

**ДОКЛАД ЗА
ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ
И УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ**

2018



СЪДЪРЖАНИЕ

Преглед на финансовото представяне и бизнеса

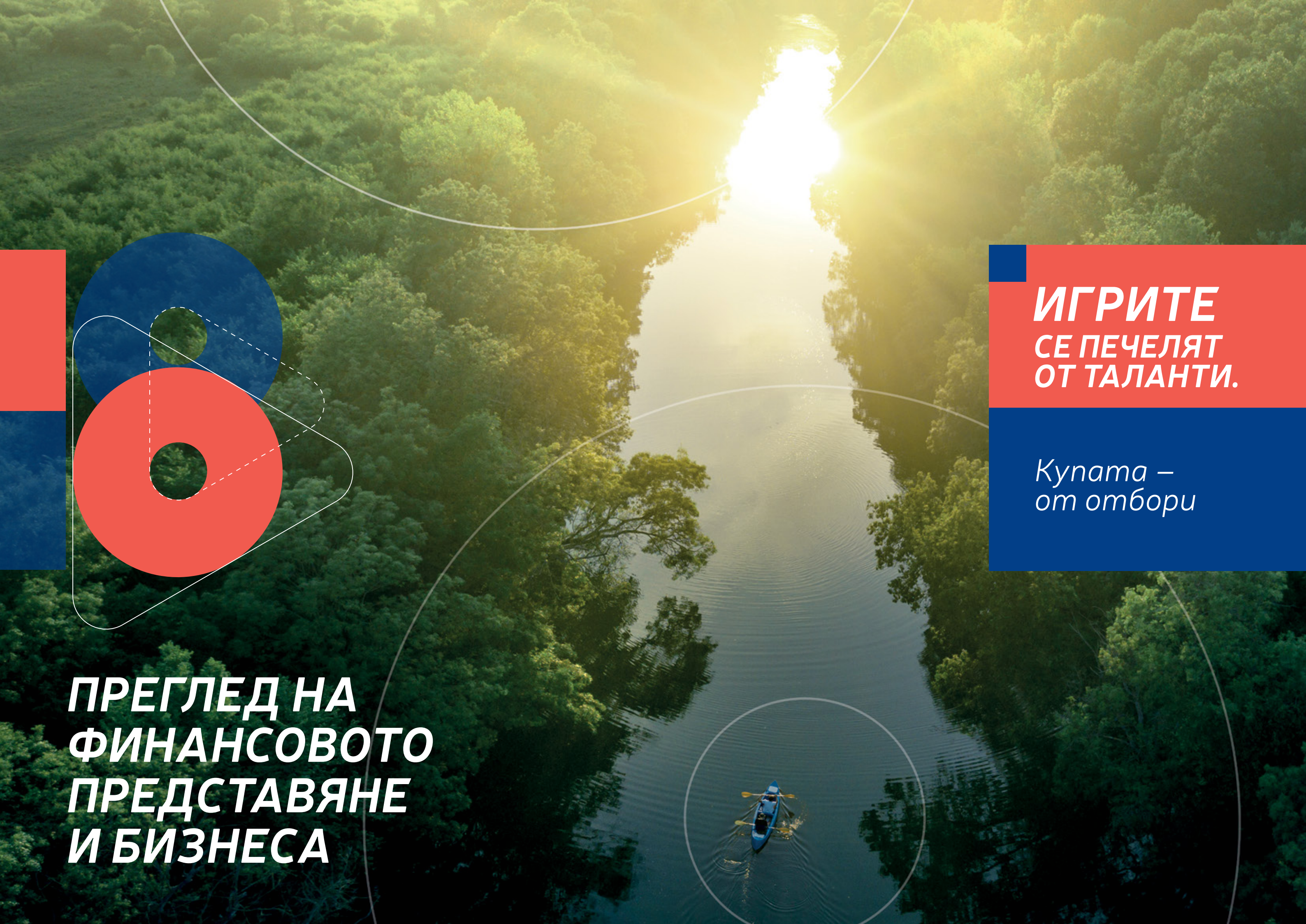
Писмо до акционерите	4
Профил на Банката	8
Преглед на финансовото представяне	14
Преглед на бизнеса	22
Структура на управление и управление на риска	36

Приложение

Доклад на независимите одитори	46
Годишен доклад за дейността	55
Финансови отчети	79

Принос към устойчивото развитие

Писмо до заинтересованите страни	90
Ръководни принципи и идеали	93
Икономически принос	97
Клиентска удовлетвореност	99
Отговорно поведение и гаранция за качеството на продуктите	100
Развитие на човешкия капитал	102
Намаляване на въглеродния отпечатък	106
Обществен принос	110



**ИГРИТЕ
СЕ ПЕЧЕЛЯТ
ОТ ТАЛАНТИ.**

*Купата –
от отбори*

**ПРЕГЛЕД НА
ФИНАНСОВОТО
ПРЕДСТАВЯНЕ
И БИЗНЕСА**



Уважаеми акционери,

С гордост Ви представям поредната рекордна година в историята на Пощенска банка. Постигнахме нетна печалба от 157 млн. лв., което е увеличение с цели с 16% в сравнение с предходната година. Възвръщаемостта на собствения капитал остава в двуцифрения диапазон, достигайки 12.7%, в сравнение с 11,2% през 2017 г., докато възвръщаемостта на активите е над нивото от 2% (2,12% през 2018 г. спрямо 1,94% през 2017 г.). Пощенска банка заема стратегическо място в банкирането на дребно и корпоративното банкиране в България. Утвърдихме се като 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. Банката ни е с една от най-добре развитите клонови мрежи и модерни алтернативни канали за банкиране, което ни осигурява много добра позиция да постигнем още по-големи успехи през следващите години.

Според данните на Националния статистически институт в края на 2018 г. коефициентът на безработица достигна нов минимум от 4,7%, което не е наблюдавано в най-новата българска история.

Българската икономика беше в добро здраве. Ръстът остана стабилно над 3% през последните четири години, като прогнозите са тази тенденция да се запази и през следващите няколко. Въпреки това, забавянето на световната търговия, и по-съществено на икономиките на страните от ЕС, оказва негативен ефект и върху българската икономика. През 2018 г. беше отбелязан ръст на годишна база от 3,1%, по-нисък от този през 2017г. (3,5%), но все пак един от най-високите сред страните от ЕС.

Положителната макроикономическа рамка промени нагласите на българските потребители и те започнаха да потребяват повече. Потреблението нарастна със стабилни темпове, а в сравнение с предходната година, ръстът на инвестициите също беше изключително по-висок. Очакванията са инвестициите да продължават да растат стабилно и през 2019 г.,

поради предвидения старт на някои големи инфраструктурни проекти. Поради това, пониският растеж на БВП се дължеше единствено на външния сектор. Приносът на износа беше отрицателен за пръв път от началото на кризата насам. В същото време вносът продължи да расте, макар и по-бавно, отколкото през 2017 г.

Категорично можем да посочим, че през 2018 г. българската банкова система отчете една от най-добрите си, ако не и най-добрата си година. Нетната печалба на банките скочи с 43% до 1,68 млрд. лева, макар че половината от нетното увеличение идваше от еднократни фактори като изплатени дивиденди и други извънредни приходи, а не от основен бизнес.

Кредитирането отчете възход благодарение на положителната макроикономическа рамка и увеличеното търсене на кредити както от предприятията, така и от домакинствата. Брутните кредити нараснаха с 8,6%, което е най-високото ниво от финансовата криза насам, до 60,9 млрд. лв.

През 2018 г. Пощенска банка постигна нови висоти по отношение на финансовите си резултати. Кредитите и депозитите отчетоха стабилен ръст, приходите се подобриха, а разходите за обезценка намаляха. През годината пазарната среда беше благоприятна, което ни позволи да продължим с органичния си растеж и да подобрим позициите си, особено по отношение на събирането на депозити. Клиентските депозити нараснаха с 12% на годишна база до 6,8 млрд. лева, значително изпреварвайки ръста на пазара. Фокусирахме се върху привличането на повече корпоративни депозити, с цел да привлечем бързо обеми, да подобрим структурата на депозитите си и да запазим ликвидните си буфери. Депозитите от корпоративни клиенти се увеличили с 24% през 2018 г. до 1,77 млрд. лв., а като дял от общите депозити нараснаха с 2,5 п.п. до 26%.

Приходите от лихви по кредитите нараснаха с темпа на растеж на нетните кредити – с 9,6% (25 млн. лв.) до 283 млн. лева. Общите приходи от лихви отчетоха ръст със същия размер (25 млн. лв. до 323 млн. лв.), като по-високите приходи от предоставени средства на други банки и деривативни инструменти бяха компенсирани от по-ниските лихвени приходи от хеджиране и ценни книжа. През 2018 г. разходите за лихви отчетоха спад от още 18% (2,6 млн. лв.) до едва 11,5 млн. лв., което вероятно се случва за последен път, тъй като лихвените проценти по депозитите няма накъде повече да намаляват, за да компенсират нарастващите депозитни обеми. Нетните приходи от лихви за годината отчетоха ръст от близо 10% (27 млн. лв.) до 312 млн. лв. Нетните приходи от такси и комисиони също нараснаха, макар и по-скромно – с 3,2% (2,6 милиона лв.) до 83 млн. лв. Целта на Пощенска банка да бъде предпочитаната от клиентите основна транзакционна банка доведе до положителни резултати и стабилен ръст на приходите от парични преводи, поддържане на сметки и продажба на услуги.

Запазихме водещата си позиция като най-голямата банка попечител в страната в ролята си на компания, обслужваща най-много колективни инвестиционни схеми, и бяхме отличени с наградата за най-добра банка попечител в България за седма поредна година. Признанието дойде от списание Global Custodian – престижното световно издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност.

В постоянно променящия се дигитален свят продължихме да предлагаме модерни банкови продукти и услуги, които са без аналог на пазара, даващи добавена стойност на клиентите. Те са част от дългосрочната ни стратегия за развитие на дигитални решения и иновативни канали на банкиране за удобство на потребителите. И през тази година продължихме да създаваме модерни банкови продукти и услуги, които са без аналог на пазара, даващи реална добавена стойност на клиентите. За да отговорим на очакванията на модерните потребители и през 2018 г. Банката продължи да инвестира в една от най-иновативните си услуги – центровете за потребителско кредитиране MOMENTO, които с удобните си локации и удължено работно време само за една година се доказаха като модерен и удобен начин за бързо и лесно финансиране.

Пощенска банка продължи да развива и специализираните си центрове за потребителско и жилищно кредитиране за удобство на своите клиенти в цялата страна. Предстои да бъдат открити през 2019 г. и първите три изцяло нови дигитални клона със зона за самообслужване и много други удобства за клиентите.

Най-новото финансово решение на Пощенска банка, което променя банковия пазар, е EVA (Electronic Virtual Assistant) – първият банков кредитен чатбот у нас, който предоставя полезна и структурирана информация за различни банкови продукти като потребителски кредити,

кредитни карти и програми за обединение на задълженията. Със стартирането на EVA направихме поредна крачка в прилагането на иновативни финансови решения и услуги, които да улесняват максимално потребителите.

Освен новите продукти, през годината Банката предлагаше и редица други предимства – възможност за допълнителни отстъпки, парични бонуси чрез иновативната сметка за заплата „Супер сметка“, преводи на Western Union директно на нейни банкомати, мобилни банкови експерти, които консултират клиентите в предварително заявено време и на място.

Общественият принос остава неразделна част от мисията ни. Ние сме социално отговорна компания, за която инвестициите в развитието на устойчив бизнес са важен елемент от дейността ѝ. През 2018 г. осъществихме редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Ние сме активен член и подкрепяме много от инициативите на партньорите ни от 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 финтек асоциация.

Образованието на децата и младите хора на България същевременно винаги е било част от разработваните и подкрепяни от нас проекти за корпоративна социална отговорност. Затова стартирахме в навечерието на новата учебна година съвместен проект с една от най-модерните и иновативни образователни институции у нас СофтУни (SoftUni). Той е в подкрепа на родното образование и 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. Проектът е част от стратегията ни за дигитализация и цялостната ни политика за корпоративна социална отговорност.

В подкрепа на образованието като ключов сектор за пазара, през 2018 г. за поредна година подкрепихме Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажирахме да станем ментор на една от учебните банки.

Грижата за околната среда и местните общности е част от нашия бизнес модел, с който се стремим да пестим ресурси и да оставяме по-незабележим отпечатък от дейността си. Затова сме горди да споделим, че през 2018 г. стартирахме второто издание на една от най-успешните ни вътрешни инициативи „Герои в зелено“. С нея продължаваме заедно с целия екип на Пощенска банка да търсим и да намираме нови начини да се грижим за опазването на природата. Даваме възможност на всички служители да кандидатстват и представят своите идеи.

Усилията ни през 2018 г. бяха високо оценени и заслужено спечелихме редица престижни награди, които ни превърнаха в една от най-награждаваните банки на българския пазар.

Бизнес усилията и резултатите ни бяха възнаградени като Пощенска банка бе отличена за най-добрата банка в банкирането на дребно в България за 2018 г. от престижния конкурс World Finance Banking Awards 2018 на сп. World Finance. Ние сме единствената финансова институция от България, която получава отличие в тази категория от старта на наградите през 2010 г. Признанието е за постигнатите високи резултати от Банката, благодарение на иновативния ѝ и устойчив модел на банкиране на дребно, разработените модерни продукти и услуги, широката клонова мрежа от удобни офиси в цялата страна и дългосрочната стратегия за развитие.

Финансовата институция спечели приза „Най-добра банка в България в търговското финансиране“ от годишната класация на Global Banking & Finance Review.

Банката получи и престижната награда в категория „Динамика на развитие“ от годишните награди на „Асоциация Банка на годината“.

През март световният лидер в сферата на разплащателните услуги Western Union отличи Пощенска банка със специална награда за услугата за получаване на парични преводи на Western Union на всеки един банкомат на Банката в България. Наградата се присъжда за иновации като признание за ефективността и гъвкавостта на решенията, които Банката разработва за своите клиенти.

Успешната ни корпоративна социална отговорност и корпоративна комуникация бяха отличени с общо четири награди от престижните конкурси за PR и комуникации BAPRA Bright Awards и PR

Приз 2018, като получихме и сребърно Effie за една от най-иновативните си услуги – централните за потребителско кредитиране „Моменто“.

Щастлива съм, че Пощенска банка получи престижното отличие „Работодател на годината“ от първите годишни награди Employer branding на b2b Media. Наградата е за цялостната стратегия на финансовата институция за изграждане на работодателска марка с перспектива за успешно привличане, управление и задържане на таланти. Тя включва различни дейности за управление, подобряване на работната среда, възможности за професионално развитие и ангажиране на служителите в проекти и кампании в подкрепа на обществото и за подобряване състоянието на околната среда.

Всички тези постижения нямаше да се случат без мотивацията и активното участие на най-ценния ни актив – нашите служители. Бих искала да изразя благодарността си към тях, защото тези резултати нямаше да са възможни без тяхната отдаденост, лоялност, амбиция и усърдна работа. Също така бих искала да благодаря и на колегите от Централното управление и на акционерите за съдействието, подкрепата и съветите, които допринесоха много за постиженията ни.

Продължихме силно да насърчаваме инициативата, творчеството и готовността на всеки служител да бъде част от развитието и успеха на нашата банка. Доказателство за това е конкурсът „Идейно“, в който всички служители могат да представят директно на Ръководството идеите си за оптимизиране на работата. Най-добрите предложения се реализират на практика в Банката и се награждават.

Служителите на Пощенска банка са и редовни дарители на Националния център по трансфузиона хематология и участват в акции за кръводаряване, които се организират и провеждат в Централния офис, за което им благодаря от сърце!

През изминалата година дадохме начало на вътрешна дарителска платформа за подпомагане на колеги със здравословни проблеми, наречена „ЗАЕДНО“. Благотворителна програма е планирана като един от основните ни дългосрочни проекти, 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. Затова като силен екип, който посреща заедно добрите и лошите моменти, вярвам, че ще протегнем ръка, за да осигурим подкрепа за тези, които могат да се озоват в тежка ситуация. Заедно можем да постигнем всичко, да бъдем опора за колегата до нас, за приятеля, с който всеки ден работим. Вярвам, че няма по-важна инвестиция от тази в доброто бъдеще. Малките жестове са голямата сила на хората с добри сърца.

През 2019 г. основните финансови цели на Пощенска банка ще бъдат да подобрим рентабилността си, да разширим кредитния си портфейл, като същевременно запазим ликвидните си буфери, да намалим обема на необслужваните експозиции и да разнообразим източниците на приходи.

Това ще бъде направено паралелно с основната ни стратегическа цел – успешното придобиване на „Банка Пиреос България“ АД (Банка Пиреос България). През ноември 2018 г. Пощенска банка подписа предварителен договор с Пиреос Банк С.А. за придобиване на местното му дъщерно дружество Банка Пиреос България. Очакваме сделката да бъде финализирана през 2019 г. след получаване на необходимите регулаторни одобрения. Придобиването на Банка Пиреос България предлага уникална възможност на Пощенска банка да подобри пазарните си позиции и да стане четвъртата по големина банка на българския пазар по размер на активите и трета по размер на кредитния портфейл и депозитите. Приключването на сделката ще подобри финансовите резултати на Юробанк Груп в България и се очаква да бъде ключово събитие в стратегията ѝ за разширяване на международната ѝ дейност с фокус върху пазари, на които е лидер.

Ще продължим също така да инвестираме в предоставянето на по-добри продукти и отлично обслужване на своите клиенти чрез клоновата си мрежа и дигиталните си канали. Дългосрочната ни стратегия остава непроменена – Пощенска банка да бъде основната, предпочитана банка за своите клиенти, отговаряща на постоянно нарастващите им очаквания, като по този начин създава стойност за тях и за своите акционери.

**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 петата по активи банка в България, с широка клонова мрежа в цялата страна и значителна клиентска база от граждани, фирми и институции.

Банката има 28-годишно присъствие сред лидерите на банковия пазар в България. 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.



Пощенска банка получи престижната награда „Работодател на годината“ от годишните награди за Employer branding на b2b Media. Отличието е за цялостната стратегия на финансовата институция за изграждане на работодателска марка с перспектива за успешно привличане, управление и задържане на таланти. Тя включва различни дейности за управление, подобряване на работната среда, възможности за професионално развитие и ангажиране на служителите в проекти и кампании в подкрепа на обществото и за подобряване състоянието на околната среда.

През юни 2018 г. Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) потвърди дългосрочен кредитен рейтинг ВВВ-, със стабилна перспектива.

И през тази година Пощенска банка продължи да създава модерни банкови продукти и услуги, които са без аналог на пазара, даващи реална добавена стойност на клиентите. За да отговори на очакванията на модерните потребители и през 2018 г. Банката продължи да инвестира в бранда за иновативно потребителско кредитиране „Моменто“. Банката получи сребърно Effie за една от най-иновативните си услуги – центровете за потребителско кредитиране „Моменто“, които с удобните си локации и удължено работно време само за една година се доказаха като модерен и удобен начин за бързо и лесно финансиране. През 2018 г. Пощенска банка продължава да развива и специализираните си центрове за потребителско и жилищно кредитиране за удобство на своите клиенти в цялата страна. Предстои да бъде открит през 2019 г. и изцяло нов дигитален клон със зона за самообслужване и много други удобства за клиентите.



Пощенска банка бе отличена за най-добрата банка в банкирането на дребно в България за 2018 г. от престижния конкурс World Finance Banking Awards 2018 на сп. World Finance. Това е единствената финансова институция от България, която получава отличие в тази категория от старта на наградите през 2010 г. Признанието е за постигнатите високи резултати от Банката, благодарение на иновативния ѝ и устойчив модел на банкиране на дребно, разработените модерни продукти и услуги, широката клонова мрежа от удобни офиси в цялата страна и дългосрочната стратегия за развитие. Банката получи и престижната награда в категория „Динамика на развитие“ от годишните награди на „Асоциация Банка на годината“.

През март световният лидер в сферата на разплащателните услуги Western Union отличи Пощенска банка със специална награда за услугата за получаване на парични преводи на Western Union на всеки един банкомат на Банката в България. Наградата се присъжда за иновации като признание за ефективността и гъвкавостта на решенията, които Банката разработва за своите клиенти.

За седма поредна година Пощенска банка е определена за топ попечител в България от сп. 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 е с най-високите числови оценки при всички категории.

Финансовата институция спечели приза „Най-добра банка в България в търговското финансиране“ от годишната класация на Global Banking & Finance Review.



Пощенска банка разшири възможностите за изгодно финансиране на бизнеса, като съвместно с Черноморска банка за търговия и развитие (ЧБТР) ще предоставят 58.3 млн. евро (32 млн. евро и 26.3 млн. евро, респективно всяка една от тях), за да подкрепят финансирането за изграждането на хотел Marriott в София, първият хотел на реномираната международна веригата в България. Проектът има за цел да посрещне нарастващото търсене на висококачествени бизнес, туристически и конферентни пространства в столицата. Строителството на внушителния хотел Marriott с 232 стаи се очаква да бъде завършено през 2020 г.

За четвърта поредна година през 2018 г. Банката подкрепи Националния конкурс на вестник „24 часа“ – „Големите малки“, защото отдава голямо значение на развитието на малкия бизнес.

През годината Пощенска банка продължи организацията на поредица от специализирани конференции в подкрепа на бизнеса в страната под надслов „Пощенска банка среща бизнеса“. През 2018 г. екипът на Банката посети София, Благоевград, Пловдив, Добрич и Монтана. На тези срещи специалистите на Банката



запознаха представителите на местния бизнес със стратегически решения за подпомагане на бизнеса в съответните региони.

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.

За поредна година Пощенска банка подкрепи иновациите в сектора на финансовите услуги и покани свои партньори да се включат в третото регионално състезание за разработване на финансови технологии – Beyond Hackathon. Банката кани за участие стартап компании и хора от България, работещи в сферата на финансовите технологии – софтуерни разработчици, графични дизайнери, анализатори на данни и специалисти по бизнес развитие и маркетинг. Инициативата ще се състои в Центъра за иновации на Юробанк в Атина.

НОВИ ПРОДУКТИ

Пощенска банка въведе през 2018 г. още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите.

EVA (Electronic Virtual Assistant) – първият банков кредитен чатбот у нас е най-новото финансово решение на Пощенска банка. Той ще е на линия 24/7, за да предоставя полезна и структурирана информация за различни банкови продукти като потребителски кредити, кредитни карти и програми за обединение на задълженията. Със стартирането на собствен чатбот Пощенска банка направи поредна крачка в прилагането на иновативни финансови решения и услуги, които да улесняват максимално потребителите. Чатботът представлява софтуерно решение, което позволява да се отговаря автоматично на най-често задаваните въпроси чрез текст, снимки, линкове и други елементи. Той е електронен виртуален асистент, който консултира потребителите дистанционно по-бързо и чрез предпочитаните от тях устройства. Чатботът е модерен и все по-предпочитан начин за комуникация, защото подобрява процеса на обслужване, предлага на потребителите персонализирани услуги и подобрява изживяването им в контакта с компанията.

През 2018 г. Пощенска банка пусна на пазара иновативна услуга за потребителите, които не искат да чакат с дни, а искат да получат дебитна карта веднага, на момента на подаване на искането в клона.



Отпечатването на пластиката вече ще става за максимум 15 минути. Услугата ще е достъпна в избрани офиси на Банката. Моментното издаване на дебитни карти пести ценно време и комбинира високо ниво на сигурност с бърз достъп до всички функционалности и удобства, които картата предоставя. Новата услуга е част от стратегията на Пощенска банка да предлага на клиентите модерни финансови решения, изцяло съобразени с техните изисквания.

След задълбочено проучване на нагласите на потребителите през месец март Банката предложи на своите клиенти още една нова услуга – получаване на парични преводи на Western Union на банкомат. Новата услуга дава възможност на клиентите да получават парични преводи от всички 200 държави, в които Western Union оперира, директно на всеки един банкомат на Пощенска банка в България. Услугата е удобна, лесна и достъпна 24 часа, 7 дни в седмицата. Получателят на Western Union превод трябва да има дебитна карта към разплащателна сметка в лева или друга валута, издадена от Банката.

През 2018 г. Пощенска банка продължи да предлага 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 входването им в банков клон. В удобно и предварително заявено време и на място, предпочитано от клиента, мобилните банкери отговорят на всички въпроси, свързани с потребителски и жилищни кредити, овърдрафти и кредитни карти.

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

Банката продължи да предлага на своите клиенти и Кредитна програма „Повече днес“. С нея клиентите могат да увеличат разполагаемия си доход с до 50%, а в определени случаи дори и повече. Тя включва широка гама от кредитни продукти, като с нея клиентите имат възможност бързо и лесно да обединят задълженията си по кредитни карти, потребителски или ипотечни кредити до 100 000 лв. Банката получи наградата от BAPRA Bright Awards за комуникационната кампания на кредитна програма „Повече днес“, в категорията „Дебют на годината – кампания за нов продукт или услуга“.

Експертите на Пощенска банка отчетоха продължаваща тенденция за ръст в жилищното кредитиране през първите два месеца на 2018 г. Нарастването на интереса на потребителите към покупка на жилище води до над 60% увеличение на исканията за жилищен кредит, получени в Банката спрямо същия период на миналата година. Портфолиото на кредитната институция показва, че ипотечният бизнес продължава да бъде концентриран в големите градове на страната – София, Пловдив, Варна, Бургас и Стара Загора, които формират около 90% от общия бизнес. Интересът на клиентите за покупка на жилища е насочен не само към самите градове, но и към населените места около тях, които имат изградени инфраструктурни връзки с близкия голям град. Пощенска банка



получи първо място в категория „Нова услуга“ в петото издание на конкурса VAAwards за кампанията жилищен кредит „Безлихвен край“.

През месец февруари 2018 г. Пощенска банка затвърди имиджа си на модерна и дигитална банка, като обогати присъствието си в социалните мрежи с още един канал – профил на Банката в Instagram. Пощенска банка получи и награда в категория „Банки“ от десетото издание на единствената по рода си потребителска класация „Любимите марки“.

НАГРАДИ:

- Награда „Най-добра банка в България в търговското финансиране“ от годишната класация за 2017 г. на Global Banking & Finance Review;
- Престижно отличие „Работодател на годината“ от първите годишни награди за Employer Branding на b2b Media;
- Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка, спечели най-значимата банкова награда на българския пазар – „Буров“ за 2017 г.;
- Специална награда за иновации от Western Union за услугата получаване на парични преводи на Western Union на всеки един банкомат на Банката в България;
- Награда за седма поредна година за най-добра банка в предоставянето на попечителски услуги от сп. Global Custodian – престижното световно издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност;
- Награда от VAPRA Bright Awards за комуникационната кампания на кредитна програма „Повече гнес“, категория „Дебют на годината – кампания за нов продукт или услуга“;
- Награда в категория „Вътрешен комуникационен отдел на годината“ от PR Приз 2018 г., трето място;
- Отличие в категория „Комуникационна кампания за работодателска марка (employer branding)“ от PR Приз 2018 г. за проект „Заедно на върха“ – годишна стратегия за засилване на работодателската марка, второ място;
- Награда в категория „Зелени комуникации и градска среда“ в PR Приз 2018 г. за вътрешната инициатива „Герои в зелено“, второ място;
- Бизнес награда за „Динамика на развитие“ от годишните награди на Асоциация Банка на годината;
- Отличие „Най-добра банка в банкирането на дребно в България за 2018 г.“ от престижния конкурс World Finance Banking Awards 2018 на сп. World Finance;
- Награда в категория „Банки“ от десетото издание на единствената по рода си потребителска класация „Любимите марки“;
- Първо място в категория „Нова услуга“ в петото издание на конкурса VAAwards за кампанията жилищен кредит „Безлихвен край“;
- Сребърно Effie за една от най-иновативните услуги на Банката – центровете за потребителско кредитиране „Моменто“, които с удобните си локации и удължено

работно време само за една година се доказаха като модерен и удобен начин за бързо и лесно финансиране;

- Награда за стратегическия проект със СофтУни в категория „Образование, обучение и развитие“ на годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“ на сп. Business Lady;
- Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка получи престижното отличие „Мисис Икономика“ от конкурса „Мистър и Мисис Икономика 2018“, организиран от сп. „Икономика“ и КРИБ.



ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ

СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС

(Всички цифри са в хил. лв.)

	2018	2017
Предоставени кредити и аванси на клиенти	5 271 189	4 828 632
Депозити от клиенти и фирми	6 814 255	6 080 217
Акционерен капитал	1 250 660	1 236 587
Общо активи	8 197 199	7 420 982

ОТЧЕТ ЗА ПРИХОДИТЕ И РАЗХОДИТЕ

(Всички цифри са в хил. лв.)

	2018	2017
Нетен доход от лихви	311 513	284 202
Нетен доход от такси и комисиони	82 898	80 320
Нетна печалба от търговия	4 596	5 445
Други оперативни приходи	566	1 205
Общо приходи от дейността	399 573	371 172
Общо разходи от дейността	(144 207)	(131 635)
Фонд за гарантиране на влоговете	(16 358)	(18 774)
Провизии за обезценка	(63 799)	(69 663)
Печалба преди данъци	175 209	151 100
Данък печалба	(17 782)	(14 835)
Печалба след данъци	157 427	136 265

КЛЮЧОВИ ФИНАНСОВИ СЪОТНОШЕНИЯ

	2018	2017
Коефициент на обща капиталова адекватност	20.06%	21.77%
Нетен лихвен марж	3.8%	3.8%
ROA - възвращаемост на активите (Печалба / Активи)	2.0%	1.9%
ROE - възвращаемост на акционерен капитал (Печалба / Собствен Капитал)	12.7%	11.2%
Доходи от акция	0.28	0.24
Общо финансиране /привлечени средства/	6 865	6 120
Съотношение приходи от такси и комисиони/разходи	57%	61%
Съотношение разходи за провизии/нетни кредити	1.2%	1.4%
Съотношение разходи за провизии/приходи	16%	19%
Съотношение разходи/приходи	36.1%	35.5%
Съотношение нетни кредити/депозити	77%	79%

СВЕТОВНАТА ИКОНОМИКА

През 2018 г. световната икономика продължи своето положително развитие с малко по-бавен темп от 3,7%, в сравнение с 3,8% за предходната година. Отчетеният през втората половина на 2018 г. значителен спад в промишленото производство, търговията и индексите на доверието на бизнеса допринесе за забавянето на растежа на икономиката през последните две тримесечия.

Основна причина за това са перспективите за нова търговска война – САЩ, Китай и други страни повишиха митата и въпреки че най-лошите прогнози не се реализираха, все още има възможност за подновяване на конфликта. Нестабилността на цените на петрола през втората половина на годината, макар и да са сравнително стабилни от началото на 2019 г., също създаде известно напрежение. По-скъпият долар породил известна волатилност на пазарите, а увеличаващите се рискови премии доведоха до отлив на капитали от развиващите се страни. Всички тези фактори неизбежно рефлектират върху прогнозите за икономическия ръст през следващите две години, които към момента са съответно 3,5% и 3,6%.

Рисковете, които биха довели до по-песимистична прогноза зависят от политическата несигурност около търговските преговори и все още съществуващата опасност от широкомащабна търговска война, очакванията на финансовите пазари и неяснотата около Брекзит.

Наблюдава се забавяне и в икономическия ръст в ЕС - от 2,4% през 2017 г. до 1,9% през 2018 г. Това беше очаквано, тъй като ръстът на икономиките в някои страни членки надвишаваше потенциалния, но размерът и продължителността на забавянето надвишиха очакванията.

Забавянето на ръста на международната търговия оказва значително влияние върху държавите от еврозоната, които имат силни търговски връзки със засегнатите страни. Въпреки това икономиката на ЕС не загуби потенциала си и ще продължи да се разраства през следващите години, макар и с по-бавни темпове. Прогнозата за 27-те страни членки, които ще останат в ЕС, е 1,5% и 1,7% съответно за 2019г. и 2020 г., докато за еврозоната тя е малко по-ниска – съответно 1,3% и 1,6%.

Основните икономики се насочват към по-строга парична политика. В САЩ Федералният резерв повиши основния лихвен процент (Fed Funds Rate) до 2,25-2,50%, докато в Европа ЕЦБ приключи нетните покупки на активи през декември 2018 г., както беше планирано. В резултат на понижената перспектива за растеж в еврозоната и неяснотата относно ефекта от Брекзит върху икономиката на ЕС, ЕЦБ се очаква да запази меката парична политика през по-голямата част на годината и да не увеличава лихвите поне до есента. Също така ЕЦБ ще продължи да реинвестира в пълен размер падежиращите ценни книжа с цел поддържане на ликвидността в системата.

ИКОНОМИКАТА НА БЪЛГАРИЯ

Ръстът на българската икономика остава стабилно над 3,0% за последните четири години, като прогнозите са тази тенденция да се запази и през следващите няколко. Въпреки това, забавянето на световната търговия, и по-съществено – на икономиките на страните от ЕС, оказва негативен ефект и върху българската икономика. През 2018 г. е отбелязан ръст на годишна база от 3,1% по-нисък от този през 2017 г. (3,6%), но остава един от най-високите сред страните от ЕС.

Положителната макроикономическа рамка промени нагласите на българските потребители и те започнаха да потребяват повече. Потреблението нарасна с рекордни темпове, достигайки до 6% през 2018 г. Ръстът на инвестициите също бе изключително висок в сравнение с предходната година и достигна 6,5%. Очакванията са инвестициите да продължават да растат стабилно и през 2019 г., поради предвидения старт на някои големи инфраструктурни проекти.

Поради това по-ниският растеж на БВП се дължи единствено на външния сектор. Приносът на износа бе отрицателен за пръв път от началото на кризата. В същото време вносът продължи да расте (с 3,7% на годишна база), макар и по-бавно отколкото през 2017 г.

Износът (по цени FOB) нарасна умерено с 1,2% през 2018 г. до 55,3 млрд. лв. Скронният ръст прикрива две много различни тенденции. Износът към страните от ЕС, основният търговски партньор на България, нарасна стабилно с 9,2% до 37,7 млрд. лв. От друга страна, търговията с трети страни намаля с 12,5% до 17,6 млрд. лв. Повече от половината от спада в обема се дължеше на двата основни търговски партньора на България извън страните от ЕС - Турция и Русия и бе причинен от кризата в Турция и нестабилните цени на петрола. В същото време, търговията с другите страни от топ 5, а именно Китай, Сърбия и САЩ, нарасна с двуцифрени стойности.

Вносът отбелязва ръст от 6,3% до 62,9 млрд. лв., като по-голямата част от увеличението се дължеше на суровини и машини. Търговският дефицит продължи да се разширява, достигайки 7,7 млрд. лв. през 2018 г. спрямо 4,6 млрд. лв. през 2017 г.

Преките чуждестранни инвестиции се увеличиха с 10% през 2018 г. до 1,533 млн. евро. Около половината от инвестициите бяха под формата на дългови инструменти - тяхното ниво през 2018 г. е било 703 млн. евро (с една трета по-малко спрямо предходната година). Капиталовите инвестиции бяха в размер на 566 млн. евро, като тук се включва и увеличението от 600 млн. евро на акционерния капитал на Банка ДСК за придобиването на SG Експресбанк, които ще бъдат отчетени като изходящ поток в началото на 2019 г. От друга страна, реинвестираната печалба през 2018 г. се удвои в сравнение с 2017 г. до 264 млн. евро, въпреки значителните изходящи потоци през първата половина на годината под формата на дивиденди, изплатени от местните дъщерни дружества на чуждестранни мултинационални компании. Най-голям дял от инвестициите дойдоха от Холандия, следвана от Германия и Белгия.

С ниво от 2,7% в края на 2018 г. индексът на потребителските цени отбеляза лек спад спрямо предходната година. Инфлацията се дължеше на цените на енергийните ресурси и услуги. Цените на жилищата и комуналните услуги нараснаха с 4,6% основно в резултат на ръст от почти 15% в цената на отоплението, което от своя страна бе предизвикано от увеличение в цената на природния газ с 12,1%. С подобни темпове се повишиха цените на ресторантите и хотелските услуги - с 4,6%, и на развлеченията - с 4,5%. Цените на хранителните продукти бяха с 2,6% по-високи, като цените на хляба и зърнените храни поскъпнаха за една година с над 11%. Единствено цените на дрехите и обувките отбелязаха спад от 1,8%. Очаква се инфлацията да остане над 2% през следващата година, тъй като ръстът на заплатите продължава да оказва натиск върху цените на услугите.

Според данните на Националния статистически институт в края на 2018 г. коефициентът на безработица достигна нов минимум от 4,7%, което е най-ниското последните години. Само за последната година процентът намаля с 0,9 процентни пункта, а броят на безработните с 35 хил. до 154 хил. Данните показват няколко положителни тенденции. Броят на безработните във всяка възрастова група е намалял, включително в групата

15 - 25 години, където коефициентът пада под 10%. В допълнение, броят на дългосрочно безработните (две или повече години) също намаля и достигна до нов минимум. Дори броят на безработните с основно или без образование намаля с 10 хил., въпреки че делът им в общия брой на безработните остана стабилен. Коефициентът на заетост във възрастовата група 15-64 години бе 67,7%, малко по-висок спрямо 2017 г. като не се очаква да нарасне. Броят на заетите обаче намаля с около 20 хил. през последната година, вследствие на влошаващите се демографски тенденции.

Северозападната част на страната все още отчита най-висок процент на безработица - 11,4%, докато в югозападната част (включваща гр. София) и южните региони равнището на безработица е едва 2,5% и 3,8%.

Средната работна заплата нарасна със 7,3% през 2018 г. до 1,205 лв. Наблюдаваше се остър недостиг на квалифицирана работна ръка, като високообразованите специалисти са получили двуцифрено увеличение през последната година. Заплатите във финансовия сектор се увеличиха с 10,4% до 2,047 лв., а ръстът в сектора ИТ и комуникации бе още по-висок - 16% до 2,926 лв.

За трета поредна година беше отчетен излишък в бюджета. За разлика от предходните две години, излишъкът през 2018 г. бе само 137 млн. лв. (0,1% от БВП), което се дължеше на излишък от 252 млн. лв. по националния бюджет и 115 млн. лв. - дефицит от европейските средства. Както и през предходните години, бюджетът остана на голям излишък, достигайки 2,9 млрд. лв. (2,7% от БВП) през ноември 2018 г., но през месец декември правителството одобри допълнителни разходи, включително средства за някои министерства и общини, както и 250 млн. лв. за армията. Най-големият одобрен допълнителен разход бе в размер на 1,3 млрд. лв., предназначени за изграждането на автомагистрала „Хемус“.

Бюджетните приходи надвишиха прогнозата с 1,5% (300 млн. лв.) и възлязоха на 23,8 млрд. лв. Данъчните приходи отчетоха ръст от 7,4% (1,5 млрд. лв.), като две трети от него дойдоха от ДДС и още 330 млн. лв. (10% ръст на годишна база) от данъка върху доходите на физическите лица, а останалите 170 млн. лв. от корпоративните данъци (6,8% ръст на годишна база).

Разходите за годината възлязоха на 23,8 млрд. лв. или около 98,7% от предвидените в бюджета. През 2018 г. капиталовите разходи бяха 2,5 млрд. лв. - с 10% по-високи от бюджетирани. Като се вземе предвид, че над половината от тази сума са отделените средства за строителството на магистрала „Хемус“, които не са били предвидени първоначално, изводът е, че правителството все още не е в състояние да изпълни първоначалните си инвестиционни планове.

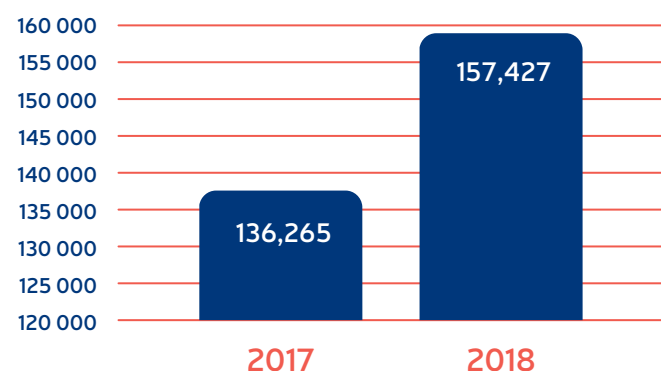
Правителството не е издавало нов дълг през 2018 г., поради отчетения излишък в бюджета. Държавният дълг намалява с 800 млн. евро до 12,2 млрд. евро (22,1% от БВП), главно заради падежиращите държавни облигации в началото на годината. Българското правителство планира балансирано финансово салдо през 2019 г. и не се очакват нови международни облигационни емисии.

През 2018 г. кредитният рейтинг на страната беше потвърден и от трите основни агенции за кредитен рейтинг. Рейтингът на България според Fitch бе BBB (дългосрочен рейтинг в чуждестранна и местна валута, със стабилна перспектива), според Moody's - Baa2 (в местна и в чуждестранна валута, със стабилна перспектива) и според S&P - BBB- (отново в местна и чуждестранна валута). S&P промени перспективата в средата на годината от стабилна на положителна.

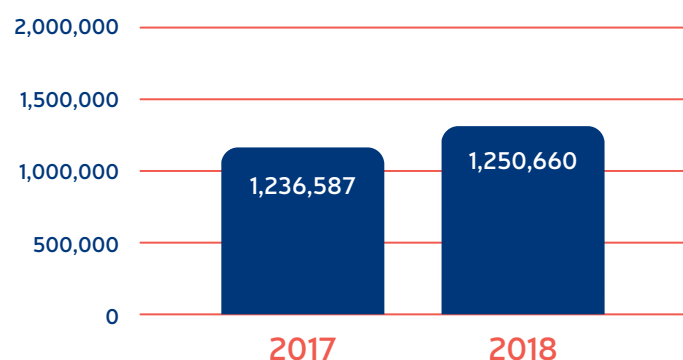
БЪЛГАРСКАТА БАНКОВА СИСТЕМА

През 2018 г. българската банкова система отчита една от най-добрите си, ако не и най-добрата си година. Нетната печалба на банките скочи с 43% до 1,68 млрд. лв., макар че половината от нетното увеличение дойде от еднократни фактори като изплатени дивиденди и други извънредни приходи, а не от основен бизнес.

ПЕЧАЛБА ЗА ГОДИНАТА (СЛЕД ДАНЪЦИ)

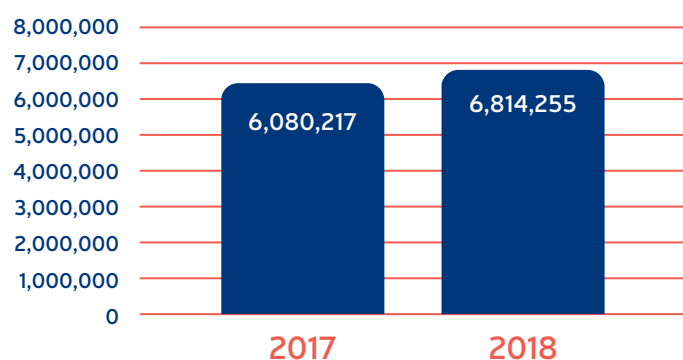


СОБСТВЕН КАПИТАЛ



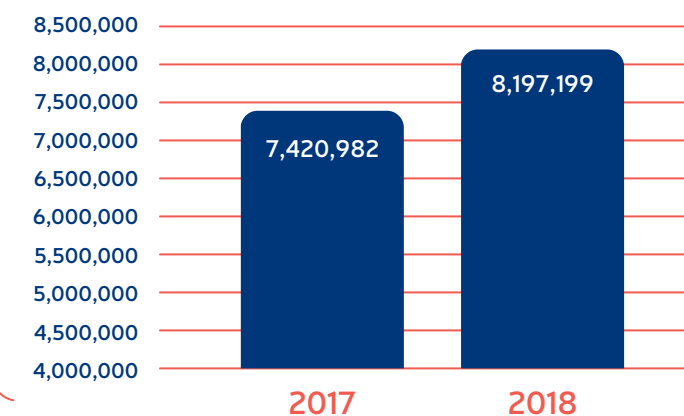
Кредитирането отчете възход благодарение на положителната макроикономическа рамка и увеличеното търсене на кредити както от предприятията, така и от домакинствата. Брутните кредити нараснаха с 8,6%, което е най-високото ниво от финансовата криза насам, до 60,9 млрд. лв. Част от увеличението се дължеше на клон на БНП Париба Пърсънъл Файненс С.А., който беше включен в данните за банковата система през второто тримесечие на 2018 г., добавяйки кредити в размер на около 650 млн. лв., но този ефект е незначителен в сравнение с общия ръст от 4,8 млрд. лв. Новото кредитиране е почти

ПРИВЛЕЧЕНИ СРЕДСТВА ОТ КЛИЕНТИ



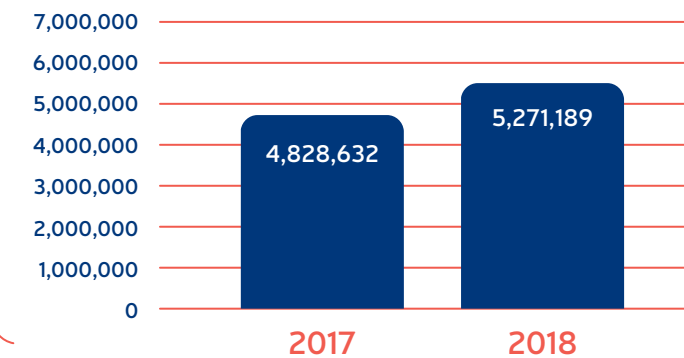
равномерно разпределено между предприятия и домакинства. Кредитите за фирми се увеличиха със 7% до 38,8 млрд. лв., докато ипотечните и потребителски кредити нарастват съответно с 15% до 10,9 млрд. лв. и с 13% до 10,3 млрд. лв.

ОБЩО АКТИВИ

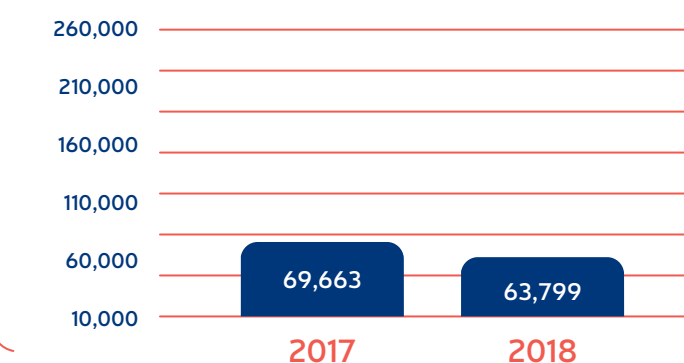


Една от причините за по-голямото търсене на кредити бяха постоянно намаляващите лихвени нива.

ПРЕДОСТАВЕНИ КРЕДИТИ НА КЛИЕНТИ

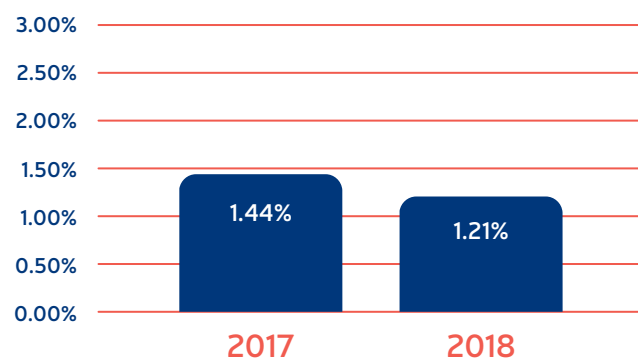


РАЗХОДИ ЗА ОБЕЗЦЕНКА НА КРЕДИТНИ ЗАГУБИ



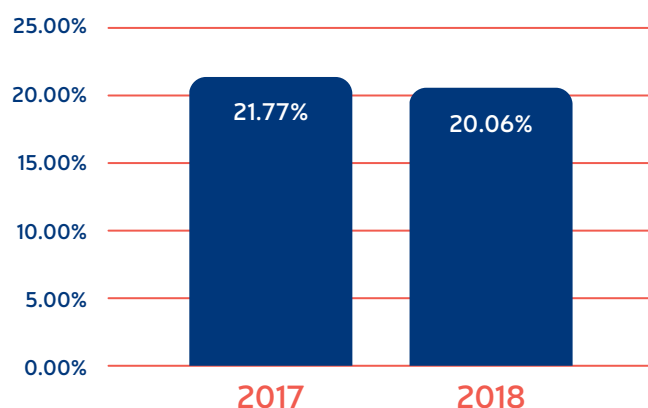
Само в сегмента на потребителското кредитиране лихвите се повишиха от средата на годината, но това по-скоро се дължеше на променяния се профил на клиентите и новия участник на пазара (БНП Париба ПФ), отколкото на началото на дългосрочна тенденция. Друга причина, която подпомага кредитирането и запазва ниските нива на лихвите, е, че българските банки продължиха да привличат значителна ликвидност. 2018 г. е рекордна по

**СЪОТНОШЕНИЕ
РАЗХОДИ ЗА
ПРОВИЗИИ/
НЕТНИ КРЕДИТИ**



отношение на нови депозити в системата. В номинално изражение депозитите се увеличават с 6,2 млрд. лв. (7,9% на годишна база) до 84,6 млрд. лв., с 1,3 млрд. лв. над номиналния ръст на кредитите, като по този начин увеличават още нетната ликвидност на банковата система. Съотношението кредити към депозити се увеличи с 1 п.п. до 76%.

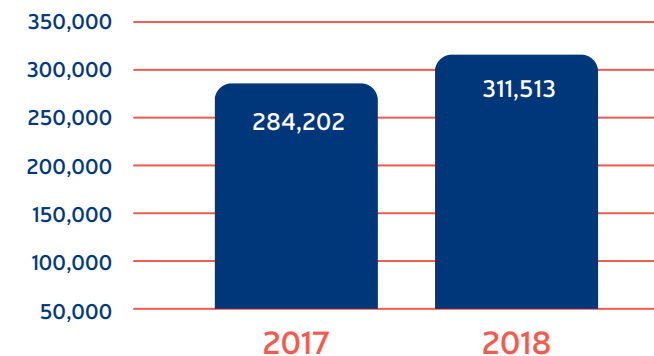
**КОЕФИЦИЕНТ
НА ОБЩА
КАПИТАЛОВА
АДЕКВАТНОСТ**



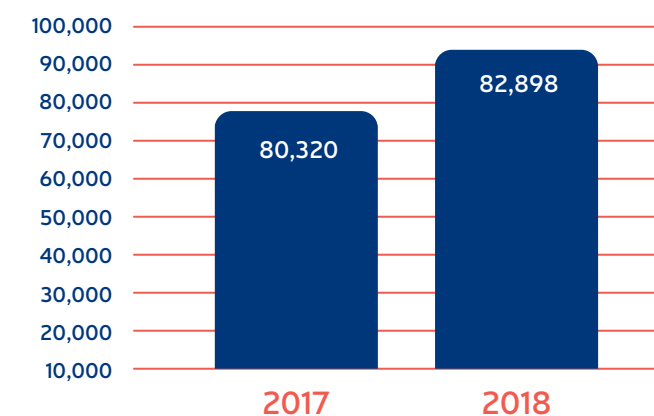
Депозитите от нефинансови предприятия нараснаха със 7,7% (2,2 млрд. лв.) до 31,2 млрд. лв., а депозитите от домакинства със 7,9% (3,9 млрд. лв.) до 53,4 млрд. лв. Темповете на спестяване не намаляха и дори се увеличиха в сравнение с предходните години, въпреки че лихвените проценти бяха близки до нула. Българските банки са платиха средно 0,14% лихва върху привлечените депозити в края на 2018 г., което е спад с 6 б. т. за последната година, като трендът вече бе почти водоравен.

Спадащите лихви по депозитите позволиха на банките да постигнат известно намаление на лихвените си разходи, които бяха с 20% по-ниски (71 млн. лв.) в сравнение с 2017 г. Едновременно с това, нарастващите кредитни обеми успяха да компенсират част от загубените приходи от по-ниските лихви по кредитите, като приходите от лихви останаха практически непроменени – 3,04 млрд. лв. Нетните приходи от такси и комисиони се увеличиха със 7% (70 млн. лв.) до 1,07 млрд. лв. Общите приходи също се увеличиха - с 8,7% (336 млн. лв.) до 4,22 млрд. лв., но част от увеличението се дължеше на еднократни фактори в някои банки като излатени дивиденди, печалба от изгодна покупка и продажби на инвестиционни недвижими имоти. Общите разходи нараснаха с 6,1% (109 млн. лв.) до 1,9 млрд. лв. Около 40% от нетното увеличение се дължеше на БНП Париба ПФ, а голяма част от остатъка представлява провизии за реструктуриране, начислени от една от най-големите български банки.

**НЕТЕН ДОХОД
ОТ ЛИХВИ**



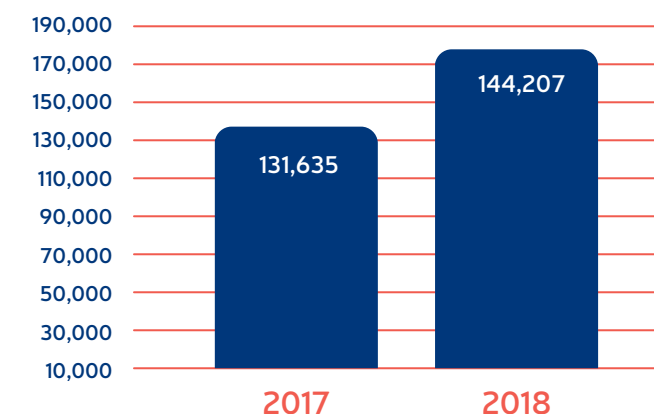
**НЕТЕН ДОХОД
ОТ ТАКСИ И
КОМИСИОННИ**



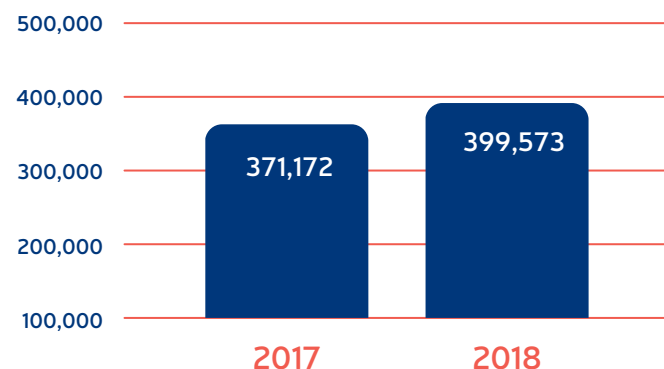
Разходите за обезценка са намалели с над една трета (267 млн. лв.) до 478 млн. лв. Този ефект беше очакван, тъй като през 2017 г. ОББ начисли значителни провизии за годината - 218 млн. лв., с което завиши базата, докато през 2018 г., след сливането със СИБанк, това перо беше с отрицателен знак (-21 млн. лв.). Коефициентите за ефективност и рентабилност в системата се подобриха - съотношението между разходи и приходи намалю с 1 процентен пункт до 45,4%, докато възвръщаемостта на собствения капитал бе на ниво 12,7%, което е с 3,2 процентни пункта над нивото от преди година.

Качеството на кредитния портфейл също се подобрява постоянно. Коефициентът на необслужваните експозиции (НОЕ) беше 14,8% през 2017 г. и 11,1% през 2018 г. Общите НОЕ са намалели с 1,5 млрд. лв. до 6,8 млрд. лв., в резултат на отписване и продажба на портфейли.

**РАЗХОДИ ЗА
ДЕЙНОСТТА**



ПРИХОДИ ОТ ДЕЙНОСТТА



Въпреки това в системата има още 4,2 млрд. лв. НОЕ, които са с просрочие от над 180 дни.

Коефициентът на капиталова адекватност намаля от 22,1% през декември 2017 г. до 20,4% през декември 2018 г., тъй като ръстът на рисково претеглените активи превъзхождаше способността на банките да генерират капитал, а в същото време някои от най-големите чуждестранни банки изплатиха значителни дивидентите на своите акционери. Коефициентът на капиталова адекватност за системата беше подпомогнат в края на 2018 г. от увеличението с 600 млн. евро на акционерния капитал на Банка ДСК за придобиването на SG Експресбанк. Независимо от това, коефициентът на капиталова адекватност все още бе доста над изискуемите минимални нива от БНБ (13,5-14% в зависимост от Банката), което осигури солиден буфер за бъдещо разрастване.

ПРЕГЛЕД НА БИЗНЕСА СЕКТОР „БАНКИРАНЕ НА ДРЕБНО“

УПРАВЛЕНИЕ „КЛОНОВА МРЕЖА“

През 2018 г. Пощенска банка продължи да оптимизира клоновата си мрежа предимно чрез релокации на клонове, разположени на места с отличен бизнес потенциал и пешеходен трафик, както и откриване на допълнителни точки за продажба, като централите за потребителско кредитиране „Моменто“. Пощенска банка в момента разполага с много добре позиционирана, развита и достъпна клонова мрежа. 174 клона в 80 града (57 места в София и 117 извън столицата), които покриват повече от 75% от населението на страната. През 2018 г. Банката разработи изцяло нова визия за клоновата мрежа, като интериорът е иновативен с поглед към бъдещето. Първият ни пилотен клон с новия интериор отвори врати в края на 2018 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 2018 г. беше един от основните приоритети на Банката с ясна визия за бъдещето. В тази връзка множество проекти бяха изпълнени или са в процес на реализация. През 2018 г. машини за касово обслужване (TCR) бяха поставени в 25 клона, което съкращава времето за обслужване на клиенти за касови операции и се

подобряват кръстосаните продажби. Ембосинг машини за експресно издаване на дебитни карти бяха монтирани в 10 клона на Банката, което позволява на нашите клиенти да получат дебитната си карта и да я използват в рамките на няколко часа от подаване на заявлението.

Банкомати с нова депозитна функция бяха инсталирани в 25 клона, с което се подобрява посещението на клиентите в клона и процеса, свързан с вноската на пари по сметките им. Електронното разписване на основните разплащателни документи беше успешно внедрено в цялата клонова мрежа, като този процес намалява използването на хартия, съкращава времето за обслужване и позволява на клиентите да съхраняват документите си за транзакциите дигитално.

УПРАВЛЕНИЕ „ПЕРСОНАЛНО БАНКИРАНЕ И ДЕПОЗИТИ“

Персоналното банкиране като сегмент дефинира обслужване на клиенти с по-висок финансов, социален и професионален статус – мениджъри на компании, предприемачи, хора със свободни професии. През 2018 г. клиентите от сегмента бяха обслужени средно от 85 експерти, позиционирани в 9 специализирани центрове в София, Пловдив, Варна и Бургас, както и в други финансови центрове в страната.

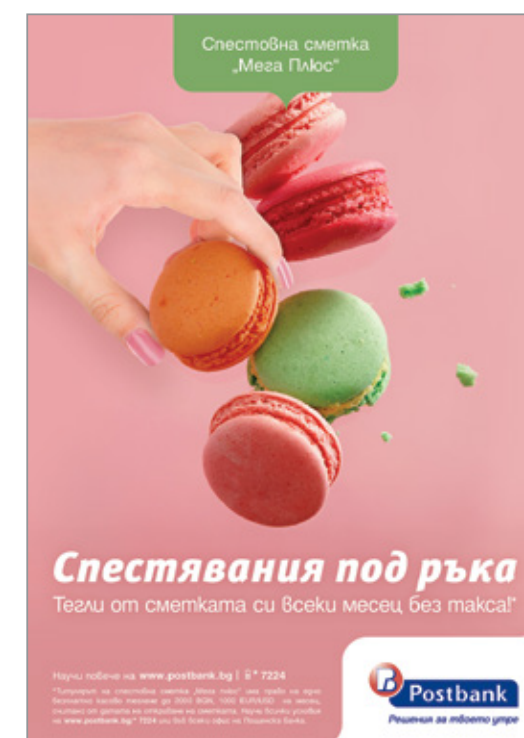
Благоприятната икономическа обстановка, съчетана с разнообразния микс от кредитни и депозитни продукти, както и високото ниво на клиентско обслужване, доведе до двуцифрени ръстове в продажбите на кредити (22%) и кредитни карти (20%).

2018 г. беше успешна и по отношение развитие на партньорствата с трети страни. Целият продажбен екип от експертите към „Персонално банкиране“ беше активно ангажиран в продажби на пенсионните продукти на ННБългария, като плановете на Банката са бизнес линията да бъде развита в по-голям мащаб, включвайки целия фронт офис персонал в клоновата мрежа. Традиционно силното партньорството на Пощенска банка с „Булстрад Живот“ беше надградено с разработването и внедряването на два нови продукта – **спестовна застраховка „Моят план“** и **инвестиционно-застрахователния продукт „Еверест“**. На фона на ниските пазарни нива на депозитите на физически лица двата продукта предлагат на клиентите разумни алтернативи на инвестиционни решения, добавящи стойност във времето.

През 2018 г. депозитите на физически лица нараснаха с 151 млн. евро, като ръстът от 136% се дължеше на диверсифицирано нарастване на разплащателни клиентски сметки (нови клиенти, нови сметки за превод на работна заплата и пакетни програми), както и на депозитните и спестовни продукти, от които основно предпочитани са **„Депозит 30“** и **спестовна сметка „Мега“**.

УПРАВЛЕНИЕ „БАНКИРАНЕ МАЛЪК БИЗНЕС“

Изминалата 2018 г. се характеризира продължаващо намаление на лихвените нива по кредитите и силна конкуренция. Забеляза се активизиране в търсенето на финансиране от



страна на микро, малки и средни предприятия, което, независимо от силната конкуренция, доведе до 17% ръст в обема на генерирания нов бизнес от Пощенска банка и увеличаване на пазарния ни дял чрез привличане на нови клиенти (близо 65% от всички кредитополучатели).

През 2018 г. основният фокус на Банката беше засилването на водещата ѝ роля в подкрепата на малкия бизнес. Обърнато бе специално внимание на микро, малките и средните предприятия, които постоянно генерират нови работни места и добавена стойност в икономиката.

Екипът на Банката работи в тесен контакт със своите клиенти, за да разбере цялостно възможностите, предизвикателствата и проблемите, с които се сблъскват малките предприятия. Банката полага постоянни усилия да опознае клиентите по-добре, да оцени правилно техния бизнес, трудностите и перспективите пред тях, за да поддържа дългосрочни взаимоотношения, основани на доверие и разбиране. По този начин Банката има за цел не само да предлага адекватни кредитни решения, но преди всичко да е доверен финансов партньор в дългосрочен план.

Пощенска банка предлага на своите бизнес клиенти широк спектър от финансови услуги, като управление на паричните средства, парични преводи в лева и чуждестранна валута, документарни операции, изплащане на служителски заплати по сметки в Банката, ПОС терминали, дебитни карти и др. Цялата палитра от кредитни и некредитни продукти подпомага клиентите да бъдат по-ефективни, като по този начин те увеличават своята конкурентоспособност и подобряват пазарната си позиция.

Пощенска банка се доказва като коректен партньор на малкия и среден бизнес с програмата „Инициатива за МСП“ за България. Програмата е съвместен инструмент на Европейската комисия, Европейския инвестиционен фонд и Европейската инвестиционна банка. През 2018 г. отчетохме сериозна експанзия в отпускането на кредити по тази програма като те заеха значителен дял от новата продукция. Сключените споразумения с Националния гаранционен фонд подпомагат както малкия и среден бизнес така и земеделските стопани в модернизацията на техните стопанства.

През 2018 г. в областта на кредитирането Банката успешно предложи специализирани кредитни продукти, насочени към земеделски производители, лекари, зъболекари, фармацевти и медицински клиници.

С откриването на нови специализирани центрове „Банкиране малък бизнес“ Пощенска банка доразви стратегията си за усъвършенстване на качеството на обслужване, стартирала през 2014 г. Към края на 2018 г. функционират общо 23 центъра, включително най-големия такъв в гр.София, като дялът на привлечения бизнес от тях формира над 70% от новата продукция.

През годината бяха организирани множество маркетингови кампании, посещения на клиенти в страната, продажбени инициативи и серии от дни на отворените врати с цел популяризиране на новите ни кредитни продукти. Освен това традиционният форум „Пощенска банка среща бизнеса“ беше успешно проведен в дванадесет града в страната.

Нашият приоритет за 2019 г. ще бъде устойчиво развитие на отношенията ни с бизнес клиентите, с цел увеличаване на стабилността им и ускоряване на растежа им. Ще насочим усилия си за предоставяне по-добри и нови дигитални услуги, както и нови, специално изготвени предложения към фирмите, кандидатстващи по европейските оперативни програми. В допълнение, целта ни е да отговорим на растящото търсене на кредити, добавяйки към клиентската си база нови и качествени клиенти.

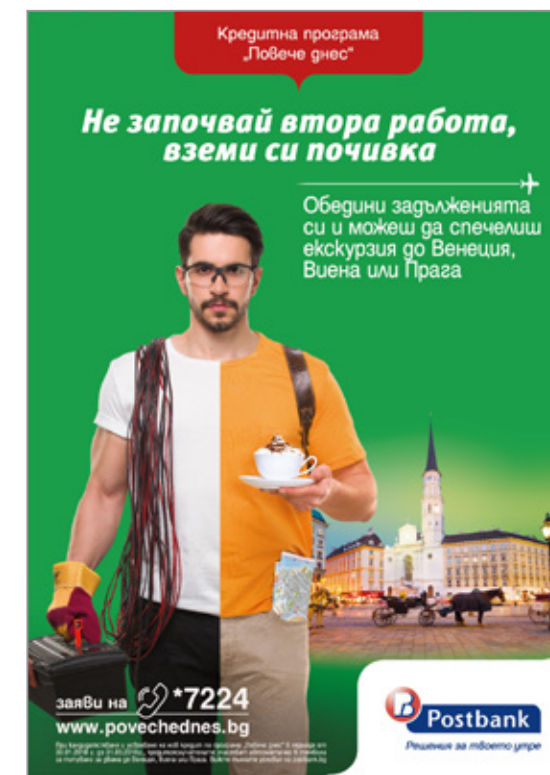
Успоредно с това се ангажираме да предоставим множество възможности за обучение на служителите си, за да увеличим професионалните им познания. По този начин ще поддържаме мотивиран екип и ще се стремим да предоставяме още по-високо качество на обслужване на всичките ни клиенти.

УПРАВЛЕНИЕ „ИНДИВИДУАЛНО БАНКИРАНЕ И АЛТЕРНАТИВНИ КАНАЛИ“

Потребителско кредитиране

Пазарът на потребителски кредити през 2018 г. беше много динамичен и конкурентен по отношение на ценовите условия, предоставяни от различните банки. Пощенска банка съумя да запази водещата си позиция на пазара и да увеличи портфейла си от потребителски кредити до 792 млн. лв. към края на 2018 г. спрямо 678 млн. лв. за предходната година. Данните съдържат информация за балансите по потребителски кредити и кредитни карти, като отчетеното нарастване се дължи основно на бизнеса в областта на потребителските кредити – основните фактори, имащи принос за отчетения ръст са значителното нарастване с 50% на новоотпуснатите потребителски кредити през 2018 г. спрямо 2017 г., ефективното управление на съществуващия портфейл и утвърдената стратегия за привличане на нови, кредитоспособни клиенти.

През 2018 г. Пощенска банка реализира три маркетингови кампании за кредит за обединение на задължения по кредитна програма „Повече днес“. Иновативната програма е разработена с цел да предостави на клиентите възможност да увеличат разполагаемия си доход, като им дава решение за по-добро управление на месечните разходи. Кредитната програма е специално разработена така, че да поставя нуждите на клиентите на първо място, а именно да има дава възможност да оптимизират разходите си, да нестят време и пари. Всичко това превърна кредитна програма „Повече днес“ в изключително успешна. Програмата е уникална по своята същност, защото в нея перспективата е преобърната и се фокусира не върху Банката и продукта, а е насочена изцяло към клиентите и към техните конкретни потребности – да оптимизират кредитните си задължения, да увеличат разполагаемите си доходи и да нестят време. Чрез нея клиентите могат да обединят съществуващите си задължения по потребителски кредити, кредитни карти, овърдрафти и други задължения, в един нов кредит, и да плащат само една месечна вноска на една дата, в една банка. Освен това клиентите могат да усвоят и допълнителна сума в брой, за да покрият други свои текущи нужди.



Реализираните масови кампании допринесоха за значителното нарастване на подадените искания за кредит за обединение на задължения, които формираха 40% дял от генерирания нов бизнес потребителски кредити. С цел да улесни своите клиенти, Банката разработи специален интернет сайт на кредитната програма „Повече днес“, където потребителите имат достъп до специализиран калкулатор, чрез който лесно могат да изчислят с колко биха

увеличили разполагаемия си доход, като рефинансират месечните си финансови задължения с потребителски кредит от Пощенска банка. На този сайт клиентите могат да попълнят онлайн заявка, чрез която директно да отправят искане за индивидуално предложение, да получат консултация с експерт на Банката и дори бързо и лесно да кандидатстват, без да посещават офис на Банката.

Поради все по-нарастващата нужда от улеснен достъп до финансиране, през 2018 г. Пощенска банка разшири мрежата от специализирани центрове за потребителско кредитиране „Моменто“, разкривайки пет нови локации, позиционирани на ключови места в София, Вкл. и в големите търговски центрове в столицата. Мрежата от центрове „Моменто“ предоставя удобство и бързина чрез възможност за експресно обработване на апликациите за кредит само в рамките на 40 минути (за искане финансиране до 40 хил. лв. Високото качество на обслужване, удобните локации, удълженото работно време, както и атрактивните финансови условия, превърнаха централите в иновативен, модерен и изключително успешен продажбен канал, за което Банката бе отличена със сребърна награда на престижните награди за ефективност на маркетинг комуникациите Effie.

В условията на много динамична среда и засилена конкуренция на банковия пазар, през 2018 г. Пощенска банка продължи да развива своите дигитални услуги и да подобрява клиентското преживяване. С цел да предостави безупречно обслужване на своите клиенти, независимо дали в офис на Банката или в онлайн среда, Банката стартира нов канал за консултации и продажби на потребителски кредити - кандидатстване за кредит по телефона. Новата услуга предоставя цялостно решение, при което клиентите могат да получат професионална консултация и да подадат искане за кредит, само чрез един телефонен разговор със служител на Банката, лесно и удобно, докато са у дома си или на работа.

Като един от лидерите на пазара на кредитиране в България, предоставящ финансови решения за всеки, Пощенска банка внедри първия банков чатбот Eva. Ботът е уникален канал за генериране на референции чрез социалната платформа Фейсбук. Потенциалните клиенти имат възможността да споделят техните нужди и бъдещи планове в една неформална среда, която осигурява подобен вид чат. В случай че бъде идентифицирана нужда от финансиране, клиентите имат възможност да кандидатстват за кредит в дигитална среда и да получат отговор от страна на Банката в рамките на няколко часа. Услугата е достъпна денонощно, като от нея вече са се възползвали над 15 000 потребители.

Следвайки своята дългосрочна стратегия за развитие и отговаряйки на изискванията на клиентите за модерни и гъвкави решения, Пощенска банка предоставя редица възможности за спестяване на време и усилия чрез нетрадиционно банково обслужване на високо професионално ниво. Такива възможности са индивидуалната консултация с мобилен банков експерт и подаването на онлайн искане за кредит през официалния сайт.

Иновативните продукти, услуги и инициативи, осъществени през 2018 г., затвърдиха и доразвиха водещата позиция на Пощенска банка на пазара на потребителското кредитиране и засилиха нейната конкурентна позиция сред останалите банки.

КРЕДИТИ ЗА ДОМАКИНСТВА

През 2018 г. пазарът на кредити за домакинства в България продължи да се характеризира с растеж и увеличено търсене от страна на потребителите, което се обосновава от цялостното подобряване на макроикономическата среда (устойчив растеж на БВП и средната работна заплата за страната, както и постоянно намаляване на нивото на безработица).

В същото време намаляващите лихви по кредитите и все по-лесният достъп до финансиране, оказаха положително влияние върху търсенето на кредитиране от страна на потребителите. Нарастващите доходи на домакинствата, подобряването на бизнес средата и повишената ликвидност в системата, допълнително засилиха чувството за сигурност и увереност сред потребителите при планиране на финансовите им разходи, повишиха доверието в банките и търсенето на продукти и услуги с добавена стойност. Като резултат от позитивните показатели, новоотпуснатите обеми потребителски кредити в страната нараснаха с близо 20% през 2018 г. сравнено с 2017 г., а обемите нови ипотечни кредити отбелязаха ръст от 10% на годишна база, за което свидетелстват и данните на БНБ.

Пощенска банка отчита поредна успешна година в кредитирането на физически лица, за което свидетелстват постигнатите през 2018 г. резултати. Банката се развива по-бързо от пазара и регистрира двоен ръст в обемите на новоотпуснатите потребителски кредити (50% ръст), както и 24% ръст в обемите на новоотпуснатите ипотечни кредити, спрямо 2017 г. Основните фактори, които допринесоха за положителните резултати, са иновативните финансови решения и услуги, които Банката реализира през годината. Продължаващото развитие и разширяване на алтернативните ѝ канали за продажба, допълнително затвърдиха конкурентната ѝ позиция и засилиха ролята ѝ на иновативна организация, фокусирана върху дигиталните и онлайн услуги с реална добавена стойност за потребителите.

Пощенска банка се стреми да отговаря на потребностите на своите индивидуални клиенти по най-добрия начин, така че да стане техен основен финансов партньор и предпочитана Банка при избор на финансови продукти и услуги и да бъде Банката, с която клиентите желаят да изградят лоялни и дълготрайни отношения.

ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН БИЗНЕС

През 2018 г. Банката продължи да се фокусира все по-активно върху застрахователния бизнес – както по отношение на застраховките, свързани с кредитни продукти, така и т.нар. индивидуални застраховки. Като отговорен партньор, на който клиентите могат да разчитат, Банката инвестира в развитието на застрахователни продукти, за да подпомогне клиентите си в случай на неблагоприятни обстоятелства. Това е още един начин Банката да се превърне в техен първи избор – като им помага в случай на нужда.

Всички нововъведения и инициативи доведоха до стабилен ръст в доходите от застрахователния бизнес с близо 30% спрямо 2017 г. Най-значително бе увеличението при застраховките свързани с потребителски кредити, следвани от индивидуалните застраховки и кредитните карти.

Ръстът по линия на застраховките, свързани с потребителски кредит, бе над 50% спрямо 2017 г., в следствие на доброто представяне на потребителското кредитиране, както и на обогатяването с допълнителна услуга на застраховката „Защита на плащанията“. Новата услуга, наречена „Второ медицинско мнение“ се предоставя съвместно благодарение на партньорството на Банката с „Кардиф България“ и MediGuide International. Тази услуга дава възможност на застрахованите лица да получат експертно медицинско становище за здравословното си състояние, както и съвет за бъдещо лечение, базирани на диагноза и медицински документи от България. Прегледът на медицинската документация и препоръката се предоставят от водещи световни медицински центрове. Пощенска банка е единствената банка в България, която предоставя такова комплексно покритие и тази услуга за кредитополучатели по потребителски кредити.

При застраховките по кредитни карти, ръстът бе над 20% в сравнение с 2017 г., благодарение на предприетите в последните години мерки в посока на подобряване на застрахователното покритие, както и миграцията на кредитните карти Американ Експрес, при която беше осигурена застрахователна защита на много незастраховани клиенти. Набраната инерция в активното предлагане на застрахователната защита продължава да увеличава застрахования портфейл и подпомага изпълнението на целите на Банката в дългосрочен план.

При индивидуалните застраховки беше постигнато нарастване от почти 30%, потвърждавайки че целта на Банката да предоставя разнообразни застрахователни продукти беше оценена положително от клиентите.

В края на годината Банката стартира нов продукт – индивидуална имуществена застраховка „Бонус дом“. Застраховката предлага специална комбинация от покрития, ексклузивно създадена за клиентите на Банката в партньорство с ЗЕАД „Булстрад Виена Иншурънс Груп“. Клиентите на Банката могат да избират между две опции – да застраховат движимо и недвижимо имущество или само движимо имущество, а за тяхно удобство премията се събира автоматично от тяхна сметка на месечни вноски, без никакво допълнително оскъпяване. Само за първите няколко месеца от въвеждането на продукта, продажбите надвишиха двойно очакванията, доказвайки колко добре се приема продукта.

Постигнатия ръст в доходността и нововъведенията са доказателство за успеха на стратегията на Банката за увеличение на кръстосаните продажби и създаване на продукти с добавена стойност.

ПАКЕТНИ ПРОГРАМИ

Гъвкавите, модерни и с добавена стойност финансови решения, продължават да бъдат предпочитаната от клиентите опция за ежедневно транзакционно банкиране. Разнообразието от комплексни решения, създадени от Банката, предлага оптимална комбинация от финансови услуги, адаптиращи се към индивидуалните нужди на клиентите.

Високата оценка на клиентите се потвърждава от генерирания приход от пакетните програми и „Супер сметка“, който се увеличи с над 35% спрямо 2017 г. Предлагането на разнообразие от сметки гарантира, че Банката отговаря адекватно на растящите нужди на клиентите си – транзакционни, дигитални или свързани с кредитен продукт. Предоставянето на различни предимства и допълнителни ползи за клиентите, които получават своята заплата в Банката, подпомага допълнително изпълнението на стратегията за развитие и поддържане на дългосрочни ползотворни взаимоотношения с клиентите.

Ипотечен бизнес

През цялата 2018 г. се наблюдаваше динамична и изпълнена с предизвикателства пазарна среда за жилищно кредитиране. Независимо от това, Пощенска банка запази позицията си сред трите най-големи банки по отношение на пазарен дял на жилищно-ипотечните кредити. Банката продължи да генерира устойчив ръст на ипотечния си портфейл, като съгласно официалните данни на БНБ към края на 2018 г. той достигна 1,75 млрд. лв. спрямо 1,66 млрд. лв. към декември 2017 г.

Този резултат беше постигнат чрез ефективно управление на портфейла и най-вече благодарение на значителния ръст от 24% на новия ипотечен бизнес през 2018 г. спрямо 2017 г. Генерираното увеличение на обемите новоотпуснати кредити свидетелства за успешната бизнес стратегия на Пощенска банка, особено в сравнение с много по-бавно

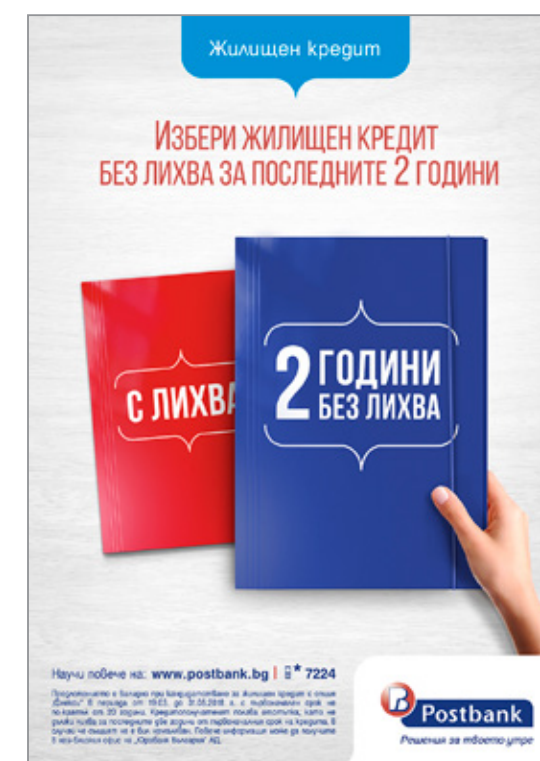
нарастващия пазар на новоотпуснати ипотечни кредити (10%) за същия период.

В резултат от ефективните продажбени инициативи и благодарение на атрактивните финансови решения за жилищни кредити, през декември 2018 г. Банката постигна рекорден резултат в обема генерирани кредити за месеца и отбеляза над 60% ръст на новия бизнес спрямо същия месец през 2017 г.

Пазарът на ипотечни кредити през 2018 г. беше динамичен не само по отношение на бизнес показателите, но също така поради променящите се нагласи и очаквания на потребителите. Клиентите на банките вече са много по-добре информирани по отношение на финансовите продукти и се стремят да вземат кредитен продукт, който най-точно отговаря на техните потребности както в ценово отношение, така и по отношение на предоставяните допълнителни преимущества. Отчитайки нарастващите очаквания на клиентите за повече гъвкавост, контрол и финансови преференции, през 2018 г. Пощенска банка стартира три нови продукта за ипотечно кредитиране. Един от тях е нов за България и е създаден с оглед на текущата ситуация на пазара, която се характеризираше с висока ликвидност и устойчив ръст в депозитите на домакинствата. При този вид кредит се отчитат средствата на клиента, депозирани по негова сметка в Банката, като същевременно по ипотечния му кредит върху част от главницата, съответстваща на сумата на депозираните средства, не се начислява лихва. По този начин автоматично се намалява сумата на дължимите лихви по кредита, като клиентът може да избере дали в резултат от по-ниския размер на начислените лихви да се намалява размерът на вноските по кредита му или да запази размера на вноските без промяна и по този начин да изплати кредита си до 12 години по-бързо. Другият нов продукт функционира като ипотечен овърдрафт и позволява първоначален период с гъвкаво изплащане на кредита, както и възможността клиентът многократно да тегли и погасява суми в рамките на одобрения лимит. Третият продукт стимулира лоялността на банковите клиенти в дългосрочен план. В случай че изплащат кредита си редовно и коректно през срока на кредита, Банката премахва начислените лихви за последните две години от срока на кредита.

С цел да осигурява все по-качествено и ефективно клиентско обслужване, Пощенска банка продължи да работи върху стратегията си за развитие на модерни канали за продажба. През 2018 г. Банката инвестира в пет нови Центъра за жилищно кредитиране, като по този начин общият им брой достигна 29. В резултат беше постигнато пълно покритие на всички големи градове с потенциал за ипотечен бизнес. Разширената специализирана мрежа за жилищно кредитиране осигури на още повече клиенти възможността да получат професионално обслужване в удобно за тях място. Банката също така се фокусира върху развитието на модерни дигитални канали, осигуряващи качествено онлайн обслужване и лесен достъп до жилищно финансиране. Успешен пример за дигитализацията на финансовите услуги е отличаваният с награди канал за онлайн видео консултация за жилищен кредит.

С цел да затвърди позициите си като предпочитана от клиентите банка за жилищно кредитиране и



да подкрепи генерирането на нов бизнес, през 2018 г. финансовата институция инициира маркетингови кампании с фокус върху добавената стойност на ипотечните продукти и върху уникалните им предимства за пазара. Атрактивната кампания за жилищен кредит с „безлихвен край“ (последните две години от срока на кредита) спечели награда в категорията „Нова услуга“ от престижния конкурс BAAwards'2018.

Изминалата 2018 г. беше много успешна за ипотечния бизнес на Пощенска банка, като бяха постигнати ръст на портфейла, значително увеличение на обемите нов бизнес, разрастване на каналите за дистрибуция, въвеждане на иновативни продукти и услуги, както и създаването на отличена с награда маркетингова кампания за нов вид жилищен кредит.

Отдел „Продажби“

Специализираните центрове за жилищно кредитиране

В отговор на високото търсене от страна на клиентите на финансиране за придобиване на недвижими имоти, ние продължихме да развиваме специализираната си мрежа от Центрове за жилищно кредитиране. През 2018 г. Пощенска Банка инвестира в пет нови Центъра за жилищно кредитиране, с което броят им достигна общо 30 в градовете София, Пловдив, Варна, Бургас, Стара Загора, Плевен, Русе, Велико Търново и Благоевград.

Специализираните центрове за жилищно кредитиране предоставят най-високото ниво на обслужване, решения, базирани на нуждите на клиентите и пълна подкрепа в процеса на ипотечно кредитиране.

Центрове за потребителско кредитиране МОМЕНТО

През 2018 г. активно инвестирахме в специализирани центрове за потребителско кредитиране „Моменто“. Открити бяха три нови „Моменто“ центъра, с което броят им достигна общо до 10. „Моменто“ центровете предлагат уникална за българския пазар услуга, професионално и експресно обслужване. Банково потребителско кредитиране с одобрение на кредити с висок лимит до 20 хил. лв. в рамките на 40 мин., в локации предоставящи удобство, с удължено работно време и лесен достъп.

„Моменто“ центровете са позиционирани в София в едни от най-посещаваните търговски центрове и зони в централната част на града.



Мобилна мрежа

През 2018 г. успешно разширихме мрежата от Мобилни банкери до национален мащаб и вече присъстваме в 10 града – София, Варна, Пловдив, Бургас, Ямбол, Сливен, Добрич, Шумен, Пазарджик и Стара Загора.

Мобилните банкери осъществяват срещи в удобно за клиента време и място и осигуряват високо ниво на финансова консултация и съдействие на всеки един етап от обслужването. Услугата е напълно безплатна за клиентите.

Телемаркетинг

Утвърждавайки фокуса си към създаване на удобство и добавена стойност за клиентите си, през 2018 г. Пощенска банка разшири и дистанционните си канали за кандидатстване и консултиране за потребителски и жилищни кредити и кредитни карти. Като част от стратегията си за развитие на дигиталните канали за финансиране Банката добави възможността за получаване качествена и бърза финансова услуга от всяка точка в страната, чрез телефонна линия за кандидатстване за потребителско кредитиране *7224, с което отговори на очакванията на много потребители и демонстрира ежедневно увеличаващ се интерес. Освен възможността да получат консултация без да посещават банков клон, клиентите могат да се възползват и от удобството да заявят своето желание извън стандартното работно време на Банката и през почивните дни.

Картов бизнес

През 2018 г. Пощенска банка отново се фокусира върху предлагането на иновативни продукти и услуги на своите клиенти и предлагането на изключително изгодни промоции. Клиентите ни имаха възможността да се възползват от различни атрактивни оферти за нови кредитни карти през годината. Освен това, организирахме няколко много успешни кампании за пазаруване с карти с съвместно с търговци като „Технополис“, „Практикер“ и „Еко“.

Благодарение на нашата щедра програма за лоялност „Моите награди“ продължихме да се отплащаме на лоялните си клиенти. Те получиха над 1.8 млн. лв. по програмата само през 2018 г.

През изминалата година предложихме новата услуга „Експресно издаване на карта“ за дебитни карти, която дава на клиентите възможността да си получат картата само няколко минути след заявяването ѝ в клона.



Стартирахме нова функционалност на банкоматите за внасяне на пари по сметка или кредитна карта на много банкомати на Банката в различни градове в страната. Услугата осигурява на клиентите бърз и удобен начин за внасяне на пари, без да се налага посещение на банков клон и чакане на опашки.

Всички реализирани инициативи доведоха до 21% ръст в общите обороти с кредитни карти и 11% ръст в броя издадени кредитни карти през 2018 г. спрямо 2017 г. Броят на дебитни карти се увеличи с 5%, а оборотите с 15%. Оборотите, реализирани през ПОС терминални устройства на Банката се увеличиха с 17% спрямо 2017 г.

Дигитално банкиране

През 2018, Банката продължи своя път в посока дигитализация и развитие на дигиталните си канали. Положените усилия и постоянни подобрения в предоставяните услуги и функционалности доведоха до отлични резултати във всички сфери. Новите регистрации за услугата интернет банкиране (e-Postbank) достигнаха увеличение от 62% спрямо 2017 г. (55 хил. спрямо 34 хил.). Спрямо реалната употреба на платформата за интернет банкиране, активните клиенти на e-Postbank се увеличиха със 17% (101 хил. в края на 2018 г. спрямо 85 хил. в края на 2017), докато общият обем на трансакциите бе с 20% повече спрямо 2017 г. (23.5 млрд. лв. за 2018 г. и 19.7 млрд. лв. за 2017 г.).

Друг важен показател, който отбеляза ръст е делът на дигитални плащания спрямо тези извършени във физическа локация на Банката. Клиентите стават все по-дигитално ориентирани, тъй като делът на плащания, извършени през дигиталните канали на Банката достигна 57% в края на 2018 г., спрямо 50% в края на 2017 г.

Постигнатите резултати при мобилната апликация (m-Postbank), която стартира през май 2016 г., са също много обещаващи, защото този канал става все по-предпочитан за ежедневното банкиране. Броят на сваляния на приложението нараства постоянно, като за 2018 г. постигна увеличение от 82% спрямо 2017 г. Общият брой на потребители също нарасна активно, достигайки 63% увеличение спрямо предходната година. В общия брой на трансакции през този канал отчетохме ръст от 91% спрямо година по-рано, докато общият обем на трансакции нарасна със 107%.

Бизнесът с онлайн заявления също показва страхотно представяне, тъй като резултатите през 2018 г. са индикация, че клиентите са все по-склонни да кандидатстват онлайн за най-масовите продукти, предлагани от Банката. Броят на отпуснати потребителски кредити, заявени през този канал, нарасна със 112%, докато увеличението при отпуснатите суми беше със 114%. При жилищните кредити броят на отпуснатите сделки се покачи с 85%, респективно одобрените карти на клиенти, които са ги заявили онлайн, нарасна с 46%.

Всички постигнати по-горе резултати бяха сериозно подкрепени от многобройни подобрения, инициативи и нови функционалности. Някои от най-значимите проекти и функционалности, които трябва да бъдат отбелязани са: онлайн възстановяване на забравена парола за e-Postbank нова функционалност в интернет и мобилно банкиране за изпращане на персонални оферти към клиентите, подобрения в m-Postbank с добавянето на вход в приложението с пръстов отпечатък (iOS and Android) и лицево разпознаване за iOS, възможност за онлайн заявление за продукт през e-Postbank, промяна на трансакционен лимит по сметка през e-Postbank и др.

СЕКТОР „КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ И КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ“

За сектор „Корпоративно банкиране и капиталови пазари“ изминалата 2018 г. бе отново изключително успешна в много пазарни показатели:

- Банката за поредна година бе с един от най-високите ръстове в корпоративното кредитиране измежду всички други банки, опериращи в страната. Успешният резултат от проактивната политика по привличане и обслужване на корпоративни клиенти и от друга страна продажбата на портфейл от лоши корпоративни кредити, доведе до рекорден ръст на доходоносните активи (кредитния портфейл) от 22%, депозитите (24%) и нетната печалба на звеното (40%).
- Транзакционното банкиране и факторинг услугите отбелязаха също рекордни постижения по пазарен дял на бизнеса. За шеста поредна година факторинг услугите на „Юробанк България“ АД са лидер по обеми в България.
- През последните осем години от 2011 г. до 2018 г., включително, Пощенска банка печели награди за „най-добър попечител“ на пазара от престижните световни списания като Global Custodian и Global Investor.

За поредна година сектор „Корпоративно банкиране и капиталови пазари“ се утвърди пред своите клиенти и колеги като предлагач гъвкави и пазарно-ориентирани продукти, финансови решения и услуги с високо качество и добавена стойност, изцяло насочени към нуждите на бизнеса в България.

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 от юни 2017 г. отдел „Гръцки и международни бизнес клиенти“. Отделът е специализиран в кредитиране и предоставянето на специализирани финансови решения за корпорациите в Централно управление на Банката в гр. София, както и чрез мрежа от девет бизнес центъра на територията на страната. Кредити се отпускат и на чуждестранни корпоративни клиенти, опериращи в България, както и на техните дъщерни дружества в страната.

През изминалата година управление „Корпоративно банкиране“ предостави над 315 млн. евро нови кредити, 185 млн. евро от които бяха предоставени от отдел „Големи корпоративни клиенти“ на български фирми от различни индустрии и за различни проекти, включително и оборотно финансиране на дейностите им.

130 млн. евро подкрепиха бизнеса на компании от средния корпоративен сегмент. Със съдействието на колегите от секция „Европейски програми“ през 2018 г. бяха предоставени кредити на множество клиенти по съвместни програми и гаранционни механизми на НГФ, ББР, ЕИФ, БАЕЗ и др.

През 2018 г. отдел „Проектно финансиране“ предостави кредити на стойност 37 млн. евро и си постави още по-амбициозни цели за 2019 г. Експертите на отдела участваха и участват в едни от емблематичните 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 да увеличи значително клиентската си база и нетната печалба след провизии през 2018 г.

Управление „Корпоративно транзакционно банкиране“

Управление „Корпоративно транзакционно банкиране“ реализира значителен ръст на обема извършени операции от корпоративни клиенти на Пощенска банка през 2018 г., което допринесе за оптимизиране на разходите, повишаване на качеството на обслужване и увеличение на генерирания нетен финансов резултат. Активната комуникация и професионалната експертиза на екипа бяха водещи за увеличението на клиентския портфейл, като ръста на новите такива бе 25%. Привлечените средства от средни и големи корпоративни клиенти отбелязаха ръст с близо 30% спрямо 2017 г.

Основен елемент на развитие през 2018 г. беше и постоянното подобряване на традиционните и дистанционните канали за трансактиране на клиентите. През годината бяха внедрени редица нови функционалности в интернет и мобилното банкиране за корпоративни клиенти, които допринесоха за по-сигурни, по-бързи и по-евтини онлайн трансакции. Това определя и все по-голямото предпочитане на нашите клиенти към алтернативните канали за извършване на ежедневното им банкиране. Тенденцията към усъвършенстване и дигитализиране на Банката продължават и през 2019 г., като основната цел е Пощенска банка да се превърне в референция и предпочитан партньор на динамично развиващия се банков пазар.

Факторинг услугите на Пощенска банка устойчиво се развиват през последните години, като през 2018 година годишният обем премина нивото от над 1,5 млрд. Евро. По този начин Банката не само затвърди лидерската си позиция, но и генерира значителен ръст от 37% спрямо 2017 г. Заг постигането на тези резултати стои високо квалифициран и мотивиран екип, готов да отговори и на най-специфичните клиентски нужди. Също така беше внедрена и съвременна софтуерна система, в която гъвкаво, бързо и качествено се администрира портфолиото ни от сделки.

През 2019 г. предстои официалното стартиране и на клиентски портал, в който освен, че клиентите ще имат достъп до пълна и актуална информация ще има възможност и за електронно обменяне на документи с Пощенска банка в сигурна среда, което допълнително ще повиши качеството на услугата, която е без аналог у нас до момента.

Управление „Капиталови пазари“

През 2018 г. екипът на „Капиталови пазари“ отбеляза поредна успешна година, през която затвърди пазарните позиции на Пощенска банка като водеща финансова институция, предлагаща иновативни финансови решения и услуги с високо качество и добавена стойност.

Отдел „Управление на активите и пасивите“

Успешно реализираните цели по отношение на управлението на активите, пасивите и ликвидността доведоха до подобряване на рентабилността, оптимизиране на ликвидните буфери и диверсификация на привлечения ресурс. В същото време Банката запази солидната си ликвидна позиция и ликвидни съотношения значително над регулаторно изискуемите.

В подкрепа на кредитирането на МСП сегмента, през 2018 г. бяха подписани две споразумения - с Национален гаранционен фонд за гарантиране на портфейл от кредити по програма COSME (максимален гаранционен лимит от 19 558 300 лв.) и по съществуващия договор с

ЕИФ за „Инициатива за МСП“ за увеличение на обема на общия портфейл, който може да бъде създаден по програмата, от 70 млн. евро на 97.5 млн. евро.

Отдел „Търговия с финансови продукти“

През 2018 г. Пощенска банка затвърди водещата си позиция в предлагането на операции по покупко-продажба на валута и продължи да разширява обхвата на структурираните си продукти, насочени основно към инвестиционните потребности на големи институционални клиенти.

Секция „Инвестиционно посредничество при сделки с ценни книжа“ допринесе за стабилното позициониране на Банката като един от най-активните участници на БФБ.

През 2018 г. Банката продължи да заема водеща позиция по брой сключени сделки на БФБ сред търговските банки и бе лидер по брой клиенти, използващи платформа за електронна търговия при трансакции на БФБ.

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 значителна печалба от търговия и солиден лихвен приход.

През 2018 г. Банката увеличи потока от чуждестранни гържавни и корпоративни облигации, разширявайки своите търговски линии и контакти с водещи международни банки и брокери.

Отдел „Попечителски услуги“

През 2018 г. Банката запази лидерската си позиция на банка-депозитар за местни взаимни фондове и остана 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.

През последните осем години Пощенска банка печели награди за „най-добър попечител“ на пазара от престижните световни списания като Global Custodian и Global Investor.

Отдел „Частно банкиране и Взаимни фондове“

През 2018 г. „Частно банкиране“ отбеляза ръст от 84% на годишна база на активите под управление. Клиентската база се обогати значително и се разви успешно посредством предлагането на съвместни решения на две първокласни банки – Юробанк България АД и Eurobank Private Bank Luxembourg S.A.

През изминалата година отделът разшири и обогати списъка си с инвестиционни продукти в частта на взаимни фондове с основен акцент върху регулярния инвестиционен план.

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

СТРУКТУРА НА УПРАВЛЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

УПРАВИТЕЛНИ И ПРЕДСТАВИТЕЛНИ ОРГАНИ

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

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

Редовното общо събрание се провежда веднъж годишно в рамките на първите шест месеца от годината. Извънредно общо събрание може да бъде свикано от Управителния съвет или от Надзорния съвет, когато сметат за необходимо или кога то това се изисква от закона.

За заседанието на Общото събрание се води протокол, който се подписва от председателя и секретаря на събранията и от преброителите на гласовете.

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

Съгласно своите гарантирани от закона права във всеки един момент акционерите разполагат с адекватна информация относно дейността на Банката. Достъпът им до информацията е осигурен чрез различни средства и канали – редовни и извънредни събрания на акционерите, доклади, представяни им от съветите и техните комитети, задължителни вписвания в Търговския регистър и т.н.

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

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ И НАДЗОРЕН СЪВЕТ

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

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

Съставът на УС през 2018 г. бе от 5 (пет) членове, трима от които бяха назначени за изпълнителни директори. 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 2018 г. Управителният съвет се състои от следните членове:

- Г-жа Петя Димитрова - Главен изпълнителен директор и Председател на Управителния съвет;
- Г-н Димитър Шумаров - Изпълнителен директор, Главен финансов директор и член на Управителния съвет;
- Г-н Асен Ягодин - Изпълнителен директор и член на Управителния съвет;
- Г-н Йоанис Серафимидис - Изпълнителен директор и член на Управителния съвет;
- Г-н Йордан Суванджиев - Началник Управление „Правомерност“ и член на Управителния съвет.

УС провежда редовни заседания ежемесечно. Съгласно Устава на Банката регулярните заседания се провеждат не по-рядко от веднъж на тримесечие, а когато е необходимо и по-често. Заседанията на УС се свикват с писмена покана не по-късно от седем дни преди заседанието. УС може да взема решения, ако на заседанието присъстват лично или представлявани от друг член на УС повече от половината членове.

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

При извършването на дейностите си УС е подпомаган от специализирани комитети.

Основните комитети са:

Изпълнителен комитет

Изпълнителният комитет има отговорността за ежедневното управление на Банката като разглежда всички въпроси, свързани с текущата дейност и приема решения по тях, като следи за изпълнението на стратегията и; планира, ръководи и контролира дейността и 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.

Комитет за управление на активите и пасивите

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

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

КУАП има следните правомощия:

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

Кредитен комитет

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 Ергасиас 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 висшето Ръководство персонал от Юробанк България АД (в т.ч. Главен изпълнителен директор) и висш мениджмънт от „Кредитен сектор“ на Юробанк Ергасиас С.А.

НАДЗОРЕН 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 (Христина Теофилиди) подаде оставка на 06 декември 2018 г. НС приема свои правила и назначава председател и заместник-председател измежду своите членове.

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 2018 г. членовете на НС бяха:

- 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;
- Христина Теофилиди - член на Надзорния съвет (подадена оставка на 06 декември 2018);
- Джон Дейвид Бътс - член на Надзорния съвет.

Председателят, заместник-председателят и един от членовете на НС са независими членове.

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

Комитет за управление на риска

НС на Банката е делегирал на Комитета за управление на риска функциите по одобряване на всички стратегически решения за управление на риска, (в това число одобрение на рисковия апетит, разпределението на капитала, рисковата структура на баланса и управлението ѝ).

Комитетът за управление на риска е отговорен за контрола на количествените и качествени аспекти по управление на пазарен, кредитен, ликвиден и операционен риск.

Одитен комитет

Одитният комитет 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 Одитния комитет.

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 Ергасиас С.А. и Банката;
- Одобрява или предлага за одобрение всички възнаграждения на ключовия ръководен персонал.

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 УС, 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).

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

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

- Контролна среда: контролната среда е основата на всички компоненти от системата за вътрешен контрол, която осигурява дисциплина, създава и влияе на разбирането за контрол на служителите. Почтеността и високите етични ценности произтичат от философията и работния стил на Ръководството и се подкрепят от подходящите политики за подбор и обучение, които подсилват компетентността на хората.
- Управление на риска: Банката осъзнава, че поемането на рискове е неделима част от нейния бизнес. Поради това тя определя механизми да идентифицира тези рискове и да оцени тяхното потенциално въздействие върху постигането на целите ѝ.

Тъй като условията, в които оперира, както и тези от икономически, секторен и регулаторен характер ще продължават да се променят, механизмите за управление на риска, които се прилагат, трябва да са определени (и да еволюират) по начин, който дава възможност да се идентифицират и управляват специалните и нови рискове, свързани с промяната.

- Контролни дейности: дейностите по вътрешен контрол са разписани в политики и подробни процедури, които са създадени с цел да подсилят, че операциите се извършват сигурно и всички трансакции са записани точно и прецизно в съответствие с указанията на Ръководството и регулациите. Те възникват по време на организационните и бизнес процеси на всички нива и във всички функции. Една от основните организационни мерки за осигуряване на ефективността на контрола в Банката е разделянето на дейностите. Функциите, които трябва да бъдат отделени, включват тези за одобрение (лимита, надвишаване на лимита, специфични трансакции), дилинг, администрация (въвеждане на данни, сетълмент, потвърждаващи проверки, одобрение на трансакции, проверки на документация, поддръжка на досиетата, попечителски услуги) и контролинг (равняване, мониторинг на лимитите, проверка на одобрение при надхвърляне, управление на риска, проверки за правомерност, физическо броене).
- Информация и комуникации: информацията трябва да бъде идентифицирана, запазена и комуникирана във форма и времеви рамки, които дават възможност на хората да продължат да изпълняват отговорностите си. Банката е установила ефективни канали за комуникация, които да осигуряват, че информацията е комуникирана във всички посоки (по вертикала, хоризонтала) в рамките на организацията. Налице са механизми, които да обхванат подходяща външна информация, както и да комуникират ефективно с външни страни, в т.ч. регулатори, акционери и клиенти.
- Мониторинг: Банката е установила механизми за постоянен мониторинг на дейностите като част от нормалния оперативен процес. Тук се включват регулярни мениджмънт и надзорни дейности и други действия, които персоналетът предприема при изпълнението на своите задължения, които оценяват представянето на системите за вътрешен контрол.

Извършват се и независими оценки на системите за вътрешен контрол от функцията по

Вътрешен одит, обхвата и честотата на които зависят основно от оценката на рисковете и ефективността на непрекъснатите мониторинг процедури. Недостатъците на вътрешния контрол се докладват на Ръководството, като значимите се докладват на УС, Одитния комитет и НС.

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 Одитният комитет 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. Надзорният съвет е делегирал отговорността за мониторинг на дейността на УВО на Одитния комитет.

Правомерност

Пощенска банка следи внимателно за съответствието на нейната структура и процеси с външните и вътрешни изисквания за дейността ѝ. Тази отговорност е делегирана на управление „Правомерност“. Управлението е създадено с одобрението на НС и на Одитния комитет на Банката и е постоянно действащо звено, осъществяващо своята дейност независимо от бизнес дейността на Банката.

УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Пощенска банка оперира в променяща се среда, признавайки експозицията си към съществени рискове и необходимостта от тяхното ефективно управление. Управлението на риска е неразделна част от задължението на Банката да осигурява непрекъснато и с високо качество възвръщаемост на акционерите. Осигуряването на висока възвръщаемост на акционерите зависи от постигането на необходимия баланс между риск и възвръщаемост, както в ежедневието на бизнес, така и в стратегическото управление на баланса и капитала.

Организацията по управление на кредитния риск в Банката осигурява съществуването на ясни и точни отговорности, ефективно разделение на функциите, както и предпазване от конфликт на интереси на всички нива, включително на ниво УС, висш мениджмънт, както и на ниво клиенти и акционери.

УПРАВИТЕЛНИ И ПРЕДСТАВИТЕЛНИ ОРГАНИ

Управлението на риска в Пощенска банка включва следните нива:

- Стратегическо ниво – осигурява управлението на риска от Надзорен съвет и Управителен съвет;
- Тактическо ниво – осигурява управлението на риска от Риск комитет и Изпълнителен комитет;
- Оперативно (бизнес) ниво – включва управлението на риска в момента на възникването му. Необходимите действия се предприемат от служителите, които поемат риск от името на Банката. Управлението на риска на това ниво се осъществява чрез набор от средства за контрол, които са разписани в съответните оперативни правила и процедури, одобрени от компетентните за това органи в Банката.

Кредитен риск

Кредитният риск е рискът от възможността насрещната страна по сделката да не бъде в състояние да изплати в срок задълженията си. Това е най-значимият риск, на който е изложена Банката. Кредитният процес в Пощенска банка е базиран на разделение на

отговорностите между бизнес процеса и функциите по управление на кредитния риск. Фундаментален за кредитния процес е „принципът на разпределение на задълженията“, който изисква постъпилите предложения за кредити от експерти от бизнес звената на Банката да бъдат прегледани от Управление „Риск“, отдел „Кредитен риск“. Бизнес решенията се вземат независимо от решенията на отдел „Кредитен риск“. Участниците в процеса по одобрение на кредити трябва да действат и взимат решения в съответствие с кредитната политика на Банката, която е в съответствие с тази на Групата, както и в съответствие с действащите закони и наредби на територията на Република България. В своите решения за поемане на кредитен риск те трябва да упражняват разумна и обективна оценка за кредитоспособността на кредитополучателите и да действат добросъвестно, така че напълно и ефективно да защитават интересите на Банката и нейните акционери по най- добрия възможен начин. Ръководителят на Управление „Риск“ на Банката се отчита директно на Ръководителя на Управление „Риск“ на компанията-майка и индиректно на Главния изпълнителен директор на Банката.

За да постигне поставените си цели, свързани с кредитния риск, Банката използва следните методи за управление на риска:

Избягване на риска: В процеса на кредитиране, Банката отхвърля предложения за кредит, които не отговарят на определените стандарти за ниво на кредитния риск, на база разработени вътрешни риск модели и рейтингови системи, както и при определянето на чувствителни бизнес сегменти чрез одобрението на специфични за целта лимити.

Намаляване на риска: Банката изисква предоставянето на обезпечения и прилага техники за редуциране на кредитния риск и се придържа към одобрените лимити, свързани с кредитен риск.

Разпределение (диверсификация) на риска: чрез диверсификацията на риска в портфейла си Банката хеджира зависимостта си от специфични събития, като по този начин намалява степенята на поетия кредитен риск. В случай, че диверсификацията в портфейла на Банката е под одобреното ниво, Банката трябва да вземе необходимите мерки за възстановяване на нивото на диверсификация в портфейла.

Управлението на кредитния риск в Банката се подсилва и от извършваните два пъти в годината ежегодните стрес тестове на макроикономическата среда. Провеждането на симулацията (стрес-тест) цели измерването на степенята на уязвимост на Банката към различни сценарии на промяна в проявлението на рисковете, вследствие на екстремни, външни за кредитния портфейл и Банката шокове.

Пазарен риск

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

През 2018 г. процесът по измерване, наблюдение, анализ, отчетност и управление на

експозициите на Банката към пазарни рискове продължи да бъде в пълно съответствие с груповите стандарти и най-добри практики. Анализът на рисковите експозиции на Банката се допълва от стрес-тестове за пазарен риск, изготвени регулярно на месечна база и симулиращи неблагоприятни сценарии за лихвените проценти, обменните курсове и портфейла от капиталови инструменти, които са се доказали като ценен инструмент за управление на риска в перспектива.

Понастоящем Банката не поема съществени открити позиции в чужда валута, различна от евро, което държи експозицията към валутен риск на ниски нива. Общата експозиция на Банката към лихвен риск също остава ниска, което се дължи основно на плаващите лихвени проценти по повечето активи и пасиви, кратките падежи и срокове за промяна на лихвите и активното управление на лихвените несъответствия. Значителна част от лихвения риск, произтичащ от портфейла с дългови ценни книжа с фиксиран доход, състоящ се основно от български държавни облигации, е хеджиран посредством лихвени суапи. Портфейлът на Банката от капиталови инструменти, тързувани за собствена сметка, се състои изцяло от инструменти, тързувани на Българската фондова борса, при наличие на ежедневно наблюдение и управление на ценовия риск, допълнено от ежедневни изчисления на стойността-под-риск на портфейла (VaR). Наблюдението и управлението на контрагентските рискове също се извършва на ежедневна база, редом с наблюдението на лимитите за потенциална бъдеща експозиция (PFE) по деривативните експозиции към корпоративни клиенти.

Ликвиден риск

Разумното управление на ликвидния риск и подходящият надзор и контрол са елементи от съществено значение за ефективното управление на Банката. Банката има ограничен апетит за поемане на ликвиден риск и приема потенциално увеличените разходи, свързани с поддържането на достатъчни ликвидни буфери за осигуряването на здрава и стабилна ликвидна позиция, готова да посрещне успешно потенциални неблагоприятни стресови събития. Крайната отговорност за управление на ликвидността е на Комитета за управление на активите и пасивите.

През 2018 г. Пощенска банка продължи да поддържа изключително силни ликвидни позиции. Постоянно наблюдаваните вътрешни ликвидни съотношения и буфери продължиха да бъдат на нива, значително надвишаващи изискванията. Стойността на регулаторния „коэффициент на ликвидно покритие“ (LCR), изчисляван съгласно изискванията на Регламент (ЕС) No575/2013, към 31 декември 2018 г. бе 509%. Положителната перспектива за състоянието на ликвидността на Банката се подсили и от успешните резултати от месечните стрес-тестове за ликвиден риск, показващи че Банката е изградила силен капацитет за справяне с изключително неблагоприятни сценарии по отношение на ликвидните рискове.

Операционен риск

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

Управлението на операционния риск в Банката се основава на комбинация от политики, процедури, методологии и процеси, предназначени за идентифициране, оценка, минимизиране, наблюдение, контрол и отчитане на операционния риск. Този риск може да се прояви като: вътрешни или външни измами; нарушения в изпълнението, доставката и управлението на

процесите; прекъсване на дейността и сривове в системите; щети по материалните активи; искове от страна на клиенти за неправилно използвани продукти или бизнес практики; нарушения на трудово-правните взаимоотношения със служителите и безопасността на труда.

Управлението на оперативния риск в Пощенска банка се базира на пет обособени, взаимосвързани и обединени програми:

- Програма за поддържане на база данни за оперативни събития;
- Ключови рискови индикатори за оперативен риск;
- Самооценка на риска и контролите;
- Управление на риска от измами;
- Сценариев анализ за оперативен риск (фокус върху необичайни, катастрофални събития и техния потенциален ефект).

Всички горепосочени програми се реализират с помощта на ИТ приложения, разработени и управлявани на ниво Юробанк Група.

От създаването си през 2010 г. Комитетът за операционен риск осигурява непрекъснато наблюдение на действителната експозиция към операционен риск и нейното управление, както и на процесите за оценка, наблюдение и минимизиране на операционния риск. Редовни заседания се провеждат с участието на висшето Ръководство на Банката.

ДОКЛАД НА НЕЗАВИСИМИТЕ ОДИТОРИ

ДО АКЦИОНЕРИТЕ НА „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД

ДОКЛАД ОТНОСНО ОДИТА НА САМОСТОЯТЕЛНИЯ ФИНАНСОВ ОТЧЕТ

Мнение

Ние извършихме одит на приложения от стр. 43 до стр. 187 самостоятелен финансов отчет на „Юробанк България“ АД (Банката), съдържащ самостоятелен счетоводен баланс към 31 декември 2018 г. и самостоятелен отчет за доходите, самостоятелен отчет за другия всеобхватен доход, самостоятелен отчет за промените в собствения капитал и самостоятелен отчет за паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, както и пояснителните приложения към самостоятелния финансов отчет, представляващи обобщение на по-важните счетоводни политики и друга пояснителна информация.

По наше мнение, приложеният самостоятелен финансов отчет дава вярна и честна представа за неконсолидираното финансово състояние на Банката към 31 декември 2018 г. и за нейните неконсолидирани финансово резултати от дейността и неконсолидирани ѝ парични потоци за годината, завършваща на тази дата, е 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 самостоятелния финансов отчет“. Ние сме независими от Банката в съответствие с Етичния кодекс на професионалните счетоводители 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 самостоятелния финансов 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 самостоятелния финансов отчет за текущия период. Тези въпроси са разгледани като част от нашия одит на самостоятелния финансов отчет като цяло и формирането на нашето мнение относно него, като ние не предоставяме отделно мнение относно тези въпроси.

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

Към 31 декември 2018 г. самостоятелният финансов отчет включва:

- Брутна стойност на кредити и аванси на клиенти в размер на 5,608,184 хил. лева (31

декември 2017 г.: 5,198,132 хил. лева) и загуба от обезценка за ОКЗ в размер на 336,995 хил. лева (31 декември 2017 г.; загуба от обезценка: 369,500 хил. лева), както са представени в бележка 18 в самостоятелния финансов отчет;

- Нетен размер на разходи за обезценка за кредитни загуби, признат в отчета за доходите в размер на 63,799 хил. лева (2017: 69,663 хил. лева), както е представен в бележка 12 в самостоятелния финансов отчет;

Виж също следните бележка в самостоятелния финансов отчет:

- 2.2.15 Обезценка на финансови активи
- 2.3 МСФО 9 „Финансови инструменти“ – ефект от първоначално прилагане
- 3.1 Обезценка на кредити и вземания
- 5.2.1 Кредитен риск
- 5.2 Фактори на финансовия риск, Оперативни цели за управление на необслужвани експозиции („НОЕ“)

КЛЮЧОВ ОДИТОРСКИ ВЪПРОС

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

Ние считаме, че очакваните кредитни загуби по отношение на предоставени кредити и аванси на клиенти е ключов одиторски въпрос за нас 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 заема от длъжника и вероятността от неизпълнение, както и за очакваните парични потоци, които да бъдат получени от длъжника (по отношение експозициите, определени като ниво 3, в много случаи и относно направената приблизителна оценка на справедливата стойност на съответното обезпечение).

За ниво 1 и ниво 2 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), като се отчита сходния кредитен риск. Основните допускания на Управителния съвет в тази област са свързани с вероятността длъжника да не изпълни задължението си и оценката на задължението, което няма да бъде възстановено от длъжника в случай на неизпълнение („загуба при неизпълнение“).

В допълнение, както е оповестено в бележка 5.2 в самостоятелния финансов отчет, Управителният съвет възнамерява да постигне оперативни цели за намаляване на обема на необслужваните експозиции до 344 млн. лева до 2021 г. На база на приблизителната оценка на Управителния съвет прилагането на програмата за намаляване на НОЕ е довело до увеличение на ОКЗ към 1 януари 2018 г. и 31 декември 2018 г. и е свързано основно с допълнителни загуби, които се очаква да бъдат реализирани при продажбата на тези НОЕ. Поради ограничения брой наблюдаеми сделки по продажби на необслужвани кредити в България в предходни периоди приблизителната оценка на тези загуби изисква съществена степен на преценка от страна на ръководството.

Първоначалното прилагане на МСФО 9 включва разработването на нови, сложни модели на ОКЗ, както и събиране на прецизна информация, която служи за входящи данни в тези модели. Тъй като както разработването на моделите, така и събирането на подходяща информация е стартирало доста преди 1 януари 2018 г., то разработването между информация, която е приложима само за моделите на ОКЗ, съгласно МСФО 9 и информация, която е следвало да бъде вече взета предвид в предходни периоди изисква съществена степен на преценка.

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 до:

- 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 среща 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 заеми, включително, но не само, контроли свързани с идентифициране на неизпълнение, доколко подходяща е 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 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 2018 г.;
- За тези заеми, 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 оцените на обезпеченията;

- За експозиции, за които се очаква възстановяване чрез продажба, преценка доколко са разумни допусканията на Управителния съвет на база на цените, използвани от Банката при сходни пазарни транзакции;
- Преценка доколко е разумен ефектът от първоначалното прилагане на МСФО 9 чрез сравнение на допусканията, използвани от Управителния съвет при приблизителната оценка на ОКЗ, съгласно МСФО 9, с допусканията, използвани съгласно МСС 39 и отчитане дали различията са подходящо подкрепени като използваме нашето разбиране за Банката;
- Получаване на съответните макроикономически прогнози на Банката и критичен анализ на оценката на Банката за прогнозната информация, използвана при изчислението на ОКЗ. Независима оценка на информацията с помощта на проучващи запитвания към Управителния съвет и сравнение на факторите, използвани от Банката с публично налична информация;
- За извадка от големи експозиции от всички нива критичен анализ на основите допускания, използвани от Банката при изготвяне на приблизителната оценка на бъдещите парични потоци, използвани при изчисление на обезценките: период за възстановяване и стойност на обезпечението, на база на историческия опит на Банката и практиките в индустрията, там където е необходимо и с помощта на нашите специалисти оценители;
- Преизчисляване на вероятността от неизпълнение и загуба при неизпълнение за избрани портфейли на Банката, включително тестване за пълнота и точност на историческите данни, заложили в процеса на изчисление на горните параметри;
- Преизчисляване на очакваните кредитни загуби към 31 декември 2018 г. и към датата на преминаване (1 януари 2018 г.) за избрани портфейли на Банката на база на модела на Банката за ОКЗ;
- Оценка на адекватността на свързаните оповестявания в самостоятелния финансов отчет по отношение на ОКЗ в съответствие с изискванията на отчетната рамка.

ДРУГИ ВЪПРОСИ

Финансовият отчет на Банката за годината, завършваща на 31 декември 2017 г., е одитиран съвместно от други съвместни одитори, които са издали одиторски доклад с немодифицирано мнение относно този финансов отчет с дата 3 април 2018 г.

ДРУГА ИНФОРМАЦИЯ, РАЗЛИЧНА ОТ САМОСТОЯТЕЛНИЯ ФИНАНСОВ ОТЧЕТ И ОДИТОРСКИЯ ДОКЛАД ВЪРХУ НЕГО

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

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

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

Нямаме какво да докладваме в това отношение.

Допълнителни въпроси, които поставя за докладване Законът за счетоводството

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

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

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

- а) Информацията, включена в самостоятелния доклад за дейността за финансовата година, за която е изготвен самостоятелния финансов отчет, съответства на самостоятелния финансов отчет.
- б) Самостоятелният доклад за дейността е изготвен в съответствие с изискванията на Глава седма от Закона за счетоводството.
- в) В декларацията за корпоративно управление за финансовата година, за която е изготвен самостоятелния финансов отчет, е представена изискваната съгласно Глава седма от Закона за счетоводството и чл. 100н, ал. 8, където е приложимо, от Закона за публичното предлагане на ценни книжа, информация.
- г) Нефинансовата декларация за финансовата година, за която е изготвен самостоятелния финансов 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 САМОСТОЯТЕЛНИЯ ФИНАНСОВ ОТЧЕТ

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

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

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

ОТГОВОРНОСТИ НА ОДИТОРИТЕ ЗА ОДИТА НА САМОСТОЯТЕЛНИЯ ФИНАНСОВ ОТЧЕТ

Нашите цели са да получим разумна степен на сигурност относно това дали самостоятелният финансов 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 самостоятелен финансов отчет.

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

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

могли да породят значителни съмнения относно способността на Банката да продължи да функционира като действащо предприятие. Ако ние достигнем до заключение, че е налице съществена несигурност, от нас се изисква да привлечем внимание в одиторския си доклад към свързаните с тази несигурност оповестявания в самостоятелния финансов отчет или в случай че тези оповестявания са неадекватни, да модифицираме мнението си. Нашите заключения се основават на одиторските доказателства, получени до датата на одиторския ни доклад. Бъдещи събития или условия обаче могат да станат причина Банката да преустанови функционирането си като действащо предприятие.

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

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

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

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

Ние сме солидарно отговорни за изпълнението на нашия одит и за изразеното от нас одиторско мнение, съгласно изискванията на ЗНФО, приложим в България. При поемане и изпълнение на ангажмента 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 ЗАКОНИ И РЕГУЛАТОРНИ ИЗИСКВАНИЯ

Допълнително докладване във връзка с Наредба №38/2007 г. и №58/2018 г. на Комисията за финансов надзор.

Изявление във връзка с чл. 33 от Наредба №38/2007 г. на Комисията за финансов надзор (КФН) за изискванията за дейността на инвестиционните посредници и 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 облаги

На база на извършените одиторски процедури и на придобитото познаване и разбиране за дейността на Банката в хода и контекста на нашия одит на самостоятелния ѝ финансов отчет като цяло, създадената и прилагана организация във връзка със съхраняването на клиентски активи съответства на изискванията на чл. 28-31 от Наредба №38 и на чл. 3-10 от Наредба №58 на КФН по отношение на дейността на Банката в ролята ѝ на инвестиционен 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.

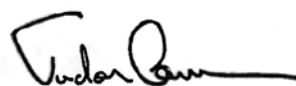
- „КПМГ Одит“ ООД и „Бейкър Тили Клиту и Партньори“ ООД са назначени за задължителни одитори на самостоятелния финансов отчет на „Юробанк България“ АД за годината, завършваща на 31 декември 2018 г. от извънредното общо събрание на акционерите на Банката, проведено на 5 декември 2018 г. за период от една година. Одиторският ангажимент е поет с Писмо за поемане на съвместен одиторски ангажимент от 18 декември 2018 г.
- Одитът на самостоятелния финансов отчет за годината, завършваща на 31 декември 2018 г. на Банката представлява първи ангажимент за задължителен одит на Банката, извършен от „КПМГ Одит“ ООД и първи ангажимент за задължителен одит на Банката, 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 самостоятелния доклад за дейността или самостоятелния финансов отчет на Банката:
 - одит на финансова информация със специално предназначение на „Юробанк България“ АД, изготвена към и за годината, завършваща на 31 декември 2018 г., в съответствие със счетоводните инструкции на Групата Юробанк Ергасиас СА към компонентите, обект на консолидация;
 - преглед на междинна финансова информация със специално предназначение на „Юробанк България“ АД, изготвена към и за шестмесечния период, завършващ на 30 юни 2018 г., в съответствие със счетоводните инструкции на Групата Юробанк Ергасиас СА към компонентите, обект на консолидация;

- договорени процедури по отношение на изпълнение на изискванията на чл.76, ал. 7, т. 1 от Закона за кредитните институции и чл. 5 на Наредба № 14 от 4 февруари 2010 г. за съдържанието на одиторския доклад за надзорни цели на Българската народна банка, по отношение на вътрешните контролни системи на „Юробанк България“ АД.
- За периода, за който се отнася извършеният от нас задължителен одит, освен одита, „Бейкър Тили Клиту и Партньори“ ООД е предоставило следните услуги на Банката, които не са посочени в самостоятелния доклад за дейността или самостоятелния финансов отчет на Банката:
- договорени процедури по отношение на изпълнение на изискванията на чл. 76, ал. 7, т. 1 от Закона за кредитните институции и чл. 5 на Наредба № 14 от 4 февруари 2010 г. за съдържанието на одиторския доклад за надзорни цели на Българската народна банка, по отношение на вътрешните контролни системи на „Юробанк България“ АД.

София, 8 август 2019 г.
За „КПМГ Одит“ ООД:
Иван Ангонов
Управител



Тудор Греку
Партньор по ангажимента

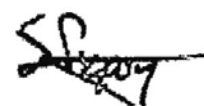


Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



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

София, 8 август 2019 г.
За Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:
Спиридон Груиц
Управител



Красимира Рагева
Регистриран одитор, отговорен за одита



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

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

„Юробанк България“ АД (Банката или Пощенска банка) е лицензирана кредитна институция и инвестиционен посредник, предлагащ обслужване на физически лица, корпоративно и инвестиционно банкиране в България. Централният офис на Банката се намира в град София. Адресът на управление е гр. София 1766, 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).

ПРЕГЛЕД НА ДЕЙНОСТТА

Макроекономическа среда

През 2018 г. световната икономика продължи своето положително развитие, с малко по-бавен темп от 3,7% в сравнение с 3,8% за предходната година. Отчетеният през втората половина на 2018 г. значителен спад в промишленото производство, търговията и индексите на доверието на бизнеса допринесе за забавянето на растежа на икономиката през последните две тримесечия. Основна причина за горното са перспективите за нова търговска война – САЩ, Китай и други страни повишиха митата и, въпреки че най-лошите прогнози не се реализираха, все още има шанс за подновяване на конфликта. Нестабилността на цените на петрола през втората половина на годината, макар и те да са сравнително стабилни от началото на 2019 г., също създаде известно напрежение. По-скъпият долар породил известна волатилност на пазарите, а увеличаващите се рискови премии доведоха до отлив на капитали от развиващите се страни. Всички тези фактори неизбежно рефлектират върху прогнозите за икономическия ръст през следващите две години, които към момента са съответно 3,5% и 3,6%.

Рисковете, които биха довели до по-песимистична ревизия на прогнозите, зависят от политическата несигурност около търговските преговори и все още съществуващата опасност от широкомащабна търговска война, очакванията на финансовите пазари и неяснотата около Брекзит.

Наблюдава се забавяне и в икономическия ръст в ЕС – от 2,4% през 2017 г. до 1,9% през 2018 г. Това беше очаквано, тъй като ръстът на икономиките в някои страни членки надвишаваше потенциалния, но размерът и продължителността на забавянето надвишиха очакванията. Забавянето на ръста на международната търговия оказва значително влияние върху държавите от еврозоната, които имат силни търговски връзки със засегнатите страни. Въпреки това икономиката на ЕС не загуби потенциала си и ще продължи да се разраства през следващите години макар и с по-бавни темпове. Прогнозата за 27-те страни членки, които ще останат в ЕС, е 1,5% и 1,7% съответно за 2019 г. и 2020 г., докато за еврозоната тя е малко по-ниска – съответно 1,3% и 1,6%.

Основните икономики се насочват към по-строга парична политика. В САЩ Федералният резерв повиши основния лихвен процент (Fed Funds Rate) до 2,25-2,50%, докато в Европа ЕЦБ приключи нетните покупки на активи през декември 2018 г., както беше планирано. В резултат на понижената перспектива за растеж в еврозоната и неяснотата относно ефекта от Брекзит върху икономиката на ЕС ЕЦБ се очаква да запази меката парична политика през по-голямата част на годината и да не увеличава лихвите поне до есента. Също така ЕЦБ ще

продължи да реинвестира в пълен размер надеждните ценни книжа с цел поддържане на ликвидността в системата.

Българската икономика беше в добро здраве. Ръстът остана стабилно над 3,0% за последните четири години, като прогнозите са тази тенденция да се запази и през следващите няколко. Въпреки това забавянето на световната търговия, и по-съществено, на икономиките на страните от ЕС, оказва негативен ефект и върху българската икономика. През 2018 г. беше отбелязан ръст на годишна база от 3,1%, по-нисък от този през 2017 г. (3,5%), но все пак един от най-високите сред страните от ЕС.

Положителната макроикономическа рамка промени нагласите на българските потребители и те започнаха да потребяват повече. Потреблението нарасна с рекордни темпове, достигайки до 6% през 2018 г. В сравнение с предходната година, ръстът на инвестициите също бе изключително добър, като достигна 6,5%. Очакванията са инвестициите да продължават да растат стабилно и през 2019 г., поради предвидения старт на някои големи инфраструктурни проекти.

Поради това, по-ниският растеж на БВП се дължеше единствено на външния сектор. Приносът на износа бе отрицателен за пръв път от началото на кризата насам. В същото време вносът продължи да расте (с 3,7% на годишна база), макар и по-бавно отколкото през 2017 г.

Износът (по цени FOB) нарасна умерено с 1,2% през 2018 г. до 55,3 млрд. лв. Скронният ръст прикрива две много различни тенденции. Износът към страните от ЕС, основният търговски партньор на България, нарасна стабилно с 9,2% до 37,7 млрд. лв. От друга страна търговията с трети страни намаля с 12,5% до 17,6 млрд. лв. Повече от половината от спада в обема се дължеше на двата основни търговски партньора на България извън страните от ЕС – Турция и Русия и бе причинен от кризата в Турция и нестабилните цени на петрола. В същото време търговията с другите страни от топ 5, а именно Китай, Сърбия и САЩ, нарасна с двуцифрени стойности. Вносът отбелязва ръст от 6,3% до 62,9 млрд. лв., като по-голямата част от увеличението се дължеше на суровини и машини. Търговският дефицит продължи да се разширява, достигайки 7,7 млрд. лв. през 2018 г. спрямо 4,6 млрд. лв. през 2017 г.

Преките чуждестранни инвестиции се увеличиха с 10% през 2018 г. до 1 533 млн. евро. Около половината от инвестициите бяха под формата на дългови инструменти – тяхното ниво през 2018 г. е било 703 млн. евро (с една трета по-малко спрямо предходната година). Капиталовите инвестиции бяха в размер на 566 млн. евро, като тук се включва и увеличението от 600 млн. евро на акционерния капитал на Банка ДСК за придобиването на SG Експресбанк, които ще бъдат отчетени като изходящ поток в началото на 2019 г. От друга страна реинвестираната печалба през 2018 г. се удвои в сравнение с 2017 г. до 264 млн. евро въпреки значителните изходящи потоци през първата половина на годината под формата на дивиденди, изплатени от местните гъщерни дружества на чуждестранни мултинационални компании. Най-голям дял от инвестициите дойдоха от Холандия, следвана от Германия и Белгия.

С ниво от 2,7% в края на 2018 г. индексът на потребителските цени отбеляза лек спад спрямо предходната година. Инфлацията се дължеше на цените на енергийните ресурси и услуги. Цените на жилищата и комуналните услуги нараснаха с 4,6% основно в резултат на ръст от почти 15% в цената на отоплението, което от своя страна бе предизвикано от увеличение в цената на природния газ от 12,1%. С подобни темпове се повишиха цените на ресторантите и хотелските услуги – 4,6%, и на развлеченията – 4,5%. Цените на хранителните продукти бяха с 2,6% по-високи, като цените на хляба и зърнените храни поскърнаха за една година с над 11%. Единствено цените на дрехите и обувките отбелязаха спад от 1,8%. Очаква се

инфлацията да остане над 2% през следващата година, тъй като ръстът на заплатите продължава да оказва натиск върху цените на услугите.

Според данните на Националния статистически институт в края на 2018 г. коефициентът на безработица достигна нов минимум от 4,7%, което е най-ниското последните години. Само за последната година процентът намаля с 0,9 процентни пункта, а броят на безработните с 35 хил. до 154 хил. Данните показват няколко положителни тенденции. Броят на безработните във всяка възрастова група е намалял, включително в групата 15-25 години, където коефициентът пада под 10%. В допълнение, броят на дългосрочно безработните (две или повече години) също намаля и достигна до нов минимум. Дори броят на безработните с основно или без образование намаля с 10 хил., въпреки че делът им в общия брой на безработните остана стабилен. Коефициентът на заетост във възрастовата група 15-64 години бе 67,7%, малко по-висок спрямо 2017 г., като не се очаква да нарасне. Броят на заетите обаче намаля с около 20 хил. през последната година вследствие на влошаващите се демографски тенденции. Северозападната част на страната все още отчита най-висок процент на безработица – 11,4%, докато в югозападната част (включваща гр. София) и южните региони равнището на безработица е едва 2,5% и 3,8%.

Средната работна заплата нарасна със 7,3% през 2018 г. до 1 205 лв. Наблюдаваше се остър недостиг на квалифицирана работна ръка, като високообразованите специалисти са получили двуцифрено увеличение през последната година. Заплатите във финансовия сектор се увеличиха с 10,4% до 2 047 лв., а ръстът в сектора ИТ и комуникации бе още по-висок – 16% до 2 926 лв.

За трета поредна година беше отчетен излишък в бюджета. За разлика от предходните две години, излишъкът през 2018 г. бе само 137 млн. лв. (0,1% от БВП), което се дължеше на излишък от 252 млн. лв. по националния бюджет и 115 млн. лв. дефицит от европейските средства. Както и през предходните години, през годината бюджетът остана на голям излишък, достигайки 2,9 млрд. лв. (2,7% от БВП) през ноември 2018 г., но през месец декември правителството одобри допълнителни разходи, включително средства за някои министерства и общини, както и 250 млн. лв. за армията. Най-големият одобрен допълнителен разход бе в размер на 1,3 млрд. лв., предназначени за изграждането на автомагистрала „Хемус“.

Бюджетните приходи надвишиха прогнозата с 1,5% (300 млн. лв.) и възлязоха на 23,8 млрд. лв. Данъчните приходи отчетоха ръст от 7,4% (1,5 млрд. лв.), като две трети от него дойдоха от ДДС и още 330 млн. лв. (10% ръст на годишна база) от данъка върху доходите на физическите лица, а останалите 170 млн. лв. – от корпоративните данъци (6,8% ръст на годишна база). Разходите за годината възлязоха на 23,8 млрд. лв., или около 98,7% от предвидените в бюджета. През 2018 г. капиталовите разходи бяха 2,5 млрд. лв. – с 10% по-високи от бюджетирани. Като се вземе предвид, че над половината от тази сума са отделените средства за строителството на магистрала „Хемус“, които не са били предвидени първоначално, изводът е, че правителството все още не е в състояние да изпълни първоначалните си инвестиционни планове.

Правителството не е издавало нов дълг през 2018 г. поради отчетения излишък в бюджета. Държавният дълг намаля с 800 млн. евро до 12,2 млрд. евро (22,1% от БВП) главно заради надеждните държавни облигации в началото на годината. Българското правителство планира балансирано финансово салдо през 2019 г. и не се очакват нови международни облигационни емисии.

През 2018 г. кредитният рейтинг на страната беше потвърден и от трите основни агенции за кредитен рейтинг. Рейтингът на България според Fitch бе BBB (дългосрочен рейтинг в

чуждестранна и местна валута, със стабилна перспектива), според Moody's – Baa2 (в местна и в чуждестранна валута, със стабилна перспектива) и според S&P - BBB- (отново в местна и чуждестранна валута). S&P промени перспективата в средата на годината от стабилна на положителна.

Банкова система

През 2018 г. българската банкова система отчита една от най-добрите си, ако не и най-добрата, си година. Нетната печалба на банките скочи с 43% до 1,68 млрд. лв., макар че половината от нетното увеличение дойде от еднократни фактори като изплатени дивиденди и други извънредни приходи, а не от основен бизнес.

Кредитирането отчете възход благодарение на положителната макроикономическа рамка и увеличеното търсене на кредити както от предприятията, така и от домакинствата. Брутните кредити нараснаха с 8,6%, което е най-високото ниво от финансовата криза насам, до 60,9 млрд. лв. Част от увеличението се дължеше на клоната на БНП Париба Пърсънъл Файненс С.А., който беше включен в данните за банковата система през второто тримесечие на 2018 г., добавяйки кредити в размер на около 650 млн. лв., но този ефект е незначителен в сравнение с общия ръст от 4,8 млрд. лв. Новото кредитиране е почти равномерно разпределено между предприятия и домакинства. Кредитите за фирми се увеличиха със 7% до 38,8 млрд. лв., докато ипотечните и потребителски кредити нараснаха съответно с 15% до 10,9 млрд. лв. и с 13% до 10,3 млрд. лв. Една от причините за по-голямото търсене на кредити бяха постоянно намаляващите лихвени нива. Само в сегмента на потребителското кредитиране лихвите се повишиха от средата на годината, но това по-скоро се дължеше на променящия се профил на клиентите и новия участник на пазара (БНП Париба ПФ), отколкото на началото на дългосрочна тенденция. Друга причина, която подпомага кредитирането и запазва ниските нива на лихвите, бе, че българските банки продължиха да привличат значителна ликвидност. 2018 г. е рекордна по отношение на нови депозити в системата. В номинално изражение депозитите се увеличават с 6,2 млрд. лв. (7,9% на годишна база) до 84,6 млрд. лв., с 1,3 млрд. лв. над номиналния ръст на кредитите, като по този начин увеличават още нетната ликвидност на банковата система. Съотношението кредити към депозити се увеличи с 1 п.п. до 76%.

Депозитите от нефинансови предприятия нарастват със 7,7% (2,2 млрд. лв.) до 31,2 млрд. лв., а депозитите на домакинства – със 7,9% (3,9 млрд. лв.) до 53,4 млрд. лв. Темповете на спестяване не дават признаци за успокояване и дори са се увеличили в сравнение с предходните години, въпреки че лихвените проценти са близки до нула. Българските банки са платили средно 0,14% лихва върху привлечените депозити в края на 2018 г., което е спад с 6 б. т. за последната година, като трендът вече е почти водоравен.

Спадащите лихви по депозитите позволиха на банките да постигнат известно намаление на лихвените си разходи, които бяха с 20% по-ниски (71 млн. лв.) в сравнение с 2017 г. Едновременно с това нарастващите кредитни обеми успяха да компенсират част от загубените приходи от по-ниските лихви по кредитите, като приходите от лихви останаха практически непроменени – 3,04 млрд. лв. Нетните приходи от такси и комисиони се увеличиха със 7% (70 млн. лв.) до 1,07 млрд. лв. Общите приходи също се увеличиха – с 8,7% (336 млн. лв.) до 4,22 млрд. лв., но част от увеличението се дължеше на еднократни фактори в някои банки като изплатени дивиденди, печалба от изгодна покупка и продажби на инвестиционни недвижими имоти. Общите разходи нараснаха с 6,1% (109 млн. лв.) до 1,9 млрд. лв. Около 40% от нетното увеличение се дължеше на БНП Париба ПФ, а голяма част от остатъка представляваше провизии за реструктуриране, начислени от една от най-големите български банки.

Разходите за обезценка намаляха с над една трета (267 млн. лв.) до 478 млн. лв. Този ефект

беше очакван, тъй като през 2017 г. ОББ начисли значителни провизии за годината – 218 млн. лв., с което завиши базата, докато през 2018 г. след сливането със СИБанк това перо беше с отрицателен знак (-21 млн. лв.). Коефициентите за ефективност и рентабилност в системата се подобриха – съотношението между разходи и приходи намаля с 1 процентен пункт до 45,4%, докато възвръщаемостта на собствения капитал бе на ниво 12,7%, което е с 3,2 процентни пункта над нивото от преди година.

Качеството на кредитния портфейл също се подобрява постоянно. Коефициентът на необслужваните експозиции (НОЕ) беше 14,8% през 2017 г. и само 11,1% през 2018 г. Общите НОЕ са намалели с 1,5 млрд. лв. до 6,8 млрд. лв. в резултат на отписване и продажба на портфейли. Въпреки това в системата има още 4,2 млрд. лв. НОЕ, които са с просрочие от над 180 дни. Коефициентът на капиталова адекватност намаля от 22,1% през декември 2017 г. до 20,4% през декември 2018 г., тъй като ръстът на рисково претеглените активи превъзхождаше способността на банките да генерират капитал, а в същото време някои от най-големите чуждестранни банки изплатиха значителни дивидендите на своите акционери. Независимо от това коефициентът на капиталова адекватност все още бе доста над изискуемите минимални нива от БНБ (13,5-14% в зависимост от банката), което осигури солиден буфер за бъдещо разрастване.

Основни промени в регулаторната среда

На 1 юли 2018 г. БНБ преустанови изчисляването и публикуването на референтните лихвени проценти СОФИБИД и СОФИБОР. БНБ продължава да изчислява и публикува ЛЕОНИА Плюс – референтен процент на сключени и извършени обвързани депозити в български левове на междубанковия пазар в България и Основен лихвен процент, базиран на ЛЕОНИА Плюс. Това наложи промени в Закона за кредитните институции, регламентиращи действията на банките в случай на преустановяване на изчисляването на референтен лихвен процент. На банките беше позволено да заменят преустановения бенчмарк с друг приемлив референтен лихвен процент без изричното одобрение на клиентите, при условие че новият лихвен процент не може да бъде по-висок от предишния.

През септември 2018 г. БНБ обяви, че ще повиши нивото на антицикличния капиталов буфер, приложим за експозициите към кредитни рискови експозиции в България до 0,5%, в сила от 1 октомври 2019 г. БНБ отбеляза, че съотношението кредити към БВП съответства на нулева стойност на референтния индикатор за антицикличния капиталов буфер, но въпреки това счита за необходимо въвеждането на мерки за намаляване на системните рискове и дисбаланси в банковия сектор.

Развитие и основни индикатори от дейността на Пощенска банка

Пощенска банка постигна нови висоти по отношение на финансовите си резултати. Кредитите и депозитите отчитат стабилен ръст, приходите се подобряват, а разходите за обезценка намаляват. Нетната печалба за годината постави нов рекорд, достигайки 167 млн. лв., с 23% по-висока от предходната. Възвръщаемостта на собствения капитал остана в двуцифрения диапазон, достигайки 13,5% в сравнение с 11,2% през 2017 г., докато възвръщаемостта на активите бе над нивото от 2% (2,12% през 2018 г. спрямо 1,94% през 2017 г.).

През 2018 г. Пощенска банка постигна нови висоти по отношение на финансовите си резултати. Кредитите и депозитите отчетоха стабилен ръст, приходите се подобриха, а разходите за обезценка намаляха. През 2018 г. пазарната среда беше благоприятна, което позволи на Банката да продължим с органичния си растеж и да подобрим позициите

си, особено по отношение на събирането на депозити. Клиентските депозити нараснаха с 12% на годишна база до 6,8 млрд. лв., значително изпреварвайки ръста на пазара. Банката се фокусира върху привличането на повече корпоративни депозити с цел да привлече бързо обеми, да подобри структурата на депозитите си и да запази ликвидните си буфери. Депозитите от корпоративни клиенти се увеличиха с 24% през 2018 г. до 1,77 млрд. лв., а като дял от общите депозити нараснаха с 2,5 п.п. до 26%. Депозитите на домакинствата (вкл. депозитите на малки предприятия) се движиха заедно с пазара – ръст от 8,5% до 5 млрд. лв. Увеличението на активите от 776 млн. лв. (10,5%) до 8,2 млрд. лв. се дължеше на депозитите и неразпределената печалба.

Ликвидните буфери запазиха нивата си - в края на 2018 г. ликвидните средства на Пощенска банка покриха почти 40% от клиентската депозитна база. Банката изцяло се финансира с депозити от клиенти, които съставляват над 99% от привлечените средства. Разходите за привлечени средства продължиха да намаляват и през 2018 г. Пощенска банка плати средно 0,12% върху депозитите си, в сравнение с 0,17% през 2017 г.

Брутните кредити нараснаха с 8% (410 млн. лв.) до 5,6 млрд. лв.. Съживеното търсене на кредити от страна на домакинствата доведе до това, че ръстът за годината е равномерно балансиран между кредитирането на дребно и корпоративното кредитиране, за разлика от предходната година, когато 80% от нетния ръст се дължеше на корпоративния сегмент. Корпоративните кредити нараснаха с 10% (212 млн. лв.) до 2,36 млрд. лв., а ипотечните кредити се увеличиха с 5,7% (95 млн. лв.) до 1,75 млрд. лв.. Потребителските кредити и кредитните карти ускориха ръста си от 4,6% през 2017 г. (30 млн. лв.) до 16,8% (114 млн. лв.), достигайки обем от 792 млн. лв. през 2018 г. Само сегментът кредитиране на малък бизнес е с отрицателна делта - минус 11 млн. лв. (-1,6%) до 700 млн. лв.

Нетните кредити се увеличиха по-бързо от брутните (453 млн. лв. или 9,4% на годишна база), като Банката продължи да изпълнява стратегията си за намаляване на необслужваните си експозиции чрез събиране, отписване и продажби на портфейли, което се подкрепи и от положителните пазарни тенденции. Съотношението НОЕ към брутни кредити се понижи с 470 б. т. до 11,5%, докато покритието на НОЕ се подобри с 650 б. т. до 50,4%. Ръстът на кредитния портфейл съставляваше над 70% от увеличението на рисково претеглените активи, като други съществени причини са дълготрайните активи (придобиване на дружеството, което притежава сградата на Централното управление на Банката) и рисково претеглените активи за операционен риск (което е вследствие от нарастването на приходите на Банката през последните години). Съотношенията на базов собствен капитал от първи ред и обща капиталова адекватност бяха 20,1%, което значително надхвърля регулаторните изисквания.

Приходите от лихви по кредитите нараснаха с темпа на растеж на нетните кредити – с 9,6% (25 млн. лв.) до 283 млн. лв. Общите приходи от лихви отчетоха ръст със същия размер (25 млн. лв. до 323 млн. лв.), като по-високите приходи от предоставени средства на други банки и деривативни инструменти бяха компенсирани от по-ниските лихвени приходи от хеджиране и ценни книжа. През 2018 г. разходите за лихви отчетоха спад от още 18% (2,6 млн. лв.) до едва 11,5 млн. лв., което вероятно се случва за последен път, тъй като лихвените проценти по депозитите няма накъде повече да намаляват, за да компенсират нарастващите депозитни обеми.

Нетните приходи от лихви за годината отчетоха ръст от близо 10% (27 млн. лв.) до 312 млн. лв. Нетните приходи от такси и комисиони също нараснаха, макар и по-скромно – с 3,2% (2,6 млн. лв.) до 83 млн. лв. Целта на Пощенска банка да бъде предпочитаната от клиентите основна транзакционна банка доведе до положителни резултати и стабилен ръст на приходите от парични преводи, поддържане на сметки и продажба на услуги. Същевременно промените в

законодателството и увеличеното кредитиране в местна валута повлияха негативно върху приходите от такси и комисиони, свързани с кредитиране и валутни операции, които в предходни години са представлявали значителен източник на приходи.

Оперативните разходи нараснаха с 12,5 млн. лв. (9,5%) до 144 млн. лв. През 2018 г. броят на служителите остана почти непроменен, но разходите за персонал отчетоха ръст от 21% (12,8 млн. лв.). Съотношението разходи към приходи е 36%, приблизително същото като през 2017 г. и все още едно от най-ниските в банковата система. С приемането на МСФО 9 и признаването на първоначалния ефект директно в началното салдо на капитала за годината, разходите за обезценка намаляха значително – с 21% (15 млн. лв.) до 55 млн. лв., а цената на риска се понижи до 1%.

Събития след датата на баланса

Значително събитие след датата на баланса е придобиването на Банка Пиреос България АД, което се очаква да приключи през второто тримесечие на 2019 г. Придобиването на Банка Пиреос България АД представлява стъпка към по-нататъшното укрепване на позициите на Пощенска банка в банковия сектор в България както в банкирането на дребно, така и в корпоративния сегмент. Очаква се сделката да допринесе за значителни синергии и да помогне на Пощенска банка да поддържа силните си капиталови съотношения и значителни ликвидни буфери.

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. Тя 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 Комитета за управление на риска функциите по одобряване на всички стратегически решения за управление на риска. Комитетът за управление на риска е отговорен за контрола на количествените и качествени аспекти на всички кредитни, пазарни, ликвидни и оперативни рискове. Към момента това се допълва от функциите на риска. В допълнение „Вътрешен одит“ извършва независим преглед на управлението на риска и контролната среда.

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

Звената, чиято отговорност е измерването, отчитането и контролирането на риска, имат ясно определени отговорности, които са независими от звената, откриващи позиции и поемащи риск.

Създадените в Банката системи за вътрешен контрол осигуряват адекватно разделение на задълженията, с цел да се предотврати конфликт на интереси между дейностите по поемане, одобряване, мониторинг и контрол на риска.

Звеното „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 подсиуряват 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, 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 дялови и други ценни книжа в портфейла на Банката. Кредитен риск има и по задбалансовите финансови инструменти като поети кредитни ангажименти и риск на контрагента в извънборсови дериватни операции.

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 и върху предоставените в нейна полза обезпечения по просрочените кредити.

Пазарен риск

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

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

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

Установената от Банката рамка за контрол и управление на пазарните рискове цели да защити Банката от непредвидени пазарни загуби и да допринесе за стабилността на доходите посредством независимо идентифициране, оценка и разбиране на пазарните рискове, присъщи на бизнеса, както и да изгради прозрачна, обективна и последователна информация относно пазарните рискове като база за вземането на разумни решения. Отдел „Пазарен Риск“ на Банката цели да спомогне за привеждането на банковата организационна структура и управленски процес в съответствие с най-добрите международни практики, за прилагането на стандарти за контрол на пазарните рискове и за осъществяването на връзката между бизнес стратегията и операциите - от една страна, и целите на контрола и наблюдението на риска - от друга.

Апетитът на Банката към 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 VaR-базиран лимити. При решение на Ръководството на Банката в бъдеще е възможно да бъде въведен допълнителен value-at-risk 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 промяна на цените, риск от промяна в кривите на доходността, базисен риск, спред 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 дневните 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 цените им. Той включва директен риск, риск от волатилност, спред риск и дивиденден риск.

Ликвиден риск

Ликвидният риск е рискът, свързан с това Банката да не може да посрещне плащания, свързани с финансовите си пасиви тогава, 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 подсигуряват 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, взимани под внимание при контрола на ликвидността, са ликвидните съотношения, наличието на достатъчно и качествени 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 също така 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.).

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.

Управителният съвет (УС) на Банката възлага на Комитета за управление на активите и пасивите (АЛКО) 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 АЛКО 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 АЛКО относно управлението на ликвидността се възлагат на Началника на управление „Капиталови пазари“.

ВАЖНИ СЪБИТИЯ, СЛУЧИЛИ СЕ ПРЕЗ ФИНАНСОВАТА ГОДИНА

Пощенска банка, с юридическо име „Юробанк България“ АД, е петата по активи банка в България, с широка клонова мрежа в цялата страна и значителна клиентска база от граждани, фирми и институции.

Банката има 28-годишно присъствие сред лидерите на банковия пазар в България. 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.

Пощенска банка получи в началото на февруари 2019 г. престижната награда „Работодател на годината“ от годишните награди за Employer Branding на b2b Media. Отличието е за цялостната стратегия на финансовата институция за изграждане на работодателска марка с перспектива за успешно привличане, управление и задържане на таланти. Тя включва различни дейности за управление, подобряване на работната среда, възможности за професионално развитие и ангажиране на служителите в проекти и кампании в подкрепа на обществото и за подобряване състоянието на околната среда.

През юни 2018 г. Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) потвърди дългосрочен кредитен рейтинг BBB-, със стабилна перспектива.

И през през 2018 г. Пощенска банка продължи да създава модерни банкови продукти и услуги, които са без аналог на пазара, даващи реална добавена стойност на клиентите. За да отговори на очакванията на модерните потребители, Банката продължи да инвестира в бранда за иновативно потребителско кредитиране „Моменто“, инициатива, за която получи сребърно Effie през 2018 г. Центровете за потребителско кредитиране „Моменто“ с удобните

си локации и удължено работно време само за една година се доказаха като модерен и удобен начин за бързо и лесно финансиране.

Пощенска банка бе отличена за най-добрата банка в банкирането на дребно в България за 2018 г. от престижния конкурс World Finance Banking Awards 2018 на сп. World Finance. Това е единствената финансова институция от България, която получава отличие в тази категория от старта на наградите през 2010 г. Признанието е за постигнатите високи резултати от Банката, благодарение на иновативния ѝ и устойчив модел на банкиране на дребно, разработените модерни продукти и услуги, широката клонова мрежа от удобни офиси в цялата страна и дългосрочната стратегия за развитие. Банката получи и престижната награда в категория „Динамика на развитие“ от годишните награди на „Асоциация Банка на годината“.

През март световният лидер в сферата на разплащателните услуги Western Union отличи Пощенска банка със специална награда за услугата за получаване на парични преводи на Western Union на всеки един банкомат на Банката в България. Наградата се присъжда за иновации като признание за ефективността и гъвкавостта на решенията, които Банката разработва за своите клиенти.

За седма поредна година Пощенска банка е определена за топ попечител в България от сп. 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 е с най-високите числови оценки при всички категории.

Финансовата институция спечели приз отпада „Най-добра банка в България в търговското финансиране“ от годишната класация на Global Banking & Finance Review.

Пощенска банка разшири възможностите за изгодно финансиране на бизнеса, като съвместно с Черноморска банка за търговия и развитие (ЧБТР) ще предоставят 58,3 млн. евро (32 млн. евро и 26,3 млн. евро, респективно всяка една от тях), за да подкрепят финансирането за изграждането на хотел Marriott в София, първият хотел на реномираната международна веригата в България. Проектът има за цел да посрещне нарастващото търсене на висококачествени бизнес, туристически и конферентни пространства в столицата. Строителството на внушителния хотел Marriott с 232 стаи се очаква да бъде завършено през 2020 г.

За четвърта поредна година през 2018 г. Банката подкрепи Националния конкурс на 8-к „24 часа“ – „Големите малки“, защото отдава голямо значение на развитието на малкия бизнес.

През годината Пощенска банка продължи организацията на поредица от специализирани конференции в подкрепа на бизнеса в страната под надслов „Пощенска банка среща бизнеса“. През 2018 г. екипът на Банката посети София, Благоевград, Пловдив, Добрич и Монтана. На тези срещи специалистите на Банката представиха пред местния бизнес със стратегически решения за подпомагане на бизнеса в съответните региони.

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.

За поредна година Пощенска банка подкрепи иновациите в сектора на финансовите

услуги и покани свои партньори да се включат в третото регионално състезание за разработване на финансови технологии – Beyond Hackathon, което е част от инициативите на Центъра за иновации на Юробнак. Банката кани за участие стартъп компании и хора от България, работещи в сферата на финансовите технологии – софтуерни разработчици, графични дизайнери, анализатори на данни и специалисти по бизнес развитие и маркетинг.

НОВИ ПРОДУКТИ

Пощенска банка въведе през 2018 г. още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите.

EVA (Electronic Virtual Assistant) – първият банков кредитен чатбот у нас, е най-новото финансово решение на Пощенска банка. Той е на линия 24/7, за да предоставя полезна и структурирана информация за различни банков продукти като потребителски кредити, кредитни карти и програми за обединение на задълженията. Със стартирането на собствен чатбот Пощенска банка направи поредна крачка в прилагането на иновативни финансови решения и услуги, които да улесняват максимално потребителите. Чатботът представлява софтуерно решение, което позволява да се отговаря автоматично на най-често задаваните въпроси чрез текст, снимки, линкове и други елементи. Той е електронен виртуален асистент, който консултира потребителите дистанционно по-бързо и чрез предпочитаните от тях устройства. Чатботът е модерен и все по-предпочитан начин за комуникация, защото подобрява процеса на обслужване, предлага на потребителите персонализирани услуги и подобрява изживяването им в контакта с компанията.

През 2018 г. Пощенска банка пусна на пазара иновативна услуга за потребителите, които не искат да чакат с дни, а искат да получат дебитна карта веднага, на момента на подаване на искането в клоната. Отпечатването на пластиката вече ще става за максимум 15 минути. Услугата ще е достъпна в избрани офиси на Банката. Моментното издаване на дебитни карти пести ценно време и комбинира високо ниво на сигурност с бърз достъп до всички функционалности и удобства, които картата предоставя. Новата услуга е част от стратегията на Пощенска банка да предлага на клиентите модерни финансови решения, изцяло съобразени с техните изисквания.

След задълбочено проучване на нагласите на потребителите през месец март Банката предложи на своите клиенти още една нова услуга – получаване на парични преводи на Western Union на банкомат. Новата услуга дава възможност на клиентите да получават парични преводи от всички 200 държави, в които Western Union оперира, директно на всеки един банкомат на Пощенска банка в България. Услугата е удобна, лесна и достъпна 24 часа, 7 дни в седмицата. Получателят на Western Union превод трябва да има дебитна карта към разплащателна сметка в лева или друга валута, издадена от Банката.

През 2018 г. Пощенска банка продължи да предлага своята модерна и удобна услуга „Банкери насреща“. Услугата представлява безплатна професионална консултация, като експертите предоставят решения, съобразени с конкретните

„Банкери“ НАСРЕЦА

НАШИТЕ МОБИЛНИ БАНКЕРИ СА ВИАГИ НАСРЕЦА

Избери час и място. Всички необходими детайли вече са насреща.

Postbank
Решения за мобилно време

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.

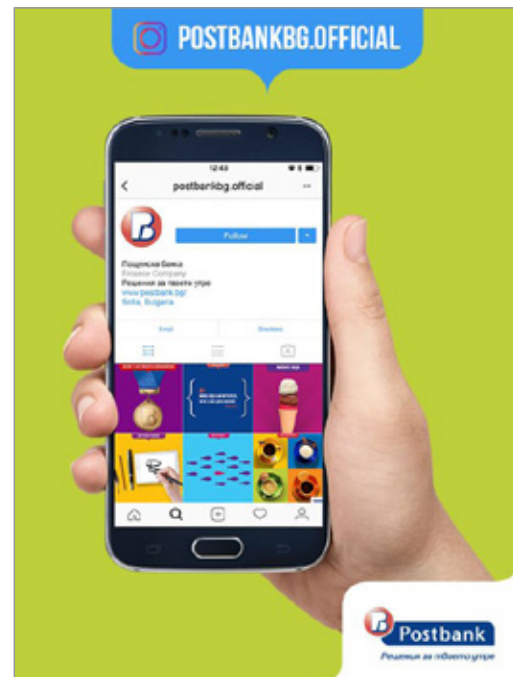
Пощенска банка продължи партньорството си с Booking.com, световният лидер в осигуряването на места за настаняване, като всички притежатели на кредитните карти Mastercard и Visa от Пощенска банка получават допълнителни 3% отстъпка за всяка резервация през сайта на Банката с Booking.com в България или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

Банката продължи да предлага на своите клиенти и Кредитна програма „Повече днес“. С нея клиентите могат да увеличат разполагаемия си доход с до 50%, а в определени случаи дори и повече. Тя включва широка гама от кредитни продукти, като с нея клиентите имат възможност бързо и лесно да обединят задълженията си по кредитни карти, потребителски или ипотечни кредити до 100 000 лв. Освен по-доброто управление на личните финанси програмата позволява на потребителите да нестият време, като плащат по-висока вноска в една банка на определена дата.

Банката получи наградата от BAPRA Bright Awards за комуникационната кампания на кредитна програма „Повече днес“, в категория „Дебют на годината – кампания за нов продукт или услуга“.

Пощенска банка отчете нарастващ интерес към жилищното кредитиране. Увеличението на покупките на имоти допринесе за увеличение на заявленията за жилищни кредити в сравнение със същия период на миналата година. Портфолиото на Банката показва, че ипотечното кредитиране продължава да бъде най-търсено в големите градове на България - София, Пловдив, Варна, Бургас и Стара Загора.

През месец февруари 2018 г. Пощенска банка затвърди имиджа си на модерна и дигитална банка, като обогати присъствието си в социалните мрежи с още един канал – профил на Банката в Instagram. Банката получи и награда в категория „Банки“ от десетото издание на единствената по рода си потребителска класация „Любимите марки“.



УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Освен върху основната си бизнес 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.

През 2018 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.

Образованието на децата и младите хора на България винаги е било част от разработваните и подкрепяни проекти за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка. Затова Банката стартира в навечерието на новата учебна година съвместен проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование. 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.

Проектът е част от стратегията на Банката за дигитализация и цялостната ѝ политика за корпоративна социална отговорност. В рамките на партньорството курсистите от най-големия образователен център за IT и дигитални технологии в България имат уникалната възможност да работят по реални проекти и казуси на Пощенска банка. Те могат да обсъждат своите идеи и планове за собствен бизнес с експертите, да предлагат и разработват различни дигитални решения за реализация в Банката, като някои от тях лично ще участват в тяхното интегриране.

Банката получи награда за стратегическия проект със СофтУни в категория „Образование, обучение и развитие“ на годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“ на сп. Business Lady.

Пощенска банка активно подкрепи събития, организирани от българския офис на глобалната предприемаческа организация „Ендевър“. Банката беше партньор на годишните награди за влиятелни ментори и членове на организацията, които работят активно с компаниите в организацията. Банката беше домакин и на бизнес закуска, на която предприемачите имаха възможност да обсъдят с г-жа Петя Димитрова и екип на Пощенска банка добрите практики в работата с финансовите институции, в частност иновациите и финансовите решения, които Пощенска банка може да предложи за развитието на развиващите се компании в България.

Следващата стъпка в партньорството с глобалната предприемаческа мрежа „Ендевър“ за България е Пощенска банка да започне реализацията на програма за цялостна подкрепа – с ноу-хау, експертиза и финансиране, на разрастващи се (scale up) компании с потенциал, с цел подкрепа и развитие на бизнес средата и хората в България.

През юни Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щафетно бягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от клуб „Бегач“. В него се включиха рекорден брой участници – 300 отбора от 107 компании от различни сектори, които се състезаваха в подкрепа на три каузи. Благодарение на инициативата събраните средства от над 10 000 лв. са дарени по проекти на фондация „Сийдър“ за организиране на трудотерапия за деца и младежи с увреждания, на фондация „Воден път“ за осигуряване на водна рехабилитация на деца с увреждания и на фондация „За нашите деца“, за да могат повече деца да живеят и растат в сигурна и развиваща семейна среда. За втори път през 2018 г. се проведе и най-голямото регионално фирмено състезание - Business Run Пловдив 2018, в което отново сред партньорите бе Пощенска банка.

Пощенска банка се включи и тази година в социално отговорната инициатива на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН „Гордея се с труда на моите родители“. Кампанията си поставя за цел да помогне на децата в бъдещото кариерно ориентиране, като им показва, че трудът и образованието са водещи ценности, а качествата и уменията са в основната на успешната лична реализация. Повече от 100 ученици от 2-ри, 4-ти и 5-и клас посетиха в рамките на инициативата Централата на Банката и научиха много – за работата на различните специалисти, за силата на екипната работа и за това колко важно е доброто образование за професионалното развитие.

През 2018 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки.

В рамките на традиционната си лятна стажантска програма за поредна година Пощенска банка дава 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 11 години.

За четвърта поредна година Пощенска банка подкрепи конференцията на Bulgaria ON AIR и Bloomberg TV Bulgaria – „Образование и бизнес“. Международният форум събира на едно място представители на водещи компании, които всеки ден работят за развитието на младите хора.

Пощенска банка е единствената банка в България, която има свой „Зелен борд“ и звено „Екологичен офис“ 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. Банката инвестира в собствена вътрешна програма, озаглавена „Зелени заедно“, която развива изцяло със собствени средства и реализира чрез доброволен труд на служителите си.

През 2018 г. Банката продължи да развива своята вътрешна инициатива „Герои в зелено“, която ще бъде продължена и през 2019 г. Тя има за цел да насърчава екологично отговорно поведение у служителите. Чрез кампанията те имат възможност да кандидатстват за финансиране от Банката за реализация на различни местни проекти, които сами са избрали, показващи как с малки действия могат да бъдат постигнати устойчиви промени. През 2018 г. екипът на Пощенска банка успешно реализира още два свои проекта за подобряване състоянието на околната среда.

През септември 2018 г. Пощенска банка се включи за пета поредна година в глобалната екоинициатива PARK(ing) Day като част от цялостната си активна политика за корпоративна социална отговорност с фокус върху опазването на околната среда и устойчивото развитие. Финансовата институция превърна в дигитален зелен кът паркоместото си на бул. „Ал. Дондуков“ и предложи на посетителите иновативното преживяване “Е-ИДЕИ за скрити места около София” – виртуална разходка из 14 красиви локации. Събитието „Е-ИДЕИ за скрити места около София“ провокира по дигитален и модерен начин интереса на хората към природата и културните места, които сме забравили или малко познаваме.

За втора поредна година мениджъри от Пощенска банка взеха участие в „Европейската седмица на парите“. Съвместната инициатива е на Европейската банкова федерация, част от която е Асоциацията на банките в България и други национални банкови сдружения, и цели да подобри нивото на финансово образование на учениците в основните и средните училища в Европа.

В рамките на „Европейската седмица на парите 2018“ експерти от екипа на Пощенска банка проведоха открити уроци и обучения за ученици от различни градове в страната. Те разказаха на децата за целите на инициативата, за дейността и основните продукти на банките, произхода на парите, начините за спестяване, инвестиции и управление на личния бюджет.

За трета поредна година Пощенска банка, като член на Асоциацията на банките в България (АББ), се включи в европейската кампания, посветена на борбата срещу финансовите “мулета”.

Пощенска банка инвестира и в подкрепа на спортни отбори – от 2015 г. Банката подкрепя волейболния отбор на гр. Добрич „Добруджа 07“. Отборите на Пощенска банка по футбол, баскетбол и тенис на маса се представиха достойно и през 2018 г. в Международен спортен работнически фестивал и в 15-тата Олимпиада на бизнес лидерите.

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 – гари празник на баба и дядо“, както и много други по-малки инициативи през цялата година.

НАГРАДИ:

- Награда „Най-добра банка в България в търговското финансиране“ от годишната класация за 2017 г. на Global Banking & Finance Review;
- Престижно отличие „Работодател на годината“ от първите годишни награди за Employer Branding на b2b Media;
- Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка, спечели най-значимата банкова награда на българския пазар – „Буров“ за 2017 г.;
- Специална награда за иновации от Western Union за услугата получаване на парични преводи на Western Union на всеки един банкомат на Банката в България;
- Награда за седма поредна година за най-добра банка в предоставянето на попечителски услуги от сп. Global Custodian – престижното световно издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност;
- Награда от VAPRA Bright Awards за комуникационната кампания на кредитна програма „Повече днес“, категория „Дебют на годината – кампания за нов продукт или услуга“;
- Награда в категория „Вътрешен комуникационен отдел на годината“ от PR Приз 2018 г., трето място;
- Отличие в категория „Комуникационна кампания за работодателска марка (employer branding)“ от PR Приз 2018 г. за проект „Заедно на върха“ – годишна стратегия за засилване на работодателската марка, второ място;

- Награда в категория „Зелени комуникации и градска среда“ в PR Приз 2018 г. за вътрешната инициатива „Герои в зелено“, второ място;
- Бизнес награда за „Динамика на развитие“ от годишните награди на Асоциация Банка на годината;
- Отличие „Най-добра банка в банкирането на гребно в България за 2018 г.“ от престижния конкурс World Finance Banking Awards 2018 на сн. World Finance;
- Награда в категория „Банки“ от десетото издание на единствената по рода си потребителска класация „Любимите марки“;
- Първо място в категория „Нова услуга“ в петото издание на конкурса VAAwards за кампанията жилищен кредит „Безлихвен край“;
- Сребърно Effie за една от най-иновативните услуги на Банката – центровете за потребителско кредитиране „Моменто“, които с удобните си локации и удължено работно време само за една година се доказаха като модерен и удобен начин за бързо и лесно финансиране;
- Награда за стратегическия проект със СофтУни в категория „Образование, обучение и развитие“ на годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“ на сн. Business Lady;
- Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка получи престижното отличие „Мисис Икономика“ от конкурса „Мистър и Мисис Икономика 2018“, организиран от сн. „Икономика“ и КРИБ.

СТРУКТУРА НА ОСНОВНИЯ КАПИТАЛ

Към 31 декември 2018 г. общият брой на акциите на „Юробанк България“ АД е 560,323,302 с номинална стойност 1 лев на акция. Юробанк Ергасиас 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.

Банката няма придобити или прехвърлени собствени акции през годината.

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2018 година Управителният съвет се състои от следните членове:

- Петя Димитрова – Главен изпълнителен директор, председател и член на Управителния съвет;
- Димитър Шумаров – Изпълнителен директор, Главен финансов директор и член на Управителния съвет;
- Йоанис Серафимидис – Изпълнителен директор и член на Управителния съвет (в сила от 05.07.2018 г.);
- Асен Ягодин – Изпълнителен директор и член на Управителния съвет;
- Йордан Суванджиев – Началник управление „Правомерност“ и член на Управителния съвет.

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

Членовете на Управителния съвет не са притежавали или прехвърляли акции 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;

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.

• Димитър Шумаров

Сдружение „Клуб на финансовите директори“, България – член на Управителния съвет.

• Асен Ягодин

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

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

„И АР БИ Пропърти Сървисиз София“ ЕАД, България – член на Съвета на директорите (в сила от 31.12.2018 г.);

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

- **Йоанис Серафимидис**

„И АР БИ Пропърти Сървисиз София“ ЕАД, България – член на Съвета на директорите (в сила от 31.12.2018 г.).

- **Йордан Суванджиев**

„ИМО Пропърти Инвестмънтс София“ ЕАД, България – заместник-председател и член на Съвета на директорите и Изпълнителен директор;

„ИМО Централен Офис“ ЕАД, България – заместник-председател и член на Съвета на директорите и Изпълнителен директор (до 18.12.2018 г.);

„И АР БИ Пропърти Сървисиз София“ АД, България – член на Съвета на директорите (до 31.12.2018 г.).

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

През 2018 г. Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

НАДЗОРЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2018 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;
- Христина Теофилиди – член на Надзорния съвет (подадена оставка на 06.12.2018);
- Джон Дейвид Бътс – член на Надзорния съвет (в сила от 15.09.2018).

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

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

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

Членовете на Надзорния съвет не са притежавали 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.

Г-н Джон Дейвид Бътс е съдружник, притежаващ повече от 25% от капитала на друго дружество. Нито един друг от настоящите членове на Надзорния съвет не е бил съдружник или акционер, притежаващ повече от 25% от капитала на друго дружество.

- **Джон Дейвид Бътс**

„Джей Дейвид Бътс“ ЕООД, България – едноличен собственик на капитала;

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

„ЮБАД – ТОРО“ ООД, България – съдружник;

„Лексарекс Кепитъл“ ООД – 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**

ERB Property Services d.o.o. Белград, Сърбия – председател и член на Надзорния съвет;

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

„И АР БИ Пропърти Сървисиз София“ АД, България – председател и член на Съвета на директорите (до 31.12.2018 г.);

„Бългериън Ритейл Сървисиз“ АД, България – председател и член на Съвета на директорите;

Greek-Serbian Chamber of Commerce – заместник-председател и член на Съвета на директорите.

- **Ставрос Йоану**

Eurobank Ergasias S.A., Гърция – заместник-главен изпълнителен директор, Главен

директор Групови операции и международни дейности, член на Изпълнителния съвет, член на Комитета за стратегическо планиране;

Be – Business Exchanges S.A., Гърция – председател и член на Съвета на директорите;

Eurobank Property Services S.A., Гърция – член на Съвета на директорите;

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

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

Grivalia Properties R.E.I.C, Гърция – член на Съвета на директорите.

- **Михалакис Луис**

Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Ръководител на главно управление „Международни дейности“, член на Изпълнителния комитет;

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

Eurobank a.d. Beograd, Сърбия – председател и член на Управителния съвет (до 23.10.2018 г.);

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 (до 01.09.2018 г.);

NEU 03 Property Holdings Limited, Кипър – председател и член на Съвета на директорите (до 06.12.2018 г.);

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

- **Анастасиос Николау**

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

- **Джон Дейвид Бътс**

„Лексарекс Кепитъл“ ООД – управител;

Си Ем Ес Камерън Маккена ЛЛП, България – управляващият съдружник.

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

През 2018 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

През 2018 г. членовете на Управителния и Надзорния съвет са получили възнаграждения в размер на 1 901 хил. лв.

СТРУКТУРА НА БАНКАТА

Към 31 декември 2018 г. „Юробанк България“ АД има едно дъщерно дружество – „И АР БИ Пропърти Сървисиз София“ ЕАД. Банката има 2 643 служители (2017 г.: 2 600).

ЦЕЛИ ЗА 2019 Г.

През 2019 г. основните финансови цели на Банката ще бъдат да подобри рентабилността си, да разшири кредитния си портфейл, като същевременно запази ликвидните си буфери, да намали обема на необслужваните експозиции и да разнообрази източниците на приходи. Това ще бъде направено паралелно с основната стратегическа цел – успешното придобиване на „Банка Пиреос България“ АД (Банка Пиреос България). През ноември 2018 г. Пощенска банка подписа предварителен договор с Пиреос Банк С.А. за придобиване на местното му дъщерно дружество Банка Пиреос България.

Очаква се сделката да бъде финализирана през второто тримесечие на 2019 г. след получаване на необходимите регулаторни одобрения. Придобиването на Банка Пиреос България предлага уникална възможност на Пощенска банка да подобри пазарните си позиции и да стане четвъртата по големина банка на българския пазар по размер на активите. Приключването на сделката ще подобри финансовите резултати на Групата в България и се очаква да осигури по-висока възвръщаемост за акционерите.

Макроикономическите перспективи за следващата година са положителни, което ще позволи на Банката да продължи да разширява кредитния си портфейл, като същевременно поддържа разумен рисков апетит. Ръстът на кредитния портфейл ще бъде съчетан с балансирано увеличение на депозитната база, съхранявайки ликвидните буфери. Банката ще се опита да запази нетния си лихвен марж, което ще представлява предизвикателство в продължаващата среда на ниски лихви. Коефициентът на капиталова адекватност ще остане на ниво много над изискванията на БНБ, въпреки че последните ще се увеличат през 2019 г. поради въвеждането на антицикличен буфер от 1 октомври 2019 г.

Банката ще продължи да прилага стратегията си за намаляване на необслужваните експозиции чрез събиране, продажби на портфейли и дългосрочни програми за реструктуриране, като същевременно поддържа адекватно покритие с провизии. Поради продължаващия натиск върху нетния лихвен марж, значимостта на нелихвените приходи нараства. Поради това, Пощенска банка ще се фокусира върху увеличаване на кръстосаните си продажби, които са ефикасен и ценово ефективен начин за увеличаване на продажбите. Чрез строг контрол на разходите, съотношението на разходи и приходи ще бъде запазено като едно от най-добрите в системата.

Пощенска банка ще продължи да изобретява и инвестира в предоставянето на по-добри продукти и отлично обслужване на своите клиенти чрез клоновата си мрежа и дигиталните си канали.

Дългосрочната стратегия на Банката остава непроменена – Пощенска банка да бъде основната, предпочитана банка за своите клиенти, отговаряща на постоянно нарастващите очаквания на клиентите, като по този начин създава стойност за тях и за своите акционерите.

ОТГОВОРНОСТИ НА РЪКОВОДСТВОТО

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

Ръководството потвърждава, че се прилага адекватна счетоводна политика.

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

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



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен
директор

7 август 2019 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	
	2018	2017
Приходи от лихви и подобен приход	323 053	298 316
Разходи за лихви и подобен разход	(11 540)	(14 114)
Нетен доход от лихви	6	284 202
Приходи от такси и комисиони	99 219	94 071
Разходи за такси и комисиони	(16 321)	(13 751)
Нетен доход от такси и комисиони	7	80 320
Други оперативни приходи, нетно	8	1 032
Приходи от дивиденди	31	1 715
Нетна печалба/ (загуба) от търгуване	9	118
(Загуба)/ печалба от ценни книжа в оборотен портфейл, нетно	17	(264)
Печалба от ценни книжа в инвестиционен портфейл, нетно	19b	4 742
Обезценка на активи за препродажба	(497)	(518)
Други разходи за дейността	10	(144 207)
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете	(16 358)	(18 774)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	12	(63 799)
Печалба преди данъци	175 209	151 100
Разходи за данъци	13	(17 782)
Печалба за годината	157 427	136 265

Самостоятелният финансов отчет е одобрен от Ръководството на 7 август 2019 г.

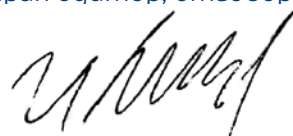


Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

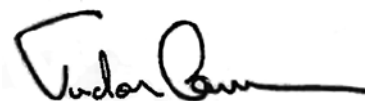
Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Андонов
Управител
КПМГ Одит ООД

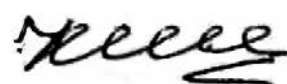


Тудор Греку
Партньор по ангажимента
КПМГ Одит ООД



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

Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:



Красимира Рачева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД

Отчет за всеобхватния доход

Годината, завършваща на 31 декември

Приложение	2018	2017
Печалба за годината	157 427	136 265
Позиции, които са или могат да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:	8 649	11 768
Ценни книжа, отчитани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход/ ценни книжа на разположение за продажба:		
- изменение в справедливата стойност, нетно от данък	14	5 824
- прекласифициране в печалба или загуба, нетно от данък	14	(2825)
Позиции, които няма да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:	73	(757)
Промяна в справедливата стойност на имоти и оборудване, нетно от данък	(1836)	-
Преоценки на задължения по планове с дефинирани доходи, нетно от данък	109	(757)
Друг всеобхватен доход за годината	14	8 576
Общо всеобхватен доход за годината	148 851	147 276

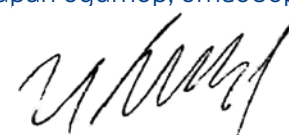
Самостоятелният финансов отчет е одобрен от Ръководството на 7 август 2019 г.



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



Тудор Греку
Партньор по ангажимента
КПМГ Одит ООД

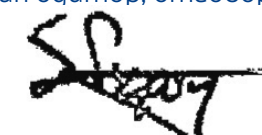


Димитър Шумаров
Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:



Красимира Рачева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД

ОТЧЕТ ЗА ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ

	Приложение	Към 31 декември	
		2018	2017
АКТИВИ			
Пари и парични еквиваленти и салда при Централната банка	15	871 393	742 389
Предоставени средства на банки	16	1 417 922	1 264 068
Ценни книжа в оборотен портфейл	17	8 071	14 226
Деривативни финансови инструменти	25	2 400	241
Предоставени кредити и аванси на клиенти	18	5 271 189	4 828 632
Ценни книжа в инвестиционен портфейл	19а	409 407	459 409
Акции в дъщерни дружества	37	4 868	-
Текущ данък за възстановяване		374	-
Имоти и оборудване	21	125 088	40 602
Инвестиционни имоти	20	406	406
Нематериални активи	22	58 536	46 254
Други активи	23	27 545	24 755
Общо активи		8 197 199	7 420 982
ПАСИВИ			
Привлечени средства от банки	24	28 079	9 025
Деривативни финансови инструменти	25	5 938	7 793
Привлечени средства от клиенти	26	6 814 255	6 080 217
Други привлечени средства	27	22 973	30 420
Текущи данъчни задължения		-	1 526
Отсрочени данъци	28	2 001	1 776
Провизии по други пасиви	29	6 817	7 410
Задължения по планове с дефинирани доходи	30	5 429	5 059
Други пасиви	31	61 047	41 169
Общо пасиви		6 946 539	6 184 395
СОБСТВЕН КАПИТАЛ			
Основен капитал	32	560 323	560 323
Законови резерви		282 521	282 521
Неразпределена печалба и други резерви		407 816	393 743
Общо собствен капитал		1 250 660	1 236 587
Общо пасиви и капитал		8 197 199	7 420 982

Самостоятелният финансов отчет е одобрен от Ръководството на 7 август 2019 г.

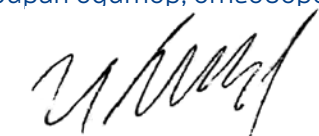


Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Ангонов
Управител
КПМГ Одит ООД



Тудор Греку
Партньор по ангажимента
КПМГ Одит ООД



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

Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:



Красимира Рачева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили 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 2017 г.	560 323	1 712	19 284	282 521	284 145	1 147 985
Печалба за годината	-	-	-	-	136 265	136 265
Друг всеобхватен доход						
Промяна в преоценъчния резерв на финансови активи, оценявани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход	-	-	11 768	-	-	11 768
Преизчисление на задължения при пенсиониране, нетно от данък	-	-	-	-	(757)	(757)
Общо всеобхватен доход за 2017 г.	-	-	11 768	-	135 508	147 276
Сделки със собствениците на Банката						
Вноски от и разпределения към собствениците						
Изплатен дивидент	-	-	-	-	(58 674)	(58 674)
Общо сделки със собствениците на Банката					(58 674)	(58 674)
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
Ефект от преминаване към МСФО 9 на 1 януари 2018, нетно от данък (Приложение 2.3.2)	-	-	-	-	(77 021)	(77 021)
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	-	-	(8 649)	-	-	(8 649)
Преоценка на имоти и оборудване	-	(36)	-	-	-	(36)
Преизчисление на задължения при пенсиониране, нетно от данък	-	-	-	-	109	109
Общо всеобхватен доход за 2018 г.	-	(36)	(8 649)	-	157 536	148 851
Придобиване на гъщерно дружество	-	-	-	-	917	917
Сделки със собствениците на Банката						
Вноски от и разпределения към собствениците						
Изплатен дивидент	-	-	-	-	(58 674)	(58 674)
Общо сделки със собствениците на Банката	-	-	-	-	(58 674)	(58 674)
Салдо към 31 декември 2018 г.	560 323	1 023	22 272	282 521	384 521	1 250 660

Самостоятелният финансов отчет е одобрен от Ръководството на 7 август 2019 г.

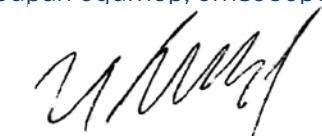


Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Ангонов
Управител
КПМГ Одит ООД



Тудор Греку
Партньор по ангажимента
КПМГ Одит ООД

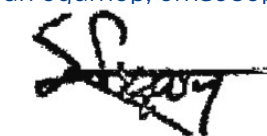


Димитър Шумаров
Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

Бейкър Тули Клиту и Партньори ООД:



Красимира Рачева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тули Клиту и Партньори ООД

Отчет за паричните потоци

Годината, завършваща на 31 декември

2018 2017

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ОСНОВНА ДЕЙНОСТ

Получени лихви	319 271	310 652
Платени лихви	(10 899)	(16 318)
Получени дивиденди	31	1 715
Получени такси и комисиони	99 514	94 500
Платени такси и комисиони	(14 605)	(12 770)
Суми платени на и от името на служител	(74 343)	(64 459)
Нетен приход от търговия с деривативни инструменти и други приходи	3 130	7 372
Платени други разходи за дейността	(74 626)	(77 417)
Платени данъци	(9 925)	(15 000)
Паричен поток от основна дейност преди промени в оперативни активи и пасиви	237 548	228 275

ПРОМЕНИ В ОПЕРАТИВНИТЕ АКТИВИ И ПАСИВИ

Нетно (увеличение) на задължителните резерви в Централната банка	(33 919)	(21 607)
Нетно намаление/ (увеличение) на ценни книжа в оборотен портфейл	6 117	(11 771)
Нетно (увеличение) на предоставени кредити и аванси на клиенти	(630 696)	(696 117)
Нетно (увеличение)/ намаление на други активи	(3 052)	4 468
Нетно (намаление)/ увеличение на деривативни инструменти	(2 301)	2 865
Нетно увеличение/ (намаление) на депозитите от банки	19 054	(12 146)
Нетно увеличение на задълженията към клиенти	733 368	557 399
Нетно увеличение на други пасиви	1 185	10 929
Нетен паричен поток от основна дейност	327 304	62 295

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ИНВЕСТИЦИОННА ДЕЙНОСТ

Плащания за придобиване на гъщерно дружество, нетно от парични средства (Приложение 37)	(15 505)	-
Покупка на имоти и оборудване и нематериални активи (приложения 21, 22)	(35 641)	(18 090)
Покупка на ценни книжа в инвестиционен портфейл	-	(68 348)
Постъпления от продажба на имоти и оборудване	581	21
Постъпления от продажба на ценни книжа в инвестиционен портфейл	39 728	228 100
Нетен паричен поток от инвестиционна дейност	(10 837)	141 683

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ФИНАНСОВА ДЕЙНОСТ

Изплатен дивидент	(58 674)	(58 674)
Платени суми по дългосрочни заеми	(7 441)	(48 514)
Нетен паричен поток използван във финансова дейност	(66 115)	(107 188)
Ефект от промяната на валутния курс върху паричните средства и паричните еквиваленти	(1 181)	1 328
Нетна промяна на паричните средства и еквиваленти	249 171	98 118
Парични средства и еквиваленти в началото на годината	1 735 887	1 637 769
Парични средства и еквиваленти в края на годината (Приложение 33)	1 985 058	1 735 887

The separate financial statements were authorized by the management on 7 August 2019.



Petia Dimitrova
Chairperson of the Management Board and
Chief Executive Officer



Dimitar Shoumarov
Member of the Management Board,
Executive Director and Chief Financial Officer

Initialled for identification purposes in reference to the auditor's report.

For KPMG Audit OOD:

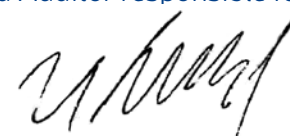
For Baker Tilly Klitou and Partners OOD:



Sevdalina Dimova
Registered Auditor responsible for the audit



Krassimira Radeva
Registered Auditor responsible for the audit



Ivan Andonov
Authorised representative
For KPMG Audit OOD



Spyridon Gkrouits
Authorised representative
Moore Stephens Bulgaria - Audit OOD



Tudor Grecu
Engagement partner
For KPMG Audit OOD



**ВСЯКО
ПОСТИЖЕНИЕ**

*е само първа
стъпка към
следващото.*

**ПРИНОС КЪМ
УСТОЙЧИВО
РАЗВИТИЕ**

ПИСМО ДО ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ



Уважаеми читатели,

За нас е удоволствие да Ви приветстваме от страниците на Годишния доклад на Пощенска банка, отчитайки поредната изключително успешна за нас година. Благодарим на всички Вас – нашите клиенти, служители и бизнес партньори – за Вашето участие и принос към промените, които осъществяваме заедно, като развитието на иновативни продукти, модерни канали за банкиране и широка клонова мрежа от специализирани центрове, както и за поетия ангажимент за постигане на устойчиво развитие. С това писмо бихме искали да споделим с Вас положителната равностметка за постигнатото от екипа ни през годината в по-широк икономически, екологичен и социален план.

Вече 28 години затвърждаваме своето виждане, че успешното ни бизнес развитие е неотменно свързано и с проекти, насочени към развитието на социалната среда, в която Банката оперира.

От следващите страници можете да разберете повече за основните посоки, в които фокусираме усилията си, за да постигнем дълготрайно устойчиво развитие чрез ефективно корпоративно управление, спазване на всички законови норми и поемане на пълна отговорност за качеството на продуктите и услугите си. За нас това означава да поставяме клиентите си на първо място, да създаваме стимулираща работна среда, да разширяваме възможностите за професионално развитие и ангажиране на служителите в проекти в подкрепа на обществото, като същевременно гарантираме това да допринесе за стимулирането на икономическата и финансовата стабилност на компанията и обществото.

Устойчиви ползи за нашите клиенти и партньори

Дългосрочната ни стратегия остава непроменена, а именно да бъдем, на първо място, Банката на нашите клиенти, предоставяйки им модерни продукти, отлично обслужване и финансови решения, съобразени с конкретните им нужди. Ръководени от тези насоки и през 2018 г. Банката продължи да инвестира в бранда за иновативно потребителско кредитиране „Моменто“. Само в рамките на една година центрове за потребителско кредитиране „Моменто“ с удобните си локации и удължено работно време се доказаха като модерен и удобен начин за бързо и лесно финансиране.

Най-новото финансово решение на Пощенска банка, което разработихме беше EVA (Electronic Virtual Assistant) – първият банков кредитен чатбот у нас, на линия 24/7, за да предоставя полезна и структурирана информация за различни банкови продукти като потребителски кредити, кредитни карти и програми за обединение на задълженията. Освен новите продукти, през годината Банката предлагаше и редица други предимства – възможност за допълнителни отстъпки, парични бонуси чрез иновативната сметка за заплата „Супер сметка“, преводи на Western Union директно на нейни банкомати, мобилни банкови експерти, които консултират клиентите в предварително заявено време и на място.

Развитие на служителите

Истинският двигател на иновациите и високите резултати на Пощенска банка, както и нашият най-ценен ресурс, винаги е бил и ще остане екипът. Затова през 2018 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. Насърчаваме инициативността, креативността и желанието на всеки служител да бъде част от промяната и развитието на Банката.

Доказателство за това е конкурсът „Идейно“, в който всички служители могат да представят директно на Ръководството идеите си за оптимизиране на работата. Най-добрите предложения се реализират на практика в Банката и се награждават.

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, за което им благодарим от сърце!

От особено значение е фактът, че през изминалата година дадохме начало на вътрешна дарителска платформа за подпомагане на колеги със здравословни проблеми, наречена „Заедно“. Благотворителна програма е планирана като един от основните ни дългосрочни проекти, целящи да надграждат непрекъснатите усилия за развитие на лоялност и грижа за служителите.

За Банката е приоритет да инвестира в професионално подготвени служители, които компетентно да съдействат и консултират клиентите и да създават нови за пазара продукти. И през тази година показахме, че сме силен и сплотен екип. Щастливи сме, че Пощенска банка отново получи и престижното отличие „Работодател на годината“ за 2018 г. от годишните Employer Branding Awards на b2b Media. Наградата е за цялостната стратегия на финансовата институция за изграждане на работодателска марка с перспектива за успешно привличане, управление и задържане на таланти.

Грижа за околната среда и обществото

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.

Сред тях са благотворителното щафетно бягане Postbank Business Run, вътрешната програма „Зелени заедно с Пощенска банка“, най-новата вътрешна инициатива „Герои в зелено“, участието в най-разпознаваемия проект на Българската мрежа на Глобалния договор

на ООН – „Гордея се с труда на моите родители“. Проектите ни за социална отговорност са отличени с награди в най-престижните конкурси в страната. Нещо повече, грижата за околната среда е не просто част от бизнес модела, с който се стремим да пестим ресурси и да оставяме по-незабележим отпечатък от дейността си. Тя вече се е сляла с личните каузи 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.

През 2019 г. ще продължим да работим както досега – с мисъл за хората вътре в компанията и с грижа за клиентите, общественото и природата.

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

Нашата визия

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

Нашите ценности



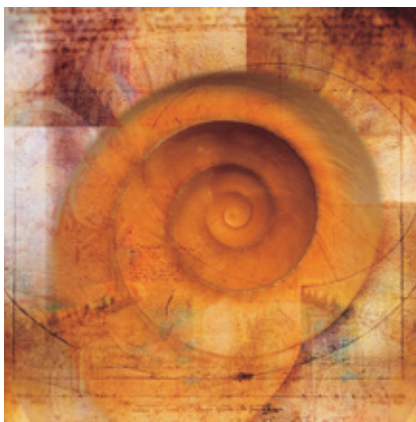
СПРАВЕДЛИВОСТ

Равни възможности за развитие.



УВАЖЕНИЕ

... към нашите колеги, клиенти и съграждани.



КАЧЕСТВО

Стремим се към съвършенство във всяко начинание.



ЕФЕКТИВНОСТ

Стремим се винаги да постигаме целите си.



СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

Работим с грижа за обществото.



ДОВЕРИЕ

То прави и невъзможното постижимо.



ЕКИПНОСТ

Успяваме, когато сме заедно.



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“;
- Десет бизнес центъра за обслужване на средни и големи корпоративни клиенти;
- Модерни алтернативни 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 и гласови обаждания по Skype: postbank.bg (Postbank Bulgaria);
- 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, YouTube;
- Централно управление на адрес: ул. „Околовръстен път“ № 260, София 1766;
- Срещи с представители на Банката.

Акционери и инвеститори

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

Служители

- Управление „Човешки ресурси“;
- Редовни срещи;
- Годишна среща на Банката;
- Годишни атестации за представянето;
- Вътрешен проект за насърчаване на екологични практики „Зелени заедно с Пощенска банка“;
- Месечен вестник „Банкови истории“ с тираж 15 000 бр., разпространяван в Централата и клоновете на Банката;
- Съобщения до служителите;
- Вътрешна интранет мрежа (Help Desk);
- Седмичен електронен бюлетин с новини;
- Принос към устойчивото развитие;
- Вътрешно състезание „Идейно“ за поощряване на идеи и предложения на служителите за подобряване на работата.

Доставчици

- Контакти с контрагентите;
- Комитети за подбор на доставчиците.

Общество и околна среда

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

ИКОНОМИЧЕСКИ ПРИНОС ПРИНОС ЗА ИКОНОМИЧЕСКИЯ РАСТЕЖ

Пощенска банка разглежда приноса към икономическото развитие на България като ключов приоритет в усилията за постигане на устойчиво развитие. Степента на корпоративната отговорност на Банката се определя от мащаба на нейните дейности и правилното и справедливо разпределение на капитала между отделните заинтересовани страни едновременно с осигуряването на стабилна икономическа позиция и възможности за инвестиции, развитие на човешкия капитал и технологични иновации.

В допълнение към справедливото разпределение на капитала Пощенска банка се стреми да подпомага българската икономика, като се придържа стриктно към централизираната процедура за управление на обществени поръчки, осигуряване на високо качество на доставките, ограничаване на разходите и насърчаване на добри социални практики.

Пощенска банка се придържа към единна политика за избор на доставчици, базирана на стратегически взаимодействия и взаимноизгодни отношения. Процедурите за избор и оценка на доставчици са регулирани от пълна прозрачност във всички етапи и обективни критерии. Фактори за избора на доставчик са добрата цена, редовните доставки и успешното сътрудничество в миналото. Нещо повече, при избора на доставчици Банката се опитва да осигури пълно зачитане на човешките права в тези компании, както и последователно прилагане на екологичните практики, целящи устойчиво понижаване на енергийните разходи.

Като отчита необходимостта от подкрепа за местната икономика, през 2018 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	ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2018		ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2017	
	млн. лева	млн. евро	млн. лева	млн. евро
Принос на Банката за Социалния продукт				
Приходи от лихви и такси	423	216	393	201
Разходи за лихви и такси	(28)	(14)	(28)	(14)
ДДС върху добавената стойност на Банката	(5)	(2)	(3)	(2)
Провизии по просрочени вземания	(64)	(33)	(70)	(36)
Социален Продукт	326	167	292	149
Разпределение на „Социалния продукт“				
I. Персонал	68	35	56	29
Сума на брунтните трудови възнаграждения	85	44	72	37
Вноски на работодателя към системата за социално осигуряване	3	2	3	2
Здравно и пенсионно осигуряване	1	1	1	0
Вноски към институции за социално осигуряване (Работодател и персонал)	(16)	(8)	(14)	(7)
Данъци, плащани от служителите	(6)	(3)	(5)	(2)
II. Доставчици на стоки и услуги	40	21	43	22
III. Дарения и спонсорство	0	0	0	0
IV. Държава	61	31	56	29
Подоходно облагане и други данъци	18	9	15	8
Данък добавена стойност	5	2	3	2
Вноски във Фонда за гарантиране на влоговете и схеми за закрила на служителите	16	8	19	10
Участие на работодателя и служителите в схеми за социално осигуряване	16	8	14	7
Данъци, плащани от служителите		3	5	2
V. Дружество	157	80	136	70
Неразпределна печалба / Резерви	157	80	136	70
Социален Продукт	326	167	292	149

КЛИЕНТСКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

И през 2018 г. Пощенска банка поставя основен фокус върху клиента и качеството на обслужване, като инвестира в редица проекти за повишаване качеството на клиентското преживяване. Значителните и постоянни усилия са съсредоточени в предоставянето на модерни банкови системи и решения, които са сигурни, надеждни и в същото време лесни за употреба. Това осигурява топ позиция на Банката сред най-технологично напредналите институции във финансовия сектор и предпочитан и добре разпознаваем бранд на пазара.

Стратегията, която Ръководството приема да следва, се базира на два основни фактора – очакванията на потенциалните клиенти и удовлетвореността на настоящите. Връзката с клиентите е 24/7 и Пощенска банка продължава да инвестира в модерна собствена система за обслужване. Това отново я отличава от конкурентите ѝ и много компании на българския пазар, които предпочитат да ползват услугите на външни доставчици. За Банката е приоритет да инвестира в професионално подготвени служители, които компетентно да решават на момента всеки възникнал казус, да съдействат и консултират клиентите.

В допълнение на отделите, които отговарят за връзка с клиентите, в Пощенска банка работи и специално звено „Качество на обслужване и оптимизация на процесите“, дейността на което е изцяло свързана с подобряване на процесите на управление и осигуряване на отлично обслужване на клиентите от всеки сегмент.

Пощенска банка традиционно провежда целогодишни проучвания от тип „таен клиент“ и постига постоянно добри резултати. Тези проучвания са обратна връзка – коректив за управление на процесите на Банката, както и за подобряване обслужването на клиентите.

Също така традиционно провеждаме и проучвания, сравняващи Пощенска банка с други търговски банки на пазара, които са специално насочени към предлагани от Банката продукти и потребителската удовлетвореност. Резултатите от тях потвърждават, че Банката продължава да отстоява позицията си на водеща и предпочитана кредитна институция сред клиентите.

Тези регулярни изследвания доказват прилагането на високи стандарти за обслужване на клиентите в Пощенска банка и допълнително помагат да се начертаят стратегии как Банката да се превърне в реален първи избор на потребителите.

Екипът на Банката отчита все по-добри нива на клиентска удовлетвореност, измерена чрез следните конкретни проекти:

- Обучение на служителите в клоновата мрежа на тема „Всекидневни предизвикателства в обслужването на клиенти – утвърждаване на златен стандарт“;
- Онлайн обучение за обслужване на клиенти, фокусирано върху очакванията на клиентите и развитието на професионалните умения на служителите;
- Издаване на наръчник за фронт офис служителите, озаглавен „Златни правила за обслужване на клиенти в Пощенска банка“;
- Организирано и проведено поредното проучване по метода „таен клиент“;
- Развиване на допълнителни модерни канали за двупосочна комуникация с клиентите през профилите на Банката в социалните мрежи Facebook, LinkedIn, YouTube.

Още преди няколко години екипът на Банката заяви твърдото си желание да свърже основната мисия на организацията да бъде доверен и предпочитан финансов партньор на клиентите през целия им житейски път с нова визия, която да изразява увереността, че Пощенска банка е институция с отговорност към бъдещето на своите клиенти, партньори, служители и на обществото като цяло. За да придобие смисъл и реалност на тази нова визия, екипът създаде „Харта на клиента на Пощенска банка“ – система от 10 морални принципа, които всички служители следват и прилагат в ежедневието си общуване с клиентите. Документът изразява личната ангажираност и отговорност в обслужването на клиентите по начин, който в най-голяма степен защитава финансовите им интереси и благополучие.

ОТГОВОРНО ПОВЕДЕНИЕ И ГАРАНЦИЯ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРОДУКТИТЕ

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

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

Съответствие с нормативните изисквания

Предотвратяване изпирването на пари и финансирането на тероризъм

За да се избегне въвличането на Банката в дейности и операции, свързани с пране на пари или финансиране на тероризъм, екипът ѝ прилага мерки, отговарящи на изискванията на местното и международно законодателство. Това спомага за осигуряване сигурността, интегритета и добрата репутация на Банката и дава възможност за по-добро развитие на деловите взаимоотношения с клиентите. Спазват се всички изисквания спрямо клиентите във връзка с тяхната идентификация, комплексна проверка, рискова класификация и мониторинг на операциите им. Внимание се отделя и на идентифицирането и мониторинга на сметки на клиенти, които са лица, заемащи или заемали „видна политическа длъжност“, както и свързани с тях лица.

Терористичните актове представляват едни от най-тежките видове престъпления и нарушават самите ценности, на които се основава Европейският съюз. Терористичните атакти през 2018 г. отново подчертаха важността на мерките срещу финансирането на тероризма, които Банката следва да прилага. Всеки служител, който знае или подозира, че определени операции или сделки са насочени към финансиране на тероризъм, незабавно предприема действия съгласно изискванията на законодателството.

Санкции

Санкциите представляват официални ограничения върху дейността на конкретни държави, лица, организации и фирми, които са предназначени да предотвратяват финансирането на дейности, свързани с разпространение на оръжия, организирана престъпност, тероризъм и други. Банката разполага със системи и средства за контрол, които са необходими за спазването на всички финансови санкции и експортен контрол. През 2018 г. нямаше съществени промени в съществуващите санкции.

Защита и сигурност на личните данни

Неприкосновеността на личните данни на клиентите е от първостепенно значение за Пощенска банка.

С оглед началото на прилагането на Общия регламент относно защита на данните от м. май 2018 г., през 2017 г. в Банката бе назначено длъжностно лице по защита на данните и бе стартиран мащабен проект за привеждане на дейността в съответствие с Регламента. Пощенска банка прие новите правила като възможност да затвърди връзката със своите клиенти и отново се ангажира стриктно да спазва нормативните изисквания. Банката цели да продължи прозрачно и отговорно да обработва личните данни на клиентите.

През 2017 г. от Комисията за защита на личните данни са разгледани три жалби срещу Пощенска банка, но никоя от тях не е намерена за основателна. На всички постъпили в Банката запитвания от клиенти относно обработването на техните лични данни е отговорено детайлно и когато е било необходимо са предприемани съответни действия.

Предотвратяване на измами и корупционни практики

Корупционните прояви и измамите повдигат важни етични въпроси, влияят отрицателно на бизнес отношенията, ограничават ефективността и компрометират утвърждаването на благоприятна и устойчива бизнес среда. Поради това, действията по предотвратяването на измами и корупция гарантира, че Пощенска банка е надежден и доверен партньор във всичките си стопански дейности.

Банката поддържа висок етичен и морален стандарт и предприема мерки за предотвратяване на злоупотреби, били те външни или вътрешни, както и на всякакви други нарушения на правила, норми или правомощия. Органите за управление на Банката са ангажирани да осигурят съответните средства за борба със злоупотребите. Банката изисква от своите служители да работят винаги добросъвестно и да опазват активите и ресурсите под тяхна отговорност. Банката има политика, която улеснява служителите и засегнати трети страни при добросъвестното докладване на съществуващи или предполагаеми измами или опити за измама, или други нарушения. Управление „Правомерност“ и отдел „Оперативен риск“ работят в тясно сътрудничество с ИТ специалистите на Банката за осигуряване на ефективни и ефикасни начини за превенция и ранно разкриване на измамите.

Кодекс за професионално поведение

Професионалната етика се наложи като централен стълб в дейността на финансовите институции по цял свят. През 2018 г. в Банката беше приет нов Кодекс за професионално поведение. Това е вътрешен документ, който се прилага в допълнение към изискванията на нормативната рамка и цели определянето на общи вътрешни правила и принципи за професионално и етично поведение, които да бъдат спазвани от служителите на Банката при изпълнение на задълженията им. Етичното поведение е част от културата и ценностите на банковите служители по пътя на развитието им. Прилагането на етичните принципи и практики в действие е от ключово значение за успеха и утвърждаването на Банката като динамично развиваща се и водеща във финансовия сектор със системно значение за икономиката на страната.

Кодексът съдържа разпоредби от общ и специализиран характер, които са съобразени със законодателната и регулаторната рамка и са в съответствие с признатите международни стандарти за поведение в банкови и финансови институции. От съществено значение са посочените в Кодекса ценности, които отразяват философията и убежденията на Банката и създават специална корпоративна култура. Проявата на разбиране към клиентите, заедно

със сътрудничеството, доверието, динамиката и иновациите, формират основата на нашите ценности. Те допринасят за нашата надеждност и ефективност, като в същото време непрекъснато ни вдъхновяват в ежедневието ни.

Всички служители на Пощенска банка са преминали он-лайн обучение свързано с Кодекса за професионално поведение и антикорупционните политики на организацията. През годината всички обучения на служителите включват презентация на Управление „Правомерност“, в която се разглеждат горните въпроси. Въвеждащите програми за новопостъпили служители включват сесии, на които се представят Кодексът за професионално поведение, антикорупционната политика, политиката при случаи на злоупотреби, политиката за докладване на неетично поведение.

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. Ръководството 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.

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.

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 повече от 2/3 от отворените позиции в Банката (**66%**) се запълват посредством подбор от т.нар. вътрешен пазар, т.е. чрез повишаване и преназначаване на служителите. Като резултат от това **37%** от откритите позиции през 2018 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 2018 г. **93%** от новоназначените служители в Банката притежаваха висше образование. Високите критерии при подбор се доказват също

от факта, че през 2018 г. **67%** от новоназначените притежаваха повече от три години опит в банковата сфера.

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 Ръководството и служителите в тази посока се посрещат чрез организирането на обучителни инициативи в множество направления. 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. Както и през предишните години, така и през 2018 г. поставихме специален акцент върху свързването на теоретичното обучение с реалната практика.

Отделихме особено внимание на практическата част от обучението на новоназначените служители както в Централата, така и в клоновата мрежа. Повишихме ефективността на учебните програми посредством оптимизиране на процеса, начина на провеждане на обученията и въвеждане на електронна (дистанционна) форма на обучение. През 2018 г. бяха проведени 1064 обучения, което е двойно повече спрямо проведените 560 обучения за 2017 г.

През 2018 г. продължи разработването на нови области на приложение на новите обучителни технологии като онлайн и дистанционното обучение. В подкрепа на Мисия „Дигитализация“ през 2018 г. бяха разнообразени спектърът на темите и увеличени часовете по е-обучение до 18 257 часа за 2018 г., спрямо 12 337 часа за предходната 2017 г. Сред новите теми за е-обучение през 2018 г. бяха обучение по GDPR, IT сигурност, оперативен риск – клонова мрежа.

Видео уроците по основната банкова система получиха отличен отзив за полезност от цялата клонова мрежа. Бяха развити специализираните страници в портала за обучение по отделни направления: Мобилна мрежа, Телемаркетинг, Застраховане, Стажантска програма.

Сред поставените акценти в обученията беше и развитието на ключови умения и компетенции: презентационни умения за служители от ЦУ, които водят въвеждащите обучения за нови служители; Академия за мениджъри – за управители на клонова мрежа; управление на времето и управление на екипи – за ръководители секция „Клонова мрежа“, обучение за треньори – телемаркетинг; работа с трудни клиенти – управление „Събиране на просрочени вземания“.

Програми за въвеждащо обучение

Въвеждащите програми продължиха да са във фокуса на отдел „Обучение и развитие“ като средство, осигуряващо непрекъснатост и високо качество на бизнес процесите. Те подлежат на периодичен преглед, промяна и надграждане, съобразени с нуждите на персонала. През 2018 г. в Банката продължи да функционира изградената зала за обучение, оборудвана с компютри и налична тестова среда на основната банкова система, с цел да се акцентира върху практическата част на обучението, което да спомогне за по-бързата адаптация на новите служители от „Клонова мрежа“. Изграденият учебен банков клон с обособени гишети продължи да спомага за усъвършенстване на практическите знания и умения на новоназначените служители.

И през 2018 г. всички новоназначени служители преминаха през въвеждаща програма, като специален акцент бе поставен върху структурирането на въвеждаща програма за служителите от Централно управление. Друг фокус в дейността на отдел „Обучение и развитие“ бе провеждането на обучения от вътрешни обучители, експерти в своята

дейност с цел предаване на професионални познанията между различните свързани звена в Централно управление. Отдел „Обучение и развитие“ се стремеше да посрещне и нуждите от обучение на служителите, които бяха вътрешно преназначени през годината, както и да подсури подходящо обучение и плавен преход за служителите от звената, които претърпяха структурни промени.

Структурирано обучение „на място“

И през 2018 г. се запази тенденцията за тясно обвързване на теорията с практиката чрез обучение в специализираните центрове от клоновата мрежа. Тези центрове изпълняват както бизнес, така и обучителна функция и развиват познанията на новоназначените и на преназначените служители.

Обратна връзка

Обратната връзка на различните нива е от особена важност за отдел „Обучение и развитие“. Тя дава възможност да се преценят плюсовете и минусите на съответните програми за обучение и на база на това да се работи в посока промяна и усъвършенстване.

Измерване на професионалната подготовка

През 2018 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

И през 2018 г. 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.

Академия за мениджъри

Беше организирана Академия за мениджъри, разделена в две тематични направления, като алтернатива на Бизнес училището на Харвардския университет, провеждано дистанционно.

Това са: направление „Развитие на млади мениджъри“, предвидено за служители с кратък или липсващ мениджърски опит, с продължителност две години и направление „Усъвършенстване на лидерски умения“, предназначено за служители с мениджърски опит повече от една година, с продължителност една година.

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.

Система за управление на резултатите бе въведена през 2011 г. и ревизирана през 2014 г. Тя спомага за повишаване на ефикасността и ефективността на целия процес. Системата дава възможност на служителите да се ориентират към сферите на бизнеса, които са най-удачни за развитието на потенциала им, като в същото време ги мотивира да постигнат професионалните си цели.

Социални придобивки

Пощенска банка съзнава социалната значимост на ролята си на голям работодател и затова предоставя на служителите си най-разнообразни придобивки. В тази връзка Банката се придържа към последователната си политика за предоставяне на допълнителни социални придобивки на служителите си и се стреми да ги обогатява. Прилагат се и стриктни стандарти за безопасност на работното място. Банката осигурява подкрепа за служителите си и семействата им в непредвидени и извънредни ситуации. Всички служители на Банката имат допълнително здравно осигуряване в частен фонд, чиято цена се покрива изцяло от работодателя. Допълнителното осигуряване покрива стойността на лечението в случай на необходимост. Служителите могат да сключат договор и за допълнително осигуряване на членове от семейството си при преференциални условия. Банката осигурява служителите си и със застраховка „Живот“ за покриване на разходи при настъпване на застрахователно събитие. Наред с това сериозна придобивка за служителите на Пощенска банка е възможността да се възползват от продуктите и услугите на институцията при преференциални условия. Това включва жилищни и потребителски кредити, кредитни карти, овърдрафт и интернет банкиране. Служителите не заплащат такси при извършването на повечето банкови операции като парични преводи, теглене на пари и др.

Здравословна и безопасна среда

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

Пощенска банка работи в тясно сътрудничество със служба по трудова медицина, за да гарантира безопасността и здравето на своите служители по време на работа. Съвместно със Службата по трудова медицина Банката извършва оценка на риска за здравето и безопасността на служителите, включително при промяна на условията на труд и при въвеждане на нови технологии. Всички служители на Пощенска банка са представени в Комитета по условия на труд – централизиран комитет, обхващащ всичките структурни звена на Банката. Комитетът е базиран в София и отговаря за Централно управление и клоновете на Банката.

В тази връзка през 2018 г. бе организирано специализирано обучение за първа долекарска помощ на работното място за 100 служители с цел даване на навременна първа помощ при инцидент или в случай на нужда.

НАМАЛЯВАНЕ НА ВЪГЛЕРОДНИЯ ОТПЕЧАТЪК

ЕКОЛОГИЧНА ПОЛИТИКА НА ПОЩЕНСКА БАНКА

Устойчивото бизнес развитие е ключова ценност за Пощенска банка, която поставя принципите на доброто корпоративно гражданство в центъра на своята дейност с приоритет пред краткосрочната доходност и други търговски ползи. Вярваме искрено, че нашият дълг към природата е важен елемент от грижата ни за благополучието на всички заинтересовани страни и на цялото ни общество. Затова се стремим да намалим негативното въздействие от дейността си 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 имаме разнообразни възможности да фокусираме общественото внимание към важни за цялото общество въпроси. Това засилва огромната ни отговорност към обществото и необходимостта да служим за пример на нашите колеги, партньори, клиенти и съграждани.

Нашата група Юробанк с целенасочената си политика постига 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 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, националното и международното законодателство в съответната област.

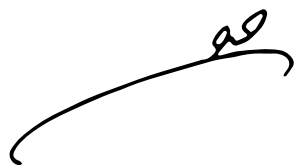
Като социално отговорна компания с дългосрочна визия за подобряване на споделената ни среда за живот, ние сме решени да използваме влиянието си и да работим активно за опазване на нашата планета. За целта не само ще се придържаме към висок стандарт в политика на екологична отговорност в ежедневната си работа посредством определени за служителите цели, но и ще се стремим да 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
и директор на Корпоративно
банкиране

ЗАЩИТА НА ОКОЛНАТА СРЕДА

1. Екологичното управление в Пощенска банка

Съвременният свят е изправен пред феномена на замърсяването и климатичните промени. Едва ли има човек или организация, които биха се усъмнили във важността на управлението на последствията от замърсяването и климатичните промени, както и от спешната необходимост от внедряване на подходящите средства за ограничаването им.

Съществуват два основни типа екологични въздействия вследствие от дейността на една организация - преки и косвени. Прякото въздействие върху околната среда произтича от функционирането на гадено предприятие (оперативен отпечатък), а непрякото от продуктите и услугите, предлагани от компанията.

Банките до голяма степен не оказват пряко въздействие върху околната среда, тъй като тяхното потребление на енергия и други ресурси е незначително в сравнение с други отрасли. Те обаче могат да допринесат значително за усилията за опазване на околната среда чрез ясни екологични критерии в оценката за отпускане на заеми, както и чрез управление на екологичния риск в техните кредитни портфейли. Освен това банките могат да служат като добър пример за обществото, като потребяват отговорно вътрешните си ресурси.

Пощенска банка се ангажира активно да управлява както прякото, така и непрякото въздействие върху околната среда от дейността си. Тя е единствената банка в България, която има свой собствен „Зелен борд“ и „Екологичен офис“ в организационната си структура, които работят за опазване на природата както чрез ограничаване на ресурсите, консумирани от Банката, така и чрез кредитиращата си дейност. Освен това членовете на „Зеления борд“ организират различни инициативи опазване на околната среда, в които привличат за участие и останалите служители.

Банката инвестира в своята вътрешна програма, наречена „Зелени заедно“, която се изпълнява със собствени средства и чрез доброволна работа на своите служители.

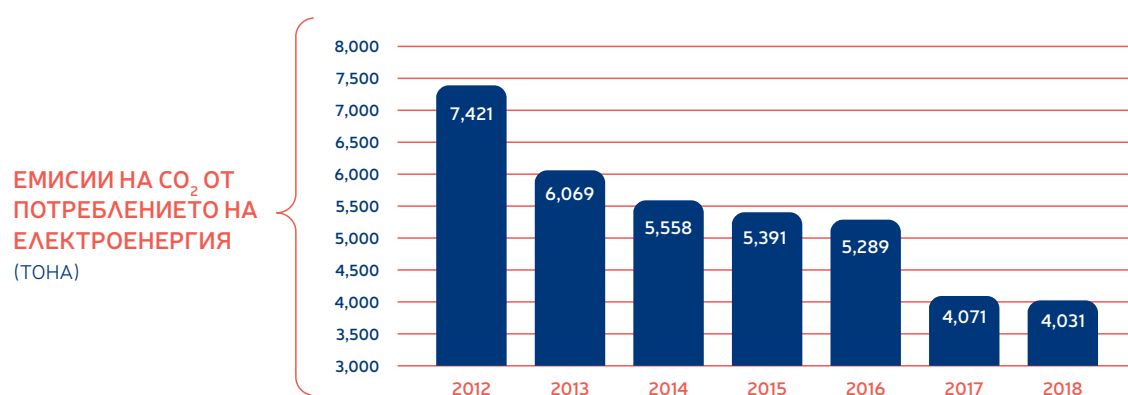
2. Управление на потреблението на ресурси в Пощенска банка

Пощенска банка е идентифицирала като значими с оглед на особеностите на дейността й, преките аспекти, свързани с потреблението на енергия и съответния въглероден отпечатък, вода и хартия. С цел постигане на оптимизация на вътрешното потребление на тези ресурси през годините бяха започнати редица инициативи, които продължиха и през 2018 г. Резултатите от тях са представени на фигури № 1, 2 и 3 по-долу при използването на **три екологични индикатора**.

Анализът на информацията показва, че целта, която Банката си постави за 2018 г. за постигане на 1% съвкупно намаление на изразходването на вътрешни ресурси, е реализирано, като се отчита общ спад от 1,6% по този показател.

Данните, представени на Фиг. 1 показват резултатите от усилията на Банката да управлява и по възможност да намалява въглеродните си емисии. И през 2018 г. бе отчетено намаление спрямо предходната година. Неговият минимален размер (1%) в сравнение с постигнатото през предходните години вероятно показва, че е постигнато състояние близко до ефективното за организацията и усилията оттук нататък биха имали резултат единствено при внедряване на нови технологични решения за отопление, охлаждане и осветление на сградния фонд.

Фиг. 1. Емисии на CO₂ от потреблението на електроенергия, тона, 2012-2018 година

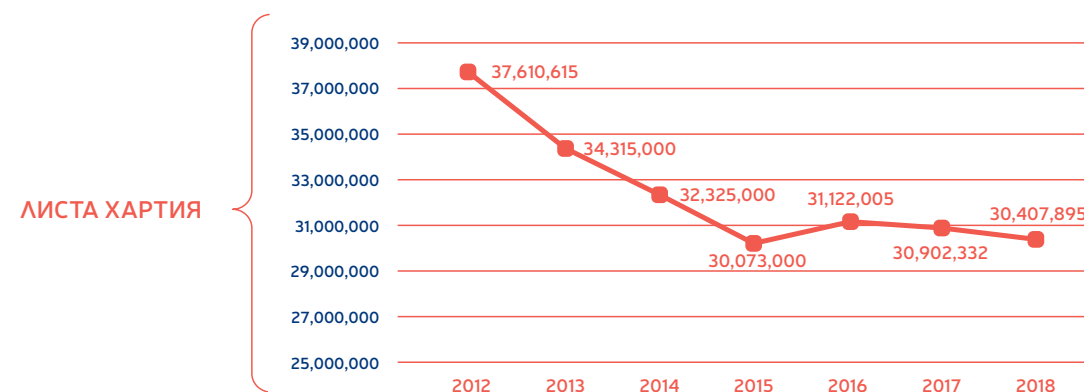


Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Сгради“.

През 2017 г. Пощенска банка стартира иновативен проект, целящ постепенното въвеждане на дигитални подписи върху всички документи от транзакции на клиенти, извършвани в клоновете на Банката. Реализирането на този проект ще доведе до значително намаляване на използването на хартия в Банката, тъй като хартиените бележки ще бъдат заменени с дигитални копия на документите.

Изпълнението на този проект продължи и през 2018 г., като първите резултати от него вече са видни в двупроцентното намаляване на броя употребени листа през 2018 г. спрямо 2017 г. (Вж. Фиг. 2).

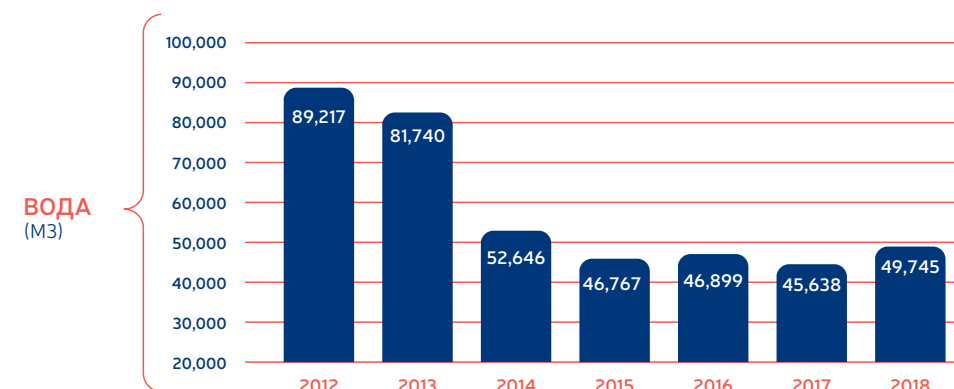
Фиг. 2. Изразходвана хартия, брой листа, 2012-2018 г.



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

Изразходването на вода за битови нужди бележи известен ръст през 2018 г. спрямо 2017 г. През 2019 г. ще бъдат направени необходимите проучвания, за да се установи каква е причината за макар и слабо увеличеното потребление на вода.

Фиг. 3. Използвана вода за битови нужди, 2012-2018 г.



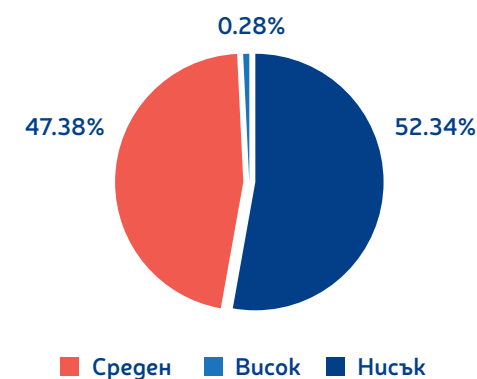
Източник: Изчисления на „Екологичния офис“ въз основа на данни от отдел „Сгради“.

През 2018 г. продължи реализирането на стартиралата през 2017 г. инициатива – „Зелени герои“ като част от цялостната политика на Банката в областта на устойчивото развитие и екологично управление като социално-отговорна институция. Тази инициатива е насочена към поощряване на социално-отговорно поведение сред служителите. Те могат да кандидатстват за средства от Банката с цел реализирането на различни проекти на местно равнище, които сами избират, и които показват, че едно обикновено действие може да доведе до устойчива промяна.

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 при фирменото и корпоративното кредитиране. В тази област се прилага подробно разработена Процедура за управлението на екологичния и социалния риск в кредитирането. Банката поощрява зелените компании индиректно посредством прилагането на тази процедура. В нея е разписана конкретната методология, по която се изготвя оценката на екологичния и социален риск и се извършва последващия мониторинг в кредитния процес, както и ролите и отговорностите на всички страни, които участват в него.

Резултатите от анализа на кредитния портфейл на Банката, представени на Фиг. 4, показват, че повече от половината от сделките в него са с нисък екологичен риск, като тези с висок екологичен риск са сведени до минимум.

Фиг. 4. Разпределение на екологичен риск по степен в кредитния портфейл на Банката



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

Пощенска банка е определила следните **цели за 2019 г.** в областта на екологичното управление, които продължават линията от предходната година:

- Постигане на оптимизация на ресурсите под формата на 1% намаление на потреблението на енергия, хартия и вода;
- Осъществяване на обучения по различни въпроси, свързани с прилагането на екологичната политика в Банката;
- Обогаляване на съществуващите материали за обучение на служителите по екологичните въпроси.

Дефинирани са конкретни екологични задачи, чието изпълнение да помогне за реализирането на поставените цели.

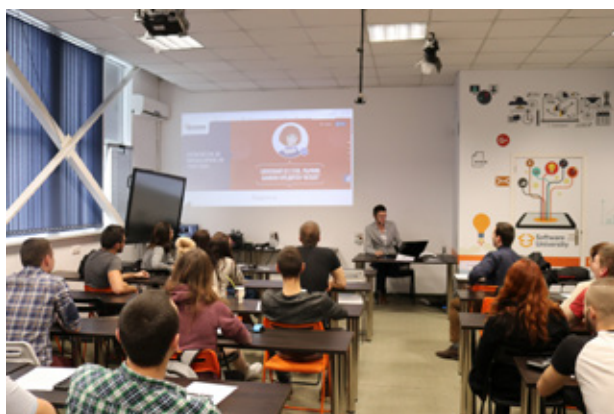
3. Глоби, санкции и съдебни дела

През 2018 г. Пощенска банка не е била санкционирана, нито е участвала в съдебни дела по въпроси, свързани с опазването на околната среда.

ОБЩЕСТВЕН ПРИНОС

Освен върху основната си бизнес дейност Пощенска банка 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.

През 2018 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.



Образованието на децата и младите хора на България винаги е било част от разработваните и подкрепяни проекти за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка. Затова Банката стартира в навечерието на новата учебна година съвместен проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование. 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. Проектът е част от стратегията на Банката за дигитализация и цялостната ѝ политика за корпоративна социална отговорност. В рамките на партньорството курсистите от най-големия образователен център за IT и дигитални технологии в България имат уникалната възможност да работят по реални проекти и казуси на Пощенска банка. Те могат да обсъждат своите идеи и планове за собствен бизнес с експертите, да предлагат и разработват различни дигитални решения за реализация в Банката, като някои от тях лично ще участват в тяхното интегриране. Банката получи награда за стратегическия проект със СофтУни в категория „Образование, обучение и развитие“ на Годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“ на сп. Business Lady.

Пощенска банка активно подкрепи събития, организирани от българския офис на глобалната предприемаческа организация „Ендевър“. Банката беше партньор на годишните награди за влиятелни ментори и членове на организацията, които работят активно с компаниите в организацията. Банката беше домакин и на бизнес закуска, на която предприемачите имаха възможност да обсъдят с г-жа Петя Димитрова и екип на Пощенска банка добрите практики в работата с финансовите институции, в частност иновациите и финансовите решения, които Пощенска банка може да предложи за развитието на развиващите се компании в България. Следващата стъпка в партньорството с глобалната предприемаческа мрежа „Ендевър“ за България е Пощенска банка да започне реализацията на програма за цялостна подкрепа – с ноу-хау, експертиза и финансиране, на разрастващи се (scale up) компании с потенциал, с цел подкрепа и развитие на бизнес средата и хората в България.



През юни Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щафетно бягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от клуб „Бегаач“. В него се включиха рекорден брой участници – 300 отбора от 107 компании от различни сектори, които се състезаваха в подкрепа на три каузи. Благодарение на инициативата събраните средства от над 10 000 лв. са дарени по проекти на фондация „Сийдър“ за организиране на трудотерапия за деца и младежи с увреждания, на фондация „Воден път“ за осигуряване на водна рехабилитация на деца с увреждания и на фондация „За нашите деца“, за да могат повече деца да живеят и растат в сигурна и развиваща семейна среда. За втори път през 2018 г. се проведе и най-голямото регионално фирмено състезание - Business Run Пловдив 2018, в което отново сред партньорите бе Пощенска банка.



Пощенска банка се включи и тази година в социално отговорната инициатива на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН „Гордея се с труда на моите родители“. Кампанията си поставя за цел да помогне на децата в бъдещото кариерно ориентиране, като им показва, че трудът и образованието са водещи ценности, а качествата и уменията са в основната

на успешната лична реализация. Повече от 100 ученици от 2-ри, 4-ти и 5-и клас, посетиха в рамките на инициативата централата на Банката и научиха много – за работата на различните специалисти, за силата на екипната работа и за това колко важно е доброто образование за професионалното развитие.

През 2018 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки.

В рамките на традиционната си лятна стажантска програма за поредна година Пощенска банка даде възможност на талантиви 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 11 години.

За четвърта поредна година Пощенска банка подкрепи конференцията на Bulgaria ON AIR и Bloomberg TV Bulgaria – „Образование и бизнес“. Международният форум събира на едно място представители на водещи компании, които всеки ден работят за развитието на младите хора.

Пощенска банка е единствената банка в България, която има свой „Зелен борд“ и звено „Екологичен офис“ 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. Банката инвестира в собствена вътрешна програма, озаглавена „Зелени заедно“, която развива изцяло със собствени средства и реализира чрез доброволен труд на служителите си.

Като част от цялостната си политика за устойчиво развитие и природосъобразно поведение, и в ролята си на социално отговорна институция, през 2018 г. Банката продължи да развива своята вътрешна инициатива „Герои в зелено“, която ще бъде продължена и през 2019 г. Тя има за цел да насърчава екологично отговорно поведение у служителите. Чрез кампанията те имат възможност да кандидатстват за финансиране от Банката за реализация на различни местни проекти, които сами са избрали,



показващи как с малки действия могат да бъдат постигнати устойчиви промени. През 2018 г. екипът на Пощенска банка успешно реализира още два свои проекта за подобряване състоянието на околната среда.

През септември 2018 г. Пощенска банка се включи за пета поредна година в глобалната екоинициатива PARK(ing) Day като част от цялостната си активна политика за корпоративна социална отговорност с фокус върху опазването на околната среда и устойчивото развитие. Финансовата институция превърна в дигитален зелен кът паркомаястото си на бул. „Ал. Дондуков“ и предложи на посетителите иновативното преживяване “Е-ИДЕИ за скрити места около София” – виртуална разходка из 14 красиви локации. Събитието “Е-ИДЕИ за скрити места около София” провокира по дигитален и модерен начин интереса на хората към природата и културните места, които сме забравили или малко познаваме.

За втора поредна година мениджъри от Пощенска банка взеха участие в „Европейската седмица на парите“, която се проведе от 12 до 16 март 2018 г. Съвместната инициатива е на Европейската банкова федерация, част от която е „Асоциацията на банките в България“ и други национални банкови сдружения, и цели да подобри нивото на финансово образование на учениците в основните и средните училища в Европа. В рамките на „Европейската седмица на парите 2018“ експерти от екипа на Пощенска банка проведоха открити уроци и обучения за ученици от различни градове в страната. Те разказаха на децата за целите на инициативата, за дейността и основните продукти на банките, произхода на парите, начините за спестяване, инвестиции и управление на личния бюджет. За трета поредна година Пощенска банка, като член на „Асоциацията на банките в България“, се включва в европейската кампания, посветена на борбата срещу финансовите “мулета”.

Пощенска банка инвестира и в подкрепа на спортни отбори – от 2015 г. Банката подкрепя волейболния отбор на гр. Добрич „Добруджа 07“. Отборите на Пощенска банка по футбол, баскетбол и тенис на маса се представиха достойно и през 2018 г. в Международен спортен работнически фестивал и в 15-тата Олимпиада на бизнес лидерите.

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 – гари празник на баба и дядо“, както и много други по-малки инициативи през цялата година.

