

201

ДОКЛАД ЗА ФИНАНСОВОТО СЪСТОЯНИЕ И УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ



Postbank

Решения за твоето утре

СЪДЪРЖАНИЕ

ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА


Писмо до акционерите	6
Профил на Банката	9
Преглед на финансовото представяне	17
Преглед на бизнеса	24
Структура на управление и управление на риска	35

ПРИЛОЖЕНИЕ

Доклад на независимия одитор	44
Годишен доклад за дейността	51
Финансови отчети	74

ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

Писмо до заинтересованите страни	84
Ръководни принципи и идеали	86
Икономически принос	90
Клиентска удовлетвореност	92
Отговорно поведение и гаранция за качеството на продуктите	93
Развитие на човешкия капитал	97
Намаляване на въглеродния отпечатък	101
Обществен принос	104



ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА

ИГРИТЕ СЕ ПЕЧЕЛЯТ ОТ ТАЛАНТИ.

Купата – от отбору.



Уважаеми акционери,

С гордост Ви представям още една рекордна година в историята на Пощенска банка. Постигнахме нетна печалба от над 136 млн. лв., което е увеличение с цели 14% в сравнение с предходната година. Възвръщаемостта на собствения капитал се запази на 11,2%, въпреки по-високата база за изчисляване. Разширихме баланса на Банката и се наредихме сред най-бързо развиващите се банки в страната. Стабилната ни финансова стратегия, фокусирана върху доходност, иновации и отлично клиентско обслужване, продължи да бъде тайната на нашия успех. Целта ни през изминалата година бе да укрепим позицията си във всички ключови сегменти, да подобрим клиентското изживяване и да разработим иновативни банкови решения. Насочихме усилията си към постигането на баланс между традиционното банкиране и новите технологии, като разработихме алтернативни канали, чрез които да обслужваме клиентите си по-бързо и по-ефективно, за да постигнем още по-големи успехи през следващите години.

Икономическите условия бяха благоприятни. Реалният растеж на БВП на българската икономика през 2017 г. възлезе на 3,6% и бе движен главно от потреблението и инвестициите, които нараснаха съответно с 4,5% и 3,8%. Безработицата падна до исторически ниски нива, а средната заплата се увеличи с 9% през последните три години, като по този начин доведе до промяна на потребителските нагласи и стимулира хората да харчат повече. Оптимизмът бе усетен и от компаниите, които се впуснаха в нови бизнес начинания и така допринесоха за най-високия ръст на инвестициите за последните осем години. Растящите цени на нефта, храните и услугите намалиха индекса на потребителските стоки до 2,8% в края на 2017 г., а след това и до още по-ниски нива в началото на 2018 г.

Предвид стабилната макроикономическа рамка, поредната добра година за банковата система не бе изненада за никого. Силното доверие в системата се запази – спестяванията на бизнеса и домакинствата се увеличиха с близо 4,3 млрд. лв., като по този начин укрепиха ликвидната позиция на банките и допълнително намалиха лихвите по депозитите. Банките не успяха бързо да преобразуват

допълнителната ликвидност в заеми и затова ценовият натиск върху новите заеми се запази и още повече намали приходите им. Независимо от това, нетната печалба на системата е съпоставима с тази от предходната година, благодарение на осъществения контрол върху административните разходи и тези за провизии. Банките засилиха кредитната си активност и се опитаха да намерят други източници на приходи, за да се справят с тенденцията на намаляващи доходи. Изминалата година бе една от най-успешните по отношение на обема на новите заеми от финансовата криза насам, като общата сума на отпуснатите заеми се увеличи с 1,6 млрд. лв. до 56,1 млрд. лв. Същевременно обемът на необслужваните експозиции намалю с почти същата сума, което е знак, че банките са готови да се справят с „наследството от миналото“.

Въпреки конкурентната среда, Пощенска банка успя да надмине пазара във всеки един аспект – активите, заемите и депозитите ѝ надхвърлиха средните стойности и увеличиха пазарния си дял във всички ключови сегменти. По-важното е, че постигнахме всичко това по органичен начин и чрез минимално използване на нови ресурси. Затвърдихме се като надежден партньор на големите и малките компании, както и на домакинствата. Според наблюденията ни лоялността на клиентите ни се увеличава, а това е най-доброто признание за нас, за което бихме искали да им благодарим.

Увеличихме кредитното си портфолио, като се фокусирахме върху обезпечените и корпоративните заеми. Кредитирането на малкия бизнес на практика остана без промяна, но очакваме да нарасне отново през 2018 г. в резултат на благоприятната икономическа среда и новите програми за стимулиране на кредитирането на малките и средните предприятия. От друга страна, що се отнася до сегмента на корпоративното банкиране, постигнахме значителен напредък по осъществяването на целта си да сме сред пазарните лидери. Благодарение на професионализма и експертизата на нашите екипи, през 2017 г. увеличихме корпоративното кредитиране с почти 20%, нареждайки се сред трите най-добри банки в този сегмент. За пета поредна година запазахме водещата си пазарна позиция в сегмента на факторинг услугите, като регистрирахме оборот от общо над 1 млрд. евро. Усилията ни бяха забелязани от бизнес общността и Пощенска банка бе отличена с награда за качество от най-голямата асоциация на работодателите в страната – Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ).

През 2017 г. продължихме да подобряваме и променяме начина, по който предоставяме услуги в сегмента банкиране на дребно. Знаем, че бързото и висококачествено обслужване е сред ключовите изисквания на клиентите ни и затова се фокусирахме върху съкращаване на времето между подаването на заявление и отпускането на заем. С тази цел създадохме специализираните центрове за бързо кредитиране „Моменто“. Новите центрове са част от стратегията на Банката за развитие на дигитални канали за кредитиране, за да постигнем устойчиво развитие на клиентското изживяване. Клиентите ни могат да се възползват и от услугата „Банкери насреща“, благодарение на която имат възможност да се консултират с нашите мобилни банкови експерти в удобно за тях време и място. Същевременно продължихме да развиваме специализираните си центрове за потребителско и ипотечно кредитиране и увеличихме продажбите в клоновете на Банката. В резултат на това новите заеми нараснаха с 50% на годишна база, а обемът на заеми за домакинствата достигна 2,3 млрд. лв.

Въпреки ръста в кредитирането, позицията ни по отношение на ликвидността остана стабилна, като постигнахме еднакъв растеж в размера и на заемите, и на депозитите. През годината депозитите се увеличиха с 556 млн. лв., а привлечените нови корпоративни депозити надминаха резултатите на всички останали банки в страната. Оптимизирахме депозитния микс и това ни позволи да намалим наполовина разходите на Банката за лихви и да увеличим нетните приходи от тях.

Лихвите по депозитите запазиха исторически ниски нива, а клиентите проявиха силен интерес към алтернативните форми на спестяване. През 2017 г. успяхме да увеличим с над 40% продажбите на взаимните фондове, които предлагаме в тясно сътрудничество с други компании, част от групата ни, и в които виждаме още потенциал за разширяване. Запазахме водещата си позиция като най-голямата банка попечител в страната в ролята си на компания, обслужваща най-много колективни инвестиционни схеми, и ексклузивен партньор на една от най-големите банки попечители – Clearstream Banking – Luxembourg. Списание Global Custodian традиционно отличи Пощенска банка с наградата за най-добра банка попечител в България за седма поредна година.

В този постоянно променящ се свят не трябва да спираме да въвеждаме иновации и да предлагаме нови продукти и услуги, за да останем крачка пред конкуренцията. Разработихме нова специална кредитна програма, наречена „Повече днес“, която въведе нови стандарти в потребителското кредитиране

в България. Благодарение на нея клиентите ни могат да увеличат разполагаемия си доход с 50% или повече в определени случаи. Иновативната кредитна карта Mastercard Cash, с която клиентите ни могат да теглят пари в брой без да плащат лихва през gratuitния период, и „Супер Сметка@“ – новата сметка за превод на работна заплата – са само още два примера за нови продукти, наред със стартирането на първия за пазара структуриран депозит, наречен INDEX. Като модерна банка, загрижена за околната среда, въведохме електронен подпис в цялата клонова мрежа – първата, но много важна стъпка към превръщането ни в изцяло дигитална банка.

Общественият принос винаги е бил част от мисията ни. Пощенска банка е социално отговорна компания, за която инвестициите в развитието на устойчив бизнес са важен елемент от дейността ѝ. Ние сме активен член и подкрепяме много от инициативите на партньорите ни от КРИБ, Американската търговска камара в България, Гръцкия бизнес съвет в България, Endeavor Bulgaria („Индевър България“), фондация „Атанас Буров“ и много други. Освен че подкрепяме външни социално отговорни проекти, през 2017 г. създадохме проект в тази сфера, наречен „Герои в зелено“, който цели да стимулира екологосъобразно поведение сред служителите ни. Усилията ни не останаха незабелязани и спечелихме 17 престижни награди, които превърнаха Пощенска банка в най-награждаваната банка на българския пазар. През януари спечелихме наградата „Сделка на годината“ в конкурса Бизнес награди на Forbes на списание Forbes за придобиването на Алфа банк – Клон България. Както вече споменахме, бизнес усилията и резултатите ни бяха наградени от КРИБ, както и от Асоциация Банка на годината, която ни отличи с наградата „Банка на годината“ в категория „Динамика на развитие“. Впечатляващата ни корпоративна социална отговорност и корпоративна комуникация бяха отличени с общо осем награди от b2b Media, Българското дружество за връзки с обществеността, както и в конкурса Effie Bulgaria, където спечелихме златна награда Effie и Пощенска банка бе обявена за най-ефективна марка в България. Пощенска банка бе определена и за топ банка попечител от списание Global Custodian, а партньорът ни Western Union ни отличи с награда за бизнес развитие за 2016 г.

Разбира се, нито едно от 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. Ето защо през 2017 г. разработихме цялостна стратегия за изграждане на имидж като работодател, която включва различни инициативи за подобряване на работната среда, успешно привличане и запазване на таланти, възможности за професионално развитие и ангажиране в проекти и кампании. Щастлива съм, че Пощенска банка получи престижното отличие „Работодател на годината“ за 2017 г. в първото издание на Employer Branding Awards, организирано от b2b Media. Не на последно място бих искала да благодаря и на колегите от Централното управление и на акционерите за съдействието, подкрепата и съветите, които допринесоха много за постиженията ни.

Започнахме 2018 г., стъпили на здрави основи. Запазихме коефициентите на ликвидност и капиталова адекватност на нива доста над регулаторните изисквания, като по този начин гарантирахме, че разполагаме с достатъчно ресурси, за да осъществим бъдещите си планове за разрастване. Миналата година се почувствахме достатъчно уверени, за да предложим част от капиталовия излишък да бъде разпределен между Вас, акционерите на Пощенска банка, така че да усетите истинската възвръщаемост на инвестициите си. Това е нашият начин да изразим благодарността си за непоклатимата подкрепа, която ни оказахте през всичките тези години и на която можехме да разчитаме, винаги когато се нуждаехме от нея, за да осъществим плановете си за разрастване, независимо дали ставаше дума за органичен растеж или за придобивания.

Поставили сме си още по-амбициозни планове за в бъдеще. Иновациите вече са неделима част от стратегията ни и ще продължим да инвестираме в нови дигитални решения, за да предоставим безупречно обслужване на клиентите си и да подобрим потребителското изживяване. Крайната ни цел е да се превърнем в тяхна предпочитана банка, която да обслужва ежедневните им банкови дейности и дългосрочните финансови нужди. Уверена съм, че можем да го постигнем и очаквам с нетърпение многото ни бъдещи успехи, защото разполагаме с ресурсите, правилните качества и екип, които да превърнат Пощенска банка в най-предпочитаната дигитална и модерна банка в страната.

С уважение,
Г-жа 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 (банката), е петата по активи банка в България, разполагаща с широка клонова мрежа в цялата страна и значителна клиентска база от граждани, фирми и институции.

Банката има 27-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 гребно 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 едновременно от най-добре развитите клонови мрежи и модерни алтернативни канали за банкиране.

Пощенска банка получи престижното отличие „Работодател на годината“ за 2017 г. от първите годишни Employer Branding Awards на b2b Media. Финансовата институция бе отличена за своята цялостна стратегия за изграждане на работодателска марка, включваща различни дейности за подобряване на работната среда, успешното управление, развитие и задържане на таланти, възможностите за професионално развитие и ангажиране на служителите в проекти и кампании за подобряване състоянието на околната среда и в подкрепа на обществото.



През юни 2017 г. Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) потвърди дългосрочния рейтинг на Пощенска банка на ВВ+, краткосрочния рейтинг на В с положителна перспектива. Дългосрочният рейтинг на банката по национална скала също беше потвърден на А-(BG) с положителна перспектива.

И през тази година Пощенска банка продължи да създава модерни банкови продукти и услуги без аналог на пазара, даващи реална добавена стойност на клиентите. По примера на иновативните световни практики във финансовата сфера и за да отговори на очакванията на модерните потребители, през септември 2017 г. банката инвестира в създаването на изцяло нов бранд за иновативно потребителско кредитиране „Моменто“, който ще продължи да развива и през 2018 г. Банковото финансиране в специално създадените центрове „Моменто“ набляга на удобството, бързината



и индивидуалния подход. Новите центрове са част от стратегията на банката за развитие на дигитални канали за финансиране, за да постигне устойчиво потребителско преживяване. През 2017 г. Пощенска банка продължи да развива и специализираните си центрове за потребителско и жилищно кредитиране за удобство на клиентите си в цялата страна.

През 2017 г. Пощенска банка спечели отличие в категория „Качество“ от третите годишни награди за успешен бизнес на Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ). Престижната награда бе присъдена на финансовата институция за създаването на качествени продукти, модерни канали за обслужване, уеб-базираны услуги и устойчиви ползи за клиентите. Банката получи и престижната награда в категория „Динамика на развитие“ от годишните награди на Асоциация Банки на годината.

През август световният лидер в сферата на разплащателните услуги Western Union (Western Union Regional Business Team Bulgaria) отличи Пощенска банка със специалната награда „Бизнес развитие за 2016 г.“ сред банките партньори на организацията. Наградата бе присъдена за високото качество на предлаганите услуги във всички клонове на финансовата институция в страната и за отчетения ръст на трансакциите.

За шеста поредна година Пощенска банка бе определена за топ попечител в България от списание Global Custodian – най-престижното световно списание в областта на попечителските услуги, известно със своите годишни проучвания, които се приемат като бенчмарк в сектора. Банката отново е с най-високите числови оценки във всички категории. Пощенска банка е най-голямата банка депозитар в България – с най-голям брой обслужвани колективни инвестиционни схеми, както и ексклузивен представител на един от най-големите европейски депозитари - Clearstream Banking – Luxembourg.

Финансовата институция спечели приза „Най-добра банка в България в търговското финансиране“ от годишната класация на Global Banking & Finance Review за 2017 г.

Пощенска банка разшири възможностите за изгодно финансиране на бизнеса, подписвайки гаранционно споразумение с Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ) за 70 млн. евро по оперативна програма „Инициатива за МСП“. Споразумението е за предоставяне на гаранция по отпусканите от банката кредити с 60% покритие от ЕИФ. За трета поредна година банката подкрепи националния конкурс на вестник „24 часа“ – „Големите малки“, защото върва в голямото значение на малкия бизнес.

Пощенска банка запази лидерската си позиция на пазара на факторинг услугите по изкупени вземания и за четвърта поредна година бе фактор №1 за България с 37% пазарен дял от цялостния обем на факторинг услугите и с над 68% дял от експортния факторинг. Банката привлече както нови корпоративни клиенти, така и нови контрагенти на настоящите си клиенти, изграждайки здрав и печеливш портфейл.

В допълнение, Пощенска банка отчете ръст от 50% в жилищното кредитиране на годишна база. По данни на банката ипотечният бизнес се развива най-бързо в големите градове София, Варна, Бургас, Пловдив и Стара Загора, където финансовата институция отчете двуцифрен ръст, а в Благоевград, Добрич и Велико Търново ръстът бе дори над 100%.

През годината Пощенска банка продължи организацията на поредица от специализирани конференции в подкрепа на бизнеса в страната под надслов „Пощенска банка среща бизнеса“. През



2017 г. екипът на банката посети Бургас, Варна, Русе и Хасково. На тези срещи специалистите на банката представиха стратегически решения за подпомагане на бизнеса в съответните региони през представители на местни компании.

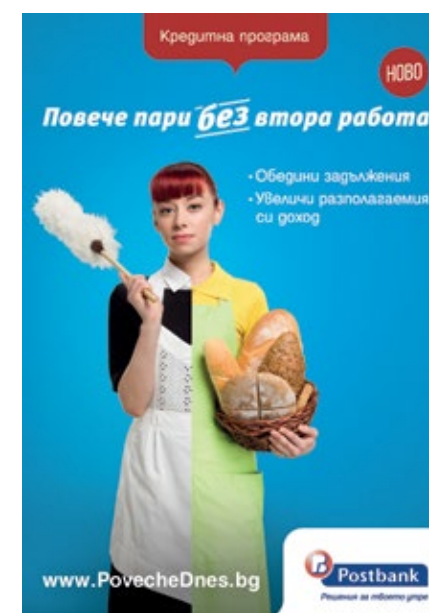
Чрез партньорството си с Eurobank Private Bank Luxembourg и нейните 100% специализирани и строго персонализирани услуги за частно банкиране Пощенска банка продължи да развива модерния си център „Частно банкиране“. Клиентите на банката могат да се възползват от набор от инвестиционни услуги по доверително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

Осем българи участваха по покана на Пощенска банка в състезанието Beyond Hackathon, което е част от инициативите на Центъра за иновации на Юробанк, чиято цел е да вдъхновява, развива и промотира отворените иновации в сферата на финансовите услуги. Банката подкрепи състезанието за втора поредна година. Един от българските екипи впечатли журито с идеята да се имплементира лесен начин за дарения чрез програмите за лоялни клиенти на банките.

НОВИ ПРОДУКТИ

През 2017 г. Пощенска банка въведе още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите.

Кредитна програма „Повече днес“ е най-новото финансово решение на Пощенска банка, с което тя наложи нови стандарти в потребителското кредитиране в България. С нея клиентите могат да увеличат разполагаемия си доход с до 50%, а в определени случаи дори и с повече. Програмата 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-добро управление на личните финанси, програмата дава възможност на потребителите да спестят време за други свои цели, плащайки на определена дата само една, по-ниска вноска в една банка. Кредитна програма „Повече днес“ е един от най-успешните продукти на финансовата институция. За нея банката бе отличена със златна награда Effie от престижния конкурс Effie Bulgaria и получи първа награда в категория „Нова услуга“ от конкурса за изключителни постижения в маркетинговите комуникации BAAwards 2017, организиран от Българската асоциация на рекламодателите.



През 2017 г. Пощенска банка представи на своите клиенти още един нов продукт – иновативната кредитна карта Mastercard Cash, която дава възможност на потребителите да теглят пари в брой без лихва. Банката бе отличена за продукта с бронзовото отличие в категория „Услуги“ от Effie Bulgaria. Пощенска банка бе обявена и за най-ефективен бранд според Effie Index България 2017.

След задълбочено проучване на нагласите на потребителите, през месец март банката предложи на своите клиенти още един нов продукт, който е без аналог на българския банков пазар. „Супер сметка @“ е иновативна разплащателна сметка за заплата, с която клиентите сами премахват месечната такса и дори могат да получават паричен бонус, като я използват активно в ежедневието си. С новия продукт банката стимулира по-евтините и удобни електронни разплащания, като предоставя месечни бонуси. По този начин, вместо да плащат месечна такса, клиентите могат да получат сериозно финансово предимство от своята сметка за заплата. Банката премахва автоматично месечната такса за поддържане на сметката при извършени само пет електронни

транзакции на месец като теглене на пари в брой от банкомат, плащане чрез ПОС терминал в търговски обекти или онлайн пазаруване. В допълнение, при плащане и на три битови сметки през интернет банкирането (e-Postbank) или мобилното банкиране (m-Postbank), клиентите получават и допълнителен паричен бонус, равен на месечната такса за обслужване на сметката.

През април Пощенска банка стартира предлагането на своята модерна и удобна услуга „Банкери насреща“ в още три града в страната. Освен в София, мобилни банкови експерти консултират безплатно настоящи и бъдещи клиенти на финансовата институция в градовете Пловдив, Варна и Бургас. Услугата представлява безплатна професионална консултация, като експертите предоставят решения, съобразени с конкретните нужди на клиента и съдействат за попълването на необходимите документи и вхождането им в банков клон. В удобно и предварително заявено време и на място, предпочитано от клиента, мобилните банкери отговарят на всички въпроси, свързани с потребителски и жилищни кредити, овърграфти и кредитни карти.

За да отговори на потребителското търсене на възможности за инвестиции с по-висока доходност, Пощенска банка разработи нов и атрактивен депозитен продукт – „Структуриран депозит INDEX“. Депозит INDEX е депозит в евро за 36 или 60 месеца с гарантирана главница, минимална основна лихва и възможност за допълнителна доходност – бонус лихва. Бонус лихвата е обвързана с представянето на борсовия индекс STOXX Europe 600 Health Care. Той е част от Групата на Германската фондова борса (Deutsche Boerse Group) и е един от индикаторите за представянето на т.нар. суперсектори в европейската икономика. Индексът следи представянето на ключови компании в сектора на здравеопазването. Банката представи на своите клиенти и партньори новия „Структуриран депозит INDEX“ на стилно събитие през месец май.

Пощенска банка стартира партньорство с Booking.com, световен лидер в осигуряването на места за настаняване, като всички притежатели на кредитните карти Mastercard и Visa от Пощенска банка получават допълнителни 5% отстъпка за всяка резервация през сайта на банката с Booking.com в България или чужбина.

През последната година Пощенска банка отчете завишен интерес към покупка на имот в България от българи в чужбина, като на годишна база регистрира значителен ръст от 55% на запитванията от българи, работещи в чужбина. Банката предоставя удобно решение на тези клиенти с жилищен кредит „У дома“, разработен специално за българите в чужбина. Размерът на кредит „У дома“ е до 500 000 лв., като съществува възможност за изплащане до 25 години. Кредитът е с атрактивни лихвени условия и се предлага на български граждани, които имат постоянен трудов договор в Европейския съюз, Европейската икономическа зона и Швейцария от поне една година.

В средата на август 2017 г. Пощенска банка представи нова версия с променен дизайн на модерното си приложение за мобилно банкиране m-Postbank.

Като модерна банка, работеща с отношение към опазването на околната среда и с грижа за своите клиенти, Пощенска банка е сред първите на пазара у нас, която въведе подписване на документи с дигитален подпис в цялата си клонова мрежа. С новата услуга финансовата институция предложи още по-удобен и бърз начин за извършване на платежни операции, висока степен на сигурност за клиентите и техните транзакции. Допълнителната сигурност при идентификацията на клиента се дължи на наличието и съхранението на електронен спесимен на подписа му, срещу който се сравнява всеки следващ подпис, положен от негова страна. Подписването с дигитален подпис е иновативен начин за потвърждение на платежни документи, който елиминира поставянето на подпис върху хартиен носител и съответното архивиране.

НАГРАДИ:

- Награда „Сделка на годината“ от Forbes Business Awards за успешното финализиране на сделката по придобиването на дейността на Алфа Банк – Клон България;
- Награда за компания ментор от XX Международен панаир на учебните предприятия „Млад предприемач“;
- Бизнес награда в категория „Качество“ от Третите годишни награди за успешен бизнес на Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България;
- Специална награда на списание „Мениджър“ за проекта „Зарядно със сърце“ от PR Приз 2017;
- Награда „Корпоративна PR кампания“ от PR Приз 2017 за кампанията „25 години Пощенска банка“, трето място;
- Награда „Зелени комуникации и градска среда“ от PR Приз 2017 за кампанията „Зарядно със сърце“, първо място;
- Награда в категория „Най-зелена банка“ на седмите годишни награди на b2b Media „Най-зелените компании на България 2017“, първо място;
- Специално признание от спортен клуб „Бегач“ за участие с най-много отбори в категория „Компания с 500+ служители“ на Postbank Business Run 2017;
- Награда за „Динамика на развитие“ от годишните награди на Асоциация „Банка на годината“;
- Награда за „Бизнес развитие 2016“ от Western Union за високото качество на предлаганите услуги, отчетения ръст на транзакциите и нарастването на пазарния дял и агентската мрежа;
- Награда в категория „Нова услуга“ на BAAwards 2017 за кампанията „Повече гнес“, първо място;
- Златна награда Effie за едно от последните финансови решения на банката - кредитна програма „Повече гнес“, с която клиентите могат да увеличат разполагаемия си доход с до 50%, а в определени случаи дори и с повече;
- Бронзова награда Effie за иновативната кредитна карта Mastercard Cash, която дава възможност на потребителите да теглят пари в брой без лихва;
- Пощенска банка бе обявена и за най-ефективен бранд според Effie Index България 2017;
- Г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и член на УС на Пощенска банка, беше обявена за носител на награда „Банкер на годината 2017“ на 80-ият и четвъртите годишни награди, организирани от вестник „Банкер“;
- Високо признание от списание Global Custodian – водещо издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност - банката бе определена за топ попечител в България за шеста поредна година;

- Награда „Златно сърце“ в категория „Зелена планета“ за проекта „Герои в зелено“ от четвъртото издание на Годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“ на списание Business Lady.



ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ

СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС

(Всички цифри са в хил. лв)

	2017	2016
Предоставени кредити и аванси на клиенти	4,828,632	4,214,400
Депозити от клиенти и фирми	6,080,217	5,524,333
Акционерен капитал	1,236,587	1,147,985
Общо активи	7,420,982	6,818,262

ОТЧЕТ ЗА ПРИХОДИТЕ И РАЗХОДИТЕ

(Всички цифри са в хил. лв)

Нетен доход от лихви	284,202	273,515
Нетен доход от такси и комисиони	80,320	70,095
Нетна печалба от търговия	5,445	11,678
Други оперативни приходи	1,205	11,395
Общо приходи от дейността	371,172	366,683
Общо разходи от дейността	131,635	147,327
Фонд за гарантиране на влоговете	-18,774	-15,572
Провизии за обезценка	-69,663	-69,755
Печалба преди данъци	151,100	134,029
Данък печалба	14,835	14,459
Печалба след данъци	136,265	119,570

КЛЮЧОВИ ФИНАНСОВИ СЪОТНОШЕНИЯ

Коефициент на обща капиталова адекватност	21.73%	23.35%
Нетен лихвен марж	4.05%	4.20%
ROA - възвръщаемост на активите (Печалба / Активи)	1.94%	1.83%
ROE - възвръщаемост на акционерен капитал (Печалба / Собствен Капитал)	11.25%	11.22%
Доходи от акция	0.3	0.26
Общо финансиране / привлечени средства/	6,120	5,624
Съотношение приходи от такси и комисиони/ разходи	61%	48%
Съотношение разходи за провизии / нетни кредити	1.44%	1.66%
Съотношение разходи за провизии/приходи	19%	19%
Съотношение разходи/приходи	35.50%	40.20%
Съотношение нетни кредити/депозити	79	76

Световната икономика

Световната икономика показва най-силните признаци на възстановяване в периода след кризата. Реалният ръст през 2017 г. възлезе на 3,7%, подкрепен от инвестициите и търговията. Възстановяването беше синхронно във всички важни региони и икономики, което прави краткосрочните перспективи още по-благоприятни – ръстът на световния БВП се очаква да бъде близо 4% през следващите две години.

Икономиката на Европейския съюз също така отбеляза една много силна година. Въпреки че реалният ръст на БВП от 2,4% може да не изглежда внушителен, той е най-високият за последните 10 години и е над потенциалния ръст. Коефициентът на безработица продължи да пада, а инфлацията остана ниска, което ще продължи да оказва положителен ефект през следващите години. В обратната посока ще влияят други фактори като недостигът на работна ръка в някои икономики, отрицателните перспективи пред глобалната търговия, както и условията на финансовите пазари. През следващата година, паричните стимули ще бъдат постепенно оттегляни, а лихвите на паричните пазари се очаква отново да започнат да се покачват, което ще окаже допълнителен натиск върху икономиката. Реалният ръст се очаква да се забави през следващите две години, но ще остане над 2%.

Икономиката на България

	2015	2016	2017
Реален ръст на БВП (%)	3.6	3.9	3.6
Инфлация (%)	-0.4	0.1	2.8
Безработица (%)	10.0	8.0	7.1
БВП на глава от населението (лв.)	12 339	13 206	13 939

Макроикономическата ситуация в България остава стабилна с реален ръст на БВП от 3,6%. Той е по-нисък отколкото през 2016 г. поради по-ниския ръст на износа, макар това до голяма степен да беше компенсирано от потреблението и инвестициите. В реално изражение те нараснаха съответно с 4,5% и 3,8% – най-високото ниво след кризата, отразявайки увеличението разполагаме доход, бурния ръст в строителството и новите големи инфраструктурни проекти. Реалният ръст на вноса бе 7,2% през 2017 г. поради покачващите се цени на петрола и по-високото търсене на суровини, които захранват развиващия се промишлен сектор.

След няколко години на отрицателна или ниска инфлация през 2017 г. индексът на потребителските цени скочи до 2,8% поради по-високите цени на храните, енергийните източници и услугите. Докато първите две бяха причинени от глобални фактори, третото бе основно вследствие на ограничения пазар на труда. Икономиката бавно върви към пълна заетост. Според данните на Агенцията по заетостта, коефициентът на безработица е паднал с близо 3 процентни пункта от 2015 г. насам до 7,1% – най-ниското ниво за последните 10 години. В същото време възможностите за увеличение на работната сила бяха ограничени поради влошаващите се демографски характеристики и рекордния коефициент на заетост. Недостигът на работна ръка бе изострен в някои области и сектори на икономиката, като това може да окаже негативно влияние върху бъдещите инвестиционни планове на компаниите. Същевременно нивата на заплащане продължиха да нарастват – средно с близо 11% само през 2017 г.

Фискалната позиция на правителството остана солидна. Бюджетът бе на излишък за втора поредна година и въпреки че излишъкът бе по-нисък отколкото през 2016 г., все още бе значителен – 845 млн. лв. (0,9% от БВП). Както и през предходната година, излишъкът се дължеше на комбинация от по-високи приходи и по-ниски капиталови разходи.

През 2017 г. и трите големи рейтингови агенции повишиха кредитния рейтинг на страната с една степен. Рейтинът на България според „Фич“ бе BBB (дългосрочен рейтинг в чуждестранна и местна валута със стабилна перспектива), според „Мудис“ – Ваа2 (и в местна, и в чуждестранна валута със стабилна перспектива), а според „С&П“ – ВВВ- (отново в местна и чуждестранна валута със стабилна перспектива).

Българската банкова система

	2015	2016	2017
Кредити към БВП	61%	58%	57%
Депозити към БВП	78%	79%	79%
Кредити към депозити	78%	73%	72%

Българската банкова система отбеляза поредна успешна година, но интензивната конкуренция между банките оказа отрицателен ефект върху лихвите по новоотпуснатите и съществуващите кредити. В резултат на това лихвеният приход намаля с 273 млн. лв. (8% на годишна база) до 3 млрд. лв., което не можеше да бъде компенсирано от по-ниските разходи за лихви. Разходите за лихви се свиха със 143 млн. лв. (28% на годишна база) до 368 млн. лв., оставяйки малко пространство за още намаления. Увеличаващата се депозитна маса е още едно препятствие пред по-нататъшното намаление на лихвените разходи на банките – депозитите нараснаха с близо 6% на годишна база до 78,4 млрд. лв., като депозитите от нефинансови институции отбелязаха двуцифрен ръст (13%).

Чрез по-високи такси (8% увеличение на годишна база), намаление на разходите (-1,2% на годишна база) и по-ниски разходи за провизии (-6,3% на годишна база), банките успяха да смекчат ефекта върху печалби си. Нетната печалба за 2017 г. е 1,26 млрд. лв., номинално със 7% по-ниска отколкото за предходната година, но с уточнението, че 2016 г. бе положително повлияна от еднократни ефекти. Коефициентите за ефективност леко се влошиха, но запазиха приемлива нива – възвращаемостта на капитала възлезе на 9,5%, а съотношението приходи към разходи – на 46,5%.

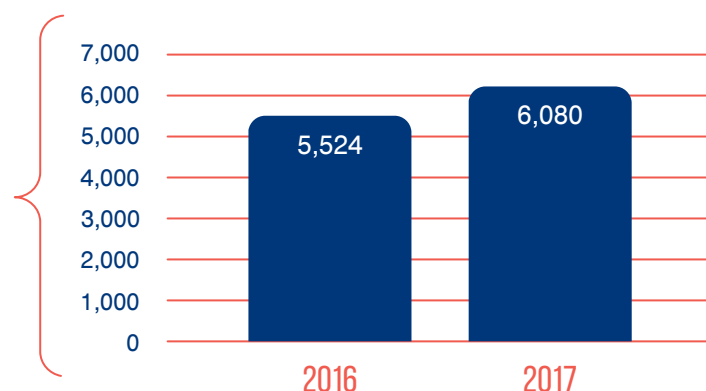
Намаляващите приходи бяха причина за безпокойство за банките, които се опитваха да ги преодолеят чрез по-висок обем кредити, поне отчасти използвайки своята свръхликвидност. Делтата на кредитите се увеличи значително през последната година – общите кредити нараснаха с 826 млн. лв. (3% на годишна база) до 56,1 млрд. лв. Кредитите на компании се увеличиха с 1,1% до 36,1 млрд. лв., а потребителските кредити бяха с 5,5% по-високи до 9,15 млрд. лв. Ипотечните кредити бяха начело с ръст от 7,8% до 9,46 млрд. лв., подхранвани от подновения интерес към пазара на недвижими имоти.

Изчистването на кредитните портфейли от необслужвани експозиции продължи със стабилни темпове – коефициентът на необслужвани експозиции се сви с 3,5% на годишна база до 14,8%, докато коефициентът на покритие остана стабилен на ниво от 53%. Обемът на експозициите, които не са били обслужвани повече от една година, падна с 20% (1,2 млрд. лв.) през годината най-вече поради отписвания и продажби на портфейли.

Стабилността на системата бе гарантирана от солидните коефициенти на ликвидност и капиталова адекватност. Коефициентът на ликвидност на банките достигна респектиращите 39%, като банките разполагаха с близо 33 млрд. лв. ликвидни активи. Коефициентът на капиталова адекватност остана почти без промяна на ниво от 22,1% въпреки рекордните плащания на дивиденди от големите банки.

Пощенска банка Депозити и ликвидност

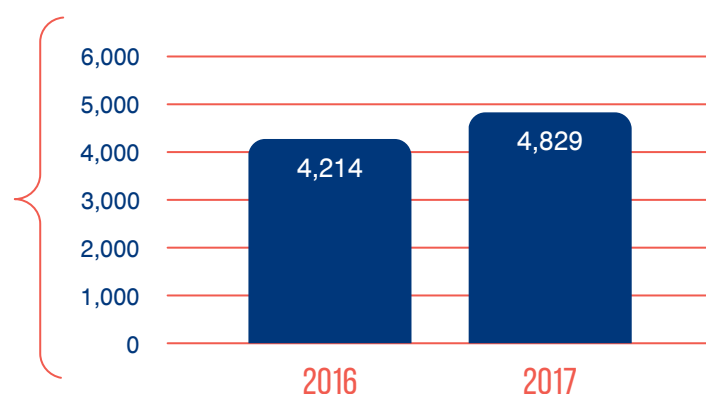
ДЕПОЗИТИ
НА КЛИЕНТИ
(млн. лв.)



През 2017 г., общите депозити се увеличиха с 556 млн. лв. (10,1% на годишна база) до 6,080 млрд. лв. Ребалансирането на депозитната структура продължи – депозитите от корпоративни клиенти се увеличиха с 337 млн. лв. (31% на годишна база) до 1,430 млрд. лв., докато депозитите на ритейл клиентите (вкл. малки предприятия) нараснаха с 219 млн. лв. (5% на годишна база) до 4,650 млрд. лв. Корпоративните депозити съставляваха 24% от всички клиентски депозити спрямо 20% година по-рано. Коефициентът на ликвидност остана стабилен на ниво от 39% (1 процентен пункт намаление спрямо декември 2016 г.), като ликвидните активи надвишиха 2,4 млрд. лв. Банката напълно се финансира чрез депозити на клиенти, които бяха над 99% от всички привлечени средства.

Нетни кредити

НЕТНИ КРЕДИТИ
(млн. лв.)

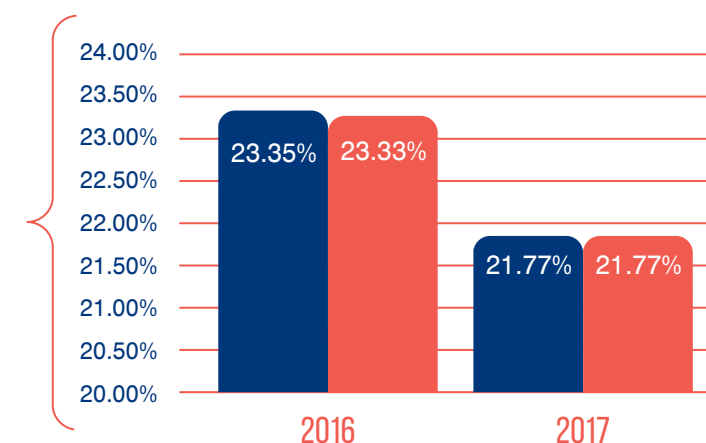


Нетните кредити нараснаха с 614 млн. лв. (14,6% на годишна база) до 4,829 млрд. лв., значително по-бързо от средното за пазара, което помогна на банката да подобри пазарния си дял и позиции. Делтата на брутният кредитен портфейл беше по-нисък в номинално изражение – 571 млн. лв. до 5,198 млрд. лв., тъй като банката продължи да отписва необслужвани кредити като част от стратегията си за намаляване коефициента на необслужвани експозиции.

Най-голяма част от делтата на новите кредити дойде от корпоративния портфейл – кредитите на корпоративни клиенти нараснаха с 457 млн. лв. до 2,152 млрд. лв. Ипотечните и потребителските кредити се увеличиха с около 5% всеки (85 млн. лв. и 30 млн. лв.) съответно до 1,656 млрд. лв. и 678 млн. лв. Обемът на кредитите на малки предприятия остана практически без промяна, след като делтата на новите кредити бе изцяло покрита от същия обем отписвания.

Капиталова адекватност

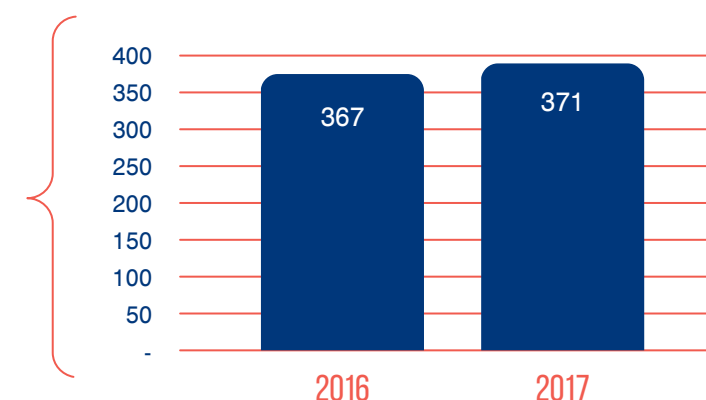
КАПИТАЛОВА
АДЕКВАТНОСТ



Коефициентът на капиталова адекватност възлезе на 21,77% в края на 2017г. – повече от 8 процентни пункта над регулаторния минимум. Коефициентът на капиталова адекватност се понижи със 158 базисни точки, защото рисковопреетеглените активи нараснаха по-бързо, отколкото капиталовата база. Рисковопреетеглените активи се увеличиха с 11% до 4,577 млрд. лв., като огромната част от увеличението идва от разширяващия се кредитен портфейл. Капиталовата база на банката се увеличи с 36,6 млн. лв. до 996 млн. лв., като бе повлияна от два важни фактора. През 2017 г. Пощенска банка разпредели 58,7 млн. лв., или около половината от нетната печалба за 2016 г., под формата на дивиденди, а останалата част беше добавена към резервите. Вторият фактор е свързан с влизането в сила на разпоредбите на Делегиран регламент (ЕС) № 183/2014, като ефектът върху капиталовата база беше намаление от 17,4 млн. лв.

Приходи от дейността

ПРИХОДИ
ОТ ДЕЙНОСТТА
(млн. лв.)



Общите приходи от дейността се увеличиха с 1,2% през 2017 г. до 371 млн. лв. Това представлява значително постижение, поради факта че през 2016 г. бяха начислени еднократни ефекти за близо 10 млн. лв., които трябваше да бъдат компенсирани през следващата. В положителна посока се развиваха и нетният лихвен приход и нетният приход от такси и комисиони, които се увеличиха с повече от 10 млн. лв. вследствие на нарастването на обичайните бизнес дейности на банката.

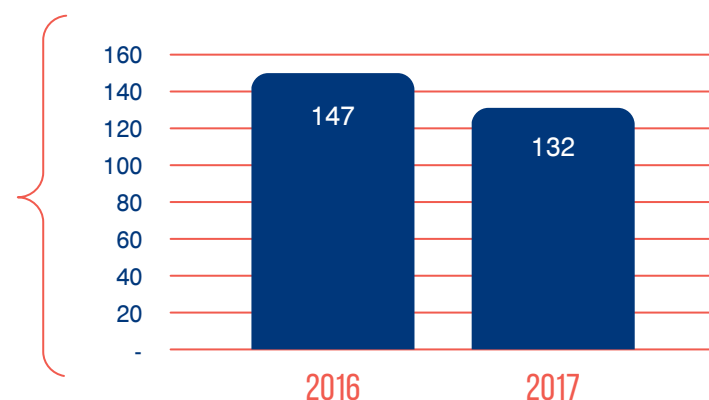
Нетният лихвен приход се увеличи с 4% до 284 млн. лв. По-високите обеми на кредитите помогнаха на банката да овладее голяма степен ефекта от падащите лихвени равнища – лихвеният приход показва минимален спад от 2% до 298 млн. лв. Това беше изцяло компенсирано от по-ниските лихвени

разходи – въпреки десетпроцентното увеличение на депозитните обеми, лихвените разходи се свиха с 56% до едва 14 млн. лв. Нетният лихвен марж беше 4,05% в края на 2017 г., спадайки поради по-високия знаменател (общите активи се увеличиха с близо 9%).

Нетните приходи от такси и комисиони се увеличиха с двуцифрен ръст за втора поредна година – този път с 14,6% през 2017 г. до 80 млн. лв., като по-голямата част от разликата дойде от ежедневните банкови операции като парични преводи и поддържане на сметки. Нетните приходи от такси и комисиони покриха 61% от разходите за дейността на банката – внушително увеличение с 13 процентни пункта за последната година.

Разходи за дейността

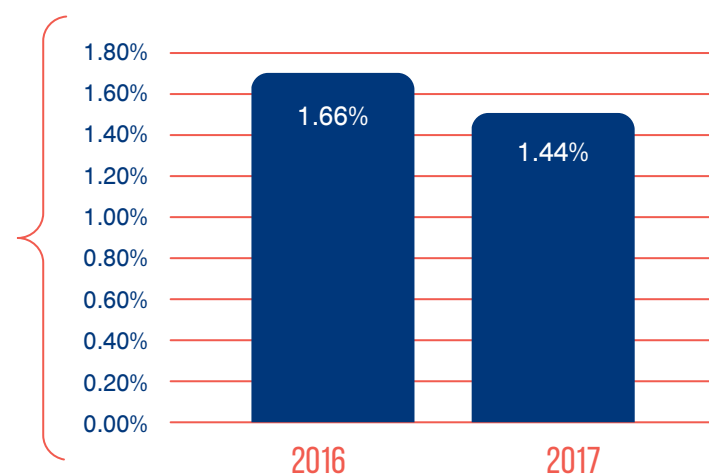
РАЗХОДИ
ЗА ДЕЙНОСТТА
(млн. лв.)



Разходите се завърнаха към нормалните си нива след успешното приключване на придобиването на Алфа Банк – Клон България през 2016 г. Еднократни разходи за интеграция не бяха извършени през 2017 г., а останалите разходи бяха държани под контрол. Съотношението разходи към приходи падна с близо 5 процентни пункта до 35,5% - най-ниското ниво в историята.

Цена на риска

СЪОТНОШЕНИЕ
РАЗХОДИ
ЗА ПРОВИЗИИ /
НЕТНИ КРЕДИТИ

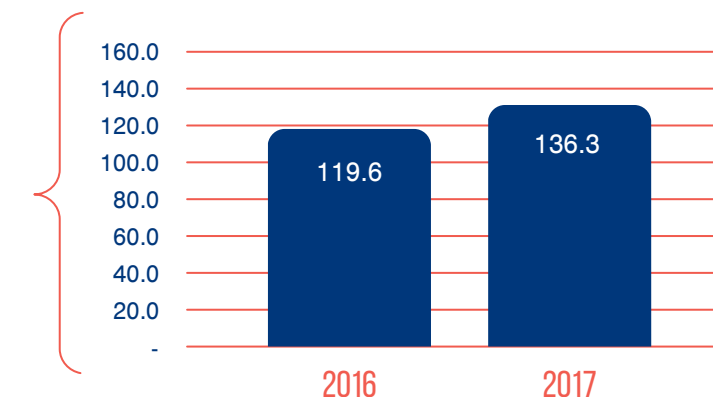


Цената на риска продължи да се подобрява през 2017 г. – коефициентът намаля с още 22 базисни точки до 1,44%. В номинално изражение провизиите за обезценка останаха на същото ниво като през предходната година – 70 млн. лв., но бяха разпределени върху много по-голяма база. Необслужвани кредити за малко над 121 млн. лв. бяха отписани през 2017 г., което помогна да се

подобри коефициентът на кредити с просрочие над 90 дни с още 3 процентни пункта до 12,1%. Коефициентът на покритие беше 59% в края на годината, 1 процентен пункт по-високо, отколкото година по-рано.

Нетна печалба и доходност

НЕТНА ПЕЧАЛБА
(млн. лв.)



Нормализирането на бизнес дейностите през последната година помогна да се разкрие истинския потенциал на банката да генерира печалба. Органичната експанзия на кредитния портфейл обърна тренда на намаляващи лихвени приходи и през последното тримесечие на годината те отново нараснаха. В същото време подобряването на взаимоотношенията с клиентите се оказа от важно значение за стабилното подобрене на нетните приходи от такси и комисиони. Всичко това, комбинирано със стриктния контрол върху разходите, доведе нетната печалба на банката до нови висоти. Нетната печалба за годината беше 136 млн. лв., или 14% по-висока, отколкото година по-рано. Възвращаемостта на капитала остана практически без промяна – 11,25% въпреки по-високия капитал. Възвращаемостта на активите също беше по-добра – 1,94%, сравнено с 1,83% за предходната година.

ПРЕГЛЕД НА БИЗНЕСА

СЕКТОР „БАНКИРАНЕ НА ДРЕБНО“

УПРАВЛЕНИЕ „КЛОНОВА МРЕЖА“

След успешното сливане с Алфа Банк – Клон България през 2016 г. банката продължи да оптимизира клоновата си мрежа и през 2017 г. предимно чрез релокация и реконструкция на клонове с цел разполагането им на места с по-добър бизнес потенциал и пешеходен трафик. Пощенска банка в момента разполага с много добре позиционирана, развита и достъпна клонова мрежа. 174 клон в 80 града (55 места в София и 119 извън столицата) покриват повече от 75% от населението на страната.

През годината банката продължи да акцентира върху изграждането на взаимоотношения с клиентите, като подобри качеството на обслужването и съотношението на кръстосаните продажби чрез различни инициативи като провеждане на проучвания с таен клиент, поддържане на високо ниво на застрахователни продукти за новите кредити, осигуряване на адекватно ниво на обслужване на всеки отделен клиент чрез сегментиране на клиентите.

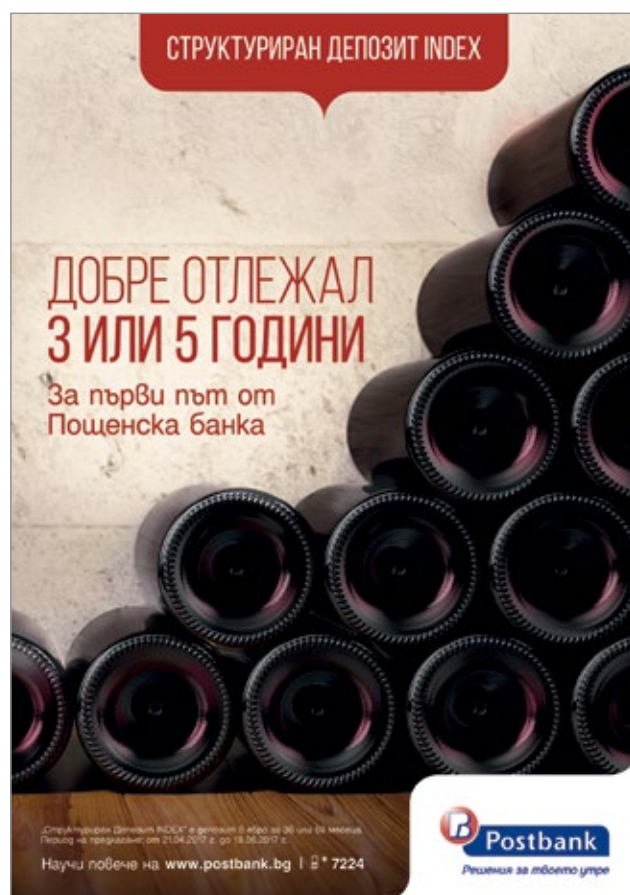
Дигитализацията на клоновата мрежа през годината бе един от основните приоритети на банката. Във връзка с дигиталната трансформация бяха изпълнени и планирани множество проекти. В някои локации бяха монтирани устройства за касово обслужване на клиенти (TCR), въведен бе проект за e-signing, който продължава да работи успешно. В клоновете има безжичен интернет и система за централизирано управление и разпространение на видео и аудио маркетингова информация на дисплеи (екрани и таблети).

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 и други. През 2017 г. основният акцент бе въвеждането на нови инвестиционни продукти с по-голяма добавена стойност за клиента и полагането на нови стандарти за клиентско обслужване.

През 2017 г. средногодишно 90 експерти от Персонално банкиране бяха ангажирани в обслужването на клиентите в сегмента. Специализираните центрове за персонално банкиране увеличиха приноса си към продажбите в сегмента на 34%. В тези центрове стартирахме и нов иновативен подход за провеждане на срещи със съществуващи и нови заможни клиенти посредством дигитална платформа за финансово планиране.

Сегментът „Персонално банкиране“ постигна значителна ефективност в продажбите на



кредитни продукти, като реализира годишен ръст от 36% в потребителското кредитиране, 75% в жилищното кредитиране и 28% в продажбите на кредитните карти, като приносът на сегмента в общите продажби на физически лица достигна 19% към края на годината.

По отношение на депозитите на физически лица, банката реализира нетен ръст от 59 млн. евро през 2017 г. В условия на силно конкурентен и динамичен пазар банката предложи на клиентите си два нови структурирани продукта – **депозит „INDEX“** и **„Еверест“ – инвестиционно-застрахователен продукт**, чиито характеристики предоставиха гъвкави инвестиционни решения и възможност за по-висока доходност във времето. Гамата от класическите депозитни и спестовни продукти беше също обогатена с два нови продукта – „Депозит 30“ и спестовна сметка „Престиж“, чиито функционалности предоставиха различни предимства на лоялните клиенти.

През 2017 г. успешно стартира и ново партньорство с NN Пенсионно осигуряване, което осигури още възможности за експертите ни от центровете „Персонално банкиране“ при предлагането на цялостни финансови решения на клиентите от сегмента.

УПРАВЛЕНИЕ „БАНКИРАНЕ МАЛЪК БИЗНЕС“

Изминалата 2017 г. се характеризира с 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 32% ръст в обема на генерирания нов бизнес от Пощенска банка и увеличаване на пазарния дял чрез привличане на нови клиенти (близо 65% от всички кредитополучатели). Доверието на клиентите в Банката продължи да расте, което се потвърди и от ръста в депозитната база и през изминалата година (36%).

През 2017 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 с клиентите си, за да разбере цялостно възможностите, предизвикателствата и проблемите, с които се сблъскват малките предприятия. Полагаме постоянни усилия да опознаем клиентите си по-добре, да оценим правилно бизнеса им, трудностите и перспективите пред тях, за да поддържаме 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 бизнес клиентите си 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 помага на клиентите да бъдат по-ефективни, като по този начин увеличават конкурентоспособността си и подобряват пазарната си позиция.

Пощенска банка се доказва като коректен партньор на малкия и среден бизнес с програмата „Инициатива за МСП“ за България, която е съвместен инструмент на Европейската комисия, Европейския инвестиционен фонд и Европейската инвестиционна банка. През 2017 г. отчетохме сериозна експанзия в отпускането на кредити по тази програма. Към края на годината достигнахме близо 70% усвояване от договорените лимити.

През 2017 г. банката продължи успешно да предлага специализирани кредитни продукти, насочени към земеделски производители, лекари, зъболекари, фармацевти и медицински клиници. Също така отчетохме стабилно представяне във финансирането на проекти по европейски програми. Работим и по сключено споразумение с Националния гаранционен фонд в подкрепа на земеделските производители.

С откриването на нови специализирани центрове „Банкиране малък бизнес“ Пощенска банка доразви стратегията си за усъвършенстване на качеството на обслужване, стартира през 2014 г. Към края на 2017 г. функционираха общо 22 центъра, включително най-големият такъв в гр. София. Делът на привлечения от тях бизнес формира над 70% от новата продукция. През 2018 г. предстои откриването на още един център на територията на гр. София, като към момента имаме присъствие във всички значими икономически градове в страната. Отчетохме продължаващото вече трета година увеличение на производителността на единица експерт като основен актив и резултат от тази стратегия. В допълнение, освен активните продажби през клоновата мрежа, запазиме и устойчив дял на алтернативните канали за продажба в новата продукция през 2017 г.

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“ бе успешно проведен в редица градове в страната.

Нашият приоритет за 2018 г. ще бъде устойчивото развитие на отношенията ни с бизнес клиентите с цел увеличаване на стабилността им и ускоряване на растежа им. Ще насочим усилията си в предоставянето на по-добри и нови услуги на земеделските стопани, 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 нови и качествени клиенти към клиентската си база.

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 клиенти си.

УПРАВЛЕНИЕ „ИНДИВИДУАЛНО БАНКИРАНЕ И АЛТЕРНАТИВНИ КАНАЛИ“

Ипотечен бизнес

Стратегическият фокус на Пощенска банка в сегмента на ипотечния бизнес през 2017 г. остана устойчивият растеж на бизнеса чрез подобряване на клиентската удовлетвореност и засилване на позициите на банката като предпочитан партньор на клиентите. Пазарът на ипотечните кредити в България продължи да расте с отчетливи темпове вследствие на продължаващото намаление на лихвени проценти по кредитите, голямото търсене и покачващите се цени на жилищата в големите градове. Въпреки изключително динамичното развитие в сектора успяхме да затвърдим позицията си сред лидерите в сектора и продължихме да задаваме тенденциите в ипотечното кредитиране.

По отношение на пазарния дял на ипотечните кредити, банката запази позицията си сред първите три банки в страната и продължи да поддържа стабилен портфейл от нови и съществуващи кредити. Успешно бе продължена тенденцията от последните години на растеж независимо от динамичната пазарна среда и силната конкуренция. Съгласно официалната статистика на БНБ за изминалата година Пощенска банка е най-динамично развиващата се банка в сегмента жилищно кредитиране сред 5-те най-големи кредитни институции в страната. Общият размер на кредитния портфейл на банката се увеличи със 114 млн. лв. и достигна 1,486 млрд. лв. към 31 декември 2017 г. спрямо 1,372 млрд. лв. година по-рано. Този ръст се дължи на отличните бизнес резултати през 2017 г., когато общите обеми на новоотпуснатите жилищни кредити се увеличиха с 50% спрямо предходната година.

Постигнатият успех се дължеше на продължаващата стратегия на банката, от една страна, за предлагане на иновативни продукти, ориентирани към нуждите на клиентите, които се фокусират върху финансови решения с добавена стойност, и, от друга страна, за осигуряване на високо качество на обслужване и клиентска удовлетвореност.

През 2017 г. банката продължи инвестиционната си политика в тези ключови насоки. През годината успяхме да разширим специализираната мрежа от Центрове за жилищно кредитиране с 10 нови локации, като бе достигнат общ брой от 24 в цялата страна. В тях клиентите ни получават профилирани услуги от специалисти с изключително висока експертиза в областта на жилищното кредитиране и компетентно съдействие не само по отношение на финансовите аспекти, но и при избора на имот, както и за необходимите документи по кредита. Обемите на усвоени нови кредити в специализираните Центрове за жилищно кредитиране достигнаха до 50% от общо усвоените за годината, като бе отбелязан и ръст от 45% спрямо предходната година.

В условията на силна конкуренция между банките през 2017 г. лихвените проценти по новоотпуснатите жилищни кредити продължиха да следват низходяща тенденция и достигнаха исторически най-ниските си нива. В тази предизвикателна среда Пощенска банка отбеляза една успешна година в сегмента на ипотечното кредитиране, запази позицията си сред лидерите в сектора и постигна значителен ръст за нов ипотечен бизнес.

Потребителско кредитиране

През 2017 г. пазарът на потребителски кредити в България отчете продължаваща тенденция за ръст и оживление в търсенето. Факторите със съществен принос към тази тенденция бяха подобрената икономическа активност, нарастването на средномесечния доход на домакинствата и ниските лихвени проценти по кредитите. Поведението на потребителите се характеризира с повишено доверие към банките, увереност при планиране на финансовите разходи и търсене на продукти и услуги, носещи допълнителна добавена стойност. За това свидетелстват и данните на БНБ, които сочат 23% ръст в новоотпуснатите потребителски кредити през 2017 г. спрямо 2016 г.



2017 г. беше изключително успешна в областта на потребителското кредитиране за Пощенска банка, за което свидетелства значителният ръст в резултатите. В сравнение с постигнатото през предходната година банката отчете 50% нарастване в сумите на новоотпуснатите потребителски кредити. Основните фактори, довели до позитивните резултати, бяха иновативните кредитни продукти, които банката предложи през годината, както и развитието на каналите за финансиране, в т.ч. и въвеждането на нови.

През март 2017 г. банката стартира изключително успешната си кредитна програма „Повече днес“, която дава възможност на клиентите да увеличат разполагаемия си доход чрез предоставяне на решение за по-добро управление на месечните разходи. Кредитна програма „Повече днес“ бе разработена на база нагласите на потребителите и е уникална с това, че поставя нуждите на клиентите на първо място. С тази програма потребителите могат да оптимизират разходите си за обслужване на ползваните от тях кредити, печелят удобство и пестят време. Освен че клиентите могат да обединят съществуващите си задължения по потребителски кредити, овърграфти, кредитни карти и други задължения в един нов кредит, те могат да получат и допълнителна сума в брой, която да използват според индивидуалните си потребности. За популяризирането на програмата бяха реализирани три маркетингови кампании, благодарение на които дялът на заявените потребителски кредити за обединение на задължения нарасна до 40% от общата генерирана нова продукция. В допълнение, банката разработи интернет страница на кредитната програма „Повече днес“ – www.rovechednes.bg, на която потребителите имат достъп до специализиран калкулатор. Чрез него те могат лесно да изчислят с колко ще увеличат разполагаемия си доход, като обединят задълженията си с кредит от Пощенска банка. С попълването на кратка онлайн форма клиентите могат директно да отправят искане за своето индивидуално предложение и да получат професионална консултация.

Отчитайки нуждата от улеснен достъп до финансиране, банката разви мрежата си, като създаде нов канал за продажби – специализираните центрове за потребителско кредитиране „Моменто“. Те бяха отворени в някои от най-големите търговски центрове, както и на други популярни сред клиентите места в столицата. В централите „Моменто“ банката предлага експресно решение, като дава възможност на клиентите да получат финансиране до 40 000 лв. в рамките на 40 минути. Удобните локации, атрактивните условия на финансиране и качествено обслужване превърнаха новооткритите центрове в изключителен успешен продажбен канал. Освен в специализираните центрове и в клоновете на банката клиентите могат да кандидатстват за кредит и след консултация с мобилен банков експерт или чрез подаване на онлайн искане за кредит на интернет страницата на банката.

Благодарение на иновативните си продукти и продажбени канали за поредна година Пощенска банка затвърди позицията си на лидер в потребителското кредитиране и предостави на клиентите си качествено обслужване на най-високо ниво.



Застрахователен бизнес

През 2017 г. отбелязахме значителен ръст в приходите от застрахователния бизнес. Увеличението на реализирания доход спрямо 2016 г. бе 44%, като най-висок бе ръстът при застраховките по кредитни карти, ипотечни кредити и индивидуалните застраховки.

Ръстът при застраховките по кредитни карти възлезе на 73% спрямо 2016 г. В резултат както на разширеното покритие и включените допълнителни рискове, така и на замената на кредитни карти American Express с Mastercard. Това ни даде възможност да предложим предимствата на застрахователното покритие на клиентите без застраховка, както и да надградим покритието на тези с вече сключени такива.

Застраховките към жилищни кредити отбелязаха ръст в приходите от 67% спрямо 2016 г., което отговаря на включеното допълнително покритие и политиката на грижа за клиента чрез възможностите за осигуряване на защита на плащанията при неблагоприятни събития. Съумяхме да застраховаме 82% от новоотпуснатите кредити независимо от силно конкурентния пазар, на който все по-малко се изисква сключването на застраховка „Живот“. При индивидуалните застраховки увеличението спрямо 2016 г. бе 45% – индикатор, че все повече клиенти осъзнават допълнителната сигурност, която застрахователните продукти им предоставят.

В края на годината добавихме ново предимство за клиентите при сключването на автомобилни застраховки. Предложихме им плащане с кредитна карта от Пощенска банка с възможност да разсрочат премията на до 12 безлихвени вноски, като същевременно ползват отстъпка от застрахователя за еднократно плащане, както и до 10% допълнителна отстъпка като клиенти на банката.

Постигнатите ръстове и нововъведения затвърдиха успеха на стратегията, която следваме за развитие на кръстосаните продажби и създаването на продукти с добавена стойност.

Пакетни програми

Продължихме да реализираме значителен ръст в доходността и през третата година от успешния старт на програмите за комплексно банково обслужване. През 2017 г. той бе в размер на 86% спрямо 2016 г. Приходите от пакетна програма „Мое семейство“ се увеличиха с 136% спрямо 2016 г., като се затвърди тенденцията водещият дял в продажбите (88%) да е свързан с кредитен продукт. Това е доказателство за правилната ни стратегия и добре подбраните продукти и услуги, които предлагаме на клиентите си.

През март 2017 г., следвайки стратегията си за увеличение на кръстосаните продажби и създаването на продукти с добавена стойност, стартирахме иновативната сметка за превод на работна заплата „Супер сметка“ – единствената на пазара, която се отплаща на клиента за ползването ѝ. Сметката стимулира дигиталните разплащания и повишава клиентската лоялност и удовлетвореност благодарение на уникалните си характеристики и две нива на бонусиране. До края



на годината реализираните продажби се увеличиха с 33% повече от очакваните.

Индексът на кръстосаните продажби се увеличи от 2.24 до 2.45 към декември 2017 г. В резултат на добре управляваната стратегия за кръстосани продажби и всички активности за тяхното развитие.

Картов бизнес

През 2017 г. Пощенска банка се фокусира върху качеството и уникалността на продуктите и услугите, предлагани на клиентите. Притежателите на кредитни карти от банката получиха възможността да се възползват от много атрактивни и изгодни оферти за пазаруване. През годината продължихме стратегията за стимулиране на покупките с карти, като реализирахме няколко изключително успешни промоционални кампании с търговци като „Технополис“, „Практикер“, „ЕКО“, „ИКЕА“ и други големи търговски вериги.

Продължихме да развиваме програмата за лоялност „Моите награди“ за клиенти с банкови карти. Нашите лоялни клиенти получиха щедри награди по програмата на обща стойност от над 1.7 млн. лв. само в рамките на 2017 г.

В началото на 2017 г. представихме три нови продукта – безконтактни кредитни карти Mastercard World Premium, Visa Premium, Mastercard Cash, както и преплатена карта Mastercard.

През май 2017 г. успешно мигрирахме цялото си портфолио от кредитни карти American Express, което доведе до още по-големи обороти с кредитни карти, и така допълнително подсилехме позицията си на лидер на картовия пазар.

Всички реализирани инициативи доведоха до 21% ръст в общите обороти с кредитни карти и 59% увеличение в броя на издадени кредитни карти през 2017 г. спрямо 2016 г. Броят на дебитни карти се увеличи с 4%, а оборотите с 16%. Оборотите, реализирани през ПОС терминални устройства на банката, се увеличиха с 18% спрямо 2016 г.

През 2017 г. увеличихме портфолиото си от банкомати с 11% и успешно разработихме нови услуги като внасяне на банкноти чрез банкомат и първата услуга за България – получаване на пари през Western Union чрез банкомат.

Дигитално банкиране

През 2017 г. развитието в областта на дигиталните канали доведе до отлични резултати и видимо повишение на всички ключови показатели. В резултат на всички усилия за увеличение на проникването в съществуващото портфолио, както и при новите клиенти, успяхме да достигнем 60% увеличение на новите регистрации за интернет банкиране (e-Postbank) в сравнение с 2016 г. (37 хил. спрямо 23 хил.) По отношение на трансакционния бизнес, обемът на извършените трансакции през интернет банкирането бе с 43% по-висок от предишната година (20 млрд. лв. спрямо 14 млрд. лв.).



Резултатите на приложението са повече от обещаващи повече от година след официалното стартиране на мобилното приложение (m-Postbank). Средномесечните суми на преводите бяха с 206% повече в сравнение с 2016 г. (6,1 млн. спрямо 2 млн.). Броят на трансакциите бе с 133% повече в сравнение с предходната година (18,6 хил. спрямо 8 хил.). Постоянното развитие на m-Postbank чрез добавяне на все повече функционалности доведе до ръст и при активните клиенти от 72% към декември 2017 г. спрямо данните към същия период през 2016 г. (19 хил. спрямо 11 хил.), а общият брой на сваленията достигна 32 хил. към края на годината.

Развитието в онлайн бизнеса също бе много положително, тъй като и в трите бизнес линии банката отчете растеж през 2017 г. спрямо 2016 г. – 42% от отпуснатите потребителски кредити (3,6 млн. евро спрямо 2,5 млн. евро), увеличение от 18% при одобрените кредитни карти и увеличение от 91% в отпуснатите ипотечни кредити (730 хил. евро спрямо 380 хил. евро).

През 2017 г. банката успя да реализира няколко проекта в областта на дигиталното банкиране. Част от значителните проекти в този списък са: допълнителни мерки за сигурност за e-Postbank чрез еднократна парола (ОТР), онлайн регистрация за интернет банкиране и онлайн откриване на сметки през e-Postbank.

СЕКТОР „КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ И КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ“

За сектор „Корпоративно банкиране и капиталови пазари“ изминалата 2017 г. бе рекордна по отношение на много пазарни показатели:

- Банката отчете най-големия ръст в корпоративното кредитиране измежду всички групи банки, опериращи в страната, и достигна рекорден за своята 27-годишна история портфейл от корпоративни кредити. Успешният резултат от проактивната политика по привличане и обслужване на корпоративни клиенти доведе до ръст на доходоносните активи (кредитния портфейл), депозитите и печалбата на звеното.
- Трансакционното банкиране и факторинг услугите отбелязаха също рекордни постижения по обем на бизнеса. Факторинг услугите на Пощенска банка бяха лидер по обеми в България за пета поредна година.
- През последните **седем** години от 2011 г. до 2017 г. включително Пощенска банка спечели 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 предлагащ 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 обслужва фирми с приходи от продажби над 3 млн. лв. В структурата на управлението влизат отделите за големи и средни корпоративни клиенти и проектно финансиране, които предоставят специализирани решения за корпорациите от Централно Управление на банката в гр. София, както и чрез мрежа от девет бизнес центъра на територията на страната.

През 2017 г. бе обособено още едно ново звено в структурата на управление „Корпоративно банкиране“ – отдел „Гръцки/Международни бизнес клиенти“. Отделът е специализиран в кредитиране

на чуждестранни корпоративни клиенти, опериращи в България, както и на техните гъщерни дружества в страната.

През изминалата година управление „Корпоративно банкиране“ предостави над 430 млн. евро нови кредити, 240 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.

150 млн. евро подкрепиха бизнеса на компании от средния корпоративен сегмент. Със съдействието на колегите от секция „Европейски програми“ през 2017 г. бяха предоставени кредити на множество клиенти по съвместни програми и гаранционни механизми на НГФ, ББР, ЕИФ, БАЕЗ и др.

През първата си година отдел „Проектно финансиране“ предостави кредити за над 40 млн. евро и си постави още по-амбициозни цели за 2018 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 нетната си печалба след провизии през 2017 г. и си постави още по-амбициозни цели за 2018 г.

Управление „Корпоративно транзакционно банкиране“

През 2017 г. отдел „Корпоративно Транзакционно банкиране“ бе реструктуриран в управление. Фокусът в бизнес модела бе поставен върху увеличаване на приходите от такси и комисиони, оптимизиране на управлението на разходите и промяната в ценовите стратегии, което доведе до значително подобрени показатели за доходност. Благодарение на дългосрочната и умерена стратегия за оптимизиране на депозитната структура и намаляване на цената на ресурса за поредна година бе отчетен ръст не само на печалбата на звеното, но и на баланса по текущите сметки и срочни депозити.

Отдел „Депозити и трансакционни клиенти“ през 2017 г. успя да увеличи портфейла си с над 150 нови клиенти, част от които структуроопределящи гържавни компании. Съчетавайки индивидуален подход с високо качество на обслужването и добри цени, отделът се наложи като водещо звено в обслужването на корпоративните клиенти. Отделът работи в тясно сътрудничество както с другите управления и отдели в сектор „Корпоративно банкиране и капиталови пазари“, така и с клоновата мрежа и с останалите звена в банката.

Отдел „Дигитално банкиране и качество на обслужването“ отговаря за високото ниво на обслужване на корпоративните клиенти и развитието на дигиталните услуги. През 2017 г. отделът инициира и осъществи редица проекти свързани с подобряване на ежедневното банкиране за фирми.

Отдел „Факторинг“ традиционно продължи да бележи успехи. За пета поредна година Пощенска банка запази лидерската си позиция на пазара и отново е фактор №1 за България с 41% пазарен дял от общия обем на факторинг услугите в страната.

Управление „Капиталови пазари“

През 2017 г. Пощенска банка запази водещата си роля на местния капиталов пазар. Банката успя да разшири спектъра на предлаганите финансови продукти и услуги, да увеличи клиентската си база и затвърди позициите си на предпочитан партньор при търговията с валута и ценни книжа от местни и чуждестранни клиенти.

Отдел „Управление на активите и пасивите“

Разумната политика по управление на ликвидността на банката, подгържането на солидни ликвидни буфери и ликвидни съотношения над регулаторно изискуемите нива запази ключовата си роля и през 2017 г.

Отдел „Управление на активите и пасивите“ успя да оптимизира структурата на ликвидните буфери, да подобри рентабилността на банката като продължи успешно да управлява рисковите експозиции, произлизащи от структурата на баланса на институцията.

Използването на натрупаната ликвидност за отпускане на нови кредити към клиенти се запази като приоритет за банката и през 2017 г.

Отдел „Търговия с финансови продукти“

През 2017 г. Пощенска банка затвърди водещата си позиция в предлагането на операции по покупко-продажба на валута, както и в предоставянето на разнообразни финансови продукти.

Обемът на привлечените депозити от институционални клиенти отбеляза ръст от 25%, увеличавайки пазарния си дял в този сегмент. Успоредно с това се наблюдаваше и значително понижение на цената на привлечения ресурс.

През изминалата година отдел „Търговия с финансови продукти“ разшири обхвата на структурираните си продукти, достигайки не само до инвестиционните потребности на големи институционални клиенти, но и до тези на индивидуални клиенти.

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

През 2017 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. Клиентите на секция „Инвестиционно посредничество при сделки с ценни книжа“ се ползваха с достъп до финансови инструменти на чуждестранни фондови пазари в 28 държави в Европа, Австралия, Азия и Северна Америка.

Отдел „Търговия и инвестиционно банкиране“

За поредна година Пощенска банка остана сред най-активните участници на пазара на ценни книжа. Отдел „Търговия и инвестиционно банкиране“ управляваше ефективно портфейла от облигации на банката, като реализира значителна печалба от търговия и солиден лихвен приход.

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

През 2017 г. размерът на облигационния портфейл нарасна с 3% спрямо предходната година на фона на пазарните условия на ниски лихвени нива и свръхликвидност.

Отдел „Попечителски услуги“

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

През последните седем години Пощенска банка спечели награди за най-добър попечител на пазара от престижните световни списания като *Global Custodian* и *Global Investor*.

Отдел „Частно банкиране и взаимни фондове“

През 2017 г. Пощенска банка подобри присъствието си в областта на частното банкиране и управлението на взаимни фондове, предлагайки комбинирани банкови и инвестиционни продукти и услуги, отговарящи на динамичните финансови и бизнес условия.

Успешният вътрешен модел със структуриран достъп до водещ финансов център в Люксембург и цялостни услуги по управление на благосъстоянието в партньорство с Eurobank Private Bank Luxembourg S.A. позволиха на банката да си осигури конкурентно предимство в този сегмент.

През 2017 г. се наблюдаваше засилен интерес по отношение на търсенето на взаимни фондове като алтернативна форма на спестявания с оглед на исторически ниските депозитни лихви. Отдел „Частно банкиране и взаимни фондове“ отбеляза ръст от 43% (на годишна база) в продажбите на взаимни фондове.

През изминалата година отделът разшири списъка си с инвестиционни продукти, стартирайки три нови фонда – Глобални облигации, Глобални акции, Балансирана комбинация САЩ в щатски долари (фонд, който стъпва и доразвива предимствата на „СпестИнвест“ – продукт, комбиниращ срочен депозит и взаимен фонд).



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 половината от капитала на банката.

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

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

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

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

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

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ И НАДЗОРЕН СЪВЕТ

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

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

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

Към 31 декември 2017 г. Управителният съвет на банката се състои от четирима членове, от които трима изпълнителни и един неизпълнителен. Съставът и мандатът на Управителния съвет са одобрени от Надзорния съвет на банката, след издаването на надлежните предварителни одобрения от БНБ за назначаването на членовете на Управителния съвет на съответните длъжности в съвета:

- Г-жа Петя Димитрова – председател на Управителния съвет и главен изпълнителен директор;
- Г-н Димитър Шумаров – член на Управителния съвет, изпълнителен директор и главен финансов директор;
- Г-н Асен Ягодин – член на Управителния съвет и изпълнителен директор;
- Г-н Йордан Суванджиев – член на Управителния съвет и главен директор на Управление „Риск“.

По отношение на представителството, банката е въвела длъжността „Прокурист“ в допълнение към тази на изпълнителните директори. Г-жа Милена Ванева – началник на управление „Правно“ на банката, бе назначена за прокурист през 2011 г. след надлежното предварително одобрение от БНБ за назначаването ѝ като прокурист на банката. В това си качество г-жа Милена Ванева представлява банката винаги заедно с един от изпълнителните директори. По този начин тя има правото да извършва всякакви действия или сделки, свързани с дейността на банката, да представлява банката, да упълномощава трети лица да извършват определени дейности, както и да отчуждава и обременява с тежести недвижими имоти на банката.

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

При извършването на дейностите си Управителният съвет е подпомаган от специализирани комитети.

Основните комитети са:

Изпълнителен комитет

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

Комитет за управление на активите и пасивите

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

Кредитен комитет

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

НАДЗОРЕН СЪВЕТ

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

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

Към 31 декември 2017 г. Надзорният съвет на банката се състои от шестима членове, чиито състав и мандат са одобрени от Общото събрание на акционерите след издаването на надлежните предварителни одобрения от БНБ за назначаването на членовете на Надзорния съвет на съответните длъжности в съвета:

- Г-н Георгиос Провопулос – председател на Надзорния съвет;
- Г-н Теодорос Каракасис – заместник-председател на Надзорния съвет;
- Г-н Ставрос Йоану – член на Надзорния съвет;

- Г-н Михалакис Луис – член на Надзорния съвет;
- Г-н Анастасиос Николау – член на Надзорния съвет;
- Г-жа Христина Теофилиди – член на Надзорния съвет.

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

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

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

Комитет за управление на риска

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

Одитен комитет

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

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

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

Вътрешен одит

Управление „Вътрешен одит“ подпомага Надзорния съвет и Одитния комитет, като предоставя независима оценка на адекватността и ефективността на системите за вътрешен контрол и намаляване на риска. Управление „Вътрешен одит“ оказва активна подкрепа на ръководството на банката в популяризирането на мерките за вътрешен контрол и управление на риска, чрез представяне на водещите практики за контрол. Управление „Вътрешен одит“ съдейства на ръководството на банката в предотвратяването на измами и злоупотреби.

Правомерност

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

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

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

Корпоративно управление

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

Корпоративен секретар

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

Акционерна структура на банката

Към 31 декември 2017 г. общият брой на акциите на „Юробанк България“ АД е 560 323 302 с номинална стойност от 1 лев за акция. Юробанк Ергасиас С.А., Гърция притежава пряко 56,14% от „Юробанк България“ АД, 43,85% от капитала са притежание на И Ар Би Ню Юрп Холдинг Б.В., Холандия и 0,01% се притежават от миноритарни акционери.

Други сдружества от Юробанк Груп в България:

- И АР БИ Лизинг ЕАД;
- Български Ритейл Сървисиз АД;
- И АР БИ Пропърти Сървисиз София АД;
- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД;
- ИМО Централен Офис ЕАД;
- ИМО ОЗ ЕАД.

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 бизнеса, 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 предотвратяване от конфликт на интереси на всички нива, включително на ниво Управителен съвет, 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 Комитет за управление на риска 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 вземат 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 компания 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 степента 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 стрес тестове на макроикономическата среда. Провеждането на симулацията (стрес тест) цели измерването степента 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 2017 г. процесът по измерване, наблюдение, анализ, отчетност и управление на експозициите на банката към пазарни рискове продължи да бъде в пълно съответствие с груповите стандарти и най-добри практики. Анализът на рисковите експозиции на банката се допълва от стрес тестове за пазарен риск, изготвяни регулярно на месечна база и симулиращи неблагоприятни сценарии за лихвените проценти, обменните курсове и портфейла от капиталови инструменти, които са се доказали като ценен инструмент за управление на риска в перспектива.

Понастоящем банката не поема съществени открити позиции в чужда валута, различна от евро,

което гържи 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. Значима 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, търгувани за собствена сметка, се състои изцяло от инструменти, търгувани на Българската фондова борса, при наличие на ежедневно наблюдение и управление на ценовия риск, допълнено от ежедневни изчисления на стойността-под-риск на портфейла (VaR). Наблюдението и управлението на контрагентските рискове също се извършва на ежедневна база редом с наблюдението на лимитите за потенциална бъдеща експозиция (PFE) по деривативните 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 (ALCO).

През 2017 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. Регулаторният „Коефициент на ликвидните активи“, изчисляван съгласно Наредба 11 на БНБ, към края на годината достигна ниво от 39,15%, значително над изискванията на Централната банка, докато изчислената стойност на Коефициента на ликвидно покритие (LCR) съгласно изискванията на Регламент (ЕС) No 575/2013 към 31 декември 2017 г. достигна 575%. Положителната перспектива за състоянието на ликвидността на банката бе подсилена 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 сридове в системите; щети по материалните активи; искове от страна на клиенти за неправилно използвани продукти или бизнес практики; нарушения на трудово-правните взаимоотношения със служители 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;
- Сценариен анализ за оперативен риск (фокус върху необичайни, катастрофални събития и техният 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 НЕЗАВИСИМИЯ ОДИТОР

ДО АКЦИОНЕРИТЕ НА „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД

Мнение

Ние извършихме одит на финансовия отчет на „Юробанк България“ АД („Банката“), съдържащ счетоводния баланс към 31 декември 2017 г. и отчета за доходите, отчета за всеобхватния доход, отчета за промените в собствения капитал и отчета за паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, както и пояснителните приложения към финансовия отчет, съдържащи и обобщено оповестяване на съществените счетоводни политики.

По наше мнение, приложеният финансов отчет представя достоверно, във всички съществени аспекти, финансовото състояние на Банката към 31 декември 2017 г. и нейните финансови резултати от дейността и паричните ѝ потоци за годината, завършваща на тази дата, в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане (МСФО), приети от Европейския съюз (ЕС).

База за изразяване на мнение

Ние извършихме нашия одит в съответствие с Международните одиторски стандарти (МОС). Нашите отговорности съгласно тези стандарти са описани допълнително в раздела от нашия доклад „Отговорности на одиторите за одита на финансовия отчет“.

Ние считаме, че одиторските доказателства, получени от нас, са достатъчни и уместни, за да осигурят база за нашето мнение.

Независимост

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 финансовия отчет в България. Ние изпълнихме и нашите други етични отговорности в съответствие с изискванията на ЗНФО и Кодекса на СМСЕС.

Нашият одиторски подход

Общ преглед

Като част от планирането на нашия одит ние определихме ниво на същественост и оценихме рисковете от съществени неточности във финансовия отчет. По-конкретно, ние взехме предвид къде ръководството е направило субективни преценки; например, по отношение на значителни счетоводни оценки, включващи правене на предположения и разглеждане на бъдещи събития, които по своята същност са несигурни. Както при всички наши одити, разгледахме и риска от пренебрегване от страна на ръководството на вътрешния контрол, включително, наред с други въпроси, дали има доказателства за пристрастие, което представлява риск от съществена неточност, дължаща се на измама.

Ние определихме обхвата на нашия одит, за да можем да извършим достатъчно работа, което да ни позволи да изразим мнение върху финансовия отчет като цяло, вземайки предвид структурата на Банката, счетоводните процеси и контроли и отрасъла, в който Банката оперира.

Ниво на същественост

Обхватът на нашия одит беше повлиян от това, че приложихме ниво на същественост. Одитът е планиран така, че да получим разумна степен на сигурност относно това дали финансовият отчет не съдържа съществени неправилни отчитания. Неправилни отчитания могат да възникнат в резултат на измама или грешка. Те 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, взети въз основа на финансовия отчет.

Въз основа на нашата професионална преценка, ние определихме определени количествени прагове за ниво на същественост, включително ниво на същественост за финансовия отчет като цяло, както е посочено в таблицата по-долу. Тези нива на същественост, заедно с качествени съображения, ни помогнаха да определим обхвата на нашия одит и естеството, времето и обхвата на нашите одиторски процедури и да оценим ефекта от неправилните отчитания, ако има такива, както самостоятелно, така и съвкупно за финансовия отчет като цяло.

Ниво на същественост за финансовия отчет като цяло	7,555 хил. лв.
Как го определихме	Приблизително 5% от печалбата преди данъци
Обосновка относно приложения показател за определяне на нивото на същественост	Ние приложихме печалбата преди данъци като показател за определяне на нивото на същественост защото, от наша гледна точка, това е показателят, посредством който ползвателите на финансовия отчет обикновено оценяват представянето на Банката, както и защото той е общоприет показател за определяне на нивото на същественост.

Ключови одиторски въпроси

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

КЛЮЧОВ ОДИТОРСКИ ВЪПРОС

Провизии за обезценка по предоставени кредити и аванси на клиенти

Вижте стр. 117 (Приложение 13 „Предоставени кредити и аванси на клиенти“)

Ние фокусирахме работата си в тази област, тъй като ръководството прави субективни преценки по отношение както на времевия диапазон на признаване на обезценките така и по отношение на оценката на сумите които следва да бъдат признати.

Идентифицирането на обезценките и определянето на възстановимите стойности на предоставените кредити са част от преценките на Банката, които освен всичко друго включват оценка за наличието на обективни доказателства за обезценки, вероятността за неизпълнение, финансовото състояние на кредитополучателите, очакваните бъдещи парични потоци и стойността на обезпеченията. Използването на различни допускания би могло да доведе до различни стойности на разхода за обезценка на предоставените кредити и аванси на клиенти.

Тъй като тази позиция представлява значима част от общо активите на Банката и предвид свързаната с нея несигурност по отношение на преценките, ние считаме това за ключов одиторски въпрос.

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

Нашият одиторски подход включва оценка на цялостното управление на процесите по кредитиране и провизиране в Банката.

Ние оценихме методологията за съответствие с МСС 39 „Финансови инструменти: класификация и оценка“.

Ние оценихме и извършихме тестове на гизайна и оперативната ефективност на контролите по отношение на процесите по кредитиране и провизиране и констатирахме, че може да разчитаме на тях за целите на одита.

За индивидуално обезценените заеми ние извършихме, на извадкова база, детайлен преглед на кредитни досиета. Ние оценихме критично допусканията във връзка с идентифицирането на обезценките и оценяването на очакваните парични потоци (възстановими стойности), определени на базата на оценките на обезпеченията или други източници за погасяване. Нашите тестове не идентифицираха съществени пропуски.

По отношение на обезценките, изчислени на колективна база, направихме тестове на използваните модели и правилността на ключовите входни данни като вероятности за неизпълнение (PD) и загуби от неизпълнение (LGD), и където разполагаме с информация, съпоставихме данните и допусканията с историческите резултати.

Ние не констатирахме съществени неточности в резултат на нашата работа.

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

Ръководството носи отговорност за другата информация. Другата информация се състои от доклада за дейността, декларацията за корпоративно управление и нефинансовата декларация, изготвени от ръководството в съответствие с Глава Седем от Закона за счетоводството, но не включва финансовия отчет и нашия одиторски доклад върху него.

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

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

Нямаме какво да докладваме в това отношение.

Допълнителни въпроси, които поставя за докладване Законът за счетоводството

В допълнение на нашите отговорности и докладване съгласно МОС, по отношение на годишния доклад за дейността, декларацията за корпоративно управление и нефинансовата декларация ние също така изпълнихме и процедурите, добавени към изискванията по МОС, съгласно „Указания относно нови и разширени одиторски доклади и комуникация от страна на одитора“ на професионалната организация на регистрираните одитори в България, Институт 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 попомогнат 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 и Наредба № 38/2007 г. на Комисия за финансов надзор

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

- а) Информацията, включена в доклада за дейността за финансовата година, за която е изготвен финансовият отчет, съответства на финансовия отчет.
- б) Докладът 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 финансовият 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 финансовият отчет, е представена и е изготвена в съответствие с изискванията на Глава седма от Закона за счетоводство.

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

На база извършените одиторски процедури и на придобитото познаване и разбиране за дейността на Банката в хода и контекста на нашия одит на нейния индивидуален финансов отчет като цяло, ние сме констатирани, че създадената и прилагана организация във връзка със съхраняването на клиентски активи съответства на изискванията на Наредба 38 на КФН по отношение на дейността на Банката в ролята ѝ на инвестиционен посредник по реда на чл.28-31.

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

Ръководството носи отговорност за изготвянето и достоверното представяне на този 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 финансови отчети, които не съдържат съществени неправилни отчитания, независимо дали дължащи се на измама или грешка.

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

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

Отговорности на одиторите за одита на финансовия отчет

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

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

- идентифицираме и оценяваме рисковете от съществени неправилни отчитания във финансовия отчет, независимо дали дължащи се на измама или грешка, разработваме и изпълняваме одиторски процедури в отговор на тези рискове и получаваме одиторски доказателства, които да са достатъчни и уместни, за да осигурят база за нашето мнение. Рискът да не бъде разкрито съществено неправилно отчитане, което е резултат от измама, е по-висок, отколкото риска от съществено неправилно отчитане, което е резултат от грешка, тъй като измамата може да включва тайно споразумяване, фалшифициране, преднамерени пропуски, изявления за въвеждане на одитора в заблуждение, както и пренебрегване или заобикаляне на вътрешния контрол.
- получаваме разбиране за вътрешния контрол, имащ отношение към одита, за да разработим одиторски процедури, които да са подходящи при конкретните обстоятелства, но не с цел изразяване на мнение относно ефективността на вътрешния контрол на Банката.
- оценяваме уместността на използваните счетоводни политики и разумността на счетоводните приблизителни оценки и свързаните с тях оповестявания, направени от ръководството.
- достигаме до заключение относно уместността на използване от страна на ръководството на счетоводната база на основата на предположението за действащо предприятие и, на базата на получените одиторски доказателства, относно това дали е налице съществена несигурност, отнасяща се до събития или условия, които биха могли да породят значителни съмнения относно способността на Банката да продължи да функционира като действащо предприятие. Ако ние достигнем до заключение, че е налице съществена несигурност, от нас се изисква да привлечем внимание в одиторския си доклад към свързаните с тази несигурност оповестявания във финансовия отчет или в случай че тези оповестявания са неадекватни, да модифицираме мнението си. Нашите заключения се основават на одиторските доказателства, получени до датата на одиторския ни доклад. Бъдещи събития или условия обаче могат да станат причина Банката да преустанови функционирането си като действащо предприятие.
- оценяваме цялостното представяне, структура и съдържание на финансовия отчет, включително оповестяванията, и дали финансовият отчет представя основополагащите за него сделки и събития по начин, който постига достоверно представяне.

Ние комуникираме с лицата, натоварени с общо управление, наред с останалите въпроси, планирания обхват и време на изпълнение на одита и съществените констатации от одита, включително

съществени недостатъци във вътрешния контрол, които идентифицираме по време на извършвания от нас одит.

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

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

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

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:

- „ПрайсуотърхаусКупърс Одит“ ООД е назначено за задължителен одитор на финансовия отчет за годината, завършваща на 31 декември 2017 г. на Банката от общото събрание на акционерите, проведено на 31 декември 2017 г., за период от една година.
- „Мур Стивънс България – Одит“ ООД е назначено за задължителен одитор на финансовия отчет за годината, завършваща на 31 декември 2017 г. на Банката от общото събрание на акционерите, проведено на 31 декември 2017 г., за период от една година.
- Одитът на финансовия отчет за годината, завършваща на 31 декември 2017 г. на Банката представлява двадесети пълен непрекъснат ангажимент за задължителен одит на това предприятие, извършен от „ПрайсуотърхаусКупърс Одит“ ООД.
- Одитът на финансовия отчет за годината, завършваща на 31 декември 2017 г. на Банката представлява първи пълен непрекъснат ангажимент за задължителен одит на това предприятие, извършен от „Мур Стивънс България – Одит“ 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 предоставили 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 от 1 януари 2017 г. до 31 декември 2017 г. освен одита, “ПрайсуотърхаусКупърс Одит“ ООД е предоставило на Банката обучения на стойност хиляда лева и междинен преглед за групови цели на стойност 78 хил. лв., а “ПрайсуотърхаусКупърс България“ ЕООД е било в процес на предоставяне на данъчна услуга за 7 хил. лв., представляващи 30% от общата договорена сума по този ангажимент.

За “ПрайсуотърхаусКупърс Одит“ ООД
Джон Нюман



Анна Ботева



Регистриран одитор, отговорен за одита
Дата: 03 04 2018
София, България

За „Мур Стивънс България – Одит“ ООД
Стефан Ненов



Стефан Ненов



Регистриран одитор, отговорен за одита
Дата: 03 04 2018
София, България

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

Ръководството на Банката представя годишен отчет за дейността към 31 декември 2017 г.

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

Макроикономическа среда

Изминалата 2017 година беше вероятно най-добрата година за световната икономика след глобалната финансова криза. Всички основни региони и икономики се подобряваха едновременно, нещо което не беше наблюдавано в последните години, като ръстът на световния БВП се очаква да достигне 3,7% през 2017 година, воден от инвестициите и търговията. Световната търговия силно нарасна през втората половина на годината, подкрепена от ръста на производството, най-вече в Азия, което от своя страна се корени в по-високото ниво на инвестиции. Перспективите за следващите две години са дори още по-оптимистични – ръстът на БВП се очаква да се ускори до около 4% през 2018 и 2019 г. Прогнозата се базира на допускането, че сегашните благоприятни условия ще продължат, не само в развиващите се пазари, но също и в развитите икономики, където фискалните и монетарни перспективи се подобряват. В САЩ обявената данъчна реформа и пакетът с мерки за стимулиране на инвестициите в инфраструктурата се очаква да дадат тласък на икономиката, докато ЕС ще продължи да се възползва от експанзионистичната парична политика, политическата стабилност и подобряващия се пазар на труда.

Рисковете пред събъждането на тази прогноза включват ескалиращото геополитическо напрежение и нарастващия протекционизъм. В дългосрочен план, фокусът на управляващите трябва да бъде насочен към структурните политики, необходими за стимулиране на ръста, заздравяването на институциите, отговорни за прокарването на тези политики, както и участието в работната сила, което представлява значително предизвикателство в застаряващите общества.

Икономиката на ЕС, в частност, отбеляза рекордна година – реалният ръст на БВП се очаква да достигне 2,4% - не само най-високото ниво за последните 10 години, но и повече от половин процентен пункт над първоначалните прогнози. Подобни темпове трудно ще бъдат поддържани през следващите две години, поради намаляващия ръст на заетостта, по-бавното увеличение на реалния разполагаем доход и забавящия се ръст на инвестициите. Според прогнозите, ръстът на икономиките на страните от ЕС ще се забави до 2,2% и 2,0% съответно през 2018 и 2019 година, докато в страните от еврозоната той ще бъде малко по-нисък – съответно 2,1% и 1,9%. Горните прогнози не включват Обединеното кралство, което се очаква да напусне ЕС през март 2019 г.

В много от големите икономики паричната политика се нормализира – Федералният резерв продължи да увеличава лихвите през 2017 г., като този ход беше последван от Английската централна банка,

която повиши основната си лихва за пръв път от 2008 г. насам. ЕЦБ остави основната лихва на исторически ниски нива, но обяви, че ще ограничи нетните покупки на облигации от началото на 2018 година. Въпреки това, ЕЦБ си запази правото да удължи програмата за изкупуване и няма да бърза да увеличава основната лихва, докато инфлацията остава ниска.

През 2017 г. българската икономика е нараснала с 3,6%, според предварителните данни на НСИ. Въпреки че ръстът е малко по-нисък, отколкото през 2016 г. (3,9%), устойчивият темп през последните три години е знак, че българската икономика най-накрая е успяла да преодолее последиците от кризата. Макроикономическата рамка остава солидна, а някои индикатори достигат прекризисни нива.

Основният двигател на растежа беше потреблението, което се увеличи с 4,5% на годишна база като макроикономическата стабилност, намаляващата безработица и по-високият разполагаем доход насърчиха домакинствата да потребяват повече. Индексът на потребителското доверие се увеличава слабо, но реалните действия са по-важни от изследванията, като данните показват, че потребителите купуват повече дълготрайни стоки. Това обаче се отразява негативно на външния сектор – вносът се изстреля нагоре, достигайки 7,2% ръст на годишна база, докато ръстът на износа падна до 4,0% на годишна база.

Инвестициите очаквано се възстановиха през 2017 година и техният принос беше положителен през последните три тримесечия, след като стартът на нови проекти, финансирани от ЕС, набира скорост, заедно с подновения интерес към строителния сектор и вълната от нови инвестиции в производствени мощности. Брутното капиталобразуване загуби част от инерцията си през последното тримесечие, но все пак се увеличи с 3,8% на годишна база, най-високият ръст от 2009 г. насам.

Общият износ (по цени FOB) се увеличи с 10,7% през 2017 г. до 52,2 млрд. лв. През първите девет месеца на годината, ръстът на износа към трети страни изпреварваше този към страните от ЕС, но през последното тримесечие ръстът на първия беше отрицателен, в резултат на което и двата показателя завършиха на едно и също ниво в края на годината. След като падаше през 2015 и 2016 г., износът към Русия отскочи през 2017 г., нараствайки с повече от 80% на годишна база до 1,4 млрд. лв. и измествайки Китай като най-големия търговски партньор извън ЕС. Износът към Китай също се увеличи значително – с 36% до 1,25 млрд. лв. Подобряващата се икономическа активност насърчи вноса на инвестиционни и потребителски стоки, в резултат на което вносът рязко се увеличи с 15,4% на годишна база до 59,1 млрд. лв. по цени CIF. Търговският дефицит се свиваше през последните няколко години, достигайки най-ниската си точка през 2016 година в размер на само 4 млрд. лв., но подскочи отново през 2017 г. до 6,85 млрд. лв.

Преките чуждестранни инвестиции обърнаха отрицателния тренд и се увеличиха до 902 млн. евро за 2017 г. Повече от половината инвестиции бяха под формата на дългови инструменти (702 млн. евро), докато реинвестираната печалба беше 230 млн. евро, сравнена с 341 млн. евро през 2016 г. Трябва да се отбележи, че през годината няколко компании изплатиха значителни дивиденди на своите чуждестранни собственици, намалявайки по този начин размера на реинвестираната печалба. Най-много инвестиции са дошли от Холандия (876 млн. евро), следвана от Швейцария (127 млн. евро) и Германия (94 млн. евро).

През 2017 година инфлацията се завърна. Докато през 2016 индексът на потребителските цени беше съвсем малко над нулата, през 2017 г. той се покачи до 2,8%, най-високото ниво за последните 5 години. Инфлацията беше водена от по-високите цени на хранителните продукти и енергийните източници, процес, който започна през втората половина на 2016 г. и продължи през 2017 г. Цените на комуналните услуги се повишиха с 5,4% на годишна база (цената на топлоенергията скочи с 23%, основно поради ръста на цената на газообразните горива със 17%), цените на хранителните продукти бяха със 3,8% по-високи отколкото година по-рано, а ресторантите и хотелите увеличиха

своите цени средно с 2,8%. В отрицателна посока се движеха цените само на две групи – комуникации (-0,7%) и облекло и обувки (-0,5%). Инфлацията се очаква да се успокои през 2018 година и да бъде около 1,5% на годишна база, макар че намаляващата безработица и увеличаващите се доходи ще продължат да оказват натиск върху индексът на потребителските цени. Пазарът на труда продължава да се възстановява и недостигът на персонал се изостри в много сектори и региони.

През 2017 година данните на НСИ показват, че процентът на безработица пада с 1,1 процентни пункта до 5,6%, най-ниското ниво от 2008 г. насам и по-ниско от средното за Европейския съюз. Наблюдават се значителни разлики в процента на безработица по региони – докато в югозападния регион на България (включващ София) процентът на безработица е 3,3%, то в северозападната част на страната той е все още над 10% и се влошава през последните две години.

Броят на безработните падна до нова най-ниска стойност от 190 хиляди души, докато коефициентът на заетост във възрастовата група 15-64 г. се повиши до 67,1% през 2017 г. – рекордно ниво в най-новата история на страната. Икономическото възстановяване даде възможност дори и на дългосрочно безработните да се включат отново в пазара на труда и техният брой е най-нисък от 2010 г. насам. Въпреки растящата заетост, застаряването на населението оказва своето влияние и работната сила се свива с 250 хиляди души през последните 10 години, повече от две-трети от които във възрастовата група 15-24 години. От друга страна, коефициентът на безработица в същата група намалява наполовина през последните три години до 11,6% и може би ще достигне едноцифрено число през 2018 г.

Средната заплата се увеличи с 10,9% през 2017 г. до 1 123 лв. В повечето сектори заплатите нарастват с двуцифрени темпове, като най-бързорастящите са образование (след като правителството увеличи заплатите на учителите през изминалата година), както и секторите под средното ниво като административни и спомагателни дейности и гоставяне на води и канализационни услуги. Информационните технологии и комуникациите продължават да бъдат най-добре платения отрасъл със средна заплата от над 2 500 лв.

Бюджетът завърши с излишък за втора поредна година. Излишъкът беше 845 млн. лв., от които 309 млн. лв. от националния бюджет и 536 млн. лв. от европейските фондове. Бюджетът се движеше с голям плюс през годината, достигайки над 2% от БВП през втората половина, но правителството спазва традицията да преразпредели значителни суми през декември, като по-ранно плащане на земеделските субсидии и допълнително финансиране за националната програма за енергийна ефективност. Бюджетните приходи бяха със 7,5% (1,5 млрд. лв.) по-високи в сравнение с миналата година. Приблизително две-трети от допълнителните приходи идват от данък добавена стойност (970 млн. лв. или 7,2% повече на годишна база), което беше повлияно от по-високия внос и инфлацията. Увеличението на заплатите донесе допълнително 370 млн. лв. в бюджета, което е ръст от 12,6% на годишна база. Капиталовите разходи през 2017 година бяха 1,7 млрд. лв. – едва 82% от годишния план и 15% по-ниски отколкото през 2016 г.

В края на 2017 г. дългът на централното правителство възлиза на 12,7 млрд. Евро (24,9% от БВП), което е намаляло с 1,1 млрд. Евро през последната година. През юли 2017 г. е емитирана емисия еврооблигации в размер на 950 млн. Евро и е изплатена със средства от фискалния резерв. Българското правителство планира балансиран бюджет тази година и не предвижда допълнително финансиране от международните пазари.

През 2017 година и трите големи агенции повишиха кредитния рейтинг на страната с едно ниво. Рейтингът на България според Фич е BBB (дългосрочен рейтинг в чуждестранна и местна валута със стабилна перспектива), според Мудис – Baa2 (в чуждестранна и местна валута със стабилна перспектива) и според СЪП – BBB- (отново в чуждестранна и местна валута със стабилна перспектива).

Банкова система

Българската банкова система записа поредна силна година, въпреки че конкуренцията продължи да изяжда приходите на банките. Нетната печалба (1,17 млрд. лв.) е със 7% по-ниска, отколкото за преходната година (1,26 млрд. лв.), но през 2016 г. банките отчетоха еднократен ефект от около 180 млн. лв. от придобиването на Visa Europe от Visa inc. Кредитирането изглежда да се е възстановило, въпреки вълната от отписвания през годината.

Макроекономическото възстановяване съживи търсенето на кредити и на годишна база брунтните кредити нараснаха с 3% до 56,1 млрд. лв. Кредитите към компании се увеличиха с 1,1% до 36,3 млрд. лв., докато потребителските кредити нараснаха с 5,5% до 9,15 млрд. лв. Жилищните ипотечни кредити бяха начело, увеличавайки се със 7,8% до 9,46 млрд. лв., поради подновения интерес към пазара на недвижими имоти. Друга причина за по-високото търсене на кредити е, че цикълът на ниски лихвени проценти приближава своя край и се очаква през следващата година лихвите да обърнат посоката си на движение. Това най-вероятно вече е факт в сегмента на потребителско кредитиране, където лихвите растат от средата на годината.

Ръстът на лихвените нива ще бъде задържан от огромните ликвидни буфери, които българските банки натрупаха през последните години. Само през 2017 г. компаниите и домакинствата добавиха близо 4,3 млрд. лв. към своите спестявания и, въпреки че това е по-ниско в абсолютна и относителна стойност отколкото през 2016 г., е с над 1,7 млрд. лв. по-високо, отколкото ръста на нетните кредити. Този излишък беше прибавен към ликвидните активи на банките, които достигнаха 32,9 млрд. лв., което представлява коефициент на ликвидност от 39%.

Депозитите от нефинансови предприятия се увеличиха с 13% (2,8 млрд. лв.) до 24,2 млрд. лв., а депозитите от домакинства с 4,8% (2,26 млрд. лв.) до 49,5 млрд. лв. Значителен спад (с близо 30% на годишна база) беше наблюдаван при депозитите от други финансови предприятия (предимно застрахователни компании и пенсионни фондове), които бяха изтеглени в търсене на по-добра доходност и с цел да бъдат защитени от отрицателните лихви, наложени от някои банки в отговор на отрицателните лихви по свръхрезервите. Българските банки плащат средно 0,2% по своите депозити, около половина от това, което са плащали година по-рано, но продължават да изпитват трудности да намерят печеливш начин за употреба на излишната си ликвидност.

По-ниските лихвени разходи не можаха да компенсират ерозирането на лихвения приход, идващо от силната конкуренция на кредитния пазар. Лихвените приходи спаднаха с 273 млн. лв. (8% на годишна база) до 3,04 млрд. лв., докато лихвените разходи бяха със 143 млн. лв. по-ниски (28% на годишна база), отколкото година по-рано. Нетният приход от такси и комисиони спомогна за покриването на част от разликата, като се увеличи със 75 млн. лв. (8,1% на годишна база). Общият приход намалю с 4,3% годишно (175 млн. лв.) до 4,1 млрд. лв. Банките се опитват да защитят доходността си чрез стриктен контрол върху разходите, които са с 1,2% по-ниски до 1,8 млрд. лв. и по-малки разходи за обезценка – 6,3% намаление до 745 млн. лв., но успяват само частично – възвращаемостта на капитала пада с 1,2 процентни пункта до 9.5%, а коефициентът разходи към приходи се увеличава с 1,5 процентни пункта до 46,5% през 2017 година.

Изчистването на кредитните портфейли от необслужвани експозиции продължава със стабилен темп – коефициентът на необслужвани експозиции намалю с 3,5% до 14,8%, а коефициентът на покритие остана стабилен на ниво от 53%. Обемът на експозиции, които не са обслужвани повече от 1 година, падна с близо 20% през годината (1,2 млрд. лв.), най-вече поради отписвания и продажби на портфейли. Няколко големи продажби на портфейли бяха приключени или ще бъдат приключени в скоро време. Процесът ще продължи през 2018 година, тъй като банките имат все

още около 8,3 млрд. лева необслужвани експозиции в балансите си в края на 2017 г., от които 5,3 млрд. лв. са с просрочие повече от 1 година. Капиталовата адекватност остава солидна – коефициентът на капиталова адекватност към септември 2017 година е 22,2%, същият като през декември 2016 г., въпреки увеличаващия се кредитен портфейл и рекордните дивидентни, изплатени от най-големите банки през 2017 г.

Основни промени в регулаторната среда

През декември 2017 година влязоха в сила промени в Закона за кредитните институции, с които се въведоха препоръките от Програмата за оценка на финансовия сектор. В критериите за лицензиране се въвежда задължение за банките да предоставят допълнителна информация за действителните акционери на лицата, които пряко или непряко притежават над 20 на сто от капитала на институцията. Законът разширява и кръга от лица, чиито експозиции следва да се третират като експозиции към свързани с банката. Вътрешните експозиции ще трябва да бъдат одобрявани не само от Управителния съвет, но и също така от Надзорния съвет, съответно от членовете на Съвета на директорите, които не са изпълнителни членове.

През декември 2017 г. беше приет Регламент (ЕС) 2017/2395 за изменение на Регламент (ЕС) 575/2013 по отношение на преходните мерки за смекчаване на въздействието от въвеждането на МСФО 9 спрямо собствения капитал и за третирането като големи експозиции на някои експозиции в публичния сектор, деноминирани в местната валута на която и да е държава членка. По отношение на МСФО 9, регламентът позволява период на постепенно въвеждане, с което би се смекчило въздействието на новия модел за обезценка. Институциите ще имат правото да добавят към базовия си собствен капитал от първи ред част от увеличените провизии за очакваните кредитни загуби за преходен период от максимум 5 години. Регламентът също така предвижда преходни мерки за освобождаване от лимита за големи експозиции, които се прилага по отношение на експозиции към някои дългови инструменти на субекти от публичния сектор на държавите членки, деноминирани в местната валута на която и да е държава - членка. Преходният период следва да продължи три години, считано от 1 януари 2018 г., за експозиции от този вид, които са поети на 12 декември 2017 г. или след тази дата, докато за експозиции от този вид, които са поети преди тази дата, следва да се прилагат правилата за унаследяване и тези експозиции следва да продължат да се ползват от освобождаването за големи експозиции.

Развитие и основни индикатори от дейността на „Юробанк България“

„Юробанк България“ успя да подобри резултатите си от 2016 г. и записа още една рекордна година в историята си. Нетната печалба достигна нов връх от 136 млн. лв., почти 14% повече отколкото за преходната година. Възвращаемостта на капитала остана стабилна в размер на 11,43%, въпреки че се изчислява върху по-висока база. Банката се представя по-добре във всяко едно отношение – активите, кредитите и депозитите нараснаха, приходите се увеличиха, разходите намаляха, а провизиите за обезценка останаха стабилни.

През 2017 г. „Юробанк България“ се завърна към органичен растеж след успешното приключване на придобиването на клон на Алфа Банк в България през 2016 г.. Активите се увеличиха с 8,8% (603 млн. лв.) до 7 421 млн. лв., позволявайки на „Юробанк България“ да стане четвъртата по големина банка на пазара по размер на активите. Ръстът на активите беше задвижван от депозитите, като последните нараснаха с близо 556 млн. лв. (10,1% на годишна база) до 6 080 млн. лв. Депозитите на корпоративни клиенти се увеличаваха по-бързо, отколкото депозитите на ритейл клиенти, което спомага за ребалансирането на депозитната структура, за увеличението на трансакционния приход и за намалението на разходите за лихви. Депозитите на корпоративни клиенти се увеличиха с 337 млн. лв. (31% на годишна база) до 1 430 млн. лв., докато депозитите на ритейл клиенти (включително малки предприятия) нараснаха по-скромно – с 219 млн. лв. (5% на годишна база) до 4 650

млн. лв. Депозитите на корпоративни клиенти съставляват 24% от всички клиентски депозити, увеличение спрямо делът им от 20% година по-рано.

Ликвидността остава солидна – коефициентът на ликвидност в края на 2017 г. е 39,15% (намаление от 1 процентен пункт спрямо декември 2016 г.) и „Юробанк България“ добави още 140 млн. лв. към ликвидните си активи до общо 2 403 млн. лв. Банката не разчита на външно финансиране, като депозитите от клиенти съставляват над 99% от всички привлечени средства. Депозитите от банки и други привлечени средства паднаха с 61 млн. лв. до 39 млн. лв., тъй като банката може да се финансира по-евтино от местния пазар, отколкото от институционални клиенти.

„Юробанк България“ успя да се възползва от подновеното търсене на кредити от клиентите и да разшири кредитния си портфейл с фокус върху обезпеченото и фирменото кредитиране. Брунтните кредити се увеличиха с 571 млн. лв. (12,3% на годишна база) до 5 198 млн. лв. Четирите от увеличението дойдоха от корпоративни клиенти и техните кредити в края на 2017 г. бяха 2,152 млн. лв. или 41% от общия кредитен портфейл. Кредитирането на корпоративни клиенти спомогна да се усвои по-бързо излишната ликвидност и да се увеличи доходоносният портфейл по разходоефективен начин, без да бъдат компрометирани стриктните кредитни критерии. Ипотечните и потребителските кредити нараснаха с по 5% (85 млн. лв. и 30 млн. лв.) съответно до 1,656 млн. лв. и 678 млн. лв. Кредитите за малки предприятия останаха практически без промяна, но се очаква да се увеличат през 2018 г., с оглед на икономическия ръст и новите програми, насочени към насърчаване на кредитирането на малки и средни предприятия.

Нетните кредити се увеличиха по-бързо от брунтните (с 614 млн. лв. или 14,6% на годишна база), тъй като банката продължава да изпълнява своята стратегия за намаляване на необслужваните експозиции чрез мерки за събиране, отписване и продажба на портфейли. Коефициентът на кредити с просрочие над 90 дни към брунтните кредити се подобри с 3 процентни пункта, а коефициентът на покритие остана на ниво от 58%.

През 2017 година акционерите на „Юробанк България“, вземайки под внимание стабилната финансова позиция на банката, както и резултатите от проведените регулярни и извънредни стрес тестове през последните няколко години, решиха да одобрят разпределянето на дивидент за пръв път от 2004 г. насам. Размерът на дивидента беше 58,7 млн. лв. (30 млн. евро), или малко под 50% от нетната печалба за 2016 г. Ефектът върху коефициента на адекватност на базовия собствен капитал от първи ред се изчислява на около 130 базисни точки. В допълнение, въвеждането на делегирани регламенти 241/2014 и 183/2014 през 2017 година понижи коефициента на адекватност на базовия собствен капитал от първи ред с още 40 базисни точки. Тези два ефекта напълно покриват намалението с 1,6 процентни пункта на коефициента на адекватност на базовия собствен капитал от първи ред през 2017 г. В края на 2017 г. последният беше 21,77%, значително над регулаторните прагове, осигурявайки на банката достатъчно капитал, за да продължи органичния си растеж.

Конкуренцията на пазара оказва значителен натиск върху лихвените равнища по новите кредити. Лихвеният приход на „Юробанк България“ се понижи само с 2% на годишна база до 298 млн. лв., като увеличението на кредитния портфейл облекчи до известна степен свиването на лихвените равнища. От друга страна, въпреки значителния приток на депозити, лихвените разходи намалеха с 56% на годишна база до 14 млн. лв., напълно компенсирайки намалението на лихвения приход. Нетният лихвен приход се увеличи с 4% до 284 млн. лв., нараствайки за четвърта поредна година, а нетният лихвен марж беше 4,05% в края на 2017 г. Нетният приход от такси и комисиони скочи с 15% на годишна база до 80 млн. лв. Банката успешно изпълнява стратегията си за задълбочаване на отношенията с клиентите си и промотира кръстосаните продажби, което води до по-високи приходи от парични преводи, поддържане на сметки и обмяна на валута. Другите оперативни приходи са с 11 млн. лв. по-ниски, отколкото през 2016 година, което се дължи изцяло на еднократния ефект от продажбата

на кредитни портфейли през 2016 г. Дори и без отчитането на този еднократен ефект, общият приход от дейността през 2017 година беше с 1,2% по-висок до 371 млн. лв.

Коефициентът разходи към приходи се подобри значително, падайки с 4,7 процентни пункта до 35,5%, като разходите се върнаха към нормалните си нива след придобиването на Алфа Банк България през 2016 г. Общите разходи бяха 132 млн. лв. през 2017 г. (11% намаление спрямо 2016 г.), включващи разширената клонова мрежа и по-високия брой служители. Нетният приход от такси и комисиони покрива 61% от оперативните разходи на банката, което е важен индикатор за ефективността на нейната дейност. Провизиите за обезценка (69,7 млн. лв.) бяха на същото ниво като през 2016 година, но намаляват като процент от нетните кредити от 1,7% на 1,4% за 2017 г.

Събития след датата на баланса

Няма съществени събития след датата на баланса, които да имат ефект върху финансовите отчети към 31 декември 2017 г.

УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Рискът е съставна част от дейността на Банката за постигане на нейните стратегически и бизнес цели. Поемането на риск е присъщо на финансовия бизнес, а оперативните рискове са неизбежна последица от осъществяването на дейността. За това 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 до определена степен на риска или комбинацията от рискове. Политиката за управление на риска отразява целите на Банката. Банката не възнамерява да поддържа големи рискови позиции с цел да се увеличи доходността в краткосрочен план. Поради това целта на Банката е да постигне баланс между риск и възвръщаемост и да минимизира потенциалните негативни последици за дейността си.

Последователната и ефективна рамка за идентификация, оценка, мониторинг и контрол на риска е изцяло документирана от звеното за управление на риска в Банката. Тази рамка формира единна основа за дефиниране на стратегиите, политиките и процедурите на всички звена в Банката, които поемат риск.

Банковите политики за управление на риска са предназначени да идентифицират и анализират рисковете, да определят лимити и контроли, да следят нивото на различните видове риск и придържането към определените лимити с помощта на надеждна и съвременна информационна система.

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

Управлението на риска в Банката обхваща съществените рискови области 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 останалите бизнес звена в банката. 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 подсигурият 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 за възможността насрещната страна по сделката да не е в състояние да изплати в срок дължимите суми в пълен размер.

Експозиции към кредитен риск възникват основно от дейности, свързани с предоставяне на заеми на клиенти и от инвестиционни дейности, свързани с придобиване на дългови и други ценни книжа в портфейла на Банката. Кредитен риск има и по задбалансовите финансови инструменти като поети кредитни ангажименти и риск на контрагента в извънборсови 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 подобен риск, който носят и на типа 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 деривативи, банкови гаранции, акредитиви и други финансови инструменти.

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

Банката оценява на месечна база рисковете експозиции, свързани с кредитния портфейл, чрез класифициране и провизиране на кредитите в съответствие с МСФО и Политиката за провизиране. Провизиите за обезценка отразяват вероятността Банката да не съумее да упражни своите права 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 могат да варират вследствие на изменения в пазарните променливи и по този начин да повлияят на 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, разработена в съответствие с Политиката за пазарните и контрагентски рискове на Групата.

“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 отговаря за привиждането на банковата организационна структура и управленски процес в съответствие с най-добрите международни практики, поставянето на минимални стандарти за контрол на пазарните рискове и осъществяване на връзката между бизнес стратегията и операциите - от една страна, и целите на контрола и наблюдението на риска - от друга.

Банковият апетит за пазарен риск е изразен под формата на номинални лимити за експозициите към пазарни рискове, както и чрез 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, допълнени от извършването 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 постоянно поддържане на експозиции, чувствителни на 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 лихвения 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 лихвените проценти 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 дивидентен риск.

Ликвиден риск

Ликвидният риск е рискът, при който банката не може да посрещне плащания, свързани с нейните финансови пасиви, когато станат дължими, както и да възстанови средства след тяхното изтегляне. Последствията могат да бъдат невъзможност за изпълнение на задължения за изплащане на депозити и кредитиране.

Банката има ограничен апетит по отношение на ликвидния риск и приема потенциално увеличени разходи по поддържане на ликвидни буфери с оглед подсигуриране на адекватна ликвидна позиция.

Банката поддържа политики за ликвидността, които подсигурират наличието на адекватни практики в областта на управление на ликвидността. Като част от своята рамка за управление на ликвидния риск банката съблюдава различни ликвидни съотношения и индикатори. Основните аспекти, които следва да бъдат взети 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 на банката да устои на кризисни ситуации (например значителен отлив на депозити, редуциране на кредитните 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 независимо упражнява контрол на ликвидния риск и ескалира всякакви отклонения към съответните ръководни органи.

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

Целите и политиките на Банката относно управлението на финансовия риск, експозицията към кредитен, пазарен и ликвиден риск, както и анализ на чувствителността към пазарен риск са представени в бележки Ц. 1, 2 и 3 към финансовия отчет.

ВАЖНИ СЪБИТИЯ, СЛУЧИЛИ СЕ ПРЕЗ ФИНАНСОВАТА ГОДИНА

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

Банката има 26-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 престижното отличие „Работодател на годината“ за 2017 г. от първите годишни награди за Employer branding на b2b Media. Финансовата институция бе отличена за своята цялостна стратегия за изграждане на работодателска марка, включваща различни дейности за подобряване на работната среда, успешното управление, развитие и задържане на таланти, възможностите за професионално развитие и ангажиране на служителите в проекти и кампании за подобряване състоянието на околната среда и в подкрепа на обществото.

През юни 2017 г. Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) потвърди дългосрочния рейтинг на Пощенска банка на ВВ+, краткосрочен рейтинг В, с положителна перспектива. Дългосрочният рейтинг на Банката по национална скала също беше потвърден на А-(BG), с положителна 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. По примера на иновативните световни практики във финансовата сфера и за да отговори на очакванията на модерните потребители, през септември 2017 г. банката инвестира в създаването на изцяло нов бранд за иновативно потребителско кредитиране „Моменто“, които ще продължи да развива и през 2018 година. Банковото финансиране в специално създадените центрове „Моменто“ набляга на удобството, бързината и индивидуалния подход. Новите центрове са част от стратегията на банката за развитие на дигитални канали за финансиране, за да се постигне устойчиво потребителско преживяване. През 2017 г. Пощенска банка продължава да развива и специализираните си центрове за потребителско и жилищно кредитиране за удобство на своите клиенти в цялата страна.

През 2017 г. Пощенска банка спечели отличие в категория „Качество“ от третите годишни награди за успешен бизнес на Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ). Престижната награда бе присъдена на финансовата институция за създаването на качествени продукти, модерни канали за обслужване, веб-базираны услуги и устойчиви ползи за клиентите. Банката получи и престижната награда в категория „Динамика на развитие“ от годишните награди на „Асоциация Банка на годината“.



През август световният лидер в сферата на разплащателните услуги Western Union (Western Union Regional Business Team Bulgaria) отличи Пощенска банка със специална награда за „Бизнес развитие за 2016“ сред банките партньори на организацията. Наградата се присъжда за високото качество на предлаганите услуги във всичките клонове на финансовата институция в страната и за отчетения ръст на трансакциите.

За шеста 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. Пощенска банка е най-голямата банка-депозитар в България - с най-голям брой обслужвани колективни инвестиционни схеми, както и ексклузивен представител на един от най-големите европейски депозитари - Clearstream Banking Luxembourg.

Финансовата институция спечели приз за „Най-добра банка в България в търговското финансиране“ от годишната класация за 2017 г. на Global Banking & Finance Review.

Пощенска банка разшири възможностите за изгодно финансиране на бизнеса, подписвайки гаранционно споразумение с ЕИФ за 70 млн. евро по оперативна програма „Инициатива за МСП“.

Споразумението е за предоставяне на гаранция по отпусканите от банката кредити с 60% покритие от ЕИФ. За трета поредна година банката подкрепя националния конкурс на вестник „24 часа“ – „Големите малки“, защото вярва в голямото значение на малкия бизнес.

Пощенска банка запази лидерската си позиция на пазара на факторинг услугите по изкупени вземания и за четвърта поредна година е фактор №1 за България с 37% пазарен дял от цялостния обем на факторинг услугите и с над 68% дял от експортния факторинг. Банката е привлякла както нови корпоративни клиенти, така и нови контрагенти на настоящите си клиенти, като е изградила здрав и печеливш портфейл.

В допълнение, Пощенска банка отчете ръст в жилищното кредитиране на годишна база от 50%. По данни на банката ипотечният бизнес се развива най-бързо в големите градове София, Варна, Бургас, Пловдив и Стара Загора, където финансовата институция отчита двуцифрен ръст, а в Благоевград, Добрич и Велико Търново ръстът е дори над 100%.

През годината Пощенска банка продължи организацията на поредица от специализирани конференции в подкрепа на бизнеса в страната под надслов „Пощенска банка среща бизнеса“. През 2017 г. екипът на Банката посети Бургас, Варна, Русе и Хасково. На тези срещи специалистите на Банката представят пред представители на местния бизнес 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 продължава 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.

Осем българи участваха по покана на Пощенска банка в състезанието Beyond Hackathon, което е част от инициативите на Центъра за иновации на Юробанк, чиято цел е да вдъхновява, развива и промотира отворените иновации в сферата на финансовите услуги. Банката подкрепя състезанието за втора поредна година. Един от българските екипи впечатли журито с идеята да се имплементира лесен начин за гарения чрез програмите за лоялни клиенти на банките.

НОВИ ПРОДУКТИ

Пощенска банка въведе през 2017 г. още иновативни продукти и услуги, съсредоточавайки се в предлагането на удобства и допълнителни ползи за клиентите.

Кредитна програма „Повече днес“ е най-новото финансово решение на Пощенска банка, с която наложи нови стандарти в потребителското кредитиране в България. 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-добро управление на личните финанси, програмата дава възможност на потребителите да спестят време за други свои цели, плащайки на определена дата само една и по-ниска вноска в една банка. Кредитна програма „Повече днес“ е един от най-успешните продукти на финансовата институция. За нея банката е отличена със златно Effie от престижния конкурс Effie Bulgaria и получава първа награда в категория „Нова услуга“ от конкурса за изключителни постижения в маркетинговите комуникации BAAwards'2017, организиран от Българската асоциация на рекламоделите.

През 2017 г. Пощенска банка представя на своите клиенти още един нов продукт - иновативната кредитна карта Mastercard Cash, която дава възможност на потребителите да теглят пари в брой без лихва, за която получава и бронзовото отличие в категория „Услуги“ от Effie Bulgaria. Пощенска банка бе обявена и за най-ефективен бранд според EFFIE Index България 2017.

След задълбочено проучване на нагласите на потребителите, през месец март Банката предлага на своите клиенти още един нов продукт, който е без аналог на българския банков пазар. „Супер сметка@“ е иновативна разплащателна сметка за заплата, с която клиентите сами премахват месечната си такса и дори могат да получават паричен бонус, като я използват активно в ежедневието си. С новия продукт банката стимулира по-евтините и удобни електронни разплащания, като предоставя месечни бонуси. По този начин вместо да заплащат месечна такса клиентите могат да получат сериозно финансово предимство от своята сметка за заплата. При само 5 електронни трансакции на месец, като теглене на пари в брой от банкомат, плащане на ПОС терминал в търговски обекти или онлайн пазаруване, банката премахва автоматично месечната такса за поддържане на сметката. В допълнение, при плащане и на 3 битови сметки през интернет банкирането (e-Postbank) или мобилното банкиране (m-Postbank) клиентите получават и допълнителен паричен бонус, равен на месечната такса за обслужване на сметката.

През месец април Пощенска банка стартира предлагането на своята модерна и удобна услуга „Банкери Насреща“ в още три града в страната. Освен в София мобилни банкови експерти консултират безплатно настоящи и бъдещи клиенти на финансовата институция в градовете Пловдив, Варна и Бургас. Услугата представлява безплатна професионална консултация, като експертите предоставят решения, съобразени с конкретните нужди на клиента, и съдействат за попълването на необходимите документи и входирането им в банков клон. В удобно и предварително заявено време и на място, предпочитано от клиента, мобилните банкери отговарят на всички въпроси, свързани с потребителски и жилищни кредити, овърдрафти и кредитни карти.

За да отговори на потребителското търсене на възможности за инвестиции с по-висока доходност, Пощенска банка разработи нов и атрактивен депозитен продукт – „Структуриран Депозит INDEX“. Депозит INDEX е депозит в евро за 36 или 60 месеца с гарантирана главница, минимална основна лихва и възможност за допълнителна доходност – бонус лихва. Бонус лихвата е обвързана с представянето на борсовия индекс - STOXX Europe 600 Health

Care. Той е част от Групата на Германската фондова борса (Deutsche Boerse Group) и е един от индикаторите за представянето на т.нар. суперсектори в европейската икономика. Индексът следи представянето на ключови компании в сектора на здравеопазването. Банката представя на своите клиенти и партньори новия „Структуриран Депозит INDEX“ на стилно събитие през месец май.



Пощенска банка стартира партньорство 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 5% отстъпка за всяка резервация през сайта на банката с Booking.com в България или чужбина.

През последната година Пощенска банка отчита завишен интерес към покупка на имот в България от българи в чужбина, като на годишна база регистрира значителен ръст от 55% на запитванията от българи, работещи в чужбина. Банката дава удобно решение на тези клиенти с жилищен кредит „У дома“, разработен специално за българите в чужбина. Размерът на кредит „У дома“ е до 500 000 лева, с възможност за изплащане до 25 години. Кредитът е с атрактивни лихвени условия и се предлага за български граждани, които имат постоянен трудов договор в Европейския съюз, Европейската икономическа зона и Швейцария от поне една година.

В средата на месец август 2017 г. Пощенска банка представя нова версия с променен дизайн на модерното си приложение за мобилно банкиране m-Postbank.

Като модерна банка, работеща с отношение към опазването на околната среда и с грижа за своите клиенти, Пощенска банка е сред първите на пазара у нас, която въвежда подписване на документи с дигитален подпис в цялата си клонова мрежа. С новата услуга финансовата институция предлага още по-удобен и бърз начин за извършване на платежни операции, висока степен на сигурност за клиентите и техните трансакции. Допълнителната сигурност при идентификацията на клиента се дължи на наличието и съхранението на електронен спесимен на подписа му, срещу който се сравнява всеки следващ подпис, положен от негова страна. Подписването с дигитален подпис е иновативен начин за потвърждение на платежни документи, който елиминира поставянето на подпис върху хартиен носител и съответното архивиране.

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 2017 г. банката осъществява редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, АмЧат, НБСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение

„Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН и Българската асоциация на рекламодателите.

Образованието на децата и младите хора на България винаги е било част от разработваните и подкрепяни проекти за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка. През 2017 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки. Postbank Next заслужено спечели второ място в училищната надпревара.

Пощенска банка стартира процеса по кандидатстване и одобрение за традиционната си лятна стажантска програма. Стажантската програма е част от политиката за корпоративна социална отговорност на банката в подкрепа на младите хора вече повече от 10 години.

За трета 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. Финансовата институция активно участва в OPEN HOUSE събитие на Американския университет в България. Създадените трайни и стратегически взаимоотношения с престижното учебно заведение помогнаха на екип на банката успешно да представи продукти за студенти и техните родители. Банката се включи в международния форум NEXT DIFI 2017, организиран от b2b Media и във втората годишна конференция „Финансите в дигиталния свят“, организирана от вестник „БАНКЕРЪ“.

С основната подкрепа на Пощенска банка за пръв път в София се проведе първата международна конференция Dare to Scale, организирана от българския офис на глобалната предприемаческа организация Endeavor.

С ентузиазъм екипът на банката подкрепи за втора поредна година събитието на списание Forbes – форум „30 под 30“, който събра на едно място 200 от най-успешните млади хора в България – предприемачи, мениджъри, хора със социална кауза, спортисти и артисти. В рамките на един следобед те се вдъхновиха от български и международни лектори и споделиха своите лични истории, пътя си към успеха, предизвикателствата, с които са се сблъскали, и уроците, които са научили.

В рамките на „Европейската седмица на парите 2017“, по инициатива на Асоциацията на банките в България, екипът на Пощенска банка проведе открити уроци и обучения за ученици от различни градове на страната, а възпитаници на Американския колеж и третокласници от 23 СОУ „Фредерик Жолио-Кюри“ посетиха централата на банката.

През 2017 г. Пощенска банка се присъедини към Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, за да разшири допълнително своите инициативи в подкрепа на обществото и околната среда. С присъединяването банката още веднъж заявява своята готовност да провежда корпоративна политика, която спазва 10-те универсални принципа за социална отговорност и опазване на околната среда на Глобалния договор. Банката отваря врати за деца от София в рамките на най-разпознаваемата инициатива на Глобалния договор на ООН – „Гордея се с труда на моите родители“. Нейната цел е да представи труда като ценност и необходимост. Чрез специално разработени игри и учебни презентации децата научават по какъв начин трудът на възрастните е важен и какво е да си банкер.

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 - 250 отбора от 120 компании от различни сектори, които се състезаваха в подкрепа на две каузи. Благодарение на инициативата събраните средства от 9504 лв. са дарени по проекти на фондация „Сийдър“ за организиране на едногодишна трудотерапия за 15 деца и младежи

с увреждания и по проект на фондация „Воден път“ за осигуряване на водна рехабилитация на 15 деца с увреждания за 6 месеца. Финансовата институция за втора поредна година бе отличена и със специално признание от спортен клуб „Бегач“ за това, че участва в Postbank Business Run 2017 с най-много отбори в категория „Компания с над 500 служители“.

За първи път през 2017 г. се проведе и най-голямото регионално фирмено състезание - Business Run Пловдив 2017, в което отново сред партньорите е Пощенска банка. Събраните 2 500 лева от таксите за участие в състезанието са дарени на сдружение „Празнични герои“ и тяхната инициатива „Любов в действие с Holiday Heroes“ в помощ на 28 социално слаби семейства в гр. Пловдив, както и на Центъра за психологически консултации „Феникс“ в подкрепа на деца и техните майки, пострадали от домашно насилие.

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 2017 г. в Международен спортен работнически фестивал, който донесе и престижното първо място на баскетболния тим на банката. Футболният отбор на компанията пък стана носител на сребърна титла в 14-та Олимпиада на бизнес лидерите, която се проведе тази година.

Благодарение на подкрепата на банката изложбата „Българските чехи“ се провежда и в София след успешното си представяне в Националната библиотека в Прага. Тя беше част от програмата на 11-ата среща на българските медиуми, организирана традиционно от БТА.

Пощенска банка е единствената банка в България, която има свой „Зелен борг“ 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 2017 г. банката създава своята най-нова вътрешна инициатива „Герои в зелено“, която ще бъде продължена и през 2018 година. 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. От старта на инициативата, само в рамките на няколко месеца, са реализирани 6 проекта за подобряване състоянието на околната среда и в подкрепа на обществото. За цялостната реализация на вътрешната инициатива Пощенска банка получава наградата „Най-зелена банка“ в България от седмите годишни награди на b2b Media „Най-зелените компании на България 2017“.

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, единственото в България Училище за кучета-водачи, националната кампания „Великден за всеки“ – „Дари празник на баба и дядо“, както и много други по-малки инициативи през цялата година.

НАГРАДИ:

- Награда „Сделка на годината“ от Forbes Business Awards за успешното финализиране на сделката по придобиването на дейността на Алфа Банк – клон България.
- Награда за компания-ментор от XX Международен панаир на учебните предприятия „Млад предприемач“.
- Бизнес награда за „Качество“ от Третите годишни награди за успешен бизнес на Конфедерацията на работодатели и индустриалците в България.
- Специална награда на сп. „Менеджър“ за проекта „Зарядно със сърце“ от PR Приз 2017.
- Награда „Корпоративна PR кампания“ от PR Приз 2017 за кампанията „25 години Пощенска банка“, трето място.
- Награда „Зелени комуникации и градска среда“ от PR Приз 2017 за кампанията „Зарядно със сърце“, първо място.
- Награда в категория „Най-зелена банка“ на седмите годишни награди на b2b Media „Най-зелените компании на България 2017“, първо място.
- Специално признание от Спортен клуб „Бегач“ за участие с най-много отбори в категория „Компания с 500+ служители“ на Postbank Business Run 2017.
- Награда за „Динамика на развитие“ от годишните награди на „Асоциация Банка на годината“.
- Награда за „Бизнес развитие 2016“ от Western Union за високото качество на предлаганите услуги, отчетения ръст на трансакциите и нарастването на пазарния дял и агентската мрежа.
- Награда в категория „Нова услуга“ на BAAwards 2017 за кампанията „Повече гнес“, първо място.
- Златно Effie за едно от последните финансови решения на банката - кредитна програма „Повече гнес“.
- Бронзово Effie за иновативната кредитна карта Mastercard Cash, която дава възможност на потребителите да теглят пари в брой без лихва.
- Пощенска банка бе обявена и за най-ефективен бранд според EFFIE Index България 2017.
- Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и член на УС на Пощенска банка – носител на награда „Банкер на годината 2017“ на двадесет и четвъртите годишни награди, организирани от в. „Банкер“.



- Високо признание от сп. Global Custodian – водещо издание за капиталови пазари, управление на активи и инвестиционна дейност – топ попечител в България за шеста поредна година.
- Награда „Златно сърце“ в категория „Зелена планета“ за проекта „Герои в зелено“ от четвъртото издание на Годишните награди за благотворителност и корпоративна социална отговорност „Златно сърце“ на сп. Business Lady.

СТРУКТУРА НА ОСНОВНИЯ КАПИТАЛ

Към 31 декември 2017 г. общият брой на акциите на „Юробанк България“ АД е 560,323,302 с номинална стойност 1 лев на акция. Eurobank Ergasias S.A. притежава пряко 56.14% от „Юробанк България“ АД, 43.85% от капитала са притежание на И Ар Би Ню Юрп Холдинг Б.В. и 0.01% се притежават от миноритарни акционери.

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2017 година Управителният съвет се състои от следните членове:

- Петя Димитрова – Главен изпълнителен директор, председател и член на Управителния съвет;
- Димитър Шумаров – Изпълнителен директор, Главен финансов директор и член на Управителния съвет;
- Асен Ягодин – Изпълнителен директор и член на Управителния съвет;
- Йордан Суванджиев – Главен директор „Управление на риска“ и член на Управителния съвет.

1. Възнаграждения на членовете на Управителния съвет

През 2017 година членовете на Управителния съвет не са получавали възнаграждения от Банката в качеството им на членове на Управителния съвет.

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

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

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

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

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

4.1 Съдружници с неограничена отговорност

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

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

Членове на Управителния съвет не са били съдружници или акционери притежаващи повече от

25 % от капитала на друго дружество.

4.3 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;

Сдружение „Конфедерация на работодателите и индустриалците в България“, България – член на Управителния съвет;

Сдружение „Американски университет в България“, България – член на Настоятелството (до м. май 2017 г.);

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

Сдружение „Ендевър България“ - член на Управителния съвет – (от м.октомври 2017 г.);

„Борика“ АД – член на Съвета на директорите;

Фондация „Атанас Буров“ – 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;

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

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

• 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;

„И АР БИ Пропърти Сървисиз София“ АД, България – член на Съвета на директорите;

„Винимпекс 21“ АД, България – председател и член на Съвета на директорите.

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

През 2017 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

НАДЗОРЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2017 година 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.

1. Възнаграждения на членовете на Надзорния съвет

През 2017 г. двамата от членовете на Надзорния съвет са получавали възнаграждение от Банката в качеството си на член на Надзорния съвет (оповестено в пояснителна бележка 29).

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

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

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

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

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

4.1. Съдружници с неограничена отговорност

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

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

Нито един от настоящите членове на Надзорния съвет не е съдружник или акционер, притежаващ повече от 25 на сто от капитала на друго дружество.

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

• Георгиос Провопулос

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

• Теодорос Каракасис

Vanprost S.A., Румъния – заместник-председател и член на Съвета на директорите;

ERB Retail Services IFN S.A., Румъния – член на Съвета на директорите;

ERB Leasing IFN S.A., Румъния – член на Съвета на директорите;

Eurobank Property Services S.A., Румъния – председател и член на Съвета на директорите;

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;

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

CEH Balkan Holdings Limited, Кипър – 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.

Eurobank Business Services S.A., Гърция – заместник-председател и член на Съвета на директорите (до 21.04.2017 г.);

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 (от 02.05.2017 г.).

• 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;

Vanprost S.A., Румъния – член на Съвета на директорите;

Eurobank a.d. Beograd, Сърбия – председател и член на Управителния съвет;

CEH Balkan Holdings Limited, Кипър - член на Съвета на директорите;

Eurobank Cyprus Ltd, Кипър – Главен изпълнителен директор и член на Съвета на директорите;
 NEU Property Holdings Limited, Кипър – председател и член на Съвета на директорите;
 NEU II Property Holdings Limited, Кипър – председател на Съвета на директорите;
 NEU BG Central Office Limited, Кипър – председател и член на Съвета на директорите;
 NEU 03 Property Holdings Limited, Кипър – председател и член на Съвета на директорите;
 ERB New Europe Funding III Limited, Кипър – председател и член на Съвета на директорите.

- **Анастасиос Николау**

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

- **Христина Теофилиди**

Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Главен ръководител „Индивидуално банкиране“ и член на Изпълнителния комитет;

Eurobank Household Lending S.A., Греще – Главен изпълнителен директор, председател и член на Съвета на Директорите;

ERB Retail Services IFN S.A., Румъния – член Съвета на директорите;

Tiresias Bank Information Systems S.A., Гърция – член на Съвета на директорите;

Greek Alumni Association of the European Institute of Business Administration (INSEAD) – член на Съвета на директорите.

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

През 2017 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

СТРУКТУРА НА БАНКАТА

Към 31 декември 2017 г. „Юробанк България“ АД няма гъщерни дружества и поради тази причина Банката не изготвя консолидирани финансови отчети. Банката има 2,600 служители (2016: 2,640).

ЦЕЛИ НА БАНКАТА ЗА 2018 г.

През 2018 година основните цели на банката ще бъдат да подобри още доходността си, да постигне балансиран ръст на кредитния си портфейл, да намали необслужваните експозиции и да увеличи и разшири източниците си на приходи.

Банката ще се стреми да постигне балансиран ръст на кредитния си портфейл във всички клиентски сегменти, финансиран с реципрочно увеличение на депозитната си база с цел запазване на ликвидните буфери. Коефициентът на капиталова адекватност ще бъде запазен на достатъчно високо ниво, за да гарантира, че „Юробанк България“ може да издържи на значителни макроикономически шокове.

С ограничаването на възможностите за по-нататъшно намаление на лихвените нива по депозитите, банката ще се фокусира повече върху доходността и загържането на нетния лихвен марж, отколкото на завоюването на пазарен дял в силно конкурентната среда. Ефектите от въвеждането на МСФО 9 ще бъдат непрекъснато оценявани през годината и отразени в ценообразуването.

Банката ще продължи да изпълнява стратегията си за намаление на необслужваните експозиции чрез мерки за събиране, продажба на портфейли и дългосрочни програми за реструктуриране. Банката ще увеличи нелихвения си доход чрез разширяване на трансакционния бизнес и постигане на по-високо ниво на кръстосани продажби. Разходите ще бъдат контролирани, но нови инвестиции са планирани за иновации и дигитална трансформация. Клоновата мрежа ще бъде увеличена с нови центрове за продажба под бранда „Моменто“.

Дългосрочната стратегия на банката остава без промяна – да бъде предпочитана банка за своите клиенти. Дигиталната трансформация на банковия бизнес продължава и този тренд ще бъде във фокуса на стратегията на банката за следващите години, тъй като ще позволи предоставянето на безупречно обслужване през всички канали – нещо, което клиентите изискват и очакват. Банката ще продължи да предлага най-иновативните и подходящи продукти, качествено обслужване и едновременно с това ще продължи да посреща постоянно нарастващите очаквания на клиентите си, като по този начин създава стойност за тях и за своите акционери.

ОТГОВОРНОСТИ НА РЪКОВОДСТВОТО

Според българското законодателство Ръководството 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

30 март 2018 г.
 София, България



Димитър Шумаров

Член на УС,
 Изпълнителен директор и
 Главен финансов директор

ФИНАНСОВИ ОТЧЕТИ

ОТЧЕТ ЗА ДОХОДИТЕ

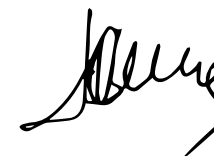
Бележки	Годината, приключваща на 31 декември	
	2017	2016
Приходи от лихви и подобен приход	298,316	305,241
Разходи за лихви и подобен разход	(14,114)	(31,726)
Нетен доход от лихви	1 284,202	273,515
Приходи от такси и комисиони	94,071	84,244
Разходи за такси и комисиони	(13,751)	(14,149)
Нетен доход от такси и комисиони	2 80,320	70,095
Приходи от дивиденди	1,715	663
Други оперативни приходи	3 8	11,486
Обезценка на активи за препродажба	W.1.6. (518)	(754)
Нетна загуба от търгуване	4 (1,440)	(127)
Печалба от ценни книжа в оборотен портфейл	12 374	863
Печалба от ценни книжа в инвестиционен портфейл	14 6,511	10,942
Други разходи за дейността	5 (131,635)	(147,327)
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете	(18,774)	(15,572)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	7 (69,663)	(69,755)
Печалба преди данъци	151,100	134,029
Разходи за данъци	8 (14,459)	(9,435)
Печалба за годината	136,265	119,570

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 30 март 2018 г.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторския доклад:
За „ПрайсуотърхаусКупърс Огит“ ООД:



Анна Ботева
Регистриран одитор



Джок Нюнан
„ПрайсуотърхаусКупърс Огит“ ООД
Дата: 03-04-2018



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

За „Мур Стивънс България Огит“ ООД:



Стефан Ненов
Регистриран одитор



Стефан Ненов
„Мур Стивънс България Огит“ ООД
Дата: 03-04-2018

ОТЧЕТ ЗА ВСЕОБХВАТНИЯ ДОХОД

Бележки	Годината, приключваща на 31 декември	
	2017	2016
Печалба за годината	136,265	119,570
Позиции, които са или могат да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:	11,768	6,158
Ценни книги на разположение за продажба:		
- изменение в справедливата стойност, нетно от ганък	9 12,407	9,939
- (печалба) прехвърлена в нетна печалба от продажба при отписване или обезценка	9 (639)	(3,781)
Позиции, които няма да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:	(757)	503
Преценка на имоти и оборудване, нетно от ганък	-	(78)
Преценки на задължения при пенсиониране, нетно от ганък	(757)	581
Друг всеобхватен доход за годината	9 11,011	6,661
Общо всеобхватен доход за годината	147,276	126,231

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 30 март 2018 г.



Петя Димитрова

Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторския доклад:
За „ПрайсуотърхаусКупърс Одит“ ООД:



Анна Ботева

Регистриран одитор



Джок Нюнан

„ПрайсуотърхаусКупърс Одит“ ООД

Дата: 03-04-2018



Димитър Шумаров

Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

За „Мур Стивънс България Одит“ ООД:



Стефан Ненов

Регистриран одитор



Стефан Ненов

„Мур Стивънс България Одит“ ООД

Дата: 03-04-2018

СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС

Бележки	Към 31 декември	
	2017	2016
Активи		
Пари в каса и по сметки при Централната банка	10 742,389	720,423
Предоставени средства на банки	11 1,264,068	1,166,309
Ценни книжа в оборотен портфейл	12 14,226	2,438
Предоставени кредити и аванси на клиенти	13 4,828,632	4,214,400
Ценни книжа в инвестиционен портфейл	14 459,409	608,051
Деривативни финансови инструменти	20 241	586
Инвестиционни имоти	15 406	678
Имоти и оборудване	16 40,602	41,000
Нематериални активи	17 46,254	39,542
Други активи	18 24,755	24,835
Общо активи	7,420,982	6,818,262
Пасиви		
Привлечени средства от банки	19 9,025	21,171
Деривативни финансови инструменти	20 7,793	6,693
Привлечени средства от клиенти	21 6,080,217	5,524,333
Други привлечени средства	22 30,420	78,959
Отсрочени данъчни пасиви	23 1,776	2,243
Текущи данъчни задължения	1,526	2,172
Провизии по други пасиви	24 7,410	10,483
Провизии по пенсионни задължения	25 5,059	3,886
Други пасиви	26 41,169	20,337
Общо пасиви	6,184,395	5,670,277
Собствен капитал		
Основен капитал	27 560,323	560,323
Законови резерви	282,521	282,521
Неразпределена печалба и други резерви, нетно	393,743	305,141
Общо собствен капитал	1,236,587	1,147,985
Общо пасиви и капитал	7,420,982	6,818,262


Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 30 март 2018 г.



Петя Димитрова

Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторския доклад:
За „ПрайсуотърхаусКупърс Огит“ ООД:



Анна Ботева

Регистриран одитор



Джок Нюнан

„ПрайсуотърхаусКупърс Огит“ ООД

Дата: 03-04-2018



Димитър Шумаров

Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

За „Мур Стивънс България Огит“ ООД:



Стефан Ненов

Регистриран одитор



Стефан Ненов

„Мур Стивънс България Огит“ ООД

Дата: 03-04-2018

ОТЧЕТ ЗА ПРОМЕНИТЕ В СОБСТВЕНИЯ КАПИТАЛ

	Основен капитал	Преоц. резерв на имоти	Преоц. резерв на ЦК на разположение за продажба	Законови резерви	Неразпр. печалба и други резерви	Общо
Салдо към 1 януари 2016 г.	452,753	1,798	13,126	282,521	163,986	914,184
Нетен доход, признат директно в друг всеобхватен доход	-	-	6,158	-	-	6,158
Преоценка на имоти и оборудване	-	(78)	-	-	-	(78)
Преизчисление на задължения при пенсиониране	-	-	-	-	581	581
Печалба за годината	-	-	-	-	119,570	119,570
Общо всеобхватен доход за 2016 г.	-	(78)	6,158	-	120,151	126,231
Увеличение на основен капитал	107,570	-	-	-	-	107,570
Прехвърляне към неразпределена печалба	-	(8)	-	-	8	-
Салдо към 31 декември 2016 г.	560,323	1,712	19,284	282,521	284,145	1,147,985

Продължава на следващата страница

	Основен капитал	Преоц. резерв на имоти	Преоц. резерв на ЦК на разположение за продажба	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
Нетен доход, признат директно в друг всеобхватен доход	-	-	11,768	-	-	11,768
Преизчисление на задължения при пенсиониране	-	-	-	-	(757)	(757)
Печалба за годината	-	-	-	-	136,265	136,265
Общо всеобхватен доход за 2017 г.	-	-	11,768	-	135,508	147,276
Изплатен дивидент	-	-	-	-	(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

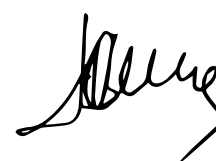
Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 30 март 2018 г.



Петя Димитрова

Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторския доклад:
За „ПрайсуотърхаусКупърс Огит“ ООД:



Анна Ботева

Регистриран одитор



Джок Нюнан

„ПрайсуотърхаусКупърс Огит“ ООД

Дата: 03-04-2018



Димитър Шумаров

Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

За „Мур Стивънс България Огит“ ООД:



Стефан Ненов

Регистриран одитор



Стефан Ненов

„Мур Стивънс България Огит“ ООД

Дата: 03-04-2018

ОТЧЕТ ЗА ПАРИЧНИТЕ ПОТОЦИ

Годината, приключваща на
31 декември
2017 2016

Паричен поток от основна дейност

Получени лихви	310,652	303,842
Платени лихви	(16,318)	(34,984)
Получени дивиденди	1,715	663
Получени такси и комисиони	94,500	84,582
Платени такси и комисиони	(12,770)	(13,255)
Суми платени на и от името на служителите	(64,459)	(65,842)
Нетен приход от търговия с деривативни инструменти и други приходи	7,372	19,815
Платени други разходи за дейността	(77,417)	(82,005)
Платени данъци	(15,000)	(13,495)
Паричен поток от основна дейност преди промени в оперативни активи и пасиви	228,275	199,321

Промени в оперативните активи и пасиви

Нетно увеличение на задължителните резерви в Централната банка	(21,607)	(46,054)
Нетно (увеличение)/ намаление на ценни книжа в оборотен портфейл	(11,771)	8,858
Нетно (увеличение)/ намаление на предоставени кредити и аванси на клиенти	(696,117)	125,776
Нетно намаление/(увеличение) на други активи	4,468	(1,674)
Нетно увеличение на деривативни инструменти	2,865	1,269
Нетно (намаление)/ увеличение на депозитите от банки	(12,146)	1,316
Нетно увеличение на задълженията към клиенти	557,399	370,184
Нетно увеличение/(намаление) на други пасиви	10,929	(23,855)
Нетен паричен поток от основна дейност	62,295	635,141

Паричен поток от инвестиционна дейност

Постъпления от придобиване на бизнес в бизнескомбинация, нетно от парични средства	-	136,657
Покупка на имоти и оборудване и нематериални активи (Бележки 16, 17)	(18,090)	(16,983)
Покупка на ценни книжа в инвестиционен портфейл	(68,348)	(67,394)
Постъпления от продажба на имоти и оборудване	21	393
Постъпления от продажба на ценни книжа в инвестиционен портфейл	228,100	36,841
Нетен паричен поток от инвестиционна дейност	141,683	89,514

Паричен поток от финансова дейност

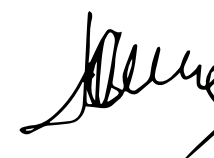
Изплатен дивидент	(58,674)	-
Получено дългосрочно финансиране	-	32,271
Платени суми по дългосрочни заеми	(48,514)	(113,934)
Нетен паричен поток използван във финансова дейност	(107,188)	(81,663)
Ефект от промяната на валутния курс върху паричните средства и паричните еквиваленти	1,328	173
Нетна промяна на паричните средства и еквиваленти	98,118	643,165
Парични средства и еквиваленти в началото на годината	1,637,769	994,604
Парични средства и еквиваленти в края на годината (Бележка 28)	1,735,887	1,637,769

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 30 март 2018 г.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторския доклад:
За „ПрайсуотърхаусКупърс Одит“ ООД:



Анна Ботева
Регистриран одитор



Джок Нюна
„ПрайсуотърхаусКупърс Одит“ ООД

Дата: 03-04-2018



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

За „Мур Стивънс България Одит“ ООД:



Стефан Ненов
Регистриран одитор



Стефан Ненов
„Мур Стивънс България Одит“ ООД

Дата: 03-04-2018



ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

—

ВСЯКО ПОСТИЖЕНИЕ

е само първа стъпка към следващото.

ПИСМО ДО ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ



Уважаеми читатели,

За нас е удоволствие да Ви приветстваме от страниците на Годишния доклад на Пощенска банка, отчитайки една 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 равностойност за постигнатото от екипа ни през годината в по-широк икономически, екологичен и социален план.

Вече 27 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. Водени от тази цел, разработихме банкови продукти без аналог на българския пазар, сред които „Супер сметка“ и кредитна програма „Повече днес“, създадохме модерни центрове за бързо кредитиране „Моменто“ и предложихме удобната услуга „Банкери настреща“, за да сме по-близо до клиентите си. Залагаме на новите тенденции в банкирането и дигиталните иновации, имащи добавена стойност за клиентите ни. Тяхното доверие е най-добрата оценка за работата ни и доказателство, че се развиваме в правилната посока.

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 2017 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. 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 получи и престижното отличие „Работодател на годината“ за 2017 г. от първите годишни Employer Branding Awards на b2b Media.

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 щифетно 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“, партньорството с Американския университет в България и Националната търговско-банкова гимназия. 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 2018 г. ще продължим да работим както досега – с мисъл за хората вътре в компанията и с грижа за клиентите, обществото 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 бизнеса, които подкрепяме. Ние вярваме в клиентите си и работим с тях, за да намерим най-добрите индивидуални решения – решения за тяхното утре.

Нашата визия

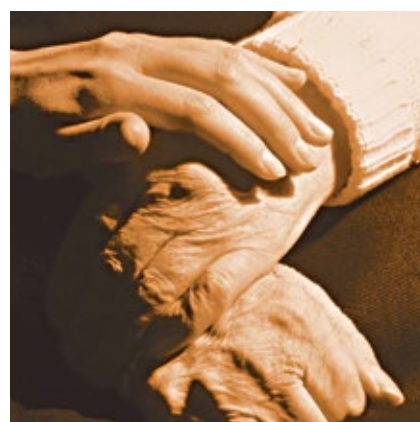
Стремим се да бъдем най-сигурната, достъпна и иновативна финансова организация в България – предпочитан работодател и партньор на клиентите във всеки етап от живота им.

Нашите ценности



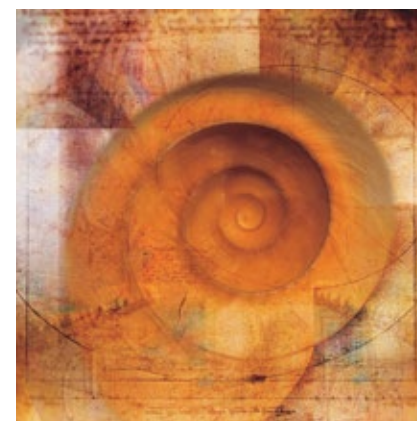
СПРАВЕДЛИВОСТ

Равни възможности за развитие.



УВАЖЕНИЕ

... към нашите колеги, клиенти и съграждани.



КАЧЕСТВО

Стремим се към съвършенство във всяко начинание.



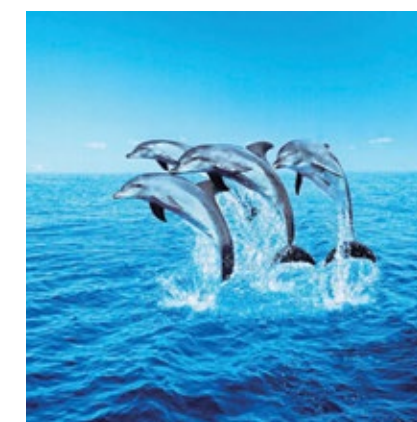
ДОВЕРИЕ

То прави и невъзможното постижимо.



ЕФЕКТИВНОСТ

Стремим се винаги да постигаме целите си.



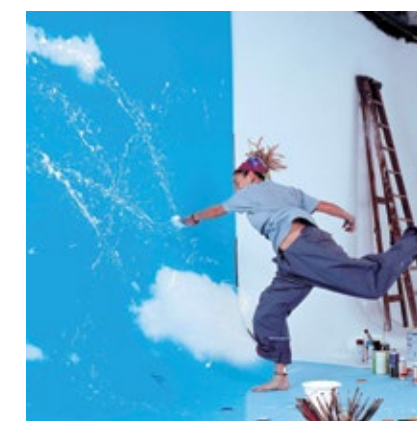
ЕКИПНОСТ

Успяваме, когато сме заедно.



СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

Работим с грижа за обществото.



КРЕАТИВНОСТ

Търсим новаторски идеи в стремежа си да се усъвършенстваме.

Открити и прозрачни отношения

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

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

Клиенти

- Една от най-големите клонови мрежи в цялата страна;
- Специализирани бизнес центрове „Банкиране малък бизнес“, „Жилищно кредитиране“ и „Персонално банкиране“;
- 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, Google+, 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.

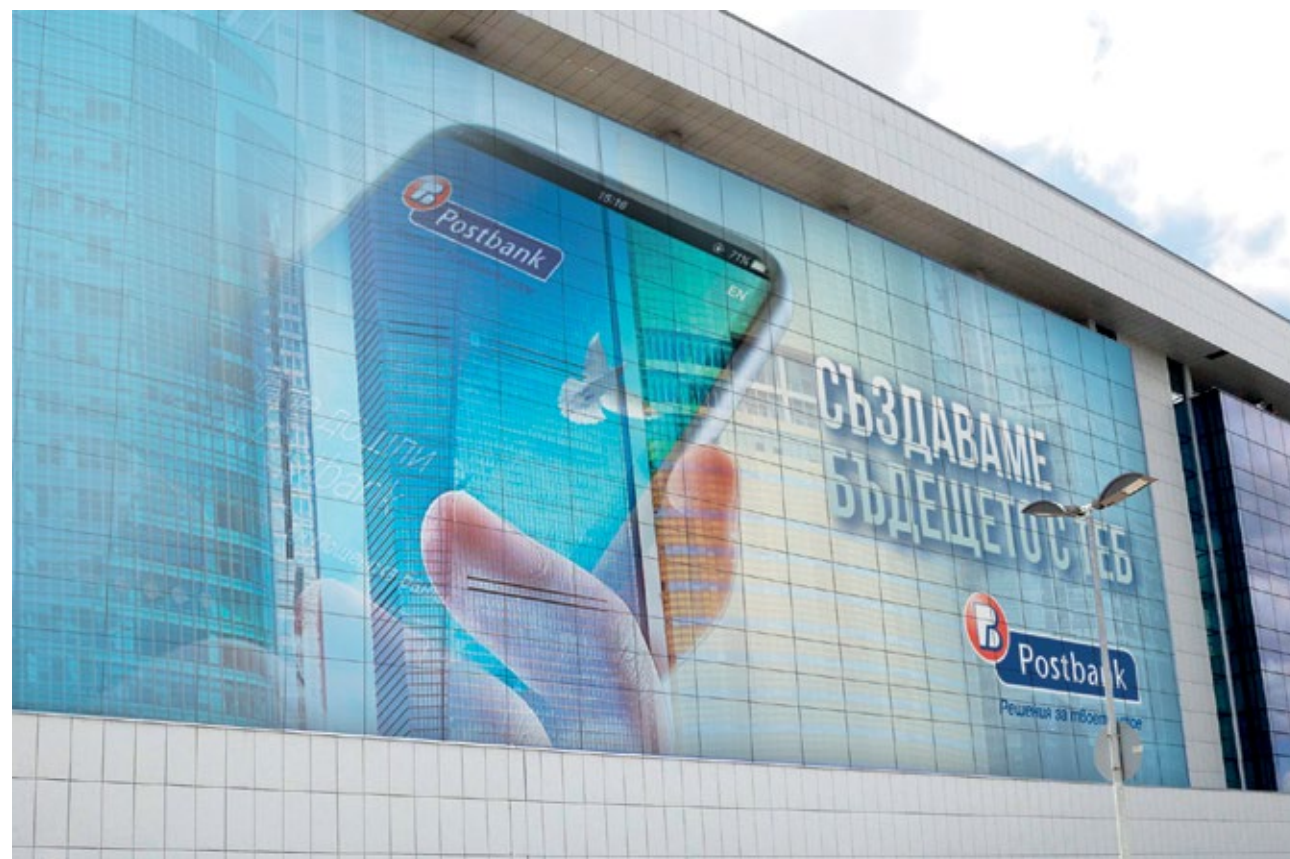
ИКОНОМИЧЕСКИ ПРИНОС

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 2017 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.



СЪЗДАДЕНА ПРЯКА ИКОНОМИЧЕСКА СТОЙНОСТ

СОЦИАЛЕН ПРОДУКТ

СОЦИАЛЕН ПРОДУКТ	ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2017		ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2016	
	МЛН. ЛЕВА	МЛН. ЕВРО	МЛН. ЛЕВА	МЛН. ЕВРО
ПРИНОС НА БАНКАТА ЗА СОЦИАЛНИЯ ПРОДУКТ				
Приходи от лихви и такси		201	402	205
Разходи за лихви и такси		-14	-46	-23
ДДС върху добавената стойност на банката	-3	-2	-5	-2
Провизии по просрочени вземания	-70	-36	-70	-36
Социален продукт	292	149	281	144

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА „СОЦИАЛНИЯ ПРОДУКТ“

I. Персонал	56	29	55	28
Сума на brutните трудови възнаграждения	72	37	69	35
Вноски на работодателя към системата за социално осигуряване	3	2	3	1
Здравно и пенсионно осигуряване	1	0	1	1
Вноски към институции за социално осигуряване (Работодател и персонал)	-14	-7	-13	-7
Данъци, плащани от служителите	-5	-2	-5	-2
II. Доставчици на стоки и услуги	43	22	54	28
III. Дарения и спонсорство	0	0	0	0
IV. Държава	56	29	53	27
Подоходно облагане и други данъци	15	8	14	7
Данък добавена стойност	3	2	5	2
Вноска във Фонда за гарантиране на влоговете и схеми за закрила на служителите	19	10	16	8
Участие на работодателя и служителите в схеми за социално осигуряване	14	7	13	7
Данъци, плащани от служителите		2	5	2
V. Дружество	136	70	120	61
Неразпределна печалба / Резерви	136	70	120	61
Социален продукт	292	149	281	144

КЛИЕНТСКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

Инвестициите, които Пощенска банка прави, не са самоцел. 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 мениджмънтът 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.

В структурата на банката работи и екип на отдел „Връзки с клиенти“, който цели да подобри процеса на управление на клиентските сигнали. Екипът следи и отговаря на получените сигнали, като средният срок за отговор през 2017 г. бе до 4 дни.

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 на 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, Google+, 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 ОТГОВОРНОСТ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРОДУКТИТЕ

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

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

Съответствие с нормативните изисквания Предотвратяване изпирането на пари и финансирането на тероризъм

За да избегне въвличането на банката в дейности и операции, свързани с пране на пари или финансиране на тероризъм, екипът ѝ цели да гарантира, че всяка операция се осъществява при спазване на съответната нормативна уредба, указанията на компетентните национални и международни институции и вътрешните правила. Особено внимание се отделя и на идентифицирането и мониторинга на сметки на клиенти, които са лица, заемачи или заемали висша гържовна длъжност, както и свързани с тях лица.

За съжаление, и през 2017 г. имаше редица терористични атакти по света, в които невинни хора загубиха живота си. В нашето съвремие, когато страхът от терора се е настанил в съзнанието на модерните общества, мерките срещу финансирането на тероризма, които банката следва да прилага, придобиват критично значение. Продължаващият миграционен натиск, започнал с разразяването на военните конфликти в Близкия изток и икономическата нелегална имиграция също се свързват с повишена опасност от действия, целящи пране на пари и финансиране на тероризъм.

Санкции

Санкциите представляват официални ограничения върху дейността на конкретни гържави, лица, организации и фирми, които са предназначени да предотвратяват финансирането на дейности, свързани с разпространение на оръжия, организирана престъпност, тероризъм и други. Банката разполага със системи и средства за контрол, които са необходими за спазването на всички финансови санкции и експортен контрол. През 2017 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 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. Комисията за защита на личните данни разгледа три жалби срещу Пощенска банка, но никоя от тях не бе намерена за основателна. На всички запитвания от клиенти, постъпили в банката, относно обработването на личните им данни е отговорено детайлно и когато е било необходимо, са предприемани съответните действия.

Предотвратяване на измами и корупционни практики

Предотвратяването на измами и корупция гарантира, че Пощенска банка е надежден и доверен партньор във всичките си стопански дейности. Управление „Правомерност“ и отдел „Оперативен риск“ работят в тясно сътрудничество с им специалистите на банката за осигуряване на ефективни и ефикасни начини за превенция и ранно разкриване на измамите.

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 финансовата институция са ангажирани да осигурят съответните средства за борба със злоупотребите. Банката изисква от своите служители да работят винаги добросъвестно и да опазват активите и ресурсите под тяхна отговорност. Банката изисква от служителите да докладват за всеки случай на злоупотреба или основателно подозрение за такава.

Кодекс за поведение

Кодексът за поведение е вътрешен документ, който се прилага в допълнение към изискванията на нормативната рамка и цели определянето на общи вътрешни правила и принципи за професионално и етично поведение, които да бъдат спазвани от служителите на банката при изпълнение на задълженията им. Целта му е да развие и утвърди стандартите на поведение и професионална етика, които са били неразделна част от културата на Пощенска банка по пътя на нейното развитие през годините. Документът 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.

Всички служители на Пощенска банка са обучени в антикорупционните политики на организацията. През годината всички обучения на служителите включват презентация на управление „Правомерност“, в която се разглеждат горните въпроси. Въвеждащите програми за новопостъпили служители включват сесии, на които се разглеждат Кодексът за поведение и Политиката при случаи на злоупотреби.

Институционални проверки

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

РЕКЛАМА И ПРОМОТИРАНЕ

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

Фокусът на продуктовата комуникацията на банката през 2017 г. беше насочен към промотиране на потребителското кредитиране. Ефективните рекламни кампании помогнаха за налагането на един от най-успешните продукти за годината - програма за обединение на задълженията „Повече днес“, позиционираха успешно удобната кредитна карта за теглене в брой Mastercard Cash, дадоха успешен старт на първите кредитни центрове за бързо кредитиране от утвърдена банкова институция.

През 2017 г. кредитите за обединение на задълженията бяха едни от най-активно комуникираните и предлагани продукти за целия банков сектор. Пощенска банка последва тази тенденция и предложи на своите клиенти продукт със сериозно предимство и отличителна комуникация под надслов „Повече днес“. Предимството за клиентите на програма „Повече днес“ е намаляване на общата вноска по всички кредити. За да насочим вниманието на всички потребителски групи към нашата оферта, избрахме емоционален, но практичен подход със следното рекламно послание: „Когато доходите ти са по-ниски от нуждите ти, единственият „авариен“ изход изглежда намирането на втора работа. Освен ако не знаеш за нашата програма!“. Превърнахме нашето предложение в кратки истории, които разпространихме в няколко канала – телевизия, уеб, външна реклама, радио. Резултатът - над 600% ръст на новите кредити в категорията „Обединение на задълженията“.

Другият решителен ход в категория „Потребителско кредитиране“ беше създаването на Центрове за бързо кредитиране, които залагат на функционалното предимство на бързите кредити, но в същото време предлагат сигурността на утвърдената банкова институция. Благодарение на ясната и активна комуникация, както и избора на стратегически локации, кредитните центрове „Моменто“ се превърнаха в успешен бранд със своя собствена таргет група. Брандът продължава да се развива, обхващайки нови сегменти, различни от традиционната ни аудитория.

Привличането на нов, нетрадиционен сегмент беше целта на още един продукт – новата ни кредитна карта,



гобавяща към всички предимства на кредитната карта удобната функция теглене в брой. Mastercard Cash е насочена към аудитория, използваща кредитните карти като заместител на бърз и лесен кредит. За да стигнем до по-широка аудитория, включително хората, които не ползват кредитни карти, разказахме история за „тегленето“ като национална особеност с всичките ѝ комични нюанси. Така дадохме възможност на различните си групи клиенти да се припознаят в нея. Благодарение на умелото ползване на традиционните медии, достигнахме 140% ръст в подадените заявления на Mastercard Cash.

На база на проведени проучвания и анализи на потребителските нагласи, през 2017 г. предложихме нови решения на клиентите си в сегментите, където са най-чувствителни. Като алтернатива на стандартните депозити с минимална доходност, комуникирахме нова категория „Структурирани депозити“. Така дадохме възможност на клиентите си да обединят сигурността на депозита с възможността за доходност от непряка инвестиция. Кампаниите ни затвърдиха позициите на депозит INDEX, обвързан с индекса STOXX Europe 600 Health Care и Застрахователна програма EVEREST, свързваща застраховка „Живот“ с инвестиционен продукт.

През 2017 г. се фокусирахме и върху друг продукт за ежедневно ползване – сметка за заплатата. Превърнахме я в „Супер сметка“, при която удобството да плащаш онлайн води до второ удобство – 0 лв. месечна такса и дори възможност за бонус. Комуникирахме широко, предимно онлайн и с външна реклама, възможността за клиента да бъде освободен от такси с първата разплащателна сметка, която връща пари, вместо да взема.

Популяризирахме всички възможности, които Пощенска банка предлага за подкрепа на малкия бизнес, обезпечени от европейски програми и гържавни фондове: Агро овърграфт „Навреме“ за осигуряване на оборотни средства в селското стопанство, Инициатива за МСП за покриване на инвестиционни и оборотни нужди с помощта на ЕК и Европейския фонд за регионално развитие, план „Бъдеще“ за финансиране на проекти, одобрени по европейски програми. Всички те достигнаха до съответната аудитория с помощта на комуникация в специализирани издания и сайтове.

Не пренебрегнахме и ежедневните нужди на индивидуалните си клиенти, които не ползват активно банкови услуги. За тях промотирахме изпращане на пари чрез Western Union и Пощенска банка - услуга, комбинираща удобство с възможност да получиш награда за това, че си наш клиент.

Благодарение на добре таргетираната реклама и иновативните продукти, агресиращи актуални потребителски нужди, продължихме да се позиционираме като модерна банка, предлагаща гъвкави решения и изпреварваща очакванията на пазара.

Банката е член на Българската асоциация на рекламодателите (БАР). Сред целите на организацията са саморегулация на посланията към потребителите, активното участие във всички процеси и проекти, свързани с прилагането на европейските и световни практики в областта на рекламата, поддържане на ефективен и ползотворен диалог с медиите за провеждане на отговорна, коректна и прозрачна рекламна политика. БАР предоставя на членовете си информация относно законови, регулаторни и производствени въпроси, споделяне на добри практики, както и новости в технологиите и тенденциите в рекламната комуникация. Банката следи за спазването на Закона за защита на потребителите, Закона за защита на конкуренцията, Закона за кредитните институции, Закона за банките и Закона за потребителския кредит, които регламентират предоставянето на информация за банковите продукти, като всяка рекламна комуникация се съгласува с управление „Правно“.

РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ

Човешки ресурси

Успехите на организацията във всяка една област не могат да се разглеждат извън темата за ролята на човешкия капитал. Менеджмънтът на Пощенска банка споделя разбирането, че грижата за служителите, тяхното развитие и мотивация са от ключово значение за организацията, за постигането както на краткосрочните, така и на стратегическите ѝ цели. Динамичната обстановка и силната конкурентност на банковия пазар поставят високи и многопосочни изисквания пред управление „Човешки ресурси“, свързани както с подбор 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 (65%) се запълват посредством подбор от т.нар. „вътрешен пазар“, т.е. чрез повишаване и преназначаване на служителите. Доказателство за това е ръстът по този показател – близо 25% в сравнение с 2016 г. 35% от откритите позиции през 2017 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 2017 г. 92% от новоназначените служителите в банката притежаваха висше образование. Високите критерии при подбор се доказват също от факта, че през 2017 г. 70% 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 мениджмънта 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 на тяхното разбиране за значението на предоставянето на най-високо качество на клиентско обслужване. Както и през предишните години, така и през 2017 г. поставихме специален акцент върху свързането 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 с 60% спрямо 2016 г. Това бе постигнато посредством оптимизиране на процеса, начина на провеждане на обученията и въвеждане на електронна (дистанционна) форма на обучение. През 2017 г. продължи разработването на нови области на приложение на новите обучителни технологии като онлайн и дистанционното обучение, което повиши коефициента, отчитащ съотношението учебни часове в зала спрямо електронно обучение, от едва 1% за 2016 г. на 17% за 2017 г.

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 награждане, съобразени с нуждите на персонала. През 2017 г. в банката бе изградена 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 управление „Клонова мрежа“. Изграден бе и учебен банков клон с обособени гишета с цел усъвършенстване на практическите знания и умения на новоназначените служители. През 2017 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 подсили подходящо обучение и плавен преход за служителите от звената, които претърпяха структурни промени.

Структурирано обучение „на място“

И през 2017 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 2017 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. Тестовите 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 2017 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 наблюдава и на начина, по който тези цели са били постигнати и подготвя 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, овърграфт 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 2017 г. бе организирано обучение по първа помощ за всички ръководители на управления в Централата на банката. То беше проведено от лекари, представители на „Академия Първа помощ“, с цел даване на навременна първа помощ при инцидент или в случай на нужда.

НАМАЛЯВАНЕ НА ВЪГЛЕРОДНИЯ ОТПЕЧАТЪК

ЕКОЛОГИЧНА ПОЛИТИКА НА ПОЩЕНСКА БАНКА

За Пощенска банка устойчивото бизнес развитие е много по-голяма ценност от краткосрочната доходност и други търговски ползи. Вярваме, че дългът ни към природата, от която сме част, е ключов елемент от грижата ни за благополучието на всички заинтересовани страни и на цялото ни общество. Затова се стремим да намалим негативното въздействие на 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 разполагаме с разнообразни възможности да изостряме общественото внимание към даден въпрос. Същевременно това засилва огромната ни отговорност към обществото и необходимостта да служим за пример за своите колеги, партньори, клиенти и съграждани.

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

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



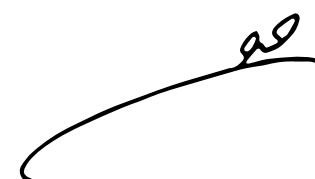
Петя Димитрова

Председател на УС и главен изпълнителен директор



Димитър Шумаров

Член на УС, изпълнителен директор и главен финансов директор



Асен Ягодин

Член на УС, изпълнителен директор

ЗАЩИТА НА ОКОЛНАТА СРЕДА

1. Екологичното управление в Пощенска банка

Днешният свят е изправен пред феномена на замърсяване и изменение на климата. Едва ли има човек или организация, които да се съмняват в значението на управлението на последиците от климатичните промени и замърсяването и в изработването на подходящи мерки за справянето с тях.

Съществуват два основни типа екологични аспекти на дейността на една организация - преки и косвени. Те водят до проявлението на два съответни типа въздействия. Преките въздействия върху околната среда произтичат от функционирането на дадено предприятие (оперативен отпечатък), а непреките са следствие на продуктите и услугите, предлагани от компанията.

Банките до голяма степен не оказват пряко въздействие върху околната среда, тъй като потреблението на енергия и други ресурси е незначително на фона на други индустрии. Те обаче могат да допринесат значително за усилията за опазване на околната среда чрез селективни практики по отпускане на кредити, както и чрез прилагане на управление на екологичния риск в кредитните си портфейли. Освен това банките могат да бъдат добър пример за обществото, като показват активна грижа за ефективното управление на вътрешните ресурси.

Пощенска банка се ангажира активно да управлява както прякото, така и непрякото въздействие от дейността си върху околната среда. Тя е единствената банка в България, която има свой собствен Зелен съвет и отдел по околна среда в организационната си структура. Те работят за опазване на околната среда както чрез ограничаване на ресурсите, консумирани от банката, така и чрез финансовата си дейност. Освен това членовете на Борда организират различни инициативи на открито, включващи и останалите служители. Банката инвестира в собствената си вътрешна програма „Зелени заедно“, която развива със собствени средства и реализира чрез доброволната работа на служителите си.

Реализирането на съвкупност от различни вътрешни инициативи в областта на опазването на околната среда бе причината Пощенска банка да бъде отличена като най-зелената банка в България за 2017 г. В рамките на седмичните годишни награди на b2b Media – „Най-зелените компании на България 2017“.

2. Управление на потреблението на ресурси в Пощенска банка

С оглед на особеностите на дейността си Пощенска банка е идентифицирала като значими 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 2017 г. Резултатите от тях са представени в Таблица 1, като са използвани три екологични индикатори.

Таблица 1. Потребление на енергия, вода и хартия от Пощенска банка, 2012-2017

ИНДИКАТОР	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017-2016 ^Δ	2017-2012 ^Δ
Въглеродни емисии от използването на електрическа енергия, тонове	7 421	6 096	5 558	5 391	5 289	4 071	-23%	-45%
Вода, м ³	89 217	81 740	52 646	46 767	46 899	45 638	-3%	-49%
Брой листа хартия	37 610 615	34 315 000	32 325 000	30 073 000	31 122 005	30 902 332	-1%	-18%

Източник: Изчисления на „Екологичния офис“ въз основа на данни от отделите „Сгради“ и „Административен“.

През 2017 г. Пощенска банка стартира иновативен проект, целящ постепенното въвеждане на дигитални подписи върху всички документи от трансакции 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. Оценка на цялостния ефект от този проект ще може да бъде направена в края на 2018 г., когато се очаква неговото завършване.

Полагат се значителни усилия по отношение на обучението на служителите по въпросите на екологичното управление. Така през 2017 г. 133 служители от сектор „Банкиране на дребно“ от цялата страна преминаха през вътрешно обучение по въпросите на управлението на екологичния риск в кредитирането.

Като социално-отговорна институция, през 2017 г. банката стартира своята най-нова инициатива – „Герои в зелено“, която ще продължи през 2018 г., като част от цялостната си политика в областта на устойчивото развитие и екологично управление. 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 избераат, и които показват, че едно обикновено действие може да доведе до устойчива промяна. В рамките на едва няколко месеца от започването на инициативата бяха стартирани шест проекта, насочени към подобряването на състоянието на околната среда и подкрепа за обществото.

Освен работата в областта на преките аспекти и въздействието им върху обществото, Пощенска банка последователно изследва и последиците от **непреките аспекти** на дейността си. 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 на кредитния процес, както и ролите и отговорностите на всички страни, които участват в него.

Пощенска банка определи следните **цели за 2018 г.** в областта на екологичното управление:

- Постигане на оптимизация на ресурсите под формата на 1% намаление на потреблението на енергия, хартия и вода в резултат на въвеждането на съвкупност от мерки;
- Стартиране на електронни 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 спомогне за реализирането на поставените цели.

3. Глоби, санкции и съдебни дела

През 2017 г. Пощенска банка не бе санкционирана, нито участва в съдебни дела по въпроси, свързани с опазването на околната среда.

ОБЩЕСТВЕН ПРИНОС

И през 2017 г. инвестициите в устойчиво развитие бяха основен елемент в дейността на Пощенска банка. Освен върху основната си бизнес дейност, банката продължи да се фокусира и върху нуждите на местната общност, като реализира собствени инициативи и подкрепи програми на утвърдени институции и организации, стремежи се да бъде техен дългосрочен партньор.

Финансовата институция е изключително активна в сферата на корпоративната социална отговорност и всяка година осъществява редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Сред тях бяха благотворителното щадетно бягане Postbank Business Run, вътрешната програма „Зелени заедно с Пощенска банка“, най-новата вътрешна инициатива „Герои в зелено“, участието в най-разпознаваемия проект на Глобалния договор на ООН – „Гордея се с труда на моите родители“, партньорството с Американския университет в България и Националната търговско-банкова гимназия. Проектите ѝ за социална отговорност бяха отличени с награди в най-престижните конкурси в страната.

ИНВЕСТИЦИИ В ОБРАЗОВАНИЕТО



Насърчаването на образованието и на успешните млади хора е неизменна част от корпоративната философия на Пощенска банка. През 2017 г. банката стартира процеса по кандидатстване и одобрение за традиционната си лятна стажантска програма в сектор „Банкиране на гребно“. Стажантската програма е част от политиката за корпоративна социална отговорност на банката в подкрепа на младите хора вече повече от 10 години.



Пощенска банка се включи в осмото издание на изложението „Дни на кариерата“, което тази година се проведе в Университета за национално и световно стопанство. То дава възможност на студенти и млади специалисти, които търсят кариерно развитие в различни области, да се срещнат с компаниите-лидери в секторите, и да открият своето ново работно място или да се включат в активна стажантска програма.

И през 2017 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки. Postbank Next заслужено спечели второ място в училищната надпревара.



За трета 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. Финансовата институция активно участва в Open House, събитие на Американския университет в България. Банката се включи в международния форум Next DiFi 2017, организиран от b2b Media, и във втората годишна конференция „Финансите в дигиталния свят“, организирана от вестник „Банкеръ“.

С основната подкрепа на Пощенска банка за пръв път в София се проведе първата международна конференция Dare to Scale, организирана от българския офис на глобалната предприемаческа организация Endeavor.



С ентузиазъм екипът на банката подкрепи за втора поредна година събитието на списание Forbes – форум „30 под 30“, който събра на едно място 200 от най-успешните млади хора в България – предприемачи, мениджъри, хора със социална кауза, спортисти и артисти.

През март 2017 г. специалисти от банката взеха участие в „Европейската седмица на парите“. Съвместната инициатива е на Европейската банкова федерация, Асоциацията на банките в България и други национални банкови сдружения, като цели да подобри нивото на финансово образование на учениците в основните и средните училища в Европа. Експерти от банката проведоха открити уроци за повишаване на финансовата грамотност пред осмокласници от Професионалната търговската гимназия в гр. Бургас и от Профиланската английска гимназия „Гео Милев“ в гр. Русе. Ученици от 10-и клас на Американския колеж в София присъстваха на полудневно обучение в управлението „Корпоративно банкиране“ и „Корпоративни комуникации и маркетинг“ в Централата. Представители на банката бяха домакини и на третокласници от 23 СОУ „Фредерик Жолио-Кюри“ в гр. София.

През 2017 г. Пощенска банка се присъедини и към Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, за да разшири допълнително своите инициативи в подкрепа на обществото и околната среда. С присъединяването банката още веднъж заявява своята готовност да провежда корпоративна политика, която спазва 10-те универсални принципа за социална отговорност и опазване на околната среда на Глобалния договор. Банката отваря врати за деца от София в рамките на най-разпознаваемата инициатива на Глобалния договор на ООН – „Гордея се с труда на моите родители“. Нейната цел е да представи труда като ценност и потребност. Програмата създава съпричастност с ценностите на труда и напредъка в живота, благодарение на лични качества, способности и натрупани знания. Помага и за професионалната ориентация на децата, дори и в по-ранна възраст. Чрез специално разработени игри и учебни презентации децата научават по какъв начин трудът на възрастните е важен и какво е да си банкер.



ИНВЕСТИЦИИ В ОБЩЕСТВОТО

През годината банката продължи своята дългосрочна подкрепа и работа с хора в неравностойно положение и стимулирането на активната им роля в обществото. По случай 1 март Пощенска банка традиционно раздаде над 14 000 ръчно изработени мартеници като специален подарък за клиенти, партньори и служители. Партньори в инициативата на банката за осма поредна година бяха фондация „Трета възраст“ в гр. Русе и асоциацията „Бъдеще за децата с увреждания“ в гр. Казанлък, които изработиха и коледни картички за клиенти и партньори на банката.



Финансовата институция ежегодно инвестира в изграждането на изцяло арка в центъра на гр. София като празничен подарък за жителите и гостите на града. По този начин всяка година



допринесе за коледната украса на столицата.

Благодарение на подкрепата на банката изложбата „Българските чехи“ се проведе и в гр. София след успешното си представяне в Националната библиотека в гр. Прага. Тя беше част от програмата на 11-ата среща на българските медии, организирана традиционно от БТА.

ИНВЕСТИЦИИ В СПОРТА

Пощенска банка подкрепя спортните изяви на служителите си. През юни 2017 г. тя отново бе основен партньор на благотворителното щафетно бягане Postbank Business Run 2017, организирано ежегодно от спортен клуб „Бегач“. Общо 250 отбора от 120 компании от различни сектори се състезаваха в подкрепа на две каузи. Благодарение на инициативата събраните средства от 9 504 лв. бяха дарени по проекти на фондация „Сийдър“ за организиране на едногодишна трудотерапия за 15 деца и младежи с увреждания и по проект на фондация „Воден път“ за осигуряване на водна рехабилитация на 15 деца с увреждания за шест месеца. Финансовата институция за втора поредна година бе отличена и със специално признание от спортен клуб „Бегач“ за това, че участва в Postbank Business Run 2017 с най-много отбори в категория „Компания с 500+ служители“.



За първи път през 2017 г. се проведе и най-голямото регионално фирмено състезание – Business Run Пловдив 2017, в което отново сред партньорите е Пощенска банка. Събраните 2 500 лв. от таксите за участие в състезанието бяха дарени на сдружение „Празнични герои“ и тяхната инициатива „Любов в действие с Празнични герои“ в помощ на 28 социално слаби семейства в гр. Пловдив, както и на Центъра за психологически консултации „Феникс“ в подкрепа на деца и техните майки, пострадали от домашно насилие.



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 2017 г. в Международния спортен работнически фестивал, който донесе и престижното първо място на баскетболния отбор на банката. Футболният отбор на компанията пък стана носител на сребърна титла в 14-ата Олимпиада на бизнес лидерите, която се проведе тази година.

ИНВЕСТИЦИИ В ЕКОЛОГИЯТА

Банката се стреми да възпитава както служителите си, 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 си, но и да намали негативното си въздействие върху околната среда, като използва всяка възможност, с която може да допринесе за опазването на природата.

Финансовата институция има свой „Зелен борг“ и звено „Екологичен офис“, които работят

за намаляване на екологичното ѝ въздействие върху околната среда както по отношение на ограничаване на консумацията на ресурси от банката, така и по отношение на финансиращата ѝ дейност. Действията са насочени в много направления - пестене на енергия, оптимизиране на количеството вода, което се употребява, намаляване употребата на хартия, рециклиране на хартия и тонери, рециклиране на IT техника и др. Освен това членовете на „Зеления борг“ на банката организират различни инициативи на открито, в които увличат и колегите си. Финансовата институция инвестира в собствена вътрешна програма, озаглавена „Зелени заедно с Пощенска банка“, която развива изцяло със собствени средства и реализира чрез доброволен труд на служителите си. Институцията продължава да бъде единствената банка с работещо звено от доброволци, които подкрепят всички усилия на банката да бъде все по-отговорна в потреблението на ресурси.



Като част от цялостната си политика за устойчиво развитие и природосъобразно поведение, и в ролята си на социално отговорна институция, през 2017 г. банката създаде най-новата си вътрешна инициатива „Герои в зелено“, която ще бъде продължена и през 2018 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 се постигнат устойчиви промени.

От старта на инициативата, само в рамките на няколко месеца, бяха реализирани шест проекта за подобряване състоянието на околната среда и в подкрепа на обществото. Екипът на Пощенска банка в гр. Самоков подкрепи проект на Общината за облагородяване на зона за отдих в старата част на града. Десет къщички за птички и пет хранилки бяха поставени в района на Централата на банката благодарение на съвместните усилия на нейни служители и представителите на „Спасителен център за диви животни“ в гр. Стара Загора. Екипът на клон „Дондуков“ се включи активно в ремонта на дворно пространство на детска градина в с. Церово. Служители от отдел „Връзки с клиенти“ и клон „София-Плиска“ облагородиха района пред клона на банката и поставиха пейки за гражданите, а екипът на „Индивидуално банкиране и алтернативни канали“ почисти и облагороди пикник зона до парк комплекс „Камбаните“ в гр. София, като постави и къщички за птици. В инициативата се включва и екипът на банката в гр. Стара Загора, който също облагороди района пред клона и постави пейки за гражданите.



За цялостната реализация на вътрешната инициатива Пощенска банка получи наградата „Най-зелена банка в България“ от седмите годишни награди на b2b Media „Най-зелените компании на България 2017“.

ДРУГИ ДАРИТЕЛСКИ ИНИЦИАТИВИ

Банката традиционно подкрепя и националната кампания „Великден за Всеки“ – „Дари празник на баба и дядо“, която през 2017 г. отново се проведе под патронажа на Омбудсмана на Република България.

Служителите са и редовни дарители на Националния център по трансфузионална хематология и участват в акции за кръводаряване, които се организират и провеждат в Централно управление.

