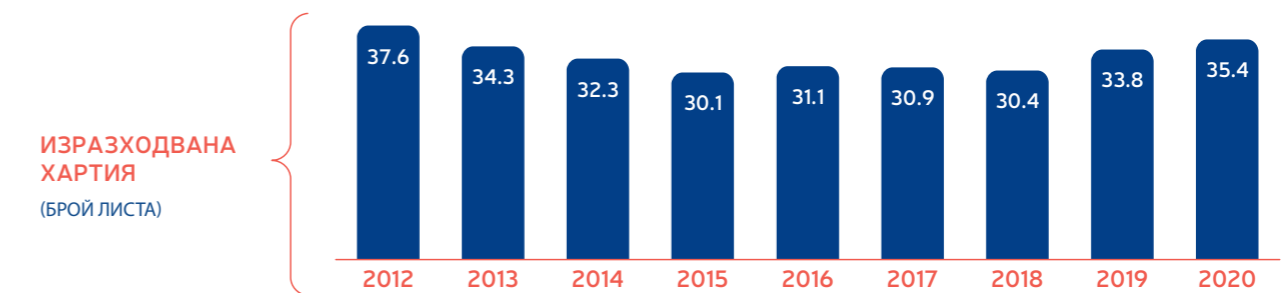
Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Сгради“

Както е видно от графиката, представена на Фиг. 1, емисиите на CO₂ от потреблението на електроенергия в Пощенска банка са намалели с 1% през 2020 г. спрямо 2019 г. и с 40% в сравнение с базовата 2012 г..

Данните за потреблението на хартия са представени на Фиг. 2. Те показват, че в банките са консумирани 5% повече хартия през 2020 г. спрямо 2019 г., въпреки проектите за дигитализация и целенасочените усилия за намаляване на вътрешното използване на този ресурс.

Това би могло да се отгаде на факта, че поради кризата с Covid-19 и последвалите негативни ефекти за икономиката през 2020 г. се наблюдаваха значителен брой преговаряния на сделки за заеми, което в допълнение към сключените нови сделки доведе до допълнителна употреба на хартия. Трябва да се отбележи, че увеличението от 5% на годишна база би могло да бъде много по-високо, ако не бяха положени усилия за дигитализиране на редица процеси и за информиране на служителите за необходимостта от отговорно отношение при използването на хартия. Все пак, в сравнение с данните от базовата 2012 г. употребата на хартия за 2020 г. е с 6% по-малка, което е показателно за успеха на многобройните вътрешни проекти, насочени към намаляване на употребата на хартия през годините.

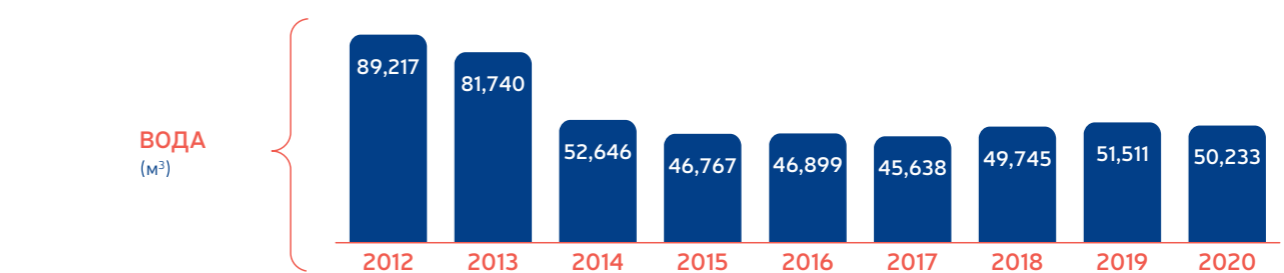
Фиг. 2. Изразходвана хартия, брой листа, 2012-2020 година



Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Административен“

Потреблението на вода за офис нужди показва лек спад от 3% през 2020 г. на годишна база. Данните са представени на изг. 3 по-долу. Анализът на данните за потреблението на вода за последните 9 девет години показва, че то е намалено значително (78% от базовата 2012 г.) и през последните няколко години се е стабилизирало, което показва, че сегашното ниво вероятно е оптималното.

Фиг. 3. Използвана вода за битови нужди, м³, 2012-2020 година

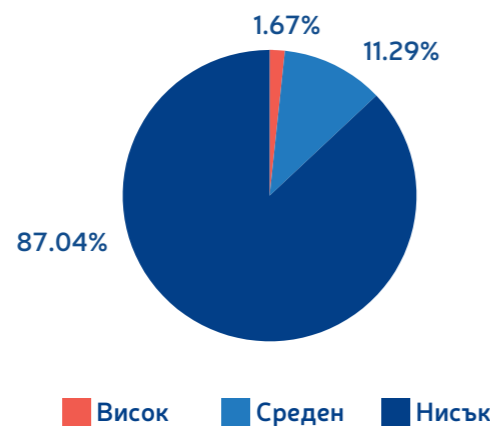


Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Сгради“

Освен работата в областта на преките аспекти и въздействието им върху обществото Пощенска банка последователно изследва и последиците от непреките аспекти на своята дейност. Те се проявяват предимно в областта на фирменото и корпоративното кредитиране. В тази област се прилага подробно разработена „Процедура за управлението на екологичния и социалния риск в кредитирането“, чрез чието прилагане Банката индиректно поощрява зелените компании. 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 по-голямата част от сделките в този портфейл, 87%, имат нисък екологичен и социален риск, 11% имат среден риск и само по-малко от 2% 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, 2020 година



Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от управленията „Корпоративно банкиране“ и „Банкиране малък бизнес“

През 2020 г. Пощенска банка постигна целите, които си беше поставила за годината в областта на управлението на околната среда: преди въвеждането на извънредното положение заради епидемията от Covid-19 през март 2020 г. всички служители от управление „Банкиране малък бизнес“ преминаха обучение по прилагането на „Процедурата за управление на екологичния и социалния риск в кредитирането“. След това материалите от обучението бяха качени във вътрешната мрежа на Банката, така че да са достъпни за всички служители и обучението да може да продължи онлайн.

Пощенска банка разглежда информираността на персонала като ключова за прилагането на своята екологична политика. Ето защо тя планира да продължи усилията си в тази посока и през 2021 г. Конкретните цели, които Банката си е поставила за 2021 г. в областта на управлението на околната среда, са в съответствие с новия контекст, в който работят банките в Европейския съюз. Този контекст предполага поставянето на управлението на климатичните и екологичните рискове в центъра на бизнес стратегията и моделите, по които те оперират.

Затова Пощенска банка дефинира следните цели за 2021 г. в областта на екологичното управление:

1. Изготвяне на GАР анализ спрямо съществуващите препоръки за политики и добри практики в областта на управлението на изменението на климата и ефектите за околната среда;
2. Награждане и подобряване на вътрешната документация в областта на управлението на околната среда с цел да бъдат отразени най-новите политики в тази сфера в ЕС;
3. Продължаване онлайн и, ако е възможно, на място обучението на служителите по прилагането на „Процедурата за управление на екологичния и социалния риск в кредитирането“.

Глоби, санкции и съдебни дела

През 2020 г. Пощенска банка не е била санкционирана, нито е участвала в съдебни дела по въпроси, свързани с опазването на околната среда.

СОЦИАЛНИ ВЪПРОСИ И ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ

1. Разпределение на служителите по пол и заемани позиции

Устойчива политика на Пощенска банка е тази, която се отнася еднакво към всички служители, независимо от пол, националност, възраст или други признаци. Банката се стреми да гради и развива взаимоотношения на доверие и уважение.

Разпределението на служителите по пол и възраст е представено в таблицата по-долу:

под 25 години		25-34 години		35-44 години		45-54 години		над 55 години	
Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже
75.69%	24.31%	76.77%	23.23%	76.28%	23.72%	78.95%	21.05%	78.35%	21.65%

Пощенска банка дава равни възможности на служителите си и цени таланта и иновативните им идеи. Всеки получава възнаграждение в зависимост от приноса и степенята на отговорност, които се определят от заеманата позиция и от пазара на труда.

Разпределението на служителите по длъжност и пол е представено в таблицата по-долу:

	Специалисти	Експертни позиции	Мениджърски позиции
Жени	91.02%	71.46%	58.46%
Мъже	8.98%	28.54%	41.54%

2. Развитие на Човешкия капитал

Човешкият капитал е ключов за успеха на всяка една организация. Ръководството на Пощенска банка споделя разбирането, че грижата за служителите, тяхното развитие и мотивация са

от изключително значение за организацията и за постигането както на краткосрочните, така и на стратегическите ѝ цели.

Динамичното развитие и интензивната конкуренция на банковия пазар поставят високи и многопосочни изисквания пред управлението на човешки ресурси, свързани от една страна с подбора на правилните хора на подходящи за тях позиции, осигуряване на ефективно обучение за бързо овладяване на всички необходими професионални умения, а от друга – с развитието и мотивирането на талантите вътре в организацията.

Управление „Човешки ресурси“ допринася за успехите на Банката чрез създаването и поддържането на среда, насърчаваща постиженията на служителите и насочена към постоянно повишаване на тяхната квалификация.

През ноември 2020 г. за проявени лидерски умения и динамичното развитие на Банката г-жа Петя Димитрова, Главен изпълнителен директор и Председател на УС на Пощенска банка, бе отличена за втора поредна година и общо за пети път в кариерата си със специалната награда „Банкер на годината 2020“. Финансовата институция получи през октомври два приза – „Банка на годината“ и „Динамика на развитие“, с които беше отличена в 29-ото издание на Годишните банкови награди, които се организират от Асоциация Банка на годината.

Като водещ работодател, който оценява успеха си през удовлетвореността на своите служители, Пощенска банка винаги се е стремяла да развива уменията на хората в екипа и да осигурява среда за разгръщане на техния потенциал. Благодарение на активната си политика в тази посока, финансовата институция получи в началото на февруари 2020 г. две златни отличия от годишните награди Employer Branding, организирани от b2b Media. Фокус на компанията са широк спектър от дейности за оптимизиране на работната среда, продължаващо професионално развитие и обучения, ангажиране на служителите в проекти за корпоративна социална отговорност с висока добавена стойност за обществото. Пощенска банка бе сред най-търсените работодатели на първите по рода си „Виртуални национални дни на кариерата“.

Финансовата институция е първата компания на българския пазар, която добави към портфолиото си от дигитални решения мобилното приложение Digital Office за бърза и лесна вътрешна комуникация със своите служители. По този начин тя затвърди позицията си на предпочитан работодател на българския пазар. Приложението Digital Office спестява време и ресурси, като осигурява модерно решение за цялостно управление и дигитализация на вътрешните процеси посредством онлайн комуникация в екипа.

Чрез вътрешния е-бюлетин, разпространяван ежеседмично по електронна поща, се съобщава важната информация за служителите на Банката. Той включва важни корпоративни новини, информация за предлагането на нови продукти и услуги, специални моменти от вътрешни събития и снимки от различни дейности, в които членовете на екипа на Пощенска банка участват извън офиса.

В допълнение към основната си дейност Пощенска банка продължава да се фокусира и върху нуждите на местната общност, като подкрепя програми и инициативи съвместно с утвърдени институции и организации. Банката се стреми да възпитава както своите служители, така и потребителите и обществеността в отговорно отношение към всичко, което ни заобикаля. Тя цели не само създаване на конкурентни предимства чрез включване на все по-голяма добавена стойност в продуктите, които предлага, но и да намали своето

негативно въздействие върху околната среда, като използва всяка възможност, с която да допринесе за опазването на природата.

3. Профсъюзни организации, компенсации, социални придобивки

Пощенска банка съзнава социалната значимост на ролята си на голям работодател и затова предоставя на служителите си най-разнообразни възнаграждения и социални придобивки. В тази връзка Банката се придържа към последователната си политика за предоставяне на допълнителни социални придобивки на своите служители и се стреми да ги обогатява. Прилагат се и стриктни стандарти за здравословни и безопасни условия на труд на работното място. Всички служители на Банката имат допълнително здравно осигуряване в частен фонд, чиято цена се покрива изцяло от работодателя. Допълнителното осигуряване покрива стойността на лечението в случай на необходимост. Служителите могат да сключат договор и за допълнително осигуряване на членове на своето семейството при преференциални условия. Банката осигурява служителите си и със застраховка „Живот“ за покриване на разходи при настъпване на застрахователно събитие. 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, овъръдрафт и интернет банкиране.

Пощенска банка продължи активно да поддържа вътрешна дарителска платформа за подпомагане на колеги със здравословни проблеми, наречена „Заедно“. Благотворителна програма е планирана като един от основните дългосрочни проекти на Банката, целящи да надграждат непрекъснатите усилия за развитие на лоялност и грижа за служителите. Идеята на платформата е да създаде солидарност между колегите и да бъде работещ механизъм за финансово помагане на служители със сериозни здравословни проблеми.

В Пощенска банка няма синдикална организация.

4. Политика и процедура за оценка на представянето на служителите

Грижата за личностното и професионално развитие на служителите е сред основните ценности на Банката. В тази връзка всеки служител ежегодно е оценяван за професионалното си представяне чрез програмата „Оценка на представянето“, която допринася за по-нататъшното целенасочено развитие на неговите умения. Процедурата за годишна оценка гарантира прозрачност и обективност. Тя позволява оценка на служители на база на тяхната йерархична позиция в организацията и взема под внимание техните отговорности и задачи. Нещо повече, системата не само оценява изпълнението на поставените цели, но също така набляга и на начина, по който тези цели са били постигнати. Тази процедура подобрява комуникацията между оценявания и оценяващия, насърчавайки професионалното и лично развитие на служителите.

Системата помага на служителите да се ориентират към сфери на бизнеса, които са най-удачни за развитието на техния потенциал, като в същото време ги мотивира да постигнат професионалните си цели.

5. Здравословна и безопасна среда

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

за безопасност на работното място, предвидени в трудовото законодателство, но и предприема допълнителни мерки, за да защити здравето на своите служители. Тези инициативи са резултат от убеждението на ръководството на Банката, че създаването на безопасна и здравословна работна среда е предпоставка за по-добра мотивация и кондиция на служителите и по-висока конкурентоспособност.

Пощенска банка работи в тясно сътрудничество със Службата 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.

6. Въпроси, свързани с човешките права

Пощенска банка се противопоставя на всяка форма на дискриминация, неравенство и нарушаване на човешките права, като признава и подкрепя индивидуалните различия. Всички политики, процедури и практики по управление на човешките ресурси на Банката се ръководят от зачитането на човешките права. Това гарантира, че няма място за дискриминация, а различията се признават и подкрепят. Пощенска банка насърчава бизнес етиката и високите постижения, прозрачността, правата на човека и отговорността. Взаимното уважение и достойнство са основни приоритети и съществени елементи в Кодекса за поведение на Банката. При избора си на доставчици Банката цели да гарантира пълно зачитане на правата на човека в тези компании.

През 2020 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, АмЧат, НВСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите и Българска финтек асоциация.

Като отговорна компания Пощенска банка се включи в борбата с Covid-19 и подкрепи с безвъзмездни дарения на обща стойност над 170 000 лв. специализираната болница за активно лечение по акушерство и гинекология „Майчин дом“, УМБАЛ „Света Екатерина“, МБАЛ „Хаджи Димитър“ в Сливен, Университетската многопрофилна болница за активно лечение и спешна медицина „Н. И. Пирогов“ и Университетска многопрофилна болница за активно лечение „Софиямед“. Банката се включи и в инициативата „Топъл обяд за медици“, а също така гари 30 компютъра за ученици в неравностойно положение от средно училище „Иван Вазов“ в гр. Мездра.

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 тя продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира през 2018 г. Той включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като IT и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се среда и новите тенденции в банкирането.

БЪЛГАРСКА МРЕЖА НА ГЛОБАЛНИЯ ДОГОВОР НА ООН

Пощенска банка е активен член на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, като част от целенасочената си подкрепа на инициативи в полза на обществото и опазването на околната среда.

Участието ѝ в дейността на организацията е поредно доказателство за готовността на Банката да следва устойчива корпоративна политика, която спазва десетте универсални принципа за социална отговорност и опазване на околната среда на Глобалния договор, именно:

Права на човека:

Принцип 1: Зачитане и подкрепа за опазването правата на човека.

Принцип 2: Гаранция за необвързване с действия, нарушаващи правата на човека.

Трудови норми:

Принцип 3: Приемане свободата на сдружаване и ефективно признаване на правото на колективно договаряне.

Принцип 4: Премахване на всякакви форми на насилствен и принудителен труд.

Принцип 5: Ефективно премахване на детския труд.

Принцип 6: Изкореняване на дискриминацията по отношение на правото на труд и на професия.

Околна среда:

Принцип 7: Подкрепа за превантивните подходи в опазването на околната среда.

Принцип 8: Подемане на инициативи, стимулиращи поемането на по-голяма отговорност към околната среда.

Принцип 9: Насърчаване развитието и разпространението на технологии, щадящи околната среда.

ФИНАНСОВАТА ИНИЦИАТИВА КЪМ ПРОГРАМАТА ЗА ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА НА ООН

През 2020 г. Пощенска банка отново затвърди позицията си на социално отговорна компания, като се присъедини към институциите, **подписали Принципите за отговорно банкиране (Principles for Responsible Banking, PRB)** в рамките на Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на ООН (UNEP FI). Тази значима стъпка прави Пощенска банка единствената финансова институция в България, която е избрала да се ръководи във всички аспекти на своята дейност от единната рамка за устойчиво развитие в банковия сектор, разработена посредством иновативното партньорство между водещи банкови институции в световен мащаб и Финансовата инициатива към Програмата.

Принципите обединяват повече от 190 банки от различни страни, сред които водещи финансови институции в глобален план като Santander, Nordea, ING Bank, Commerzbank, Citi и Deutsche Bank, или повече от една трета от световната банкова индустрия. Принципите за отговорно банкиране определят ролята и отговорността на банковия сектор при формирането на устойчиво бъдеще и приважането в съответствие на банковия сектор с Целите на ООН за устойчиво развитие и Парижкото споразумение за климата от 2015 г. По този начин банковата общност дава своя принос за устойчивото развитие на бизнеса и обществото.

Пощенска банка се присъединява към Финансовата инициатива към Програмата на ООН за околната среда още през 2013 г., а през 2017 г. и към Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, като по този начин допринася за спазването на екологичното законодателство в България и допълнително разширява своите инициативи в подкрепа на обществото и околната среда. Вече почти 30 години инвестициите в устойчиво развитие са основна част от дейността на финансовата институция.

Програмата за опазване на околната среда към ООН е създадена през 1972 г. в Стокхолм и има мандат да насърчава постигането на икономически растеж, съвместим с приоритетната цел за опазване на околната среда. Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на ООН се заражда през 1991 г., когато малка група търговски банки се присъединява към усилията на ООН за катализиране на екологичните идеи в сектора. Инициативата спомага за диалога между широк кръг финансови институции, включително търговски банки, инвестиционни банки, фондове, международни банки за развитие и агенции и допринася за постигането на баланс между икономическия растеж, опазването на околната среда и устойчивото развитие. Допълнителна цел на ООН е стимулирането на частните инвестиции в екологично чисти технологии и услуги.

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 допринася за опазването на природата.

През 2020 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, АмЧат, НВСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите и Българска Финтек Асоциация.

Като отговорна компания Пощенска банка се включи в борбата с COVID-19 и подкрепи с безвъзмездни дарения на обща стойност над 170 000 лв. специализираната болница за активно лечение по акушерство и гинекология „Майчин дом“, УМБАЛ „Света Екатерина“, МБАЛ „Хаджи Димитър“ в Сливен, Университетската многопрофилна болница за активно лечение

и спешна медицина „Н. И. Пирогов“ и Университетска многопрофилна болница за активно лечение „Софиямед“. Банката се включи и в инициативата „Топъл обяд за медици“, а също така даде 30 компютъра за ученици в неравностойно положение от Средно училище „Иван Вазов“ в гр. Мездра.

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 тя продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира през 2018 г. Той включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като IT и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се среда и новите тенденции в банкирането. Пощенска банка осигури 15 стипендии за обучение в СофтУни. Те са за победителите в играта Brain Games, която се проведе на Facebook страницата на финансовата институция в две направления – програмиране и дизайн. Brain Games е игра за „разумните“ и „творчески“ личности.

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

Банката се включи в инициативата „Моята професия – моето бъдеще“, организирана от Портала на българските общини КМЕТА.bg под патронажа на Министерството на труда и социалната политика. Целта на инициативата е да свърже младите специалисти, които завършват своето висше образование, с компании от родния бизнес, които търсят квалифицирани служители. Банката награди един от студентите, създал проект по предварително анонсирана тема „Бъдещето обича смелите: Провокирай го с твоята идея за дигитален банков продукт от ново поколение“.

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

През 2020 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки. Младите банкери от 11-и клас на Учебната търговска банка Postbank Next завоюваха 2-ро място в категория „Мултимедийна презентация“ по време на 21-вия традиционен панаир на Националната търговско-банкова гимназия. В оспорваното състезание участваха 58 учебни фирми, учебни банки и учебни застрахователни компании и около 800 ученици от 10-и, 11-и и 12-и клас в гимназията. Развитието и модерните тенденции в сегмента на картовите разплащания бяха само част от темите на онлайн дискусиите, част от образователна програма, в които експерти от Пощенска банка представиха основните бизнес процеси в банковата сфера пред младежите от Националната търговско-банкова гимназия.

В рамките на традиционната си стажантска програма за поредна година Пощенска банка даде възможност на талантиливи студенти и млади хора с мотивация да докажат своите качества и да започнат професионалната си кариера в една от най-големите и водеща по отношение на иновациите банка на пазара. Стажантската програма е част от политиката за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка в подкрепа на младите хора вече повече от 13 години.

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

През октомври 2020 г. Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щафетно бягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от клуб „Бегач“. В него се включиха 183 отбора от 70 компании от различни сектори, които се състезаваха в подкрепа на две каузи. Събраните средства от над 8 000 лв. бяха дарени по проекти на фондация „За нашите деца“ за предоставяне на професионални социални услуги за най-уязвимите деца в ранна възраст и на фондация „Воден път“ за подкрепа на деца със специални нужди чрез кинезитерапия, водна рехабилитация и модифицирано плуване, за да могат те да пораснат като самостоятелни възрастни и да получат шанс за пълноценен живот.

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

През септември 2020 г. доброволци от Пощенска банка продължиха с преобразяването на горска пътека в местността „Златните мостове“ в Природен парк „Витоша“. Инициативата „Зелени истории на открито“, стартирала през 2019 г., е част от устойчивата екологична политика на компанията, която показва как с обединени усилия можем да променяме средата около нас към по-добро. В събитието тази година се включи и основателят на първия ресторант с нулев отпадък в България Блажка Димитрова, която вдъхнови служителите на Банката да бъдат по-зелени и отговорни.

По случай Световния ден на околната среда Банката се присъедини към фотоконкурс на тема „Биоразнообразие“, организиран от Българска мрежа на Глобалния договор на ООН, на която е член, и спечели четири награди благодарение на фотографии на свои служители.

През 2020 г. Пощенска банка стартира иновативния информационен формат в партньорство с Vlootberg TV – подкастът „Финанси на фокус“. Подкастът се реализира в седем епизода, в които експерти от Банката запознаха аудиторията с модерните решения в банкирането, с иновативните банкови продукти и услуги и с разнообразните възможности в сектора, които съвременните технологии ни предоставят. Инициативата продължава с нови епизоди и през 2021 г.

Пощенска банка подкрепя талантиливите деца на България и продължи своето дългосрочно партньорство с вокална група „Бон-Бон“ и подпомогна премиерното представяне на детския мюзикъл „Пепеляшка“.

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

провеждат в Централния офис.

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 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.



