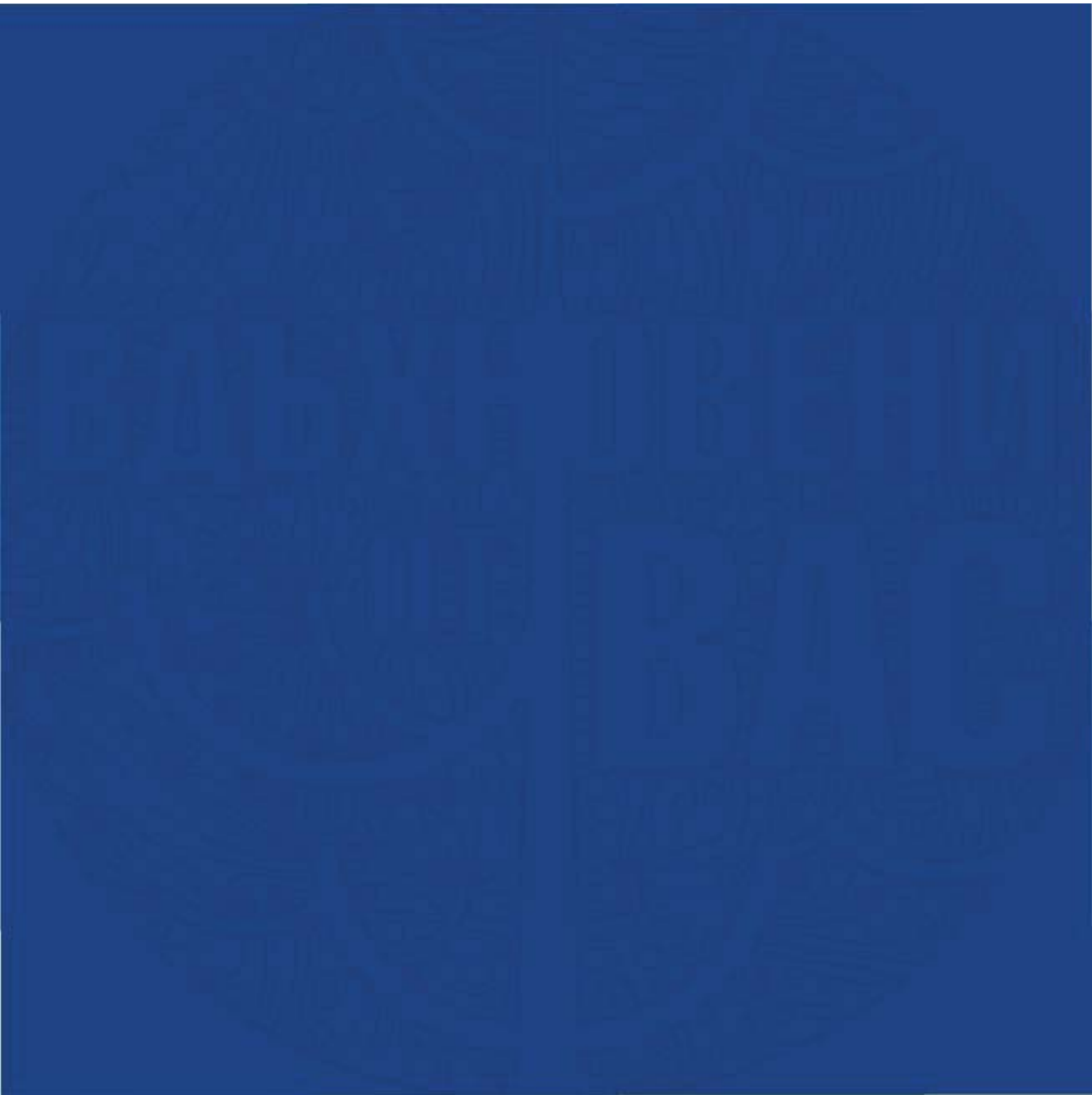




ДОКЛАД ЗА  
ФИНАНСОВОТО  
СЪСТОЯНИЕ  
И УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

2011







# СЪДЪРЖАНИЕ

## ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА

Писмо до акционерите	04
Профил на Банката	08
Преглед на финансовото представяне	10
Мениджмънт и акционери	16
Преглед на бизнеса	18
Структура на управление и управление на риска	28

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Доклад на независимия одитор	38
Доклад на директорите	40
Основни финансови отчети	50

## ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

Писмо до заинтересованите страни	60
Ръководни принципи и възгледи	62
Принос към устойчивото развитие	66
Подобряване качеството на продуктите и услугите	68
Информационни технологии и иновации	70
Отговорно поведение и отговорност за качеството на продуктите	74
Развитие на човешкия капитал	80
Намаляване на екологичния отпечатък	88
Обществен принос	94

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

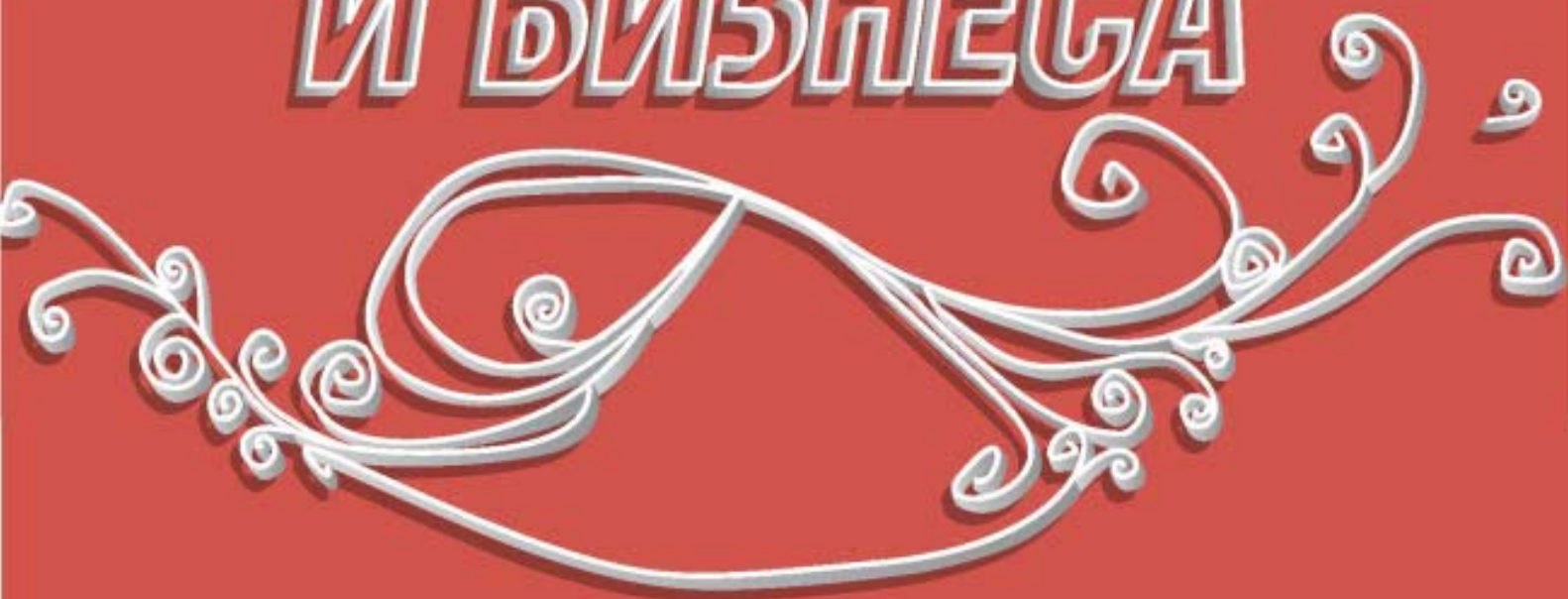
Независим доклад за изразяване на сигурност	104
Индекс на съдържанието съгласно GRI	108



**ПРЕГЛЕД НА  
ФИНАНСОВОТО**



# ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА





ПИСМО ДО  
АКЦИОНЕРИТЕ

“Ако кажем, че 2011-та година бе година на предизвикателствата за цяла Европа и в частност за България, най-вероятно ще подценим случилото се.”

Уважаеми акционери,

Ако кажем, че 2011-та година бе година на предизвикателствата за цяла Европа и в частност за България, най-вероятно ще подценим случилото се. Годината започна обещаващо с благоприятни перспективи, но въпросите, свързани с фискалната дисциплина на правителствата и способността им да управляват финансите си, излязоха агресивно на преден план. Към второто тримесечие на годината те се оказаха водещи в световния дневен ред и хвърлиха сянка върху надеждите за организирано и устойчиво възстановяване на Еврзоната.

Условията в България очевидно са отражение на тези при нашите съседни и Еврзоната като цяло, не на последно място поради тесните търговски връзки между отделните държави. Първоначално окуражаващите сигнали бяха бързо ревизирани и настроението отново стана мрачно. Гражданите и компаниите заеха изчаквателна позиция по отношение на бъдещите си планове и потенциални лични и бизнес инвестиции.

От една страна, банковата система спечели от тази предпазливост, защото получи допълнителните спестявания на гражданите и бизнеса, които по този начин показаха доверието си в системата. Всички банки и особено БНБ се справиха много добре с овладяването на трудната ситуация. От друга страна, това също така означаваше, че физическите лица избягваха да поемат нови задължения, особено под формата на кредити за лично ползване, докато редица големи компании решиха, че моментът е подходящ за разширяване на производството, особено в сферата на експорта.



Нашата банка продължи да се представя добре в тази изпълнена с предизвикателства среда. Останахме печеливши въпреки натиска върху приходите поради липсата на нов бизнес на пазара като цяло. Със сигурност нашата стратегия продължава да е подкрепа на местната икономика както и когато е възможно, а подобряването на пазарните условия само ще помогне на всички ни да продължим напред в подходящия за това момент.

Несъмнено ликвидността е основен приоритет за нас предвид несигурността, свързана с набирането на нови средства както на международните, така и на местните институционални и финансови пазари. В резултат на това ние се съсредоточихме върху привличането на депозити от физическите лица, което бе доказателство, че обществеността продължава да има високо доверие в нас. По този начин успяхме да заменим значителна част от по-нестабилното външно финансиране и корпоративни депозити с по-стабилните и диверсифицирани депозити на физически лица. Нещо повече, ние съумяхме да постигнем това редом с друга от нашите основни цели – значително намаляване на стойността на привлечените средства, което подкрепи нашите финансови резултати.

В допълнение на това продължихме да си сътрудничим тясно с местни и международни организации като ЕБВР, ЕЦБ и ББР, осигурявайки си финансиране, което насочихме към реалната икономика.

Освен това си струва да отбележим, че през изминалата година подобрихме капиталовата база с два пункта, достигайки 15.44% в края на 2011 г.

Както посочихме, нашата цел е да продължим да подкрепяме реалната икономика, като предлагаме финансови продукти, кредити и услуги в подкрепа на жизнеспособни проекти, целесъобразни при настоящите условия и с перспективи за устойчиво развитие. Ето защо успяхме да постигнем положителен ръст в общия кредитен портфейл на банката в среда на застой, въпреки значителните предсрочни и други погасявания и като цяло намаляването на дела на заемния капитал в различни сектори на икономиката.

Предвид предпазливостта на гражданите, вниманието отново се насочва към корпоративния бизнес в опит да се гаде тласък и верижният ефект да се усети като резултат от цялата икономика. Ето защо ние твърдо подкрепяме и активно участвахме в създаването на Асоциацията на българските износители, чиято цел е насърчаване на експортно ориентираните браншове в България.

Желанието ни за постоянно подобрене на услугите ни за корпоративни клиенти доведе до стратегическото решение през 2011 г. да интегрираме в банката факторинговите услуги, които до този момент бяха предлагани от клон на „И Еф Джи Факторс С.А.“. По този начин ще можем да създадем „обслужване на едно гише“ за нашите клиенти, като им предлагаме пълната гама от банкови продукти и услуги за развитието на техния бизнес. Същевременно нашите клиенти от малкия и среден бизнес успяха да се възползват от новата кредитна линия в размер 7.25 милиона евро от Българската банка за развитие, която подписахме през август 2011 г.

Управление „Капиталови пазари“ заслужава похвала за своята ангажираност и подкрепа на останалите бизнес звена, а също и за постигане на забележителни резултати в основните си сфери на компетентност, като паричните пазари, търгуването с дългови книжа и попечителските услуги.

Както споменахме по-горе, при банкирането на дребно виждаме малки възможности за ръст в потребителските и лични заеми. Въпреки това се наблюдават сигнали за активност в ипотечния сектор вероятно защото гражданите усещат, че цените на недвижимите имоти са достигнали много ниско ниво, ако не и самото дъно, а също така имат повече вяра в перспективите за бъдещето си. През годината пуснахме на пазара множество продукти, като потребителски кредит с фиксирана лихва, нов

ипотечен кредит и специален депозит по повод 20-годишнината на банката, с които да отговорим на постоянно растящите потребности на нашите клиенти – физически лица. Както винаги пускането на всичките продукти на пазара бе подкрепено от силна рекламна кампания с цел утвърждаването на нашите позиции.

Приходите бяха поставени под натиск през 2011, засенчани от по-бавните темпове на икономическа дейност и по-слабото търсене на нови банкови и други финансови продукти като цяло. Въпреки това ние успяхме да поддържаме цените на нива, съобразени с рисковете и предизвикателствата на средата. По същия начин намалихме разходите си за финансиране, което подкрепи нетния лихвен марж, въпреки трудната среда за привличане на нови средства. Нещо повече, успяхме да съхраним на практика непроменени приходите от такси и комисиони, което облекчи натиска върху приходите.

Продължаваме да упражняваме много стриктен контрол върху разходите в Банката, като поддържаме съотношението разходи – приходи на много приемливи нива. Все пак ще продължим да наблюдаваме стриктно разходите и можем да използваме част от тях да компенсирате бъдещи слабости в приходната част.

След три години работа в режим на криза се надяваме, че най-лошото е зад нас и под контрол. Разходите ни по провизии през годината останаха по-високи от желаните нива, въпреки това към края ѝ започнахме да виждаме сигнали за нормализиране и то в области, където първоначално имаше силни затруднения, а именно – потребителските кредити. При ипотечното и фирмено кредитиране все още има трудности и необходимост от реструктуриране, но поне сме установили и определили в голяма степен размера на проблемния портфейл.

Уверени сме в бъдещето, защото сме установили необходимите процеси и разполагаме с професионални и добре обучени служители. С помощта на нашите гъщерни гружества „И Еф Джи Пропъртис“ и „ИМО“ сме в състояние да управляваме значителна част от проблемния портфейл. Сътрудничеството с тях е важно, защото днес пазарът на недвижими имоти не функционира нормално и често е трудно да се определи справедлива пазарна цена. Като цяло сме доволни от екипа, който създадохме в управлението „Риск“ и тяхната работа.



В крайна сметка всичко опира до хората и ние се гордеем с нашите служители и тяхната ангажираност към клиентите. Те продължават да работят съвестно за привличането на нови клиенти, да обслужват вече съществуващите и са насреща за тези, които евентуално биха имали нужда от нови заеми за постигане на мечтите си или за справяне с настоящите си задължения. От наша страна ние продължихме да инвестираме в тях чрез провеждане на важни обучителни семинари и работни срещи, за да им помогнем да станат по-добри в работата си.

Няма съмнение, че постиженията на служителите от „Клонова мрежа“ ще бъдат напразни без подкрепата на работещите в Централно управление, които също показаха сериозни резултати. Нещо, което в миналото може би е било новост, вече се е превърнало в норма, като нашите служители имат многофункционални отговорности и подход, работейки едновременно на няколко фронта. Производителността и добрите резултати очевидно са ключови фактори в днешно време.

Излишно е да казваме, че нашето отлично сътрудничество с Централно управление на Групата, както и подкрепата и експертната помощ, която получихме от управление „Международни дейности“ на Централно управление, ни дадоха силно конкурентно предимство.

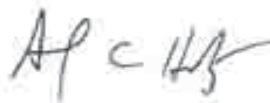
Въпреки че 2011 г. бе изпълнена с предизвикателства и много компании ограничиха дейностите, свързани с корпоративната социална отговорност, Пощенска банка остана активна и демонстрира своята ангажираност и отговорно поведение в полза на своите клиенти, служители, партньори и обществото като цяло. Банката продължи дългосрочните си проекти и дори стартира нови инициативи за подобряване благосъстоянието на обществото и бъдещето на страната. Пощенска банка е много активна в сферата на корпоративната социална отговорност и традиционно реализира редица обществено значими проекти в областта на образованието, грижата за околната среда, изкуствата, спорта и корпоративната благотворителност.

В началото на 2012 г. станахме свидетели на още по-силно влошаване на пазарните условия в сравнение с края на миналата година, допълнително изострени и влошени от суровите метрологични условия през януари и февруари. От друга страна стъпките за стабилизиране и разрешаване на кризата в Гърция и евентуално последващо

успокояване на пазарите в Европа ни дават основание за надежда. Икономическите условия продължават да бъдат изключително трудни за стартиране на нов бизнес, затова ние постоянно работим за удовлетворяване на потребностите на нашите клиенти в тежката икономическа среда.

Поставяме акцент върху създаването на нов бизнес, адекватно финансиране и силен счетоводен баланс. Ще продължаваме да инвестираме в нови технологии и да представяме Банката като лидер на пазара на новите технологии. Ще се възползваме от експертния опит на банката-майка за разработване на нови продукти, техническа помощ и консултации. Основно обаче ще разчитаме на собствените си сили и това да се утвърдим като независима институция, още повече след като преговорите за обявеното сливане с Алфа Банк бяха прекратени.

Дори и да са съществували съмнения, вече бе потвърдено, че новите норми за развитие ще се отличават съществено от старите норми в миналото. Въпреки това ние научихме своя урок и сме добре подготвени за предизвикателствата, които реалният живот ще ни предложи.



**Антъни Хасиотис**  
Главен изпълнителен директор

ПРОФИЛ  
НА БАНКАТА



Пощенска банка, с юридическо име „Юробанк И Еф Джи България“, е водеща универсална банка в България, която предлага широка гама от банкови услуги: различни видове сметки и депозити; потребителски заеми, ипотечни заеми; специални продукти за финансиране на малки и средни предприятия и предприемачи; корпоративни кредити; взаимни фондове; инвестиции и управление на парични потоци; операции с чуждестранна валута; кредитни и дебитни карти; банкови гаранции и акредитиви; търговия с ценни книжа и дейности по търговско финансиране.

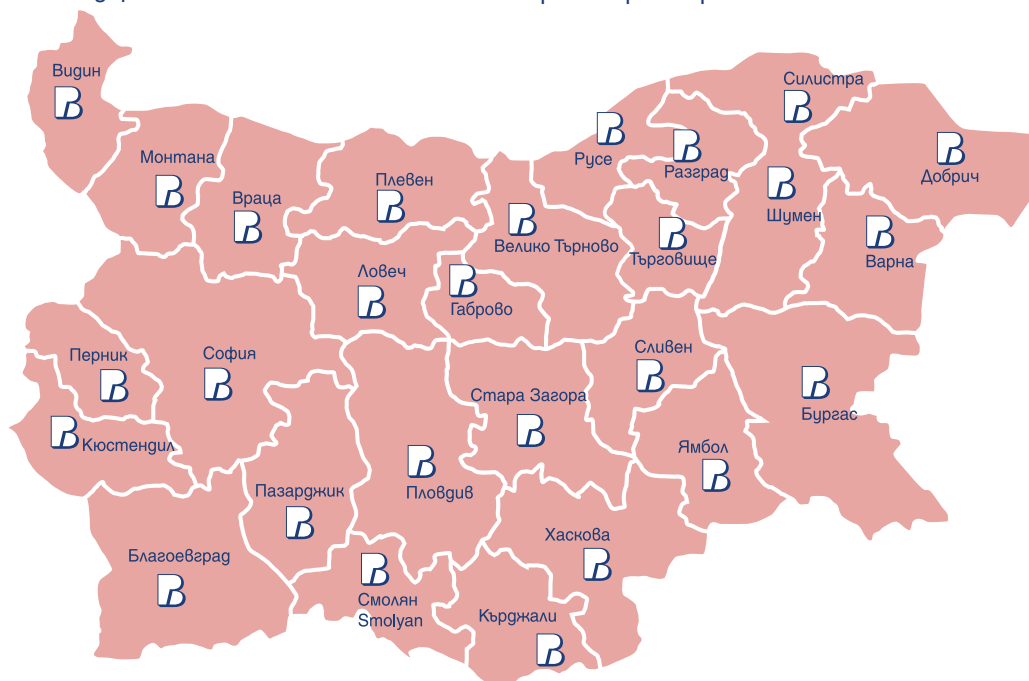
Банката има близо 10% пазарен дял, персонал от почти 3,000 служители и клонова мрежа с над 200 офиса в цялата страна.

Пощенска банка е член на Юробанк И Еф Джи Груп, европейска банкова организация с общи активи в размер на 76.8 милиарда евро (за финансовата 2011 г.). Групата има над 22,500 служители и предлага своите продукти и услуги чрез мрежа от 1 600 локации, както и чрез алтернативни канали за продажба. Юробанк И Еф Джи Груп присъства в Гърция, България, Сърбия, Румъния, Турция, Полша, Украйна, Обединеното кралство, Люксембург и Кипър. Тя е член на И Еф Джи Груп, международна банкова група с присъствие в 40 държави.

Юробанк И Еф Джи Груп започна да работи на българския пазар чрез своето дъщерно дружество Пощенска банка през 1998 г., като през следващите години развива дейността и на следните юридически дружества – Български Ритейл Сървисиз АД, И Еф Джи Лизинг ЕАД, И Еф Джи Ауто Лизинг ЕООД, И Еф Джи Пропърти Сървисиз АД, Юробанк И Еф Джи Факторс С.А. – клон България, ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД, ИМО Централен Офис ЕАД, ИМО Рила ЕАД и ИМО 03 ЕАД.

През декември 2006 г. Юробанк И Еф Джи придоби контрол върху друга банка в България – ДЗИ Банк. Пощенска банка и ДЗИ Банк се сливат през ноември 2007 г. под търговската марка на Пощенска банка и с юридическо название „Юробанк И Еф Джи България“ АД, като по този начин създават една от водещите банкови институции в страната.

Със своята успешна 20-годишна история Пощенска банка се нарежда сред водещите универсални банки в България. Общите активи на Банката достигат 5,991 милиона лв. към 31 декември 2011 г. В началото на 2011 г. Българската агенция за кредитен рейтинг присъди на Пощенска банка дългосрочен рейтинг BBB, със стабилна перспектива и краткосрочен рейтинг А-2.



ПРЕГЛЕД НА  
ФИНАНСОВОТО  
ПРЕДСТАВЯНЕ



## ФИНАНСОВО ПРЕДСТАВЯНЕ

ФИНАНСОВО ПРЕДСТАВЯНЕ	2011	2010
<b>Счетоводен баланс</b>		
Предоставени кредити и аванси на клиенти	5 175 346	5 222 861
Привлечени средства от клиенти	4 717 748	4 641 511
Акционерен капитал	911 798	905 775
<b>Общо активи</b>	<b>7 845 599</b>	<b>8 073 687</b>
<b>Отчет за приходите и разходите</b>		
Нетен доход от лихви	262 640	310 025
Нетен доход от такси и комисиони	59 577	61 561
Нетна печалба от търговия	1 887	1 553
Други оперативни приходи	1 961	1 222
<b>Общо приходи от дейността</b>	<b>326 066</b>	<b>374 360</b>
<b>Общо разходи за дейността</b>	<b>150 576</b>	<b>154 107</b>
Фонд за гарантиране на влоговете	-17 251	-17 101
Провизии за обезценка	-145 851	-139 801
Печалба преди данъци	<b>12 387</b>	<b>63 351</b>
Данък печалба	1 934	6 215
<b>Печалба след данъци</b>	<b>10 453</b>	<b>57 137</b>
<b>Ключови финансови съотношения</b>		
<b>Нетен лихвен марж</b>	<b>3.35%</b>	<b>3.84%</b>
<b>Съотношение разходи/приходи</b>	<b>46.18%</b>	<b>41.17%</b>
<b>Коефициент на обща капиталова адекватност</b>	<b>15.44%</b>	<b>13.34%</b>
<b>Съотношение кредити/депозити</b>	<b>101</b>	<b>96</b>
<b>Коефициент на възвращаемост на активите (след данъци)</b>	<b>0.13%</b>	<b>0.72%</b>
<b>Коефициент на възвращаемост на капитала (след данъци)</b>	<b>1.15%</b>	<b>6.53%</b>
<b>Печалба на акция</b>	<b>0.02</b>	<b>0.13</b>

Всички цифри са посочени в хиляди лева

\* Консолидирани данни за Пощенска банка (с юридическо наименование Юробанк И Еф Джи България) и другите дъщерни дружества на Юробанк И Еф Джи Груп в България.

## ИКОНОМИЧЕСКАТА СИТУАЦИЯ В ЕВРОПА

2011 г. бе година на големи предизвикателства за европейските държави. Европейската банкова криза и кризата с държавния дълг ескалираха бързо. Пазарният натиск вдигна лихвените проценти за рефинансиране на държавния дълг до непоносими нива и засили страховете, че в даден момент определени държави няма да могат да рефинансират. Кризата навлезе в етап, който политиците не са в състояние да контролират. Увеличи се натискът върху тях да действат бързо за възстановяване на доверието в кредитния пазар, както и ограниченията, пред които са изправени. Институционалните слабости в Еврозоната продължават да пречат на разрешаването на кризата и тежат върху кредитните рейтинги, като изгледите за смислена промяна в политическата рамка са малко.

Понастоящем Еврозоната се намира на кръстопът, който води или към по-тясна интеграция, или към по-голяма фрагментация. Макар и спъвана от неефективен фискален контрол и консенсусен подход към управление на кризата, Еврозоната притежава огромна колективна икономическа и финансова мощ. Ефективното решаване на кризата, съпътствано от по-тясна икономическа и финансова интеграция, ще помогне за запазване на предимствата на общия европейски пазар.

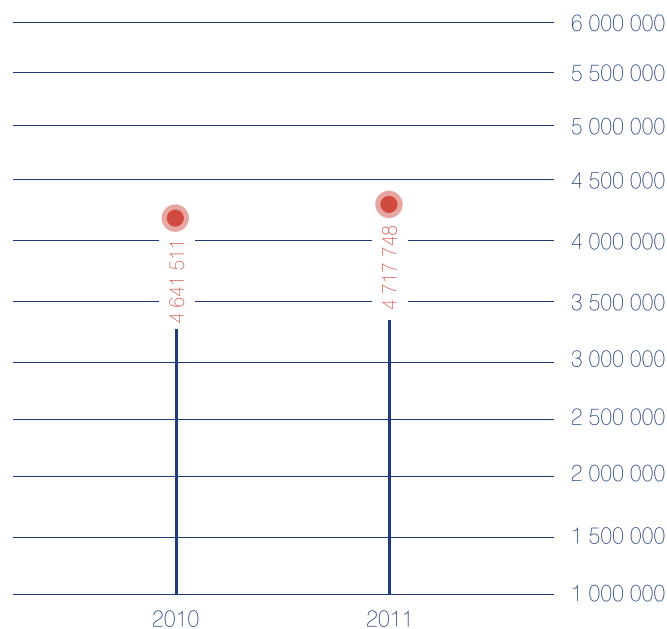
## ИКОНОМИЧЕСКАТА СИТУАЦИЯ В БЪЛГАРИЯ

Въпреки че българската икономика показва някои положителни признаци – икономическият ръст остава положителен, съотношението бюджетен дефицит – БВП остава ниско, инфлацията е ниска, а за безработицата се счита, че е под контрол – умерената икономическа и институционална сила на страната, съчетана с отрицателното въздействие на продължаващата криза в Еврозоната, не дават основание да се заключи, че България се намира в етап на възстановяване.

Струва си да се отбележи впечатляващият ръст на износа през 2011, довел до излишък по текущата сметка на платежния баланс. За съжаление, с развитието на рецесията в Еврозоната и ограничената диверсификация на българския износ, положителното развитие няма да се запази през 2012 г. Очакваните преки чуждестранни инвестиции и други входящи частни капиталови пото-

“ Въпреки усложнената вътрешна и международна икономическа ситуация през последните няколко години Пощенска банка и нейните свързани дружества успяха да запазят добро финансово положение.”

ци вероятно ще останат под нивата от 2009 г., но ще бъдат частично заместени с помощи и заеми, главно от ЕС. Конкументните заплати и ниски данъчни ставки би трябвало да подпомогнат частните инвестиции, а междувременно структурните фондове на ЕС ще поддържат държавните инвестиции. В общи линии това е обосновката за очаквания за ръст на БВП пог 1%.



Клиентски депозити  
Всички цифри са посочени в хиляди лева

Запазената фискална и валутна стабилност повлия на развитията в банковата система на България. През 2011 г. общите заеми се увеличиха с 4% на годишна база до 56 милиарда лв. (74% от БВП), което се дължи единствено на ръста в корпоративния сегмент, включително няколко изключително големи сделки. Основните двигатели бяха секторите с добри перспективи за развитие, главно експортно ориентирани такива. Положението обаче остава затруднено в браншовете, свързани с недвижимите имоти и в туризма.

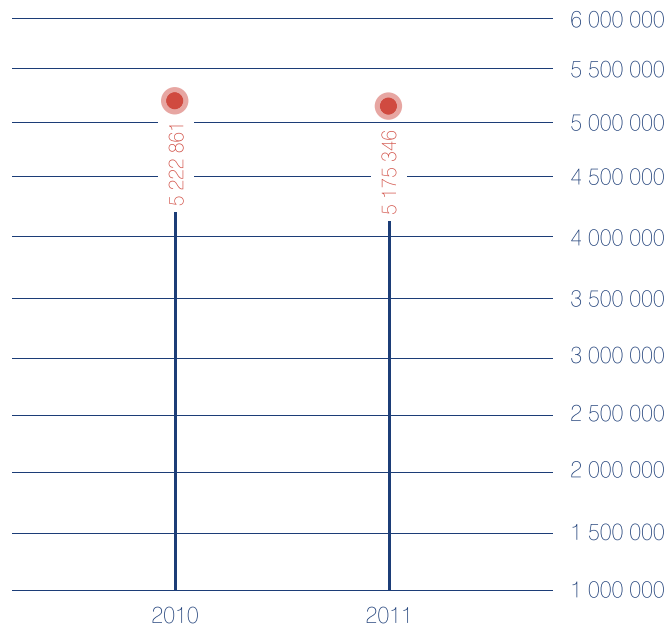
Търсенето на заеми от физическите лица остава слабо. Пазарът на недвижимите имоти е близо до най-ниските си нива, като може би вече ги е достигнал. Пазарът на ипотечните кредити бележи увеличение със скромния 1% до 9.4 милиарда лв. Пазарът на потребителските кредити се сви с 2%, като надеждността на съществуващия портфейл не може да бъде компенсирано с нови заемни средства.

Нивото на спестявания (70% от БВП) остава високо и при фирмите, и при физическите лица. Общите депозити се увеличиха с 5.88 милиарда лв. (13% на годишна база до 52.8 милиарда лв.). Физическите лица и домакинствата донесоха 3.8 милиарда лв. прираст. Трябва да отбележим, че високото равнище на фирмени спестявания е предизвикателство за икономическия растеж, тъй като забавя инвестициите, от които се нуждае икономиката.

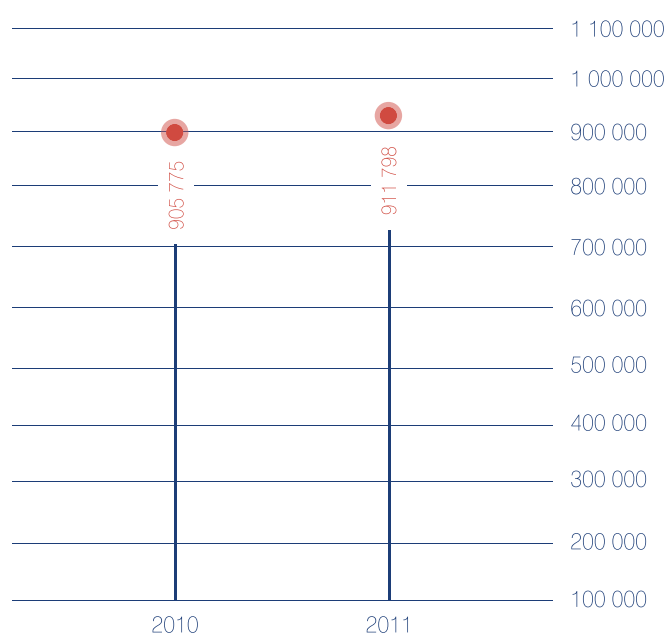
## ПОЗИЦИЯ НА БАНКАТА

През 2011 г. Пощенска банка отбеляза своя 20-годишен юбилей. През този период Банката успешно се утвърди като една от водещите български банкови институции. Въпреки усложнената вътрешна и международна икономическа ситуация през последните няколко години Пощенска банка и нейните свързани дружества успяха да запазят добро финансово положение.

Макар и да запази коефициент на ликвидните активи над 25% и коефициент на капиталова адекватност над 15% Банката изпита определено негативно въздействие върху приходите си. Въпреки това тя успя да защити собствения капитал и да остане печеливша, като през 2011 г. бе поставен специален акцент върху контрола на разходите, който включва не само ефикасността на разходите за дейността, а и цената на капитала.



Клиентски кредити  
Всички цифри са посочени в хиляди лева

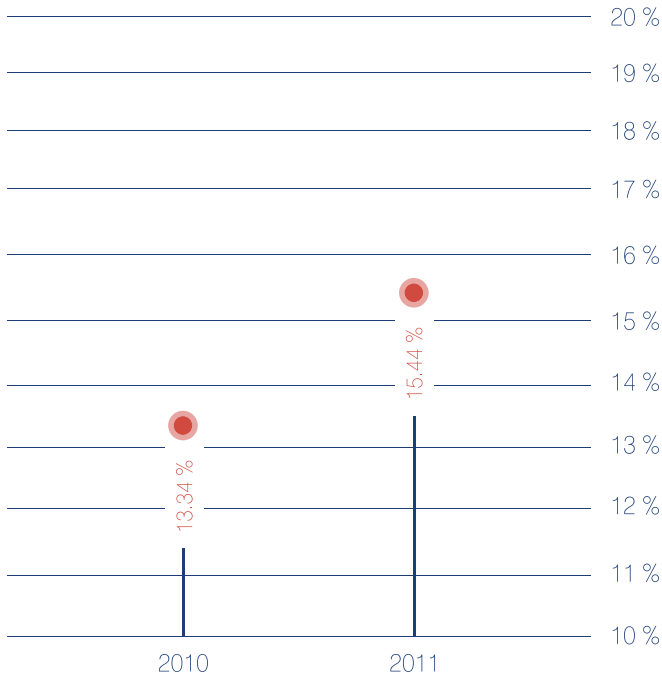


Акционерен капитал  
Всички цифри са посочени в хиляди лева

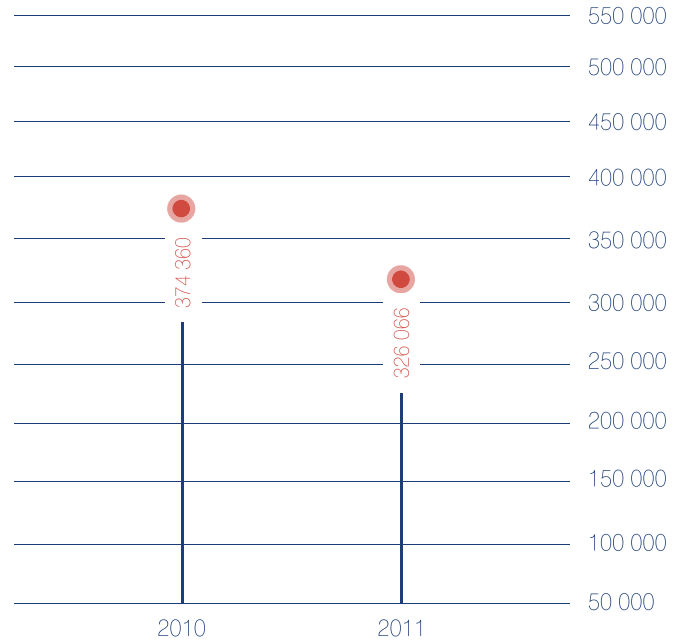
Разширяването на нашата депозитна база, като основен източник на финансиране, продължи да бъде ключов момент от стратегията на Банката. Увеличените вътрешни депозити от физически лица позволиха на Банката да подобри своята основна депозитна база и да намали зависимостта си от непредвидимото външно финансиране и нестабилните корпоративни депозити. Клиентските депозити бележат ръст до 4.71 милиарда лв. Постигнатото увеличение бе съчетано с намаляване на цената на капитала. Приключихме 2011 г. със запазен пазарен дял и оптимизиран депозитен микс.

При кредитирането се концентрирахме върху избирателна експанзия в целевите сегменти, придържайки се към строги критерии за кредитиране и подобряване качеството на портфейла.

При управлението на нашия кредитен портфейл поставихме силен акцент върху качеството на кредитите и клиентската доходност. Сегашните условия са демотивиращи за поемането на прекомерни рискове при придобиване на нов бизнес и изискват непосредствено наблюдение на

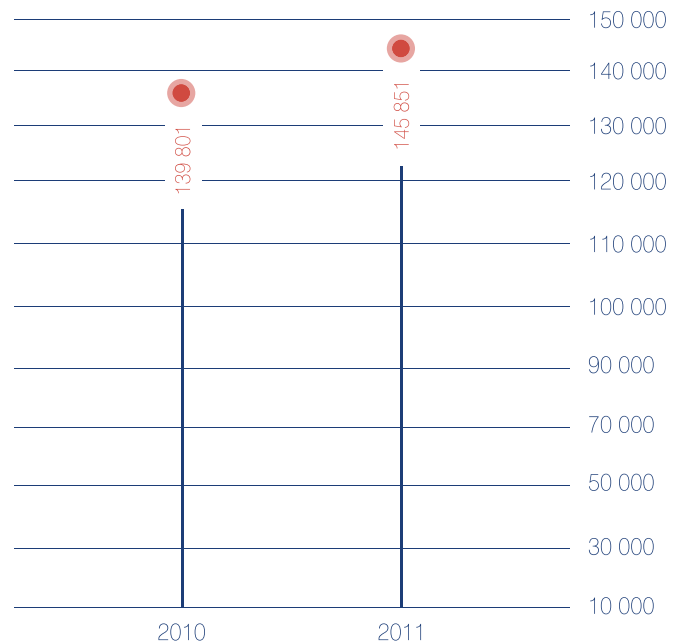


Коефициент на капиталова адекватност



Общ оперативен приход

Всички цифри са посочени в хиляди лева



Провизии за обезценка

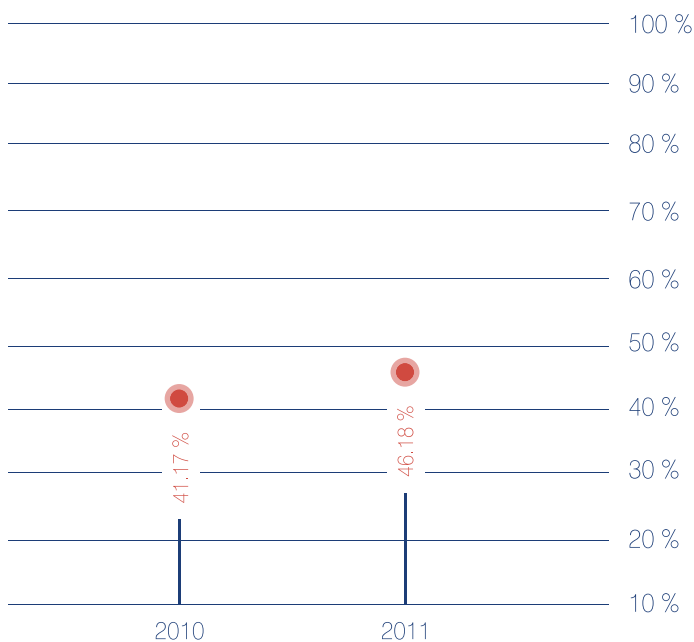
Всички цифри са посочени в хиляди лева



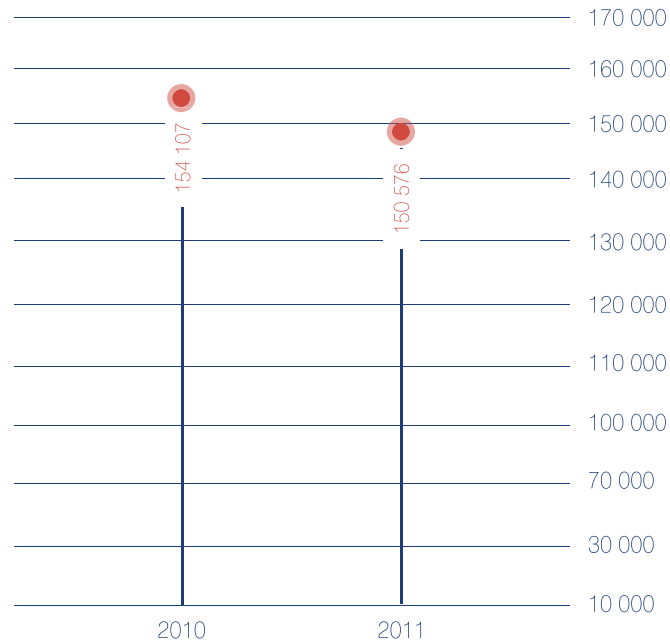
съществуващия портфейл. Освен това, като един от лидерите в сегмента на банкирането на дребно, Пощенска банка бе засегната от слабото търсене на кредити от физическите лица и по-бързото погасяване на тази част от портфейла. Въпреки това брунтните заеми нараснаха със 70 милиона лв. през 2011 г. През годината Пощенска банка отписа заеми на стойност 108 милиона лв., което доведе до леко намаляване на клиентските кредити до 5.22 милиарда лв.

Капиталовата адекватност отбелязва подобрение с 210 базови пункта в сравнение с 2010 г. и е значително над регулаторното изискване за 12%. Капиталовата база бе подсилена от неразпределената печалба за 2010 г. и мерките, предприети от ръководството за подобряване качеството на портфейла.

През годината ръководството предприе редица инициативи, целящи запазване на оперативния приход на Банката. Една от най-значимите бе намаляване на разходите по финансиране, което оказва силно положително влияние върху разходите за лихви. Също толкова важни бяха мерките, целящи безлихвени източници на приходи. Това ком-



Съотношение разходи-приходи



Оперативни разходи

Всички цифри са посочени в хиляди лева

пенсират ниските приходи от лихви в резултат на амортизация при сегменти, носещи по-високи приходи от лихви в кредитния портфейл. Като цяло Банката е спечелила 326 милиона лв. през 2011 г.

Подходът към просрочените заеми бе традиционно консервативен. Внимателната оценка на потенциалните загуби и индивидуализираните схеми за разсрочване, които удовлетворяват краткосрочните потребности на клиентите, са сред най-активно използваните мерки през годината. Нашият консервативен подход към оценката на загубите от кредити намери израз в провизии на стойност 146 милиона лв. за 2011 г., с което укрепихме счетоводния баланс.

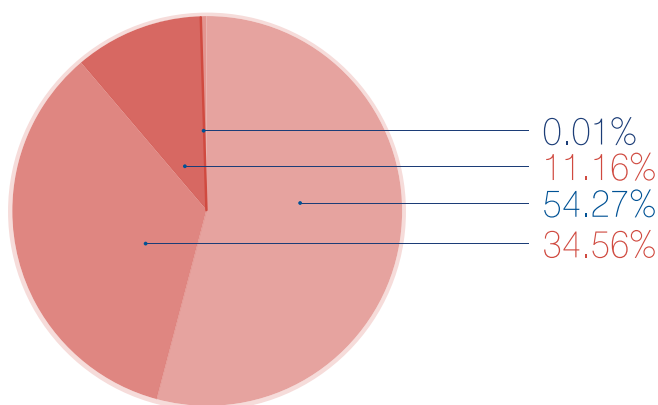
Нашите усилия за намаляване на разходите, като важно средство за запазване на доходността, заслужават специално внимание. Усилията ни се отплащат не само чрез близо 3% намаление на оперативните разходи през 2011 г., а най-вече чрез дълготраен ефект, който ще проличи през 2012 г. Ефикасността (съотношение разходи – приходи 46.2%) е доста под нивата преди кризата и дава солидна основа, от която Пощенска банка ще може да се възползва, щом възстановяването започне.



МЕНИДЖМЪНТ  
И АКЦИОНЕРИ

## СТРУКТУРА НА ОСНОВНИЯ КАПИТАЛ

Към 31 декември 2011г. общият брой на акциите на Юробанк И Еф Джи България АД е 452,752,652 с номинална стойност 1 лев на акция. И Еф Джи Юробанк Ергасиас притежава пряко 34.56% от Юробанк И Еф Джи България АД, 54.27% от капитала са притежание на EFG New Europe Holding B.V, 11.16% са притежание на CEN Balkan Holdings Limited и 0.01% се притежават от миноритарни акционери.



54.27% EFG New Europe Holding B.V  
34.56% И Еф Джи Юробанк Ергасиас  
11.16% CEN Balkan Holdings Limited  
0.01% миноритарни акционери

## ЧЛЕНОВЕ НА НАДЗОРНИЯ И УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ (31 ДЕКЕМВРИ 2011 Г.)

### Надзорен съвет

- Пиерджорджо Прагели – Председател на НС
- Теодорос Каракасис – Заместник-председател на НС
- Евангелос Кавалос – член
- Николаос Алипрантис – член
- Христос Агам – член

### УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

- Антъни Хасиотис – Председател на УС и Главен изпълнителен директор
- Петя Димитрова – Заместник-председател на УС и Изпълнителен директор
- Йордан Суванджиев – член
- Янис Вуюкас – член
- Илиян Райчев – член

ПРЕГЛЕД НА  
БИЗНЕСА



## БАНКИРАНЕ НА ДРЕБНО

### Клонова мрежа

Със своите 206 обекта в 100 града към края на 2011 г. Пощенска банка притежава много добре развита и достъпна клонова мрежа. Офисите на Банката са равномерно разпределени във всичките 28 области на страната – 53 в столицата и 148 в останалата част от страната (и 7 допълнителни бизнес центъра, специализирани в обслужване на корпоративни клиенти), с което обхващат над 75% от населението на България.

През годината Банката продължи да оптимизира клоновата си мрежа по отношение локацията и качеството на обслужване с цел постигане на още по-висока клиентска удовлетвореност. Значителни ресурси бяха заделени за внедряването на нови технологии, като инструмент за управление на взаимоотношенията с клиенти във връзка с кампаниите за подобряване на продажбите и управлението на контактите, както и уникална фронт офис платформа, използваща сензорен дисплей, така че да се подобри клиентското обслужване. Акцентът върху предоставяне на комплексни финансови решения за малкия бизнес и сегментите на заможните и индивидуалните клиенти бе много важен за увеличаване на продажбите на нови продукти и услуги.

### Персонално банкиране

През 2011 г. моделът на „Персонално банкиране“ набра скорост и направи сериозни стъпки към постигане на стратегическите си цели. Тъй като моделът бе внедрен в общо 94 клона с помощта на 96 консултанта по Персонално банкиране, броят на новите заможни клиенти постоянно растеше през годината. Увеличи се и общото използване на банкови продукти от сегмента.

Разработен бе специален депозитен продукт, а с него бяха положени основите за разработване на комплексни продуктови решения, които да насърчат клиентите да изберат Пощенска банка за своя основна обслужваща банка, като в замяна получат различни отстъпки и преференциални условия по кредити и кредитни карти, както и специални лихви по сročни депозити.

Преходът от отделни продукти към пакетни оферти

“ През 2011 г. Пощенска банка успя да запази активната си роля на вътрешния пазар въпреки трудната икономическа среда.”



започна с въвеждането на разплащателната сметка „Интерес плюс“: пакет за ежедневно банкиране, който включва редица безплатни услуги срещу фиксирана месечна такса. Атрактивните характеристики на сметката и по-високият клас дебитна карта направиха пакета особено привлекателен за заможни клиенти с по-комплексни финансови потребности.

### Индивидуални депозити

В синхрон с променящата се пазарна среда, през 2011 г. Пощенска банка съумя да запази пазарния си дял при депозитите и продължи да подобрява своята ликвидност и продуктов микс чрез внимателно планиране на продажбите, маркетинговите кампании, корекциите на лихвени проценти и продуктите иновации. Продължаващият преход към ориентиран към клиента бизнес модел с цел съгласуване на продуктите и офертите със специфичните потребности на различните клиентски сегменти, помогна за заздравяване на отношенията с клиенти, което доведе до повишение на нивата на задържане на депозити и по-добро използване на различните характеристики и услуги, свързани със спестовните и разплащателните сметки.



### Групови продажби

На място при нашите корпоративни клиенти бяха проведени множество презентации, срещи и „Дни на Пощенска банка“ с предложени за удобство и преференциални условия за използване на банковите ни продукти. В следствие на тях, през 2011 г. значително увеличихме броя на клиентите си, които превеждат работни заплати чрез Пощенска банка, с акцент върху водещата програма „Премия“.

## ПОТРЕБИТЕЛСКО КРЕДИТИРАНЕ И КАРТИ

### Потребителски кредити

През 2011 г. вниманието бе насочено главно върху създаването на нов бизнес с привличане на нови клиенти и задържане на съществуващите.

Съживяването на бизнеса започна към края на първото тримесечие с лансирането на Top-Up програмата, валидна през цялата година. Тя предлага на съществуващи клиенти, които са погасявали редовно задълженията си, да изтеглят нов потребителски кредит при облекчена



процедура. Програмата донесе близо 32% от общия обем кредити за цялата 2011 г.

В началото на второто тримесечие официално започна кампания за задържане на клиенти с потребителски кредити с цел запазване на съществуващите клиенти на Банката. Кампанията успя да ни нареди сред първите банки в България, специализирани в това направление.

В края на второто тримесечие бе въведена новата ценова структура, включваща специфични сегменти, заедно с продукта „Кредит за обединение на задълженията БРАВО“, като целта е увеличаване на новите кредити и съответния пазарен дял. През 2011 г. успяхме да увеличим новите обеми със 113% спрямо 2010 г. (нови 41 милиона евро за 2011 г.).

## Карти

През 2011 г. нашите усилия бяха насочени основно към активиране на съществуващия портфейл от кредитни карти и задържане на картодържателите, същевременно увеличавайки портфейла от дебитни карти.

Като част от по-нататъшното разработване на картите American Express, успешно лансирахме картата My Rewards на American Express – предплатена карта, в която се акумулират точки по програмите за лоялност на American Express.

Успешно участвахме в две национални кампании на Visa за стимулиране на плащанията чрез POS терминал, което доведе до увеличение от 8.1% на обемите покупки на годишна база. Въведохме инициатива за кръстосани продажби в сътрудничество с управление „Персонално банкиране“ на Банката, което цели съществуващите и потенциални заможни клиенти да се абонират за пакета „Управление на паричните средства“ (включващ разплащателна сметка и премиум дебитна карта MasterCard). В допълнение към тези усилия и заедно с MasterCard проведохме комплексна кампания, целяща увеличаване издаването на карти MasterCard, стимулиране на плащанията чрез Maestro и MasterCard, както и използване на Maestro и MasterCard на POS терминалите на Пощенска банка. Всичките тези усилия в крайна сметка доведоха до 61.2% увеличение на обемите покупки на годишна база.

На последно място, но не по значение, разработихме и



пуснахме кобранираната карта ИКЕА, чиято цел е да бъде допълнителен канал за продажби, целящ привличане на нови клиенти.

## Привличане на клиенти

Въпреки влошаващата се икономическа среда Пощенска банка успя да запази резултатите си от 2010 г. и да постигне съответно 39.3% ръст в броя транзакции и 25.2% в привличане на обороти чрез POS мрежата през 2011 г., като по този начин увеличи пазарния си дял в сътрудничество с Visa и MasterCard съответно на 10.72% привлечени обеми за Visa, 8.26% за Maestro и 11.97% за MasterCard, като запази дела си в сътрудничество с American Express.

Управление „Потребителско кредитиране“ продължи добротото сътрудничество с другите управления на Банката - „Корпоративно банкиране“ и „Банкиране малък бизнес“ с цел осигуряване на по-фокусиран подход и съвместни усилия за привличане и задържане на големи търговци за клиенти на Банката. Някои от големите търговци, привлечени през годината, бяха „Метро Кеш енд Кери“, „Практикер“ и ИКЕА. Банката успешно използва сделката за споделяне на POS терминали с Банка ДСК, което разшири покритието на търговци, приемащи карти American

Express. Основният търговец, привлечен по сделката за споделяне на POS терминали, бе „Метро Кеш енд Кери“.

### Автомобилен бизнес

Дейностите бяха насочени предимно към подновяване на официалното сътрудничество с повечето от търговците на коли в страната в тясно сътрудничество с управление „Корпоративно банкиране“. Това ни помогна да постигнем подписване на общо 35 рамкови споразумения с официални търговци и вносител на коли за България. В рамковите споразумения е включен най-големият холдинг на вносителите и търговците на автомобили в страната („Авто Юнион“), търговец на 10 марки и вносител на 5 от тях. В края на годината започна процес по засилено представяне на автомобилния бизнес в клоновата мрежа на Банката. Той ще бъде допълнително развит през 2012 г.

### Управление на просрочията

През 2011 г. основният фокус в управлението на просрочията бе да продължи подобряване на качеството на портфейла, въпреки тежката икономическа обстановка, в която работеше управление „Потребителско кредитиране“. Постоянно се преразглеждаха и подобряваха стратегията и процесите, добавяха се и се внедряваха нови средства, като фокусът оставаше в две направления: помощ за клиентите, изпитващи затруднения в погасяването на задълженията си, чрез предлагане на разнообразни, пригодени към тях решения (според профила и специфичните потребности на всеки клиент) и контрол и минимизиране на просрочията чрез засилване на нашите усилия по събиране и оздравяване на клиентите в просрочие. Тези стратегии и тактики доведоха до подобряване на качеството на портфейла (където просрочията над 90 дни бяха намалени с 34% спрямо 2010 г., а общият коефициент на просрочията над 90 дни бе намален с 26.5% спрямо 2010 г.), а общата тежест на провизиите бе намалена с 36% на годишна база (от 31 милиона на 20 милиона) и с 60% спрямо 2009 г. (от 50 милиона на 20 милиона).

## ЖИЛИЩНО КРЕДИТИРАНЕ

Постепенното възстановяване, характерно за българския пазар на ипотечи през 2010 г. и началото на 2011 г., спря през втората половина на 2011 г. Много фактори, включително глобалната икономическа нестабилност, дълговите проблеми в Еврозоната, продължаващият

спад в цените на жилищата на вътрешния пазар, спадът на новото строителство, както и цялостното забавяне на вътрешното потребление, доведоха до понижено търсене на пазара и по-ниски средни размери на кредитите. На този фон управление „Жилищно кредитиране“ на Потенциална банка успешно пренастрои продажбените механизми, за да защити позицията на Банката като вторият най-голям ипотечен кредитор, и бе отбелязано значително увеличение на новите молби за жилищен кредит на годишна база, като бяха запазени както обемите на портфейла, така и пазарният дял.

### Инициативи и канали за продажба

През 2011 г. Банката приложи подход за продажби чрез разнообразни канали в опит да увеличи новия си бизнес. Заедно с клоновата мрежа, която остава най-силният канал за продажби, ние се концентрирахме върху съживяване и допълнително разработване на алтернативни кана-

**ЖИЛИЩЕН КРЕДИТ**

Отпразнувайте Вашия нов дом с подарък 500 лв. по карта ИКЕА

- Нито комисионни
- Без скрити и изненадващи разходи
- Безплатен период на отсрочка на интереса

20 години

www.potentialbank.bg ☎ 0800 16 000



ли, като финансови консултанти, брокери на недвижими имоти и т.н. В допълнение, въведохме и възможност за онлайн кандидатстване за жилищен кредит, което значително увеличи възможностите, чрез които потенциални клиенти могат да научат за ипотечните предложения и да кандидатстват за тях. По този начин Пощенска банка успя да достигне до по-голям брой хора, които не са нейни клиенти. Основният източник за генериране на кредити остана базата от съществуващи клиенти, като Банката възприе системен и активен целеви подход. През първото тримесечие стартира съвместна инициатива с екипа на отдел „Групови продажби“, която предостави по-добри решения на клиентите, получаващи заплатите си в Банката, и подобри пазарния дял на Банката. Бяха проведени редица вътрешни маркетингови кампании с предварително подбрани клиенти с цел представяне на жилищните кредити и увеличаване на кръстосаните продажби към съществуващите клиенти.

#### По-добри решения

През първото полугодие Пощенска банка затвърди мястото си на лидер в кредитите за консолидиране на задължения и продължи успешно да развива дейността си по потребителските кредити с ипотeka с нова кампания и по-добри условия на кредита. През второто полугодие вниманието се измести към новите ипотечни кредити, след като Банката откри нови начини за удовлетворяване на клиентските потребности чрез лансиране на иновативен ипотечен кредит, който предоставя пари на клиентите под формата на бонус за обзавеждане на дома. Бонусът се дава по карта на ИКЕА, която се превръща в кредитна карта с предварително определен лимит след изразходването на бонуса. Пазарът реагира положително на комбинирания продукт, което доведе до значително увеличение на кандидатите.

#### Усъвършенствани продукти и услуги

През третото тримесечие Пощенска банка лансира кредит „Флекси“ за всичките съществуващи клиенти с ипотeka с анюитетни вноски и потребителски кредити с ипотeka, което им позволи да се възползват от уникални възможности за гъвкавост, като например намаляване на месечната вноска до половината от първоначалната, увеличаване на месечната вноска до два пъти над първоначалната или пропускане на месечна вноска еднократно през годината. На клиентите, превеждащи работна за-

плата и на клиентите с висок показател на кръстосани продажби, бяха представени специални оферти. Подобреното планиране на кампаниите и процесите за разглеждане на молбите за кредит дадоха възможност на Банката по-добре да оптимизира кръстосаните и допълнителните продажби през четвъртото тримесечие.

## КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ

### Корпоративно банкиране

Управление „Корпоративно банкиране“ на Пощенска банка се занимава с обслужване на големи и средни корпоративни клиенти като предоставя висококачествени, специално пригодени към клиента продукти и услуги чрез мрежа от 7 бизнес центъра и едно звено „Големи корпоративни клиенти“ в допълнение към голямата клонова мрежа на Банката.

През 2011 г. българската икономика продължи да изпитва негативното влияние на международната финансова

криза, но започна да показва признаци на възстановяване. Управление „Корпоративно банкиране“ действаше по разумен и отговорен начин, като активно подкрепяше българските компании, а същевременно с това предприемаше своевременни и ефективни мерки за смекчаване на последиците от кризата върху своите клиенти и стопанската им дейност.

През 2011 г. управлението се концентрира основно върху създаване на нов бизнес чрез установяване и разширяване на сътрудничеството със съществуващи и нови клиенти. През годината екипът на управлението отпусна кредити на съществуващи и нови клиенти от различни браншове, основно експортно ориентирани компании, и се възползва от широкото присъствие на Юробанк на Балканския полуостров и познанията си за този пазар.

Сериозен акцент бе поставен и върху привличането на депозити, увеличаването на кръстосаните продажби и преразглеждането на отношенията с корпоративни клиенти въз основа тяхната възвращаемост от рискови активи.

За да подпомогне развитието на експортно ориентирани фирми, управлението създаде Асоциацията на българските износители, която бе регистрирана като юридическо лице през декември 2011 г. с основна цел – насърчаване на българския износ на международните пазари и подобряване на експортните умения и успешното навлизане на българските фирми на външни пазари. Мисията на новата организация е идентифициране и разработване на възможности за българския износ, наблюдаване на международното търсене на български продукти и сключване на нови споразумения с търговски партньори в различни части на света.

През 2011 г. качеството на портфейла продължи да бъде между основните приоритети на „Корпоративно банкиране“. В това отношение управлението продължи да предприема действия по идентифициране на евентуални тревожни сигнали, обсъждане на алтернативни планове с клиентите и подпомагане на тяхната дейност чрез разсрочване и реструктуриране на кредитите. В следствие на това проблемните корпоративни кредити на Пощенска банка за поредна година останаха под средните стойности за пазара.

По отношение подобряването на ефикасността и контрола през 2011 г. успешно бе изпълнен проект за цен-

трализирано администриране на корпоративните кредити. Понастоящем отдел „Централно администриране на корпоративни кредити“, базиран в София, успешно подпомага дейностите на звено „Големи корпоративни клиенти“ и седемте бизнес центъра. Ползите от тази реорганизация включват ръст на производителността, регрупиране на персонал, единност на прилаганите процеси и по-добър контрол на дейностите, както и много други.

Основният приоритет на управление „Корпоративно банкиране“ за 2012 г. е да насърчава допълнително създаването на нов бизнес основно чрез подкрепа на експортно ориентирани компании, за да подпомогне експортната политика на България – важен стълб в постигането на устойчиво икономическо възстановяване и развитие. В допълнение, внимателното наблюдение на качеството на портфейла и сериозните усилия за повишаване на оперативната ефективност ще продължат да бъдат част от приоритетите на управлението през 2012 г.

## КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ

През 2011 г. Пощенска банка успя да запази активната си роля на вътрешния пазар въпреки трудната икономическа среда. Банката успешно създаде търговски линии с водещи световни имена и остана концентрирана върху подобряване на резултатите от своята дейност с оглед предлагането на пълна гама търговски, дериватни и попечителски услуги. През изминалата година Пощенска банка запази водещата си позиция на пазара в сферата на попечителските услуги.

### Управление на активите и пасивите

През 2011 г. звеното за управление на активите и пасивите положи последователни усилия за ефективно управление на балансовата експозиция на Банката към валутен, лихвен и ликвиден риск. Благоразумното управление на ликвидността на Банката осигури стабилни ликвидни резерви през цялата 2011 г. Реализирането на стратегията за финансиране, с фокус върху диверсифициране на базата на финансиране и оптимизиране на стойността на финансирането, остана водещ приоритет през 2011 г.

Наднационалните институции продължиха да играят стратегическа роля за Банката по отношение на финансирането.

През цялата 2011 г. Пощенска банка успя да запази водещата си позиция на вътрешния паричен пазар, като беше сред трите водещи банки през по-голямата част от годината.

През 2011 г. Банката подписа нова кредитна линия с Българска банка за развитие и продължи да използва траншовете от кредитните линии на Европейската банка за възстановяване и развитие.

### **Попечителски услуги**

През цялата 2011 г. Пощенска банка остана сред водещите банки в сферата на попечителските услуги, предлагани на местни и чуждестранни институционални инвеститори, включително съхраняване, обработване и обслужване на портфейлите с ценни книжа на клиентите. Банката запази лидерската си позиция като предпочитана банка-попечител на пазара на местните взаимни фондове и инвестиционни компании. За поредна година Пощенска банка бе определена за най-добрата банка, предлагаща попечителски услуги в България, от списание Global Custodian. Юробанк И Еф Джи Груп получи най-високия рейтинг, Глобален попечител №1, за своите попечителски услуги в региона. Звеното за попечителски услуги разшири обхвата на своята дейност, предоставяйки услуги като банка-довереник за емитентите на корпоративни облигации.

### **Продажби на финансови продукти**

През 2011 г. основен акцент при продажбата на финансови продукти бе подобряването на резултатите от бизнеса с деривативни инструменти. Това намери израз в 46 реализирани сделки с деривативи на валутния пазар на обща стойност 10 милиона евро и 10 сделки за дългосрочно лихвено хеджиране на обща стойност 22 милиона евро.

Дейността и при валутните транзакции, и при сделките с облигации с клиентите намина очакванията през 2011 г. Обемът на редовните спот сделки с валута отбеляза ръст от близо 10% в сравнение с 2010 г. Сделките с облигации се увеличиха с 30% през 2011 г. основно поради сделки с институционални клиенти за корпоративни облигации деноминирани в евро. На пазара на институционални депозити Пощенска банка запази 5.6% пазарен дял към края на 2011 г.

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

Пощенска банка запази своя пазарен дял от 3% и се нареде сред водещите 4 банки на фондовия пазар с оборот на стойност 21.7 милиона евро. Банката освен това е водещ участник на пазара в България. Звеното „Инвестиционно банкиране“ се представи добре и осъществи 4 големи проекта.

През 2011 г. международните фондови пазари предлагаха по-добра перспектива от вътрешния фондов пазар, поради което брокерският екип засили дейността си в тази насока. В следствие на това Пощенска банка реализира оборот в размер на 3.5 милиона евро на международните борси, основно в Ню Йорк, Лондон и Франкфурт. Банката получи признание като най-добрия местен доставчик на международни брокерски услуги за физически лица и един от най-добрите за институционални клиенти.

### **Търговия с финансови инструменти**

Пощенска банка остана един от най-активните играчи на вътрешния пазар на държавни ценни книжа. Отдел „Търговия с финансови инструменти“ активно управлява и следи за резултатите и риска на портфейла от държавни ценни книжа на Банката. Звеното бе отлично позиционирано през годината и реализира значителни приходи от търговията с ДЦК.

През 2011 г. Пощенска банка успешно установи линии за търговия с облигации с над 40 водещи в глобален план инвестиционни банки и посредници, и убедително запази лидерската позиция на местния паричен пазар.

### **Взаимни фондове**

Звеното за „Взаимни фондове Люксембург“, управлявани от дружеството за управление на средствата на Юробанк И Еф Джи (в Люксембург) и предлагани на българския пазар чрез Пощенска банка, положи усилия за неутрализиране на негативната глобална тенденция в сектора на инвестиционното финансиране през второто полугодие на 2011 г., като се концентрира основно върху продажби на пакетни продукти – комбинирани инвестиции във взаимни фондове и срочни депозити. Усилията доведоха до 19% увеличение на привлечените депозити чрез пакетни продукти. Въпреки резкия спад в търсенето на дългосроч-

ни инвестиционни средства взаимните фондове на Пощенска банка успяха да задържат броя на нетните нови клиенти като положителна тенденция, както и приходите от такси от продажби и управление.

## ДРУГИ ДЪЩЕРНИ ДРУЖЕСТВА НА ЮРОБАНК И ЕФ ДЖИ ГРУП В БЪЛГАРИЯ

### И Еф Джи Лизинг и И Еф Джи Ауто Лизинг

И Еф Джи Лизинг и И Еф Джи Ауто Лизинг предлагат пълна гама лизингови продукти за покупка на леки и товарни автомобили, оборудване, машини и недвижими имоти на корпоративни и индивидуални клиенти. Продуктите са подготвени така, че да отговарят на изискванията на конкурентния пазар, като същевременно са индивидуализирани, за да удовлетворят потребностите на клиентите. Пазарният дял на недвижимите имоти в лизинговия портфейл на И Еф Джи се увеличи през последните няколко години до 41%, следвани от конвенционалните леки и товарни автомобили – 32% и промишлено оборудване – 27%.

През 2011 г. лизинговият пазар продължи да се свива в сравнение с предходните три години. Лизинговите компании се концентрираха върху нов бизнес, а успоредно с това продължиха усилията си за запазване качеството и доходността на портфейла заедно с увеличаване ефективността на операциите си. В условията на стагнация на лизинговия пазар И Еф Джи Лизинг успя да запази стабилните си позиции благодарение на силното сътрудничество и подкрепа от Пощенска банка и И Еф Джи Юробанк Ергасиас Лизинг, както и благодарение на ефективността и компетентността на своя персонал.

През 2011 г. завърши успешно проектът за интеграция на лизинговите услуги, което доведе до подобрена ефективност и клиентско обслужване, а също и ограничаване на разходите чрез интегриране на дейности и ресурси.

Приемайки предизвикателствата като възможност, И Еф Джи Лизинг ще посрещне 2012 г., като предлага усъвършенствани продукти и професионално обслужване на

своите клиенти в търсене на нов бизнес, в тясно сътрудничество с бизнес звената на Банката за потребителско и корпоративно банкиране.



Еф Джи Лизинг предлага усъвършенствани продукти и професионално обслужване на своите клиенти.

## ЮРОБАНК И ЕФ ДЖИ ФАКТОРС КЛОН БЪЛГАРИЯ

През 2011 Юробанк И Еф Джи Факторс – клон България, факторинговата компания на Юробанк И Еф Джи Груп, бе най-бързо растящата на пазара. И Еф Джи Факторс съумя да се превърне в лидер в експортния факторинг и запази второто си място в предлагането на факторинг услуги с пазарен дял над 34%. Компанията запази водещи позиции, като предложи на корпоративните клиенти пълна гама иновативни и стандартни факторинг услуги, като вътрешен и международен факторинг с регрес или без регрес, услуги по събиране на вземания, финансиране на доставчици (reverse factoring), управление на парични потоци (back-to-back factoring), форфетиране на фактури и нов продукт, въведен през 2011 г. за управление на вземанията.

СТРУКТУРА НА  
УПРАВЛЕНИЕ И  
УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

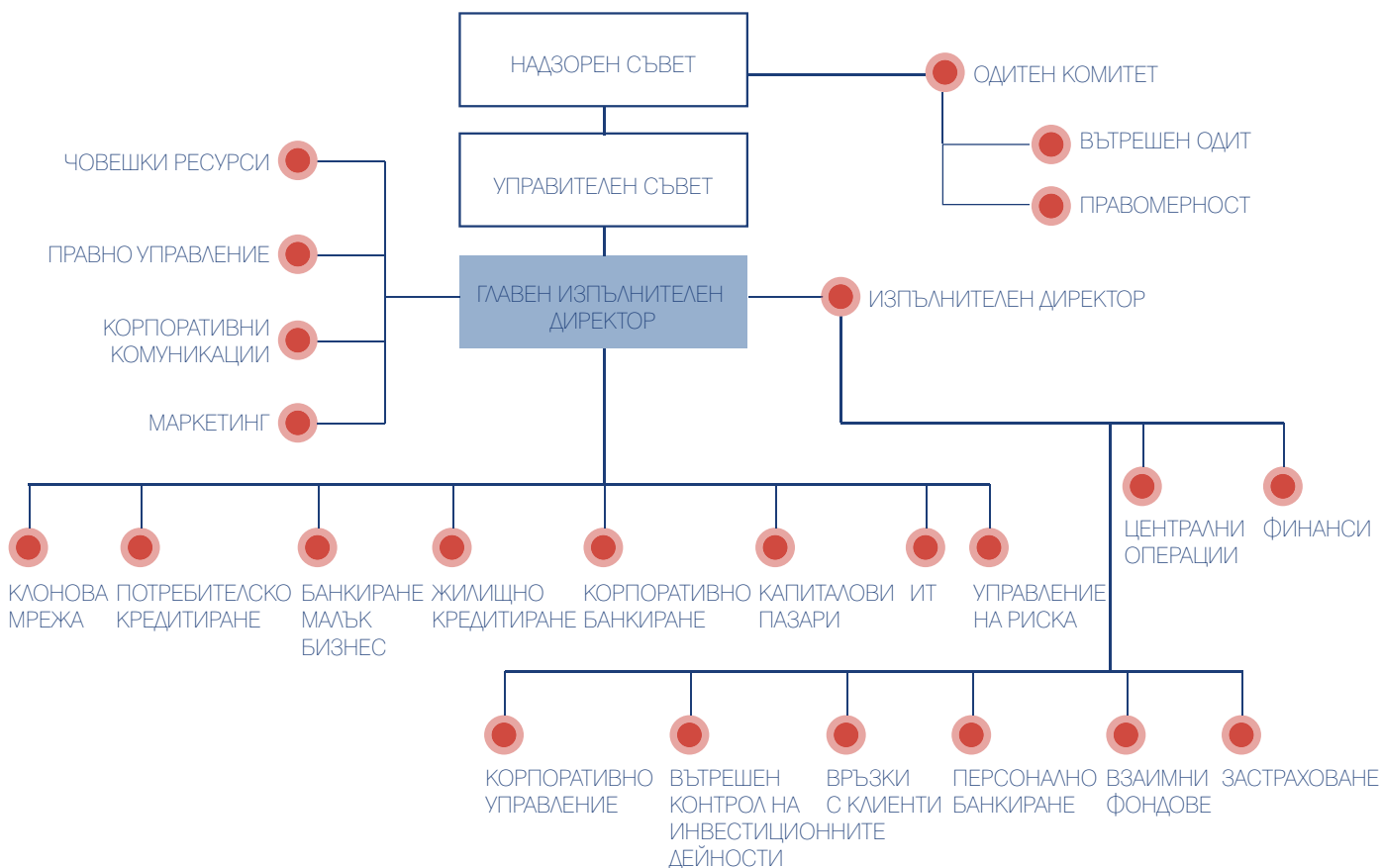


Пощенска банка придава голямо значение на доброто корпоративно управление, отчитайки неговия принос както към бизнес дейността, така и към отчетността. Тъй като осъществява стопанските си дейности в среда на постоянно променящи се икономически, браншови, регулаторни и оперативни условия, Банката е ангажирана с това да се придържа към добрите практики на корпоративно управление, правни и етични принципи.

Пощенска банка отчита, че доброто корпоративно управление е важно за постигане и запазване на общественото доверие, поради което прилага подходяща организационна структура, включваща адекватна система от „проверки и баланси“ и ясни граници на отговорността и правомощията на ръководството, което създава взаимно доверие между акционерите, клиентите и служителите и осигурява постоянното зачитане на техните интереси.

“Пощенска банка придава голямо значение на доброто корпоративно управление, отчитайки неговия принос както към бизнес дейността, така и към отчетността.”

## ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА



## УПРАВИТЕЛНИ И ПРЕДСТАВИТЕЛНИ ОРГАНИ

Банката има три основни органа, осъществяващи управителни, надзорни 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 съответни за всеки съвет Правила за работа. В качеството си на собственици на стопанската дейност и активите на Банката акционерите упражняват правата си в рамките на Общото събрание на акционерите. Общото събрание на акционерите взема решения за промени в Устава на Банката, увеличаване и намаляване на капитала, назначаване и освобождаване на членовете на Надзорния съвет, назначаване и освобождаване на регистрирани одитори, одобряване на годишните финансови отчети, освобождаване от отговорност на членовете на съветите и т.н. Съгласно своите законни права акционерите по всяко време разполагат с адекватна информация относно дейността на Банката. Достъпът им до информацията е осигурен чрез различни средства и канали – редовни и извънредни събрания на акционерите, доклади, представяни им от съветите и техните комитети, задължителни вписвания в Търговския регистър и т.н.

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

През 2011 г. Банката продължи да подобрява рамката на своето корпоративно управление. Тя извърши преход от едностепенна към двустепенна система на управление.

В началото на 2011 г., до въвеждането\* на двустепенната система на управление, Банката функционира при едностепенна система на управление, при която един орган, Съветът на директорите, изпълнява както надзорни, така и управителни функции, като упражнява правомощията си под контрола на Общото събрание на акционерите. Съветът на директорите провежда редовни заседания, като негово основно задължение и отговор-

ност е осигуряването на устойчив ръст и защита на интересите на акционерите, клиентите и служителите на Банката. По време на мандата му през 2011 г. съставът на Съвета на директорите включва девет членове, от които – трима изпълнителни директори, пряко ангажирани в управлението на Банката (4.3), и шестима – неизпълнителни членове.

## УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ И НАДЗОРЕН СЪВЕТ

На 20 април 2011 г. Общото събрание на акционерите на Юробанк И Еф Джи България АД одобри промени в структурата на корпоративното управление и въведе двустепенна система на управление, състояща се от два отделни органа – Управителен съвет и Надзорен съвет. Промяната в системата на управление отдели задълженията и отговорностите по управление на Банката от тези, свързани с надзора и контрола на дейността по управление. Промяната влиза в сила на 5 май 2011 г. след надлежното вписване в Търговския регистър.

## УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ<sup>1</sup>

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 управление, осигуряване на устойчив ръст и защита интересите на Банката в съответствие с интересите на акционерите, клиентите и служителите на Банката. Управителният съвет редовно и своевременно предоставя отчет за цялостната си дейност и освещава Надзорния съвет по всичките съществени въпроси, изготвя годишния доклад за дейността и годишния финансов отчет и ги представя на регистрираните одитори и Надзорния съвет, също така изпълнява и други функции и отговорности, предвидени в законите, Устава на Банката и Правилата за работа на Управителния съвет.

При извършването на дейността си Управителният съвет е подпомаган от специализирани комитети. Основните комитети са:

<sup>1</sup>За подробна информация относно членовете на Управителния съвет, моля, направете справка с раздел „Доклад на директорите“, стр. 40



## Изпълнителен комитет

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

## Комитет за управление на активите и пасивите

Комитетът за управление на активите и пасивите е създаден в съответствие с изискванията на чл. 4 от Наредба №11 на Българската народна банка за управлението и надзора върху ликвидността на банките. Комитетът за управление на активите и пасивите е отговорен основно за разработване и използване на системата за управление на ликвидността. Комитетът съветва Управителния съвет по въпросите свързани със стратегията за управление на активите и пасивите на Банката.

## Кредитен комитет

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

## НАДЗОРЕН СЪВЕТ<sup>2</sup>

Надзорният съвет осъществява цялостен контрол върху дейността на Банката, като също така 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 на изпълнението на решенията на Общото събрание на акционерите, избира и освобождава членовете на Управителния съвет, одобрява определени решения на Управителния съвет, проверява и одобрява годишния финансов отчет, годишния доклад и проекта за разпределение на печалбата, взема решение за свикване на редовното годишно Общо събрание на акционерите, както и изпълнява и други функции и отговорности, предвидени в законите, Устава на Банката и Правилата

за работа на Надзорния съвет.

По отношение представителството Банката е въвела длъжността „Прокуриснт“ в допълнение към тази на изпълнителните директори. Г-жа Милена Ванева, началник на управление „Правно“ на Банката, бе назначена за прокуриснт, като в това качество представлява Банката винаги заедно с един от изпълнителните директори на Банката и при това условие има правото да извършва всякакви действия или сделки, свързани с извършване на дейността на Банката, да представлява Банката, да упълномощава други лица да извършват определени действия, както и да отчуждава и обременява с тежести недвижими имоти на Банката.

Надзорният съвет контролира организацията и управлението на изпълнението на решенията на Общото събрание на акционерите и 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 ролята да одобрява всичките стратегически решения за управление на риска и да контролира количествените и качествените аспекти на всички пазарни, кредитни, ликвидни и операционни рискове. Комитетът разработва политики и процедури и следи тяхното прилагане.

## Одитен комитет

Одитният комитет се назначава от Общото събрание на акционерите (ОСА), като неговата цел е да подпомага Надзорния съвет при изпълнението на неговите отговорности по надзора, които основно са свързани с:

- Преглед на адекватността на системите за вътрешен контрол и управление на риска и съответствие с процеса по мониторинг на правилата и регулациите;
- Преглед на процеса на финансово отчитане и съответствие с изискването за изчерпателност на финансовите отчети на Банката;
- Подбор, работа и независимост на външните одитори;
- Ефективност и представяне на звената „Вътрешен одит“ и „Правомерност“.

<sup>2</sup>За подробна информация относно членовете на Надзорния съвет, моля, направете справка с раздел „Доклад на директорите“, стр. 40

## Комитет по възнагражденията

Комитетът по възнагражденията носи отговорността да подпомага Надзорния съвет по въпроси, свързани с възнаграждението на изпълнителни и ключови ръководни кадри, както и на други служители при необходимост, включително политиката за възнаграждения, привилегии и схеми за мотивиране на служителите.

Чрез системата си за вътрешен контрол, основаваща се на най-добрите международни практики, Банката дава разумни гаранции за ефикасността и ефективността на своите операции, адекватния контрол на риска, отговорното извършване на дейността, надеждността и пълнотата на финансовата и управленската информация, както и спазването на законите, нормативните актове, изискванията на надзора и вътрешните правилници и решения на Банката.

Като част от общата система за вътрешен контрол, в Банката има обособени редица специализирани звена, чиято основна отговорност е да действат като независими механизми за контрол, подсилващи структурата на контрол на Банката.

## Управление „Вътрешен одит“

Управление „Вътрешен одит“ подпомага Надзорния съвет и Одитния комитет, като предоставя независима оценка за адекватността и ефективността на вътрешните системи за контрол и намаляване на риска. „Вътрешен одит“ предоставя активна подкрепа на ръководството в насърчаването на вътрешния контрол и управлението на риска, като препоръчва доказали се практики за контрол и подпомага ръководството при предотвратяване на измами и злоупотреби.

## Управление „Правомерност“

Пощенска банка определя политики и контролни механизми, предназначени да гарантират, че изискванията на съответните регулаторни органи, закони и разпоредби са спазени по всяко време. Банката активно насърчава прозрачността, като част от културата на организацията, и продължава успешно да управлява и свежда до минимум риска от евентуални злоупотреби, като се старае да предотврати нарушения на етичните и правни норми.

Управление „Правомерност“ се концентрира върху създаване и поддържане на подходяща система за вътрешен контрол и разрешаване 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;
- Наблюдаване и контрол върху спазването от страна на служителите на вътрешните правилници, Кодекса за поведение и професионална етика;
- Извършване на разследвания в отговор на искания на регулаторни и други органи, предоставяне на информация и сътрудничество с тях с оглед улесняване на работата им;
- Подпомагане и консултиране на ръководството за предотвратяване на измами, незаконни и неетични практики;
- Разглеждане на други въпроси, свързани с риска от злоупотреби (напр. въпроси, свързани със защита на данните).

## Корпоративно управление

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

## УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Пощенска банка отчита, че поемането на рискове е неразделна част от нейната дейност. По тази причина тя определя механизми, осигуряващи адекватна, своевременно и постоянна идентификация, оценка, наблюдение, намаляване и отчитане на рисковете, които възникват в хода на дейността ѝ.

## КРЕДИТЕН РИСК

Кредитният риск е най-значимият риск, на който е изложена Банката. Кредитният процес в Пощенска банка е базиран на разделение на отговорностите между произхода на бизнеса и управлението на кредитния риск, като бизнес звената осъществяват и предварителна селекция с цел да се отсеят неблагоприятни показатели за кредитен риск, като част от стремежа на Банката към устойчиви приходи. Звеното за управление на кредитния риск концентрира своята оценка върху въпроса дали съществуващият кредитен риск може да донесе загуби за Банката, като се има предвид съотношението между риска и печалбата.

С цел управление и контрол на кредитния риск са създадени различни структури и органи със следните отговорности:

- Комитет за управление на риска – отговаря за стратегически решения и управление на риска на ниво страна;
- Кредитен комитет за страната и Регионален кредитен комитет – отговарят за решения, свързани с процеса по одобрение на кредитите;
- Кредитен комитет – отговаря за решения, свързани с управление на провизии, управление на влошени кредитни експозиции, както и за одобряване на предложения, свързани с реструктурирането на проблемни вземания;
- Комитет за кредити и продукти – отговаря за одобрение на рисковите параметри по продуктите;
- Комитет за управление на проблемни кредити – отговаря за управлението на проблемни кредити;
- Комитет за оперативен риск – отговаря за прегледа на актуалните оперативни рискови експозиции и управлението им, както и за процесите, прилагани при оценка, наблюдение и намаляване на оперативния риск.

## ПАЗАРЕН РИСК

Кредитната дейност на Банката е подчинена на Политиките и процедурите, основани на Ръководните принципи на И Еф Джи Груп, чиято цел е да гарантират, че всички аспекти на кредитния риск са адекватно обхванати, наблюдавани и контролирани.

Отдел „Пазарен риск“ отговаря за независимата оценка, измерване, наблюдение и контрол на експозицията на Банката към пазарните рискове с цел предпазване от и ограничаване на потенциалните финансови загуби в резултат на неблагоприятни изменения в пазарните променливи, като лихвени равнища, обменни курсове, както и задържане на цените 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 забалансови позиции на Банката, като по този начин обхващат както дейностите на управление „Капиталови пазари“, така и всички останали дейности, които генерират пазарен риск.

През 2011 г. процесът на наблюдение, измерване, анализ, отчетност и управление на експозицията на Банката към пазарни рискове бе допълнително подобрен чрез автоматизиране и актуализиране на редица отчети и процеси и въвеждане на допълнителни стрес-тестове и анализи. Стрес-тестовете, които симулират неблагоприятни сценарии за лихвените проценти, обменните курсове и капиталовите портфейли и се провеждат ежемесечно, се доказваха като ценен инструмент и перспективно средство за управление на риска. Понастоящем Банката няма съществени открити позиции в чужда валута, различна от евро, което гържи на ниски нива експозицията към валутен риск.

Общата експозиция на Банката към лихвен риск също остава ниска, което се дължи основно на плаващите лихвени проценти по повечето нейни активи и пасиви и кратките срокове между преоценките за промяна на лихвите. Лихвеният риск, произтичащ от значително по-голямата част от портфейла с дългови ценни книжа, състоящ се основно от български държавни облигации, е хеджиран посредством суапове на активи. Портфейлът на Банката с капиталови инструменти се състои изцяло от ин-

струменти, търгувани на Българската фондова борса, при ежедневно извършване на наблюдение и управление на ценовия риск по капиталовите инструменти, подсилен допълнително от ежедневни изчисления на стойността на риск на портфейла (VaR). Наблюдението и управлението на контрагентските рискове на срещнатата страна също се извършва ежедневно, редом с наблюдението на лимитите на потенциалната бъдеща експозиция (PFE) за деривативните експозиции към корпоративни клиенти.

## ЛИКВИДЕН РИСК

Ликвиден е рискът, при който Банката не може да финансира активи за посрещане на задължения на разумна цена или изобщо. При финансовите активи рискът е, че даден инструмент не може да бъде продаден или другояче разменен за пълната му пазарна стойност. Благоразумното управление на ликвидния риск и съответният надзор и контрол са елементи от съществено значение за ефективното управление на Банката. Банката се стреми да управлява своите ликвидни рискове ефективно, както и да поддържа достатъчна ликвидност, за да може да посрещне успешно потенциални неблагоприятни стресови събития. Крайната отговорност за управление на ликвидността е на Комитета за управление на активите и пасивите (ALCO). През 2011 г. въпреки продължаващата трудна икономическа ситуация и неблагоприятни пазарни тенденции Пощенска банка продължи да поддържа много силни и стабилни ликвидни позиции. Наблюдаваните коефициенти на ликвидността и ликвидните буфери бяха допълнително подобрени до исторически високи равнища.

Основните ликвидни коефициенти на ликвидността – „ликвидни активи, падежиращи в срок до 1 месец спрямо ликвидни пасиви, падежиращи в срок до 1 година” и „1-месечно падежно несъответствие в падежа между активи и пасиви спрямо пасиви, падежиращи в срок до 1 година” – останаха много над минималните целеви нива, определени от ръководството на Банката. „Коефициентът на ликвидните активи” съгласно Наредба №11 на БНБ бе 30.2% в края на годината, значително над изисквания от централната банка минимум от 15%. Положителната перспектива за състоянието на ликвидността на Банката бе подсилена и от резултатите от редица стрес-тестове сценарии за ликвидния риск, които се провеждат

## ОПЕРАТИВЕН РИСК

2011 бе година на още по-голям напредък в сферата на управление на оперативния риск, като Банката предприе допълнителни мерки в подкрепа на ефективното и активно управление на оперативния риск, т.е. рискът от загуба в резултат на неадекватни или недобре функциониращи вътрешни процеси, хора и системи, както и на външни събития, включително правен риск. На първо място, в организацията нараства разбирането, че една последователна и ефективна рамка за управление на оперативния риск може да помогне за постигане на целите и за по-добро представяне. Чрез прилагане на добре изграден и организиран процес за управление на оперативния риск по цялата верига Банката гарантира, че рисковете, присъщи на тези дейности, са ефективно разбрани и отчетени. На второ място, ранното включване на управлението на оперативния риск увеличи темповете на разработване на нови инициативи с цел намаляване на риска. По-конкретно, повишена бе информираността за оперативния риск в цялата Банка чрез обучения, създаден бе Комитет за оперативен риск за придържане към рамката за управление на оперативния риск на Групата. Управлението на оперативния риск в Пощенска банка е базирано върху следните обособени, макар същевременно взаимосвързани и интегрирани програми: Програма за поддържане на база данни за докладваните оперативни събития; Ключови индикатори за оперативен риск (KRIs); Самооценка на риска и контрола (RCSA); и Сценариен анализ на оперативния риск. През 2011 г. няма настъпили оперативни загуби, които могат да изложат Банката на значителен риск, като се има предвид нейния размер.

## БАЗЕЛ II

В съответствие с плана на И Еф Джи Груп за развитие и с оглед ангажимента на Банката за постоянно усъвършенстване на управлението на риска, дейностите по програма Базел II продължиха и през 2011 г. в съответствие със стандартите и добрите практики на Групата.



Пощенска банка отчита, че доброто корпоративно управление е важно за постигане и запазване на общественото доверие.



# ПРИЛОЖЕНИЕ 1



ДОКЛАД НА  
НЕЗАВИСИМІЯ  
ОДИТОР





## ДО АКЦИОНЕРИТЕ НА „ЮРОБАНК И ЕФ ДЖИ БЪЛГАРИЯ“ АД

### Доклад върху финансовия отчет

Ние извършихме одит на приложения финансов отчет на „Юробанк И Еф Джи България“ АД („Банката“), включващ счетоводния баланс към 31 декември 2011 г. и отчет за приходите и разходите (или „отчета за доходите“), отчет за всеобхватния доход, за промените в собствения капитал, за паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, както и обобщеното оповестяване на съществените счетоводни политики и другите пояснителни приложения.

**Отговорност на ръководството за финансовия отчет**  
Ръководството е отговорно за изготвянето и достоверното представяне на този финансов отчет в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане, приети в Европейския съюз, и за такава система за вътрешен контрол, каквато ръководството определи като необходима за изготвянето на финансов отчет, който да не съдържа съществени отклонения, независимо дали те се дължат на измама или грешка.

### Отговорност на одитора

Нашата отговорност се свежда до изразяване на одиторско мнение върху този финансов отчет, основаващо се на извършения от нас одит. Нашият одит бе проведен в съответствие с професионалните изисквания на Международните одиторски стандарти. Тези стандарти налагат спазване на етичните изисквания, както и одитът да бъде планиран и проведен така, че ние да се убедим в разумна степен на сигурност доколко финансовият отчет не съдържа съществени неточности, отклонения и несъответствия.

Одитът включва изпълнението на процедури с цел получаване на одиторски доказателства относно сумите и оповестяванията, представени във финансовия отчет. Избраните процедури зависят от преценката на одитора, включително оценката на рисковете от съществени неточности, отклонения и несъответствия във финан-

**Росица Ботева**  
Регистриран одитор

5 април 2012 г.,  
гр. София, България



совия отчет, независимо дали те се дължат на измама или на грешка. При извършването на тези оценки на риска одиторът взема под внимание системата за вътрешен контрол, свързана с изготвянето и достоверното представяне на финансовия отчет от страна на предприятието, за да разработи одиторски процедури, които са подходящи при тези обстоятелства, но не с цел изразяване на мнение относно ефективността на системата за вътрешен контрол на предприятието. Одитът също така включва оценка на уместността на прилаганите счетоводни политики и разумността на приблизителните счетоводни оценки, направени от ръководството, както и оценка на цялостното представяне на финансовия отчет.

Считаме, че извършеният от нас одит предоставя достатъчна и подходяща база за изразеното от нас одиторско мнение.

### Мнение

По наше мнение финансовият отчет представя достоверно във всички съществени аспекти финансовото състояние на „Юробанк И Еф Джи България“ АД към 31 декември 2011 г., както и неговите финансови резултати от дейността и паричните потоци за годината, завършваща тогава, в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане, приети в Европейския съюз.

**Доклад върху други правни и регулаторни изисквания**  
Ръководството също така носи отговорност за изготвянето на годишен доклад за дейността в съответствие с изискванията на Закона за счетоводството.

Законът за счетоводството изисква от нас да изразим мнение относно съответствието между годишния доклад за дейността на Банката и годишния финансов отчет за същия отчетен период.

По наше мнение годишният доклад за дейността, изложен от стр. 1 до стр. 11, е изготвен в съответствие с приложения годишен финансов отчет на Банката към 31 декември 2011 г.

**Петко Димитров**  
„ПрайсуотърхаусКупърс  
Одигит“ ООД



ДОКЛАД НА



ДИРЕКТОРИТЕ

## ДОКЛАД НА ДИРЕКТОРИТЕ

Управителният съвет на Банката представя годишен отчет за дейността към 31 декември 2011.

## ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Юробанк И Еф Джи България АД предлага обслужване на физически лица, корпоративно и инвестиционно банкиране в България. Централният офис на Банката се намира в София. Адресът на управление е София 1048, бул. „Цар Освободител“ 14.

## ПРЕГЛЕД НА ДЕЙНОСТТА

### Развитие и резултати от дейността на Банката

Юробанк И Еф Джи България АД е водеща универсална банка в България, част от международния финансов холдинг EFG Group. Банката предлага широка гама от банкови услуги на местни и чуждестранни клиенти чрез повсеместната си клонова мрежа. Банката разполага с мрежа от 206 клона и офиси и е назначила 2,859 служители.

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

Кризата продължи и през 2011 година, но имаше много позитивни сигнали, че българската икономика постепенно излиза от нея. Реалният растеж на икономиката беше положителен през цялата година, което потвърди първоначалните сигнали, че икономиката на страната се възстановява от рецесията. Останалите макроикономически показатели също бяха окуражаващи – инфлацията остана на ниски нива, балансът по текуща сметка беше положителен, ръстът на безработицата беше овладян и бюджетният дефицит остана на по-ниски от очакваните нива. Прогнозите за 2012 г. предвиждат, че икономиче-

“ Банката остана активна и демонстрира своята отгаденост и отговорно поведение в полза на своите клиенти, служители, партньори и обществото като цяло. ”

ския растеж ще намалее до около 1% за годината, въпреки това, страната няма да изпадне в рецесия.

Банката ще продължи да следва стратегията си да бъде най-предпочитаната банка, предлагайки най-иновативните и най-качествените продукти и услуги и едновременно с това да посреща постоянно нарастващите очаквания на клиентите си, като по този начин създава стойност за тях и за своите акционери. С оглед на това, че ситуацията на международните пазари продължава да бъде нестабилна, основни приоритети на Банката ще останат намаление на зависимостта от външни източници на финансиране и увеличение на пазарния дял на Банката в частта на привлечените средства по депозити от местни лица. Банката ще продължи да контролира стриктно разходите, включително разходите по привлечени средства. По отношение на кредитния портфейл, Банката ще се фокусира върху контролираното му нарастване в определени сегменти, придържайки се към стриктни правила за кредитиране и подобрявайки цялостното му качество.

Въпреки сложната икономическа обстановка, Банката функционира добре през 2011 г. Общите активи на Банката достигнаха 5 991 млн. лева към 31 декември 2011 г. Реализираният нетен оперативен приход през миналата година е 300 млн. лева, а оперативните разходи, с изключение разходите за обезценка, са в размер на 159 млн. лева. Нетната печалба за 2011 г. е 7 млн. лева.

Към 31 декември 2011 г. нетният кредитен портфейл на Банката е в размер на 4,155 млн. лева. Провизиите, заделени за покриване на загуби по отпуснатите кредити, са в размер на 245 млн. лева.

Юробанк И Еф Джи България АД финансира дейността си основно със средства, привлечени от клиенти. Доброто позициониране на Банката на пазара и постигнатия значителен пазарен дял по привлечени депозити, както и нейната добра репутация, потвърждават, че предлаганите депозитни продукти са конкурентни. Към 31 декември 2011 г. привлечените средства от клиенти са в размер на 4,718 млн. лева, като увеличението спрямо 2010 г. е 2%. За нормалното функциониране на Юробанк И Еф Джи България АД е от съществено значение във всеки един момент да поддържа оптимална ликвидност. Коефициентът на ликвидните активи на Банката към 31 декември 2011 г. е 28.42%.

Банката разполага с достатъчно собствен капитал за осигуряване на адекватно капиталово покритие на рисковите ѝ активи. Към 31 декември 2011 г. собственият капитал на Банката (изчислен по реда на Наредба 8 за капиталовата адекватност на банките) е 632 млн. лева. Към 31 декември 2011 г. капиталовата адекватност на Банката, съгласно изискванията на Базел II е 15.44%, значително по-висок процент от заложения от Българска Народна Банка минимум от 12%. Подсилването на капитализацията увеличава потенциала на Банката за бъдещ растеж и за използването на най-добрите възможности.

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

През 2011 г. Банката продължи да промотира своите услуги за корпоративни клиенти. Управление „Корпоративно банкиране“ предлага цялостни финансови решения на експортно ориентирани компании в България. Това води до предимства за нашите клиенти, които получават условия според изискванията и нуждите им и едно място за операции с всички инструменти на корпоративното банкиране. Управление „Капиталови пазари“ продължи да предлага валутни и лихвени хеджиращи продукти за корпоративните клиенти. Банката беше една от първите на пазара предложила нови и иновативни продукти за управление на лихвения риск.

По отношение банкирането на гребно, Банката пусна на пазара няколко нови продукти за индивидуални клиенти:

потребителски кредит с фиксирана лихва, нов ипотечен кредит „Активен дом“, нов кредит за рефинансиране и нова спестовна сметка Мега 20 по случай 20-годишнината на Банката. Банката обогати асортимента си от кредитни карти с новата карта IKEA която е съвместен продукт със световно известните магазини IKEA. Стартирането на всички продукти през годината беше подпомогнат от насочени рекламни кампании, които спомогнаха за утвърждаването на Банката като активна и иновативна институция.

През август 2011 г., Банката получи кредитна линия в размер на 7.25 млн. евро от Българска банка за развитие за финансиране на малки и средни предприятия. Сумата е предоставена по програма на германската KfW, Германия за директно кредитиране на малки и средни предприятия и за предоставяне на кредитни линии на търговски банки за целево финансиране на бизнеса.

Въпреки че 2011 беше година, изпълнена с предизвикателства и много компании ограничиха своите дейности в областта на корпоративната социална отговорност, Пощенска банка остана активна и демонстрира своята отгаденост и отговорно поведение в полза на своите клиенти, служители, партньори и обществото като цяло. Банката продължи дългосрочните си проекти и освен това стартира нови инициативи, с които да подобри благосъстоянието на обществото и бъдещето на страната. Пощенска банка е изключително активна в сферата на корпоративната социална отговорност и традиционно реализира редица социално значими проекти в областите образование, грижа за околната среда, изкуство, спорт и корпоративно дарителство.

Програма „Силен старт с Пощенска банка“ се провежда от 2005 г. в подкрепа на българското образование и под патронажа на Министерство на образованието, младежта и науката. Инициативата е израз на убеждението на екипа на Банката, че знанията, дисциплината и ученолюбие са предпоставки за успешна личностна и професионална реализация в съвременното общество.

Юробанк И Еф Джи България продължи своите усилия да подобри своето влияние върху околната среда в рамките на програмата „Зелен старт с Пощенска банка“. Това е вътрешна кампания, която цели да насърчава екологичното поведение в компанията. През 2011 г., за четвърта поредна година езерото в Панчарево става по-хубаво мяс-

то за почивка благодарение на доброволци от Пощенска банка, техните приятели и семейства. Инициативата за почистване на района около езерото бе организирана в рамките на дългогодишния проект на финансовата институция, наречен „Кристално чисто Панчарево”. С кампанията „Пресичай на сигурно” стартираше през 2010 г., Пощенска банка насочва усилията си към изключително важната и обществено значима кауза за опазване на човешкия живот и предотвратяване на пътнотранспортни произшествия. През 2011 г. Пощенска банка продължава да развива своя ангажимент в сферата, включвайки се и в други обществено значими инициативи. Банката подкрепи националната кампания на „Пътна полиция” за поставяне на предпазни колани на всички седалки. Финансовата институция се присъедини и към Европейската харта за пътна безопасност, утвърждавайки своя траен ангажимент да продължи и да развива започнатата с „Пресичай на сигурно” кауза за намаляване на пътнотранспортните произшествия.

Банката получи множество награди и отличия за своите продукти и отличното качество на обслужването през 2011 г., сред които:

- „Най-добър финансов продукт” и Финансов продукт на годината - категория иновативност и качество за виртуалната MasterCard от фондация „Банки, инвестиции, пари“
- Най-добра банка попечител за чуждестранни и местни институционални клиенти, сп. Global Custodian
- „Най-добра дарителска програма” за „Силен старт с Пощенска банка” от Български дарителски форум
- „Банка на туризма” от Българска хотелиерска и ресторантьорска асоциация

## СТРУКТУРА НА ОСНОВНИЯ КАПИТАЛ

Към 31 декември 2011 г. общият брой на акциите на Юробанк И Еф Джи България АД е 452,752,652 с номинална стойност 1 лев на акция. И Еф Джи Юробанк Ергасиас притежава пряко 34.56% от Юробанк И Еф Джи България АД, 54.27% от капитала са притежание на EFG New Europe Holding B.V, 11.16% са притежание на CEN Balkan Holdings Limited и 0.01% се притежават от миноритарни акционери.

## СЪВЕТ НА ДИРЕКТОРИТЕ

До 5 май 2011 година Банката се управлява от Съвет на директорите, който се състои от следните членове:

- Емилия Миланова – Председател на СД
- Теодорос Каракасис – Заместник-председател на СД
- Антъни Хасиотис – Главен изпълнителен директор
- Асен Ягодин – Изпълнителен директор
- Петя Димитрова – Изпълнителен директор
- Евангелос Кавалос – член
- Андреас Хасапис – член
- Георгиос Кацарос – член
- Пиерджорджо Прадели – член

### 1. Възнаграждения на членовете на Съвета на директорите

До 5 май 2011 година членовете на Съвета на директорите не са получавали възнаграждения от Банката в качеството им на членове на Съвета на директорите.

### 2. Акции и облигации на дружеството, които са придобити, притежавани и прехвърлени от членовете на Съвета на директорите до 5 май 2011 година

Членовете на Съвета на директорите не са притежавали или прехвърляли акции и облигации на Банката.

### 3. Права на членовете на Съвета на директорите да придобиват акции и облигации на дружеството.

Членовете на Съвета на директорите не притежават специални права за придобиване на акции или облигации на Банката.

### 4. Участие на членовете на Съвета на директорите в други търговски дружества като:

#### 4.1. Съдружници с неограничена отговорност

Членове на Съвета на директорите не са били съдружници с неограничена отговорност в други търговски дружества.

#### 4.2. Съдружници /акционери притежаващи повече от 25 на сто от капитала на група гружество

##### Антъни Хасиотис

- Инвестмънтс АМК ЕООД, България – едноличен собственик

#### 4.3. Участващи в управлението на групи гружества или кооперации, като прокуристи, управители или членове на съвета на директорите

##### Теогорос Каракасис

- Bancpost S.A., Румъния – Член на СД
- EFG Retail Services IFN S.A., Румъния – Член на СД
- EFG Leasing IFN S.A., Румъния – Член на СД
- EFG Eurobank Property Services S.A., Румъния – Председател на СД
- EFG Property Services d.o.o. Beograd, Сърбия – Председател на СД
- Eurobank EFG a.d. Beograd, Сърбия – Председател на СД
- И Еф Джи Лизинг ЕАД, България – Член на СД
- И Еф Джи Пропърти Сървисиз София АД, България – Председател на СД
- Greek-Serbian Chamber of Commerce – Заместник-председател на СД
- Hellenic-Romanian Chamber of Commerce and Industry – Генерален секретар и член на СД

##### Антъни Хасиотис

- И Еф Джи Лизинг ЕАД, България – Член на СД
- КРИБ (Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България), България – Член на УС
- Инвестмънтс АМК ЕООД, България – Управител Клуб Менеджър, България – Член на УС

##### Асен Ягодун

- И Еф ДЖИ Секюритис България ЕАД, България – Председател на СД
- Асоциация на банките в България, България – Заместник-председател на УС
- Българска Фондова Борса – София АД, България – Председател на СД

##### Петя Димитрова

- Бългериън Ритейл Сървисиз АД, България – Председател на СД и Изпълнителен директор
- И ЕФ ДЖИ Пропърти Сървисиз София АД, България – Член на СД
- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД, България – Член на СД и Изпълнителен директор
- ИМО Рила ЕАД, България – Заместник-председател на СД и Изпълнителен Директор
- ИМО Централен Офис ЕАД, България – Заместник-председател на СД и Изпълнителен директор
- ИМО 03 ЕАД, България – Член на СД и Изпълнителен директор
- Български Форум на Бизнес Лидерите (БФБЛ), България – Член на СД
- Американска търговска камара в България, България – Член на СД
- ДП „Съобщително строителство и възстановяване“, България – Член на СД

##### Пиерджорджо Прагели

- Eurobank EFG Private Bank Luxembourg S.A., Люксембург – Член на СД
- Bancpost S.A., Румъния – Член на СД
- Eurobank EFG a.d. Beograd, Сърбия – Член на СД
- Eurobank Tekfen A.S., Турция – Член на СД
- PJSC „Universal Bank“, Украйна – член на НС
- Eurobank EFG Ergasias SA, Гърция – Генерален мениджър

##### Георгиос Кацарос

- EFG Telesis Finance, Гърция – Член на СД
- SIDMA, Гърция – Член на СД
- JUMBO SA, Гърция – Член на СД

##### Андреас Хасапис

- EFG Leasing SA, Гърция – Член на СД
- EFG Factors, Гърция – Председател на СД

##### Евангелос Кавалос

- EFG Eurobank Ergasias Leasing SA, Гърция – Член на СД

- EFG Eurolife Life Insurance S.A., Гърция – Член на СД
- Eurobank EFG Factors SA, Гърция – Член на СД
- EFG Insurance Services SA, Гърция – Член на СД
- Eurobank EFG Poland branch (Polbank EFG), Полша – Член на НС
- Eurobank Tekfen AS, Турция – Член на СД
- PJSC Universal Bank, Украйна – Член на НС
- Eurobank EFG a.d. Beograd, Сърбия – Член на СД
- EFG Eurobank Ergasias SA, Гърция – Генерален мениджър
- Unifinance S.A., Гърция – Член на СД

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

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

На 20 април 2011 година Общото събрание на акционерите на Юробанк И ЕФ ДЖИ България АД одобри промяна в структурата на корпоративното управление, с което Банката премина към двустепенна система на управление, включваща два отделни органа – Управителен съвет и Надзорен съвет. Промяната на системата на управление влезе в сила на 5 май 2011 година, след надлежното ѝ вписване в Търговския регистър

## УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2011 година Управителния съвет се състои от следните членове:

- Антъни Хасиотис – Председател на УС и Главен изпълнителен директор
- Петя Димитрова – Заместник-председател на УС и Изпълнителен директор
- Йордан Суванджиев – член
- Янис Вуюкас – член
- Илиян Райчев – член

## 1. Възнаграждения на членовете на Управителния съвет

През 2011 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

#### Антъни Хасиотис

- Инвестмънтс АМК ЕООД, България – едноличен собственик

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

#### Антъни Хасиотис

- И ЕФ ДЖИ Лизинг ЕАД, България – Член на СД
- Инвестмънтс АМК ЕООД, България – Управител
- КРИБ (Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България), България – Член на УС
- Клуб Мениджър, България – Член на УС (до 13.07.2011)

**Петя Димитрова**

- Бългериън Ритейл Сървисиз АД, България – Председател на СД и Изпълнителен директор
- И ЕФ ДЖИ Пропърти Сървисиз София АД, България – Член на СД
- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД, България – Член на СД и Изпълнителен директор
- ИМО Рила ЕАД, България – Заместник-председател на СД и Изпълнителен Директор
- ИМО Централен Офис ЕАД, България – Заместник-председател на СД и Изпълнителен директор
- ИМО 03 ЕАД, България – Член на СД и Изпълнителен директор
- Български Форум на Бизнес Лидерите (БФБЛ), България – Член на СД
- Американска търговска камара в България, България – Член на СД
- ДП „Съобщително строителство и възстановяване”, България – Член на СД
- Общинска Банка АД, България – Член на НС

**Йордан Суванджиев**

- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД, България – Член на СД
- ИМО Централен Офис ЕАД, България – Член на СД и Изпълнителен директор
- ИМО Рила ЕАД, България – Член на СД и Изпълнителен Директор
- И ЕФ ДЖИ Пропърти Сървисиз София АД, България – Член на СД
- Винимпекс 21 АД, България – Член на СД

**Янис Вуюкас**

- И ЕФ ДЖИ Лизинг ЕАД, България –
- Председател на СД и Изпълнителен директор
- И ЕФ ДЖИ Ауто Лизинг ЕООД, България – Управител

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

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

**НАДЗОРЕН СЪВЕТ**

Към 31 декември 2011 година Надзорния съвет се състои от следните членове:

- Пиерджорджо Прагели – Председател на НС
- Теодорос Каракасис – Заместник-председател на НС
- Евангелос Кавалос – член
- Христос Адам – член
- Николаос Алипрантис – Член

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

През 2011 година членовете на Надзорния съвет не са получавали възнаграждения от Банката в качеството им на членове на Надзорния съвет.

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

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

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

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

**4. Участие на членовете на Управителния съвет в други търговски дружества като:****4.1. Съдружници с неограничена отговорност**

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

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

Членове на Надзорния съвет не са притежавали повече от 25 на сто от капитала на друго дружество.



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

##### Пиерджоржо Прагели

- Eurobank EFG Private Bank Luxembourg S.A., Люксембург – Член на СД
- Bancpost S.A., Румъния – Член на СД
- Eurobank EFG a.d. Beograd, Сърбия – Член на СД
- Eurobank Tekfen A.S., Турция – Член на СД
- PJSC Universal Bank, Украйна – Член на НС
- Eurobank EFG Ergasias SA, Гърция – Генерален мениджър, член на Изпълнителния комитет
- Eurobank EFG Asset Management M.F.M.C. S.A. – Член на СД (от 18.11.2011)
- EFG New Europe Funding B.V, Холандия – Управляващ директор (от 30.09.2011)
- EFG New Europe Funding II B.V, Холандия – Управляващ директор (от 30.09.2011)

##### Теогорос Каракасис

- Bancpost S.A., Румъния – Заместник-председател на СД
- EFG Retail Services IFN S.A., Румъния – Член на СД
- EFG Leasing IFN S.A., Румъния – Член на СД
- EFG Eurobank Property Services S.A., Румъния – Председател на СД
- EFG Property Services d.o.o. Beograd, Сърбия – Председател на СД
- Eurobank EFG a.d. Beograd, Сърбия – Председател на СД
- И ЕФ ДЖИ Лизинг ЕАД, България – Член на СД
- И ЕФ ДЖИ Пропърти Сървисиз София АД, България – Председател на СД
- Greek-Serbian Chamber of Commerce – Заместник-председател на СД
- Hellenic-Romanian Chamber of Commerce and Industry – Генерален секретар и член на СД
- EFG Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Заместник-генерален мениджър

##### Евангелос Кавалос

- EFG Eurobank Ergasias Leasing SA, Гърция – Член на СД
- EFG Eurolife Life Insurance S.A., Гърция – Член на СД

- Eurobank EFG Factors SA, Гърция – Член на СД
- EFG Insurance Services SA, Гърция – Член на СД
- Eurobank EFG Poland branch (Polbank EFG), Полша – Член на НС (до 19.09.2011)
- Eurobank Tekfen AS, Турция – Член на СД
- PJSC Universal Bank, Украйна – Член на НС
- Eurobank EFG a.d. Beograd, Сърбия – Член на УД
- EFG Eurobank Ergasias SA, Гърция – Генерален мениджър, Член на Изпълнителния комитет
- Unitfinance S.A., Гърция – Член на СД

##### Христос Агам

- EFG Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Заместник-генерален мениджър
- Eurobank EFG Factors S.A., Гърция – Член на СД
- Eurobank EFG Financial Planning Services S.A., Гърция – Член на СД
- Eurobank EFG Property Services S.A., Гърция – Член на СД
- Eurobank EFG Poland branch (Polbank EFG), Полша – Член на НС (до 19.09.2011)

##### Николаос Алипрантис

- EFG Eurobank Ergasias S.A., Гърция – Помощник-генерален мениджър
- EFG Eurobank Ergasias Leasing S.A., Гърция – Член на СД
- Eurobank EFG Factors S.A., Гърция – Член на СД
- Eurobank EFG a.d. Beograd, Сърбия – Член на СД
- Eurobank EFG Poland branch (Polbank EFG), Полша – Член на НС (до 19.09.2011)

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

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

### СТРУКТУРА НА ГРУПАТА

Към 31 декември 2011 г. Юробанк И Еф Джи България няма гъщерни дружества и поради тази причина Банката не изготвя консолидирани финансови отчети.

## ЦЕЛИ НА БАНКАТА ЗА 2012 Г.

През 2012 година Банката ще се концентрира върху подържането на стабилни коефициенти на капиталова адекватност и ликвидност. Едновременно с това, трудностите на бизнес средата налагат фокусирането върху нов бизнес и/или генериране на приход от такси и комисиони, докато разходите ще останат под контрол, така че да компенсират евентуален недостиг на приходите.

Привличането на местни депозити и намаляване на завишността от външно финансиране ще продължи да бъде важен приоритет. Правилното управление на разходите по привлечения ресурс ще бъде задължително условие, за да може Банката да предложи конкурентни лихви по кредитите си. Също така, ще се търсят алтернативни източници на външно финансиране, въпреки неблагоприятните условия на международните финансови пазари.

Пощенска банка ще се стреми да увеличи кредитния си портфейл във внимателно подбрани и сегментирани сектори, прилагайки подходящи кредитни критерии и запазвайки доброто качество на портфейла.

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

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

## ОТГОВОРНОСТИ НА РЪКОВОДСТВОТО

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

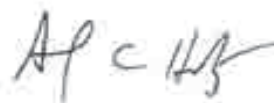
Ръководството потвърждава, че се прилага адекватна счетоводна политика.

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

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.

### Антъни Хасиотис

Председател на УС и  
Главен Изпълнителен  
Директор



### Петя Димитрова

Заместник-председател на УС,  
Изпълнителен Директор и Главен  
Финансов Директор



5 април 2012 г.  
София, България





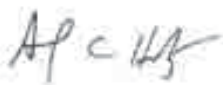
# ОСНОВНИ ФИНАНСОВИ ОТЧЕТИ

## ОСНОВНИ ФИНАНСОВИ ОТЧЕТИ 31 ДЕКЕМВРИ 2011 Г.

ОТЧЕТ ЗА ДОХОДИТЕ	Годината приключваща на 31 декември	
	2011	2010
Приходи от лихви и подобен приход	480,193	528,211
Разходи за лихви и подобен разход	(236,469)	(259,417)
<b>Нетен доход от лихви</b>	<b>243,724</b>	<b>268,794</b>
Приходи от такси и комисионни	68,605	69,894
Разходи за такси и комисионни	(14,525)	(14,851)
<b>Нетен доход от такси и комисионни</b>	<b>54,080</b>	<b>55,043</b>
Приходи от дивиденди	581	563
Други оперативни приходи	162	452
Печалба/(загуба) от валутна преоценка и търговия с деривативни инструменти	451	(2,992)
Печалба/(загуба) от ценни книжа в оборотен портфейл	276	(135)
Печалба/(загуба) и обезценка на ценни книжа на разположение за продажба	1,152	4,223
Други разходи за дейността	(142,085)	(146,263)
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете	(17,251)	(17,100)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	(132,797)	(123,941)
<b>Печалба преди данъци</b>	<b>8,293</b>	<b>38,644</b>
Разходи за данъци	(845)	(3,702)
<b>Печалба за годината</b>	<b>7,448</b>	<b>34,942</b>

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

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 5 април 2012 г.  
Заверили съгласно одиторския доклад.



**Антъни Хасиотис**  
Председател на УС и  
Главен Изпълнителен  
Директор



**Петя Димитрова**  
Заместник-председател  
на УС, Изпълнителен  
Директор и Главен  
Финансов Директор



**Росица Ботева**  
Регистриран одитор



**Петко Димитров**  
ПрайсютърхаусКупърс  
Одигм ООД

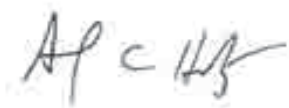
5 април 2012 г.

ОТЧЕТ ЗА ВСЕОБХВАТНИЯ ДОХОД	Годината приключваща на 31 декември	
	2011	2010
<b>Печалба за годината</b>	<b>7,448</b>	<b>34,942</b>
<b>Друг всеобхватен доход през годината след данъци:</b>		
Ценни книги на разположение за продажба:		
-нетно изменение в справедливата стойност след данъци	1,954	8,338
-(печалба)/ загуба, прехвърлена в нетна печалба при продажба	(4,724)	(5,825)
<b>Друг всеобхватен доход за годината</b>	<b>(2,770)</b>	<b>2,513</b>
<b>Общо всеобхватен доход за годината</b>	<b>4,678</b>	<b>37,455</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 5 април 2012 г.  
Заверили съгласно одиторския доклад.

**Антъни Хасиотис**

Председател на УС и  
Главен Изпълнителен  
Директор



**Петя Димитрова**

Заместник-председател  
на УС, Изпълнителен  
Директор и Главен  
Финансов Директор



**Росица Ботева**

Регистриран одитор



**Петко Димитров**

ПрайсуотърхаусКупърс  
Одит ООД



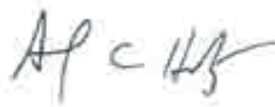
5 април 2012 г.

ОТЧЕТ ЗА СОБСТВЕНИЯ КАПИТАЛ					
	Основен капитал	Преоц. резерв на дълготрайни активи	Преоц. дефицит на ЦК на разположение за продажба	Неразпр. печалба и други резерви	Общо
<b>Салдо към 1 януари 2010 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>7,003</b>	<b>(9,617)</b>	<b>(9,617)</b>	<b>744,968</b>
Друг всеобхватен доход за годината			2,513	2,513	2,513
Печалба за годината					34,942
<b>Общо всеобхватни доходи за 2010 г.</b>			<b>2,513</b>	<b>2,513</b>	<b>37,455</b>
Трансфериране към неразпределена печалба		(4,627)			
<b>Салдо към 31 декември 2010 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>2,376</b>	<b>(7,104)</b>	<b>(7,104)</b>	<b>782,423</b>
<b>Салдо към 1 януари 2011 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>2,376</b>	<b>(7,104)</b>	<b>(7,104)</b>	<b>782,423</b>
Друг всеобхватен доход за годината			(2,770)	(2,770)	(2,770)
Печалба за годината					7,448
<b>Общо всеобхватни доходи за 2011 г.</b>			<b>(2,770)</b>	<b>(2,770)</b>	<b>4,678</b>
<b>Салдо към 31 декември 2011 г.</b>	<b>452,753</b>	<b>2,376</b>	<b>(9,874)</b>	<b>(9,874)</b>	<b>787,101</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 5 април 2012 г.  
Заверили съгласно одиторския доклад.

**Антъни Хасиотис**

Председател на УС и  
Главен Изпълнителен  
Директор



**Петя Димитрова**

Заместник-председател  
на УС, Изпълнителен  
Директор и Главен  
Финансов Директор



**Росица Ботева**

Регистриран одитор



**Петко Димитров**

ПрайсуотърхаусКупърс  
Одигит ООД



5 април 2012 г.

СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС	Към 31 декември	
	2011	2010
<b>Активи</b>		
Пари в каса и по сметки при Централната банка	698,943	646,368
Предоставени средства на други банки	848,003	983,662
Ценни книжа в оборотен портфейл	1,450	41,216
Предоставени кредити на клиенти	4,154,651	4,156,004
Ценни книжа на разположение за продажба	155,733	340,263
Деривативни финансови инструменти	16,087	22,442
Инвестиционни имоти	876	876
Материални активи	67,868	79,319
Нематериални активи	30,730	23,903
Текущ данък за възстановяване	3,647	2,899
Други активи	12,899	12,304
<b>Общо активи</b>	<b>5,990,887</b>	<b>6,309,256</b>
<b>Пасиви</b>		
Привлечени средства от банки	92,005	438,369
Деривативни финансови инструменти	23,152	76,513
Привлечени средства от клиенти	4,717,748	4,641,511
Издадени облигации и други привлечени средства	339,265	335,111
Отсрочени данъчни пасиви	3,870	3,332
Провизии по други пасиви	1,669	1,637
Провизии по пенсионни задължения	2,642	2,226
Други пасиви	23,435	28,134
<b>Общо пасиви</b>	<b>5,203,786</b>	<b>5,526,833</b>

(Продължава на следващата страница)

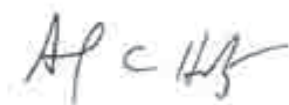


СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС (ПРОДЪЛЖЕНИЕ)	Към 31 декември	
	2011	2010
<b>Собствен капитал</b>		
Основен капитал	452,753	452,753
Други резерви	334,348	329,670
<b>Общо собствен капитал</b>	<b>787,101</b>	<b>782,423</b>
<b>Общо пасиви и капитал</b>	<b>5,990,887</b>	<b>6,309,256</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 5 април 2012 г.  
Заверили съгласно одиторския доклад.

**Антъни Хасиотис**

Председател на УС и  
Главен Изпълнителен  
Директор



**Петя Димитрова**

Заместник-председател  
на УС, Изпълнителен  
Директор и Главен  
Финансов Директор



**Росица Ботева**

Регистриран одитор



**Петко Димитров**

ПрайсуотърхаусКупърс  
Одиг ООД



5 април 2012 г.

ОТЧЕТ ЗА ПАРИЧНИТЕ ПОТОЦИ	ГОДИНАТА ПРИКЛЮЧВАЩА НА 31 ДЕКЕМВРИ	
	2011	2010
<b>Паричен поток от основна дейност</b>		
Получени лихви	506,872	531,210
Платени лихви	(264,040)	(274,962)
Получени дивиденди	581	563
Получени такси и комисионни	68,746	68,562
Платени такси и комисионни	(13,419)	(13,128)
Суми платени на и от името на служителите	(66,072)	(62,443)
Нетен приход от валутна преоценка, търговия с деривативни инструменти и други приходи	2,323	(213)
Платени други разходи	(81,632)	(85,717)
Платени данъци	(748)	(2,967)
<b>Паричен поток от основна дейност преди промени в оперативни активи и пасиви</b>	<b>152,611</b>	<b>160,905</b>
<b>Промени в оперативните активи и пасиви:</b>		
Нетно намаление/(увеличение) на задължителните резерви в Централната банка	1,600	(11,736)
Нетно намаление/(увеличение) на ценни книжа в оборотен портфейл	39,025	(23,875)
Нетно (увеличение)/намаление на предоставени кредити на клиенти	(137,891)	31,919
Нетно (увеличение)/намаление на други активи	(1,033)	1,490
Нетно (намаление)на финансови пасиви, държани за търгуване	(34,209)	
Нетно(намаление)/увеличение на депозитите от банки	(345,046)	66,561
Нетно увеличение на задълженията към клиенти	79,934	319,514
Нетно (намаление) на други задължения	(2,529)	(5,929)
<b>Нетен паричен поток от основна дейност</b>	<b>(247,538)</b>	<b>538,849</b>

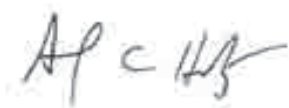
(Продължава на следващата страница)

<b>Паричен поток от инвестиционна дейност</b>		
Покупка на дълготрайни материални и нематериални активи	(12,283)	(13,694)
Покупка на инвестиционни ценни книжа	(35)	(21,367)
Постъпления от продажба на дълготрайни активи	8	7
Постъпления от продажба на инвестиционни ценни книжа	163,016	108,316
<b>Нетен паричен поток от инвестиционна дейност</b>	<b>150,706</b>	<b>73,262</b>
<b>Паричен поток от финансова дейност</b>		
Получено дългосрочно финансиране	29,827	156,326
Платени суми по дългосрочни заеми	(14,925)	(300,126)
<b>Нетен паричен поток от финансова дейност</b>	<b>14,902</b>	<b>(143,800)</b>
Ефект от промяната на валутния курс върху паричните средства и паричните еквиваленти	446	(264)
<b>Нетно увеличение на паричните средства и еквиваленти</b>	<b>(81,484)</b>	<b>468,047</b>
Парични средства и еквиваленти в началото на годината	1,419,032	950,985
<b>Парични средства и еквиваленти в края на годината</b>	<b>1,337,548</b>	<b>1,419,032</b>

Финансовите отчети са одобрени от Ръководството на 5 април 2012 г.  
Заверили съгласно одиторския доклад.

**Антъни Хасиотис**

Председател на УС и  
Главен Изпълнителен  
Директор


**Петя Димитрова**

Заместник-председател  
на УС, Изпълнителен  
Директор и Главен  
Финансов Директор


**Росица Ботева**

Регистриран одитор


**Петко Димитров**

ПрайсуотърхаусКупърс  
Одигт ООД



5 април 2012 г.



**ПРИНОС КЪМ**



# УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ





ПИСМО ДО  
ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ  
СТРАНИ

“20-те вдъхновяващи години за Пощенска банка ни дават силата да продължим да Ви служим и да работим с Вас за създаването на устойчиво бъдеще.”

Уважаеми читатели,

За мен е удоволствие да Ви приветствам на страниците на годишния доклад на Пощенска банка, в който за пръв път интегрираме данни за финансовото представяне и устойчивото развитие, като така доказваме, че приносът към устойчивото развитие не е просто еднократна инициатива, а неразделна част от нашата корпоративна култура, оперативна дейност и вътрешни работни процеси. Като институция с 20-годишен опит на българския пазар, която подпомага икономиката и социалните каузи, днес ние се движим редом с водещите международни компании при изграждането на открити и прозрачни отношения с нашите заинтересовани страни, като им предлагаме по-широка икономическа, социална и екологична информация въз основа на международно признатия стандарт G3 за отчетност на устойчивото развитие, въведен от Глобалната инициатива по отчетност (GRI).

През последните години продължаваме да работим в потвърждение на това, че устойчивото развитие за нас е единственият начин за реализиране на дългосрочните ни бизнес планове и успешната ни дейност. На тези страници можете да откриете основните аспекти на взаимодействие между Пощенска банка, обществото и околната среда и, надявам се, да достигнете до извода, че ние сме не просто банка, а ангажиран и интегриран член на нашата общност.

Въпреки нестабилната икономическа ситуация и кризата в Еврозоната, която забави растежа, ние продължихме работа по нашите основни ангажименти в социалната и екологична сфера – проектите „Силен старт с Пощенска банка“, „Зелен старт“, „Кристално чисто Панчарево“, „Пресичай на сигурно с Пощенска банка“, много други



спонсорства, благотворителни и доброволчески инициативи, както и оптимизация на дейностите на Зеления борд и прилагане на нови правила за екологичния риск. Все пак нашето най-голямо постижение като отговорен корпоративен гражданин през 2011 г. бе значителната инвестиция, която направихме за придобиване на нова, модерна офис сграда. Новата централа на Пощенска банка отговаря на международните стандарти за енергийна ефективност и ще ни помогне да намалим нашето неблагоприятно въздействие върху околната среда, както и да осигурим максимален комфорт и по-здравословни и безопасни условия на работа на нашите служители.

Двадесетте вдъхновяващи години за Пощенска банка ни дават силата да продължим да Ви служим, да работим за Вас, да работим с Вас за създаването на устойчиво бъдеще за нашето и идните поколения. Бъдеще, което може да бъде постигнато само чрез допринасяне за ръста на реалната икономика, разкриване на работни места и възможности, отговорно и етично поведение на пазара, предлагане на висококачествени и иновативни продукти и услуги, и отговорно управление на нашите въздействия, а не на последно място и чрез активната подкрепа за общностите, в които живеем и работим.

Бих желала да благодаря на всички наши служители, клиенти, инвеститори и партньори за тяхното участие и принос към промените, които осъществихме. В следващите страници можете да прочетете за това, което постигнахме благодарение на Вас и заедно с Вас!

С уважение,  
**Петя Димитрова**,  
Изпълнителен директор

# РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ И ВЪЗГЛЕДИ





Непрестанните усилия за подобряване на икономическата среда чрез провеждане на открит диалог със заинтересованите страни и активният принос на финансовата институция в обществото са същността на корпоративната отговорност на Пощенска банка. Корпоративната отговорност на банката се осъществява чрез четири стълба на действие:

- Диалог със заинтересованите страни чрез действия и инициативи, които идентифицират проблемите и насърчават подходящите решения;
- Подобряване на корпоративното управление, което да гарантира прозрачността на организацията;
- Социален принос в ключови дейности на местната общност;
- Грижа за околната среда с цел справяне с изменението на климата и принос към устойчив растеж.

## МИСИЯ, ВИЗИЯ И ЦЕННОСТИ

### Нашата мисия

Нашата мисия е да отговаряме на постоянно променящите се очаквания на нашите клиенти, като създаваме стойност за тях и нашите акционери. Стремехът ни е да изградим работна среда, в която се ценят личните качества, ефективно се прилагат знанията и се насърчава развитието на хората. С тези усилия целим да бъдем лидер в осигуряването на съвременни и конкурентни продукти и услуги.

### Нашата визия

Пощенска банка е утвърдена динамично развиваща се универсална банка, изцяло ориентирана към клиента. Ние сме част от силна международна финансова група и се стремим към водеща позиция на българския пазар.

## 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 взима предвид очакванията на хората и организациите, с които работи. С тази цел са създадени и канали за диалог със заинтересованите страни. Те са замислени да улесняват прозрачната и постоянна комуникация на Банката с всички заинтересовани страни, като на тяхно разположение винаги има комуникационен канал, който да гарантира, че

тяхното мнение достига до Банката и нейните свързани дружества.

Заинтересованите страни могат да използват следните канали за получаване или предоставяне на информация на или от Банката:

### Клиенти

- Мрежа от над 200 клона и близо 3000 служители – отдел „Връзки с клиенти“
- Безплатен телефон 0800 18 000
- Сайт: [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg)
- Централно управление на адрес бул. „Цар Освободител“ 14, София
- Среци с представители на Банката
- Пресцентър: [CorporateCommunications@postbank.bg](mailto:CorporateCommunications@postbank.bg)

### Акционери и инвеститори

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

### Служители

- Отдел „Човешки ресурси“
- Регионални срещи
- Среци на управление „Клонова мрежа“
- Проект „Идейно“
- Годишни атестации за представянето
- Вътрешен проект за екологично поведение „Зелен старт с Пощенска банка“
- Вътрешен електронен и хартиен бюлетин „Our Bank“
- Съобщения към всички служители
- Вътрешна интранет мрежа (хелп деск)

### Доставчици

- Контакти с отговорниците по договорите
- Комитети за подбор на доставчиците

### Общество и околна среда

- Социални и екологични проекти
- Участие във форуми, семинари, конференции и кръгли маси по тези въпроси
- Контакти със специализираните органи и институции
- Сътрудничество със социални агенти
- Медийно отразяване по темите



**НАШИТЕ ЦЕННОСТИ**

**СПРАВЕДЛИВОСТ**

**КАЧЕСТВО**



**УВАЖЕНИЕ**



**ЕКИПНОСТ**





## ДОВЕРИЕ

## ЕФЕКТИВНОСТ



## СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ



## КРЕАТИВНОСТ

ПРИНОС КЪМ  
УСТОЙЧИВОТО  
РАЗВИТИЕ



## ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

Пощенска банка разглежда приноса към икономическото представяне на България като ключов приоритет 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 централизираните процедури на Юробанк И Еф Джи при управлението на обществените поръчки и осигуряването на високо качество на доставките, ограничаване на разходите и насърчаване на добрите социални практики.

Юробанк И Еф Джи Груп, към която Пощенска банка принадлежи, се стреми към единна политика при избора на дос-

тавчици, базирана на стратегически взаимодействия и взаимно изгодни отношения. Процедурите за избор и оценка на доставчиците са регулирани от пълна прозрачност във всички етапи и от обективни критерии, като добра цена, редовни доставки и успешно сътрудничество в миналото.

Нещо повече, при избора си на доставчици групата се опитва да осигури пълно зачитане на човешките права в тези компании, както и последователното прилагане на екологични практики, насочени към непрекъснато намаляване на енергийния разход. Като отчита необходимостта от подкрепа на местните икономики, през 2011 г. Пощенска банка предпочита да си сътрудничи с местни доставчици в избрани категории стоки и услуги.

Пощенска банка стриктно се придържа към груповите политики. Банката подкрепя българския бизнес, като използва местни доставчици на продукти и услуги, необходими за осъществяването на дейността на организацията. Банката работи с широка мрежа от местни партньори, която представлява около 90% от всичките нейни доставчици.

КОМПОНЕНТ	2009	2010	2011
<b>Създадена пряка икономическа стойност</b>	<b>226,71</b>	<b>234,56</b>	<b>180,22</b>
<b>а) Приходи</b>	<b>226,71</b>	<b>234,56</b>	<b>180,22</b>
Приходи от лихви и комисиони	790,46	695,30	642,15
Разходи за лихви и комисиони	(410,03)	(320,94)	(316,08)
Разходи за обезценка на кредитния портфейл	(153,72)	(139,80)	(145,85)
<b>Разпределена икономическа стойност</b>	<b>(171,50)</b>	<b>(177,42)</b>	<b>(169,76)</b>
<b>б) Оперативни разходи</b>	<b>(86,35)</b>	<b>(85,29)</b>	<b>(80,66)</b>
<b>в) Възнаграждения и допълнителни придобивки за служителите</b>	<b>(61,26)</b>	<b>(68,43)</b>	<b>(69,63)</b>
Обща ведомост на заплатите	(48,73)	(57,41)	(58,04)
Общо допълнителни придобивки	(12,52)	(11,02)	(11,60)
<b>г) Плащания към източници на капитал</b>			
<b>г) Плащания към държавата</b>	<b>(23,70)</b>	<b>(23,63)</b>	<b>(19,46)</b>
Корпоративен данък	(6,45)	(6,21)	(1,93)
Вноски във ФГВБ	(16,90)	(17,10)	(17,25)
Данък недвижимо имущество и гр.	(0,35)	(0,32)	(0,27)
<b>г) Общностни инвестиции</b>	<b>(0,19)</b>	<b>(0,07)</b>	<b>(0,01)</b>
<b>Неразпределена икономическа стойност</b>	<b>55,21</b>	<b>57,14</b>	<b>10,45</b>

(Изчислена като разлика между Създадена пряка икономическа стойност и Разпределена икономическа стойност)

\*консолидирани данни за Пощенска банка (Юробанк И Еф Джи България) и другите същерни дружества на Юробанк И Еф Джи Груп в България (Всички суми в таблицата са в млн. лева)



ПОДОБРЯВАНЕ  
КАЧЕСТВОТО  
НА ПРОДУКТИТЕ  
И УСЛУГИТЕ

Пощенска банка се съсредоточава върху отличното обслужване на своите клиенти въз основа на индивидуалните им нужди. Банката е възприела ориентиран към клиента подход в организирането и развитието на мрежата си от търговски канали, традиционни и алтернативни, във всички региони, в които извършва своята дейност.

Банката и останалите дъщерни дружества в рамките на Юробанк И Еф Джи Груп постоянно се стремят да разширяват гамата предлагани услуги, да предвиждат потребностите на клиентите и да повишават нивата на клиентската удовлетвореност. Екипът на Банката подобрява начина, по който разглежда жалбите, и прави банкирането по-достъпно, като въвежда нови технологии и гарантира, че предлаганите продукти и услуги са лесни за разбиране.

## КЛИЕНТСКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ

Осигуряването на високо качество на продуктите и услугите на Банката остава ключова цел, която изгражда основата на устойчивите взаимоотношения с клиентите. Проучванията на клиентските очаквания, мнения и удовлетвореност от една страна е барометър за нивата на клиентска удовлетвореност от качеството на услугите на Банката, а от друга страна показва кои направления се нуждаят от рационализиране.

От 2009 г. отдел „Връзки с клиенти“ работи с цел идентифициране на взаимовръзките, които оказват значително въздействие върху отношението на клиентите към Банката. Специално изготвената процедура за разглеждане на жалбите е базирана на изпитани практики и позволява да бъдат определени начини за разширяване на инвестициите, подобряване на обслужването и намаляване на разходите.

Отдел „Връзки с клиенти“ заложи и постигна среден срок за решаване на 60% от клиентските въпроси в срок до 7 дни, предвид изключителната важност от измерването на „Клиентската удовлетвореност“ с цел даване на количествено измерение на подобрието на процеса. Отдел „Връзки с клиенти“ работи съвместно с всички бизнес звена, което позволява на банката да преобразува процесите съобразно клиентската гледна точка, като същевременно управлява разходния процес.

“ Съсредоточаваме се върху отличното обслужване на нашите клиенти.”

В тясно сътрудничество с екип от Централно управление бе разработен проект за допълнително подобряване на системата за разглеждане на жалби, който ще продължи и през 2012 г. По този начин подходът ще бъде ускорен и ще даде възможност на отдела да отчете резултатите в съответствие с уникални бази данни със сравнителни показатели и познаването на добрите практики, реализирани от останалите банки на Групата.

През 2011 г. отдел „Връзки с клиенти“ приключи внедряването на система за разглеждане на жалби, което се отрази положително на цялостния процес и съкрати времето за отговор към нашите клиенти. Отделът постигна значителен резултат – 15% подобрене на времето за отговор на клиент, като нашите цели остават още по-високи. Броят на жалбите, получени през 2011 г., бележи спад със 7% в сравнение с 2010 г., а още по-голямо намаление от 27% бе отчетено в категория „Транзакции и калкулации“.

В допълнение, автоматизирането на процеса се отрази положително върху ефективността и даде възможност за реализиране на нови проекти, насочени към клиентската удовлетвореност.

Стартира и проектът „Таен клиент“, който към момента е във втори етап на изпълнение. Целта на проекта е повишаване на нивото на клиентска удовлетвореност, увеличаване на привлечените и задържани клиенти, повишаване нивата на достигане на оферти и продукти на Пощенска банка до клиентите, както и запознаване на персонала с всичко, което е от значение за клиентите. Резултатите от първия етап на изпълнението бяха основа за изготвяне на Наръчник за обслужване на клиентите, който е на разположение на всички служители чрез портала на вътрешната мрежа. Този наръчник ще ни помогне да подобрим прецизността и ефективността на свързаните с клиенти процеси и по-доброто реагиране на нуждите им и непрекъснато повишаващи се очаквания. Резултатите от всеки етап се разпространяват сред бизнес звената на Банката и генерират мерки за подобряване качеството на обслужването и оперативната ефективност.

ИНФОРМАЦИОННИ  
ТЕХНОЛОГИИ И  
ИНОВАЦИИ





През 2011 г. дейността на управление „Информационни технологии“ беше съсредоточена в няколко основни направления, определени от ръководството на банката и И Еф Джи Груп:

- По-нататъшно внедряване на стандарта за капиталова адекватност Базел II при използване на статистически модели;
- Качество на кредитния портфейл;
- Разкриване и предотвратяване на измами;
- Привличане на депозити/ ликвидност;
- Подобряване на връзките с клиентите и тяхното обслужване;
- Инициативи, свързани с подобряване на банковата дейност;
- Регулаторни изисквания.

През годината успешно бяха приключени следните инициативи:

- 79 проекта, заявени от бизнеса, 8 от които не са били планирани предварително, а са постъпили като спешни изисквания на ръководството на банката;
- 4 проекта за подобряване на техническата инфраструктура.

Към края на годината 13 проекта бяха на етап тестване за приемане от потребителя, като се очаква те да приключат окончателно в началото на 2012 г. През 2011 г. Юробанк И Еф Джи Груп продължи своята стратегия за подобряване на обслужването на клиентите с реализиране на иновативен подход, който дава конкурентно предимство на Банката и я позиционира като технологично модерна институция. Пилотното внедряване на новата система за електронно банкиране и новото приложение за работа с клиенти са първите големи стъпки в тази посока.

## ИНИЦИАТИВИ НА ГРУПАТА

В инициативите на групата с най-висок приоритет за Банката са проектите по Базел II, проектите за намаляване на риска от измами и тези, целящи подобряване на клиентското обслужване:

○ **Проектите по Базел II** – Проектите включват разширяване на съществуващите функционалности и внедряване на нови модули и функции.

○ **Разкриване и превенция от измами с дебитни карти, кредитни карти, банкомати и ПОС терминали** – Системата Fractals бе внедрена за всички дебитни

“ През 2011 г. Пощенска банка продължи своята стратегия за подобряване на обслужването на клиентите с реализиране на иновативен подход, който дава конкурентно предимство на Банката и я позиционира като технологично модерна институция.”

и кредитни карти. Нейното внедряване се извършва във всички страни, в които има гъщерни гружества на Юробанк. Fractals е свързана с основните системи на банката. Нейната функционалност се основава на анализ на транзакциите и подготовка на справки с цел да се намали рискът от измами в областта на банковите карти, банкоматите и ПОС терминалите.

○ **Внедряване на система Red Alerts в кредитирането** – Нова система, разработена от Групата с цел събиране и съхраняване на информация за поисканите кредити от банката, профила на кредитополучателите и съкредитоискателите. Системата генерира отчети чрез уеб-базиран интерфейс, улесняващ централизирано наблюдение от звената за борба с измамите. Отделен модул с автоматични проверки и средства за контрол е внедрен в системата за отпускане на кредити I-Apply. Той анализира и открива възможни потенциални и/или извършени измами при кандидатстване и отпускане на кредити.

○ **Услуга „Телефонно банкиране“ Етап I** – Услугата „Телефонно банкиране“ е в процес на внедряване и включва функционални възможности в помощ на клиентските заявки за активни и пасивни операции. При пасивните операции клиентът получава чрез телефонна връзка информация за състоянието на своите карти, кредити, сметки, дължими суми и лимити. Активните операции позволяват на клиента да нарежда преводи, да прави промени в лимити

тите на своите карти, да извършва комунални плащания и др. Услугата ще автоматизира нов алтернативен канал за операции на клиентите на Банката. Налице е съответната връзка чрез интерфейс между интерактивната система на Банката за гласови отговори (IVR), приложението в CSoftBank за работа с клиенти и други банкови системи. През втория етап ще бъдат създадени интерфейси с картовите системи и системата за одобряване и отпускане на кредити I-Apply.

## СТРАТЕГИЧЕСКИ ИНИЦИАТИВИ

Тези инициативи на Банката са свързани с модернизирани на финансовата платформа и управленската информационна система, разширяване на функционалните възможности за провизиране, разкриване и предотвратяване на измами, нови възможности за работа с клиенти в банков клон и нов интерфейс за електронно банкиране. Всички те ще помогнат за повишаване качеството на кредитите, намаляване на риска от измами, улесняване на реструктурирането на кредитния портфейл и осигуряване на конкурентен и иновативен подход за обслужване на клиентите.

## РАЗКРИВАНЕ И ПРЕДОТВРАТЯВАНЕ НА ИЗМАМИ

Разкриването и предотвратяването на измами е много важна сфера от банковите дейности с оглед повишения риск от измами по целия свят. Няколко проекта бяха осъществени с цел подобряване на сигурността и защитата от евентуални измами.

- **Онлайн PIN за висок клас дебитни карти** – Смяна на приоритета на конкретна функция (Верификация на карта) в системата BASE24 за конкретни видове дебитни карти. Картите се потвърждават чрез функционална възможност, базирана на PIN, а не на подпис. Всички дебитни карти ще бъде унифицирани, така че при картови транзакции на POS терминали винаги да се изисква PIN за елиминиране на риска от измами.

## ИНИЦИАТИВИ, СВЪРЗАНИ С ОСИГУРЯВАНЕ НА НОВИ РЕГУЛАТОРНИ ИЗИСКВАНИЯ И ПОДОБРЯВАНЕ НА БАНКОВАТА ДЕЙНОСТ

В тези инициативи се включват няколко проекта, необходими за подобряване на бизнес процесите на Банката и действията, свързани с регулаторните изисквания:

- **Новото приложение за работа с клиенти в клоновете на банката** бе разширено, за да включва всички дейности, извършвани в клоновете, включително обслужване на депозити и кредити. Приложението улеснява процеса на обслужване и подобрява качеството му. Новият потребителски интерфейс осигурява опростяване на транзакциите чрез намаляване на входната информация, въвеждане на стандартизация, подобряване на контрола върху информацията и намаляване на човешките грешки.

- **Платформа за финансово отчитане** – Проектът има два етапа. През първия етап бе проведено техническо проучване на съществуващата управленска информационна система (MIS: Management Information System). Промяната на съществуващата система е съобразена с изискванията на управление „Финанси“ за финансово отчитане (Платформа за отчитане). Промените ще включват възможности за зареждане на транзакциите за деня в MIS с цел по-пълна, бърза и качествена подготовка на финансовите отчети. Внедряването на новата версия на MIS ще осигури по-усъвършенствани варианти за изготвяне и генериране на отчети. Реализирането на проекта е планирано за 2012 г.

- **Миграция на данни от пощенските клонове** – Този проект стартира през 2010 г., но основната част – трансфера на информацията от децентрализираните бази данни в пощенските клонове към основната банкова система VCSOFTBANK++ – бе осъществена през 2011 г. Централизирането на данните за всички клиенти и банквите им сметки, обслужвани преди това в пощите, осигури цялостен поглед върху клиентския портфейл, по-добро клиентско сегментиране и възможност за предоставяне на нови продукти.

- **Въвеждане на инвестиционен профил на клиента в съответствие със ЗПФИ** – По отношение Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) и Наредба №38 за изискванията към дейността на инвестиционните посредници, в информационните системи на Банката бяха въведени инвестиционен профил на клиента и автоматичен тест за добро обслужване. Клиентите са категоризирани в групи, които дефинират техния инвестиционен профил в съответствие с изискванията на закона.

- **Използване на карти American Express на терминалите:** Модернизация на системата, която позволява Банката да бъде сертифицирана от American Express при използване на карти American Express, изградени от други банки, на терминалите на Пощенска банка. Модернизацията на системата и сертифицирането засягат

транзакциите с магнитна лента, както и картите EMV с чип, които гарантират сигурността на картовите транзакции.

○ **Кредитни карти и търговски промоции:** През годината стартираха 9 кампании във връзка с кредитни карти и отстъпки на търговците. Целта на кампаниите беше да се стимулират и поощрят лоялните и постоянни клиенти на банката, използващи различни картови продукти, да се привлекат нови клиенти, като и да се увеличи конкурентоспособността на банката на картовия пазар. За постигането на тези цели бяха използвани съществуващите възможности на картовите системи, но и бяха внедрени подобрения на техните функционалните възможности чрез използване експертните умения на техническия персонал на Банката.

## ИНИЦИАТИВИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИТЕ

Инициативите за подобряване обслужването на клиентите включват различни проекти за постигане на по-добро обслужване и предлагане на по-атрактивни банкови продукти:

○ **Новото приложение за електронно банкиране** се внедрява като пилотен проект. Новата функционалност предлага иновативен подход за достъп до услугите на Банката. Промяната в интерфейса с навигация, базирана на икони и странични панели, които могат да бъдат индивидуализирани от потребителите, осигурява опростяване на транзакциите в електронното банкиране чрез намаляване на входящата информация. Навигацията е по-бърза и като цяло по-опростена с функцията „drag and drop“. Подобреното на функционалните възможности включва:

○ Нова функционална възможност за превенция от измами – клиентски лимити и известяване чрез SMS;

○ Онлайн плащане на сметки за комунални услуги;

○ Разширяване на информацията за депозити, кредити и карти;

○ През 2012 г. се планира представяне на нова функционална възможност за автоматизирано откриване на депозитни продукти и плащане на погасителни вноски по кредити.

○ **Брандирана карта ИКЕА** – Брандираната карта ИКЕА с функционални възможности на кредитна карта се използва на POS терминалите на ИКЕА и предлага на клиента по-добри възможности за покупки в магазините от веригата. Този продукт обхваща всички възможни пре-

димиства за картогържателите, като изплащане на вноски, програма за награди, известяване чрез SMS и др.

○ **Преглатена карта American Express** – Нов продукт, използван като средство за оползотворяване на точки, натрупани по програма My Rewards за картогържателите на American Express. Преглатената карта дава възможност за зареждане в допълнение към използването на точки, което е в рамките на програма My Rewards. Преглатената карта е изгодна за картогържателите на Банката, тъй като е сертифицирана от American Express и се приема по цял свят за транзакции на POS терминали и по интернет.

○ **Изчисляване на лихва за забавени вноски** – Внедрена бе нова функционална възможност на основната банкова система в съответствие с изискванията на нормативната база. Новите функционални възможности допринасят за по-добра комуникация с клиентите на Банката и по-добра информираност и разбиране от тяхна страна на продукта кредитна карта.

○ **Автоматично изчисляване на дължимите суми в картовата система** – Нова функционалност в системата с цел подобряване на ефективността и продуктивността на служителите, които работят с клиенти. Автоматизацията касае изчисляване на оставащия размер на задълженията с възможност за разбивка на задължението на такси, комисиони, лихви и дължими вноски. Това дава възможност на клиентите на Банката да имат по-добра и ясна представа за размера на дължимите от тях суми по кредитни карти.

○ **Плащане на вноски** – Разработка в системата, поддържаща методи за разплащане с търговците за изплащане на покупки на вноски чрез карти. В допълнение, Банката има възможност да предложи на своите търговци разнообразни схеми за таксите и комисионите в зависимост от използването на карти на POS терминали и броя на погасителните вноски. Въвеждането на плащане на вноски към търговците при плащания на POS терминали е взаимноизгодно за Банката и търговците и допълнително ще помогне за разширяване на бизнеса с POS терминали и подобряване на конкурентоспособността на банката на картовия пазар и по отношение на картовите разплащания.



ОТГОВОРНО ПОВЕДЕНИЕ  
И ОТГОВОРНОСТ ЗА  
КАЧЕСТВОТО НА  
ПРОДУКТИТЕ

Банката следи внимателно съответствието на нейната структура и процеси с външните и вътрешните изисквания за отговорни, прозрачни и устойчиви дейности.

Спазването на законите и нормативните актове, както и прозрачното отчитане пред акционерите и другите заинтересовани страни съставляват основата на отговорността на финансовата институция. Пощенска банка и нейните свързани дружества са ангажирани в борбата срещу финансовите престъпления и също са ангажирани да гарантират, че не са използвани за незаконни цели, включително организирана престъпност и финансиране на тероризъм.

## СЪОТВЕТСТВИЕ С НОРМАТИВНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ

### Борба срещу прането на пари

Терминът „пране на пари“ включва всеки процес, използван за прикриване на истинския произход на печалби от престъпления. Понякога за това се използват банковите системи.

Нашата политика срещу прането на пари има за цел да гарантира, че всяка операция в Банката спазва съответната нормативна база и вътрешните указания на дружеството-майка. Политиката включва изискване за идентифициране и внимателно наблюдение на сметки на „политически влиятелни“ клиенти – с други думи, лица на върха на власт, които може да са изложени на риск, свързан с подкупи и корупция.

Основна задача на банковите служители е познаването на клиентите и техните дейности, събирането и притежаването на адекватна информация за тях, както и разкриването и известяването на управление „Правомерност“ за необичайни и съмнителни транзакции. Изключително важно е всичките служители без изключение да прилагат адекватни мерки за борба срещу прането на пари и добро познаване на клиентите, тъй като това помага за постигане на следните основни цели:

“ Пощенска банка и нейните свързани дружества са ангажирани в борбата срещу финансовите престъпления и също са ангажирани да гарантират, че не са използвани за незаконни цели, включително организирана престъпност и финансиране на тероризъм. ”

- Осигуряване на безопасността, почтеността и добрата репутация на Банката чрез минимизиране на риска от участие в пране на пари и финансиране на тероризъм;
- Ефективно изпълнение и спазване на правните и регулаторните изисквания, регламентиращи операциите на Банката, както и спазването на международните банкови практики от страна на Банката;
- Изграждане на делови отношения с клиентите чрез цялостно и по-добро познаване на техните дейности и бизнес задачи;
- Осигуряване на допълнителна подкрепа за отношенията на Банката с нейните клиенти.

## Санкции

Санкциите представляват официални ограничения върху дейността на конкретни сѐржави, лица, организации и фирми, които са предназначени да предотвратяват разпространението на оръжия и да се борят с организираната престъпност и тероризма. Банката разполага със системи и средства за контрол, които са необходими за спазването на всичките финансови санкции и експортен контрол, налагани по закон, както и със собствена изчерпателна политика, която описва нашия подход към физически лица и организации. Служителите на всяко ниво, които не спазват тази политика, подлежат на дисциплинарни наказания, включително уволнение.

## Превенция на подкупите и корупцията

Ние не толерираме подкупите и корупцията. Всичките служители на Пощенска банка и нейните свързани дружества следва да спазват нашата политика срещу подкупите и корупцията, както и всички други политики и разпоредби. Неспазването на тези изисквания може да има тежки последици, от вътрешни дисциплинарни наказания или уволнение до неограничени по размер глоби за Банката и конкретното лице, дори лишаване от свобода.

## Защита и сигурност на личните данни

Личната информация включва всички лични данни, включително снимки или изразяване на мнения, записвани електронно или архивирани на хартиен носител. Справедливото и законосъобразно третиране на личната информация на нашите клиенти е ключов приоритет за Пощенска банка и предпоставка за постигане на стратегическите ни цели.

Политиката на Пощенска банка за защитата на данните, която се прилага чрез нейните свързани дружества, определя общите правила за работа с личните данни и клиентите. Правилата и регламентите, свързани със защитата на данните, са свободно достъпни за всичките служители чрез вътрешната мрежа.

Банката осигурява защитата на личните и клиентските данни чрез технически и организационни средства съглас-

но приложимото българско законодателство и международно приети стандарти за сигурност на информацията. В допълнение към контрола на физическия достъп до компютърните центрове, предпазните мерки включват широк обхват от изисквания, насочени към осигуряване на сигурността на информацията, като достъп чрез пароли и разрешени системи, ограничения върху препращането на данни, проверки на въвежданите данни чрез вход в системата за достъп до данни, няколко нива на контрол чрез разделено съхранение на базите данни, използвани за различни цели, поддържане на антивирусни програми, регулиране на незаконния достъп, кодиране на данните.

През 2011 г. на Пощенска банка не са наложени глоби от Комисията за защита на личните данни за нарушения на Закона за защита на личните данни.

## Измами

Внимателното предотвратяване на измамите, включително корупцията, гарантира, че Пощенска банка е считана за надежден и доверен партньор във всичките си стопански дейности. Основната отговорност в това отношение е на управление „Правомерност“, което работи в тясно сътрудничество с ИТ специалистите на Банката за осигуряване на ефективни и ефикасни начини за превенция и ранно разкриване на измамите.

С цел по-добро управление на рисковете от измами, както и по-прецизна превенция, отдел „Човешки ресурси“ стартира нов стратегически проект за обучение, насочен към контрол и превенция на измамите, както и ранното разкриване на потенциални тревожни сигнали.

В тази връзка в Пощенска банка са разработени и приведени в действие следните вътрешно-нормативни документи:

- Кодекс за поведение – Кодексът за поведение се прилага в допълнение към изискванията на нормативната рамка и цели определянето на общи вътрешни правила и принципи за професионално и етично поведение, които да бъдат спазвани от персонала на И Еф Джи Груп при изпълнение на задълженията му.

Целта му е да развие и утвърди стандартите на поведение и професионална етика. Документът отразява възприетите принципи на коректност, честност и добросъвестност като ръководни идеи и основни начала, както и най-високи изисквания във връзка с личната и професионалната етика на служителите. В Кодекса се разглежда и въпросът за забраната за приемане и предлагане на неправомерни плащания и облаги.

- Политика за управление на риска от измами – целта на политиката е да определи отговорностите и управлението по отношение на превенцията и разкриването на измамите, които могат да бъдат извършени от персонала, консултанти, доставчици, изпълнители, бизнес партньори или клиенти. Банката поддържа високи етични и морални стандарти и изисква от целия персонал по всяко време да действа честно и почтено във всеки един момент;

- Политика при случаи на злоупотреба – целта е да се подчертае изричната позиция на ръководството спрямо злоупотребите чрез предоставяне на насоки и съдействие, информация за начините за справяне със злоупотребите;

- Правила за третиране на конфликти на интереси;

- ИТ политики за сигурност;

- Процедура „Регистриране, разглеждане и решаване на жалби, постъпили в „Юробанк И Еф Джи България“ АД“;

- Процедура за „Докладване на инциденти от финансовите центрове на Централно управление“.

Пощенска банка е разяснила подробно и обучила всички свои служители в изискванията на политиката за борба със злоупотреби. Банката поддържа висок етичен и морален стандарт и предприема мерки за предотвратяване на злоупотреби, били те външни или вътрешни, както и на всякакви други нарушения на правила, норми или правомощия. Органите за управление на Банката са ангажирани да осигурят съответните средства за борба със злоупотребите. Банката изисква от своите служители да

работят винаги добросъвестно и да опазват активите и ресурсите под тяхна отговорност. Банката изисква от служителите да докладват за всеки случай на злоупотреба или основателно подозрение за такава.

Политиката на банката определя като злоупотреба всяко незаконно и предумишлено изопачаване или укриване на факти, действия или груба небрежност, които създават реални или потенциални предпоставки за нанасяне на вреда. Обхватът на политиката определя действията на банката за борба с незаконно присвояване, злоупотреба с доверие, корупция, изнудване, пране на пари и престъпления, свързани с информационни системи.

Пощенска банка е разработила и политика за управление на риска от измами като част от цялостния си подход към управлението на корпоративния риск. Обхватът на политиката е приложим за Банката, всички дъщерни дружества по целия свят и всички други страни, които имат достъп до информацията и офисите на Банката. Тя включва целия персонал – личен състав, сътрудници на свободна практика, случаен или временен персонал на представителства и изпълнители.

Всички служители на Пощенска банка са обучени в антикорупционните политики на организацията. През годината всички обучения на служителите включват презентация на управление „Правомерност“, в която се разглеждат горните въпроси. Въвеждащите програми за новопостъпили служители включват сесии, на които се разглеждат кодексът за поведение и политиката при случаи на злоупотреби. Основните документи се предоставят на служителите при постъпване и те декларират факта, че са се запознали с тях чрез попълване и подписване на декларации. Всички документи на отдел „Правомерност“ са записани в приложението Help Desk – портал на вътрешната мрежа на Банката, достъпен за всички служители.

Отговорното поведение на банката се гарантира в максимална степен и от факта, че тя е обект на проверки от страна на Българска народна банка, Комисия за финансов надзор, Комисия за защита на личните данни, Комисия за защита на потребителите, Комисия за защита на конкуренцията, Дирекция „Финансово разузнаване“ към ДАНС и др.

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

## РЕКЛАМА И ПРОМОТИРАНЕ

Отговорното и прозрачно поведение на Пощенска банка е ключов елемент и по отношение на всички маркетингови и рекламни дейности. Като универсална търговска банка, работеща с граждани, фирми и институции, Пощенска банка се придържа към открита и честна комуникация с всички заинтересовани страни по отношение на продуктите си предложени.

Банката е член на Управителен съвет на Националния съвет по саморегулация. В съвета членуват представители и на трите страни в комуникационния процес – рекламодатели, информационни агенции и медии. Членовете на съвета са разработили и приели „Национални етични стандарти за реклама и търговска комуникация в България“ – доброволен етичен кодекс за лоялни търговски практики в рекламните комуникации за защита на интересите на обществото и потребителите.

Банката е член и на Управителния съвет на Асоциацията на рекламодателите в България. Основните цели на асоциацията са саморегулация на посланията към потребителите от страна на рекламодателите, активно участие във всички процеси и проекти, свързани с прилагането на европейски и световни практики в областта на рекламата, поддържане на по-ефективен и ползотворен диалог с медиите за провеждане на отговорна, коректна и прозрачна рекламна политика от страна на компаниите – рекламодатели.

В маркетинговите си комуникации Банката спазва Закона за защита на потребителите, Закона за защита на конкуренцията, Закона за кредитните институции, Закона за банките и Закона за потребителския кредит, които регламентират подаването на информацията за банковите продукти.

Отличително за рекламите на Пощенска банка е, че те съдържат изчерпателна пояснителна информация за потребителите. Според вътрешните процедури на

Банката рекламната комуникация за всеки продукт се съгласува с Управление „Правно“. Пощенска банка спазва и предписанието на Българска народна банка във връзка с използване на банкноти в рекламните си. Банката не организира рекламни промоции във връзка с лотарии. Пощенска банка няма наложени глоби за неспазване на разпоредбите и доброволните кодекси за маркетингови комуникации през 2011 г.

**Спестявайте изгодно,  
разполагайте свободно**  
**Сега с 20% по-висока лихва**

4,80%  
4,20%  
3,00%

www.postbank.bg  
0800 18 000





РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИЯ  
КАПИТАЛ

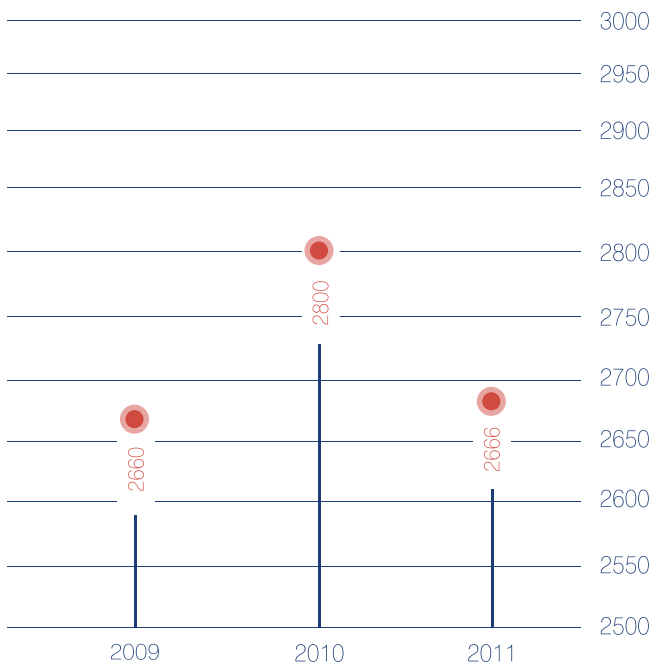


Постоянният стремеж към усъвършенстване превръща управление „Човешки ресурси“ в неразделна част от постигането на целите на Банката за 2011 г. Управлението работи за създаването и поддържането на среда за постоянно подобряване на уменията и стимулиране на постиженията на служителите, като така допринася за развитието на бизнеса на Банката.

Резултатите на Пощенска банка през 2011 г. се дължат основно на високо мотивираните и отдадени служители. Ето защо управление „Човешки ресурси“ насърчава инициативността и промяната, като осигурява необходимото обучение и равни възможности за кариерно развитие.

## ПОДБОР НА ПЕРСОНАЛ

Процесът на подбор на персонал в Пощенска банка винаги се е основавал на принципите на прецизност, прозрачност и обективност при подбора. 2011 г. не е изключение от високите стандарти в подбора на персонал. Според променената ситуация на пазара на труда, в края на го-



Общ брой служители към 31 декември 2011 г.

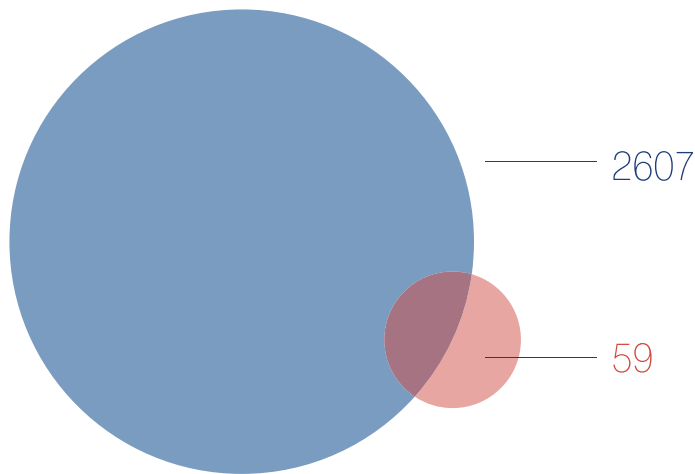
\* посочените данни не включват служителите в отпуск по майчинство

“ Резултатите на Пощенска банка през 2011 г. се дължат основно на високо мотивираните и отдадени служители. ”

дината имаше 184 новоназначени и 396 вътрешни преназначения в рамките на Банката.

Същевременно, в контекста на икономическа криза, Пощенска банка се стреми да задържи своите служители, като предлага различни възможности за заетост и инициативи за кариерно развитие в Банката. Поради добрата среда на работа и предлаганите от организацията условия, специалистите от ЧР по подбор на персонала получиха около 5,731 автобиографии през 2011 г.

Тъй като Банката разчита на високата професионална подготовка и уменията на служителите си, през 2011 г. 73% от новоназначените служители имат магистърска степен.



Пощенска банка с юридическо име „Юробанк И Еф Джи България“ АД  
Други дъщерни дружества в Юробанк И Еф Джи Груп

Действителен брой на персонала към 31 декември 2011 г.

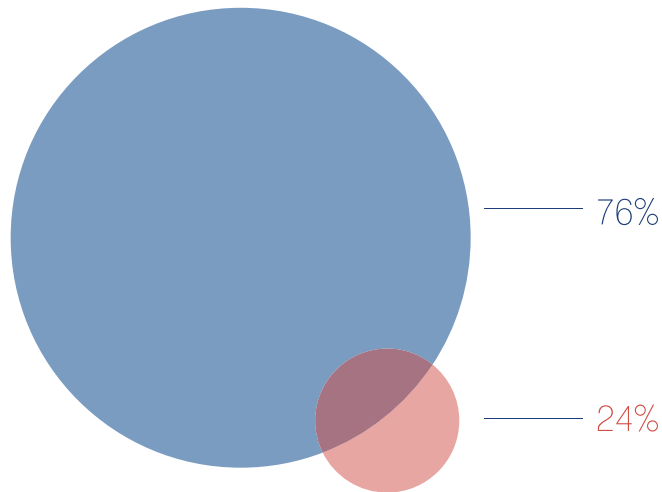
## РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ПОЛ

През 2011 г. съгласно разпределението по пол процентът на жените в общия персонал е 76%. Мъжете са 24%. Преобладаването на дамите банкови служители не просто се дължи на често по-подходящата им квалификация за работа в сектора на услугите, но също така и на отличния баланс между работата и личен живот, която им осигурява организацията.

Пощенска банка дава възможност за реализация на български високообразовани и квалифицирани специалисти, като през 2011 г. броят на служителите в Банката и останалите дружества, които са част от И Еф Джи Груп в България, е 2,666 души. От тях чужденците са само 9 души.

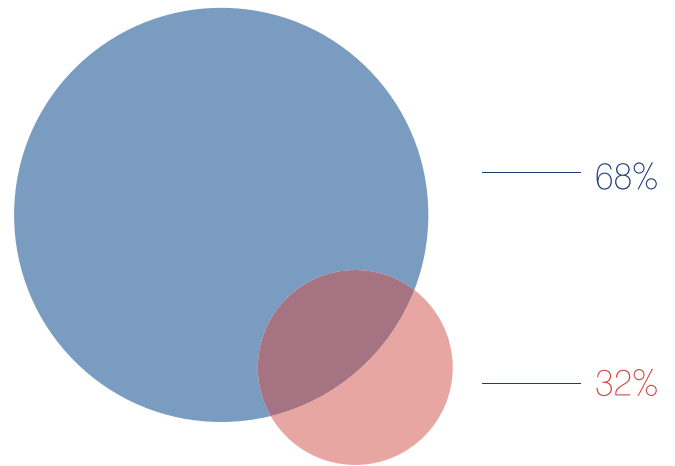
## ВЪЗРАСТОВА СТРУКТУРА

През 2011 г. младите хора на възраст до 45 години са 78% от всички служители на Банката, като средната възраст на щатните служители е 37 години. Същевременно служителите на възраст над 45 г. съставляват 23% от всичките служители.



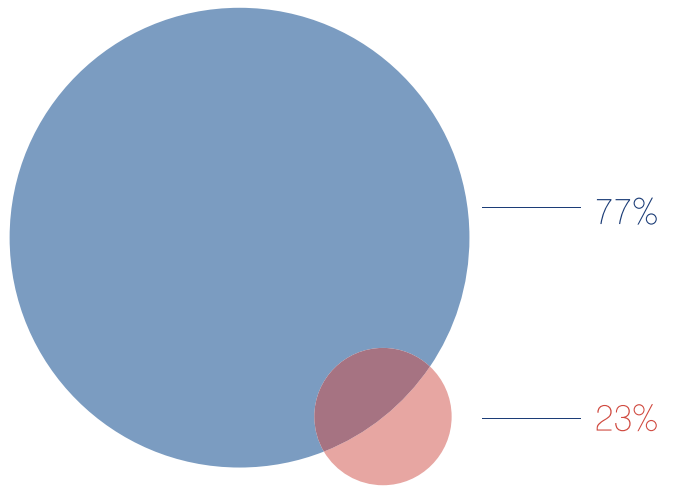
Жени  
Мъже

Разпределение по пол за 2011 г.



вътрешно преназначени служители  
новоназначени служители

Процент (%) назначения на нови служители спрямо вътрешни преназначения



Висше образование  
Друга образователна степен

Образователно ниво

## ПРОФЕСИОНАЛНО ОБУЧЕНИЕ

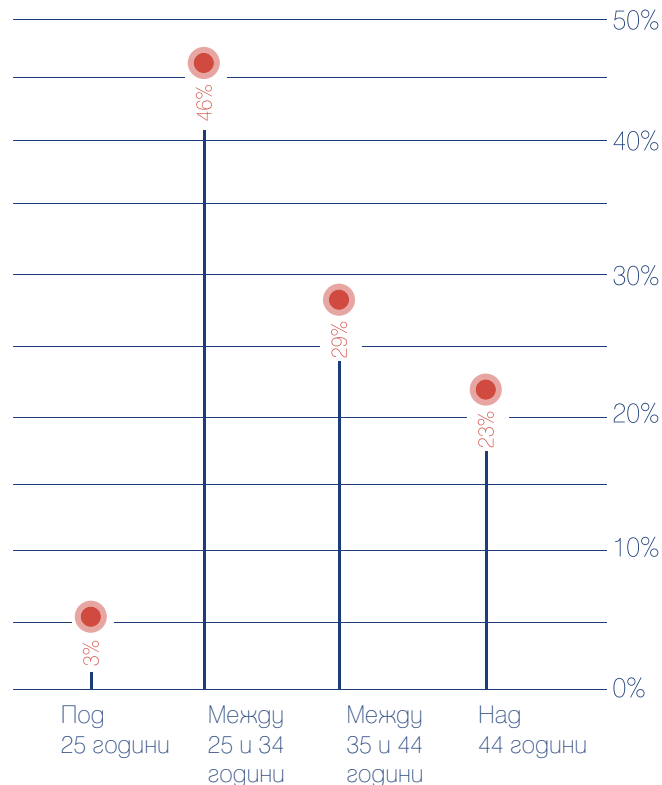
Банката осигурява среда, в която служителите могат постоянно да се обучат и да се развиват професионално чрез подготвителните програми и инициативи. Отдел „Обучение и развитие“ е ангажиран с постоянното развитие на служителите чрез осигуряване на системно обучение, отчитане на професионалното представяне и равни възможности за кариерно развитие, като по този начин се повишава мотивацията на служителите и възможностите за задържането им. Основните инициативи са посветени на уменията за обслужване на клиентите и консултиране при продажбите, поддържане на продуктите и техническите познания и насърчаване на управленските умения. Общият брой часове, посветени на обучението през 2011 г., е 40,346, а общият брой на участниците във всичките проведени обучителни програми е 4,493.

През 2011 г., 91% от новите служители участваха в курс по въвеждане или ориентиране в работата, като 97% от всичките обучителни програми се провеждат от вътрешни инструктори. По този начин броят на проведените обучителни програми бележи ръст до 393 спрямо предходната година.

Обучителните програми за настоящата година се разработват и изпълняват с цел удовлетворяване на индивидуалните нужди от обучение, като поемане на нов тип дейности, обучения на работното място, програми за електронно обучение. Налице е забележителен ръст в часовете по електронно обучение спрямо общите часове за обучение до 11% спрямо предходната година.

## ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА ЛИДЕРСКИТЕ УМЕНИЯ ALBA

През 2011 г. Пощенска банка стартира специализирана лидерска програма за висшето ръководство с цел развитие на силни лидерски умения и умения за вземане на управленски решения, които са двигател за организационния успех в настоящата все по-сложна и конкурентна среда. Преди началото на програмата всеки от шестте водещи служители бе оценен от равните си по ранг колеги в Банката чрез процес на вътрешна оценка по метода „360 градуса“. Програмата се състои от три модула, всеки от които включва практически казуси, презентации, анализ, практически съвети и обратна връзка.



Възрастова структура през 2011 г.

## HARVARD BUSINESS SCHOOL

В подкрепа на модерните методи за обучение, Пощенска банка успешно завърши третия цикъл на програмата за електронно обучение и усъвършенстване на уменията на средното и висшето управленско ниво, провеждана съвместно с Harvard Business Publishing, филиал на магистърския факултет по бизнес администрация на Харвардския университет. Целта на програмата е да осигури на мениджърите основните умения, които да ги превърнат в ефективни лидери, като значително подобри уменията за междуличностно общуване, възможностите им за решаване на проблеми и мотивиране на преките им подчинени.

Обучението се състои от две нива – „Издигане до ръководна позиция“ и „Развитие като лидер“. „Издигане до ръководна позиция“ е програма, изцяло предназначена за мениджъри с няколко години управленски опит. „Развитие

като лидер” е конкретно предназначено за мениджъри със значителен ръководен опит, главно висши мениджъри. Всяко ниво се състои от 4 модула, като предлага интерактивни казуси, резюмета на добри практики за управление на хора, статии на Harvard Business Publishing и краен изпит.

През 2011 г. общият брой мениджъри на средно и висше управленско ниво, които успешно са завършили програмата, е нараснал до 72, от които 23 са висши мениджъри.

## ОБУЧЕНИЕ ЗА БОРБА С ИЗМАМИТЕ

През 2011 г. стартирахме стратегическа инициатива според изискванията на Групата, целяща контрол и предотвратяване на измамите, както и ранното откриване на потенциални тревожни сигнали. Целта на програмата е да създаде среда, която не толерира измамите и е в унисон с корпоративната култура на Групата. Тя ще даде възможност на всичките служители да са информирани и бдителни по отношение измамите. Първото важно събитие по проекта е двучасова работна среща на членовете на Изпълнителния съвет и висшите мениджъри, а през 2012 г. всички останали мениджъри ще участват в еднодневна работна среща, проведена от местни сертифицирани обучители.

## ДЪЛГОСРОЧНИ КВАЛИФИКАЦИИ

През 2011 г. Пощенска банка продължи своята политика да предлага на хората с изключителни професионални постижения възможност за завършване на международно признати програми за квалификация, като ACCA, CFA, CIA, CISA, CIM и магистърски степени.

## ПРОЕКТИ ЗА СИСТЕМНО ОПТИМИЗИРАНЕ

Постоянният стремеж на Банката за оптимизиране и подобряване на вътрешните процеси се реализира чрез внедряването на нова система за управление на контактите с клиенти (Customer Relations Management), която дава възможности за проследяване на минали и настоящи контакти с клиенти, както и участието им в различни кампании. С цел постигане на безпрепятствена и гъвкава връзка между Банката и клиентите, специалист по обучения от управление „Човешки ресурси“ организира серия специализирани обучения по CRM системата за служители на всички нива в клоновете. В сферата на



Екипът на Пощенска банка успешно завърши третия цикъл на програмата за електронно обучение и усъвършенстване на уменията на мениджъри средно и висше управленско ниво, провеждана съвместно с Harvard Business Publishing, филиал на магистърския факултет по бизнес администрация на Харвардския университет.

обслужване на клиентите бяха положени големи усилия за успешното внедряване на модернизирана структура на основната работна система, за по-добро администриране на клиентските данни, както и за по-бързо и ефективно обслужване на клиентите. Системата за работа с клиенти осигурява индивидуален подход и всички служители на ниво касиери преминаха през обучение по техниките и специфичните особености на новата система.

## ОБУЧЕНИЕ ПО ИЗМЕНЕНАТА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ПРЕДСТАВЯНЕТО

Грижата за личното развитие на служителите е сред основните ценности на Банката. В тази връзка всеки служител е ежегодно оценяван за личното си представяне по време на процеса за определяне на годишната оценка. През 2011 г. служителите бяха запознати с изменената система за управление на представянето, която цели постигането на по-добри резултати от организацията, екипите и отделните хора. Това се постига чрез разбиране и управление на представянето в предварително

договорена рамка на планирани цели, стандарти и изисквания за компетентност. Една от основните цели на управлението на представянето е да се мотивират и стимулират служителите да гадат всичко от себе си, като получават редовна, обективна и прецизна обратна връзка и наставления.

## ВЪЗНАГРАЖДЕНИЯ И СОЦИАЛНИ ПРИДОБИВКИ

Пощенска банка съзнава социалната значимост на ролята си на голям работодател и затова предоставя на служителите си различни придобивки, които далеч надхвърлят изискванията на трудовото законодателство на страната. В тази връзка Банката е въвела и се стреми да разширява последователната си политика за предоставяне на допълнителни социални придобивки на своите служители. Прилагат се и се следва спазването на стриктни стандарти за безопасност на работното място. Банката осигурява подкрепа за своите служители и техните семейства в непредвидени 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 член от семейството им при преференциални условия. Банката осигурява служителите си и с допълнителна застраховка „Живот“ за покриване на разходи при настъпване на застрахователно събитие. Наред с това, значителен плюс за служителите на Пощенска банка е възможността да се възползват от продуктите и услугите на институцията при преференциални условия. Това включва жилищни и потребителски кредити, кредитни карти, овърдрафт, интернет банкиране. Служителите не заплащат такси и при извършването на повечето банкови операции, като парични преводи, теглене на пари и т.н.

## СВОБОДА НА СДРУЖАВАНЕ И КОЛЕКТИВНО ДОГОВАРЯНЕ

Пощенска банка придава голямо значение на надлежното отчитане на интересите на своите служители при вземането на ключови корпоративни решения. Тясното сътрудничество с представителите на служителите осигурява и гарантира техните основни права, включително свободата на сдружаване и колективно договаряне.

Всички служители на Пощенска банка са включени в колективен трудов договор. Колективното трудово договаряне е част от общата структура, допринасяща за отговорното управление на Банката.

## ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЕЗОПАСНА СРЕДА

Успехът и производителността на един бизнес зависи от ефективността на служителите. По тази причина здравето и безопасността на работното място са в основата на здравното управление в Банката. Пощенска банка не само стриктно се придържа към всички стандарти за безопасност на работното място, предвидени в трудовото законодателство, но и предприема допълнителни мерки, за да защити здравето на своите служители.

Пощенска банка работи в тясно сътрудничество със служба по трудова медицина, за да гарантира безопасността и здравето на своите служители по време на работа. Съвместно се извършва оценка на риска за здравето и безопасността на служителите, включително и при промяна на условията на трудовата дейност на работните места и при въвеждане на нови технологии. Всичките служители на Пощенска банка са представени в Комитета по здраве и безопасност – централизиран комитет по здраве и безопасност, обхващащ всичките български филиали на Юробанк И Еф Джи Груп, който се намира в София и отговаря за Централно управление, клоновете и филиалите.

## ВЪТРЕШНИ КОМУНИКАЦИИ

Последователната и директна вътрешна комуникация е от особено важно значение за Пощенска банка. Затова Банката се стреми към постоянна и двупосочна комуникация, която изгражда взаимно доверие и допринася за налагането на единна корпоративна култура, която отчита личните усилия, принос и познания, и насърчава екипния дух и работа. Навременният и ефективен информационен поток в рамките на организацията е основна предпоставка за успехите ѝ. Вътрешните комуникации помагат за подобряване на работната среда в Банката, засилват връзката между отделните служители и насърчават сътрудничеството помежду им, като водят до по-ефективен работен процес. За да постигне тези цели, екипът на Пощенска банка редовно подготвя следните вътрешно-комуникационни инициативи:

## ВЪТРЕШНИ МЕРОПРИЯТИЯ

През 2011 г. Пощенска банка отпразнува 20-годишния си юбилей на българския пазар. По този повод бяха организирани няколко мероприятия за отчитане на постиженията и награждаване на най-добре представилите се служители.

### Събитията Harry Hour в двата банкови офиса с най-голям брой служители

Висшето ръководство на Пощенска банка покани на неформални срещи, озаглавени Harry Hour, служителите в Централно управление и управление „Потребителско кредитиране“ в Бизнес Парк София.

Събитията дадоха възможност на хората да се срещнат, да разговарят лице в лице и да зададат въпроси на главния изпълнителен директор на Банката, както и да разменят визитки с колеги, с които не са се срещали лично преди.

### Юбилейно събитие за служителите с 20-годишен опит в Банката, управителите на клонове и мениджърите на бизнес звената

През юли Пощенска банка покани 270 служители на юбилейно събитие в Националния исторически музей. Г-н Антъни Хасиотис, главен изпълнителен директор, и г-жа Петя Димитрова, изпълнителен директор, с гордост представиха и наградиха двадесет дами, работили за Пощенска банка в продължение на 20 години.

### Годишна среща на Пощенска банка

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

По време на годишната среща на Пощенска банка за 2011 г. най-добре представилите се клонове бяха наградени в следните категории – привличане на депозити, кредитиране, доходност, управление на просрочията, сътрудничество с управление „Корпоративно банкиране“, най-добър клон в изпълнението на ключов проект за Банката,





екологичен принос (награда на Зеления борд на Банката), най-добър бизнес център, най-добър клон по комплексна оценка и най-добър регион.

## КАНАЛИ ЗА ВЪТРЕШНИ КОМУНИКАЦИИ

### Списание „Our Bank“

Списание Our Bank е основен канал за вътрешна комуникация, който запознава служителите с информация за нови продукти, дейности, инициативи, финансовото представяне, и цялостния социален принос на Банката.

През 2009 г., в опит да се намали негативното въздействие върху околната среда и да се създаде платформа за незабавно разпространение на актуална информация за организацията, отдел „Корпоративни комуникации“ на Банката създава електронен бюлетин, който се изпраща по електронната поща до всички членове на екипа. По този начин печатното списание „Our Bank“ започва да се издава само на тримесечна база. Списанието на банката е напълно променено, така че да съдържа по-задълбочени и аналитични материали, както и страници с по-персонална насоченост, с чиято помощ служителите опознават по-добре колегите си.

### Електронна поща до всички служители

Винаги, когато е налице важна нова информация, която трябва да стане достояние на членовете на екипа, тя се съобщава незабавно на всички служители по електронната поща. Често по този начин се оповестяват постижения на отличили се колеги или се съобщават инициативи за подкрепа на служители или членове на семействата им със здравословни проблеми.

### Вътрешна мрежа

Вътрешната онлайн платформа хелп деск включва всички вътрешни процедури, документи, работни инструкции, вътрешни обяви за вакантни позиции, материали на управлението, често задавани въпроси, банковата тарифа, отчети, учебни материали и т.н. Освен това платформата е проектирана за регистриране на всякакъв вид проблеми с ИТ и програмното осигуряване, които изискват незабавно решаване от съответните специалисти в организацията. Всички служители имат права за достъп и качване на документи, свързани конкретно с тяхната работа.

През 2011 г. отдел „Корпоративни комуникации“ на Пощенска банка получи специално признание от Българското дружество за връзки с обществеността за кампанията „Пощенска банка – нашата банка“.



### Конкурс „Идейно“

През 2011 г. стартира второто издание на вътрешния конкурс Идейно. През 2010 г. Изпълнителният комитет на Банката иницира вътрешно състезание за предложения за подобряване на работата в организацията от служителите, които познават работния процес най-добре. Чрез специално създадена бланка във вътрешната мрежа хората в организацията изпратиха свои идеи в следните области – оптимизация на работните процеси, подобряване на обслужването и намаляване на разходите.



НАМАЛЯВАНЕ НА  
ЕКОЛОГИЧНИЯ  
ОТПЕЧАТЪК





#### Екологична политика на Пощенска банка

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

Като една от най-големите български банки и член на силна международна финансова група, ние осъзнаваме, че разполагаме с много възможности да изостряме общественото внимание към даден въпрос. Това засилва огромната ни отговорност да спазваме принципите на добър корпоративен гражданин пред обществото и да служим за пример за нашите колеги, партньори, клиенти и съграждани.

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

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

**Антъни Хасиотис**

Главен изпълнителен директор

Опазването на околната среда и икономичното разходване на природните ресурси винаги е било основна грижа на Юробанк Груп. В допълнение към спазването на действащото екологично законодателство, висшето ръководство на Банката е възприело екологични стандарти за всички сегменти на своята дейност.

От 2004 г. насам Юробанк И Еф Джи е единствената гръцка банкова група и една от малкото в Европа, която е въвела външно сертифицирана по ISO 14001 Система за управление на околната среда. Процедурите за официалното включване на Юробанк И Еф Джи в Регистъра на европейските организации, спазващи регламента EMAS (Схема за управление и одитиране на околната среда) (Регламент ЕО/761/2001) за управление на околната среда, приключиха през 2009 г.

Оттогава насам Юробанк е отличавана три поредни години на церемонията за връчване на европейските награди EMAS, като всяка година наградите са в различни категории. През 2009 г. Юробанк спечели Националната награда в категория „Верига на доставките, включваща „зелено“ снабдяване“, а през 2010 г. получи Националната награда за годината в категория „Ефикасност на ресурсите“. През 2011 г. Юробанк получи европейската награда EMAS за „Включване на заинтересованите страни, включително служителите, водещо до постоянно подобрене“, като по този начин постигна най-висшето признание от всичките големи организации от частния сектор, участващи в конкурса.

От 2010 г. насам Юробанк И Еф Джи е член на Глобалния ръководен комитет и председателства европейската работна група и Глобалната банкова комисия на Програмата на ООН за околната среда – сектор „Финансова инициатива“ (UNEP FI).

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

Пощенска банка продължава да увеличава амбициозните си цели за устойчиво развитие, очертани през предходните години, а именно като демонстрира отговорност към околната среда със собственото си поведение на екологично отговорна институция. В тази насока бяха предприети няколко важни стъпки през 2011 г.:

- Сформирано бе звено „Околна среда и устойчиво

развитие“, което е подчинено на главния оперативен директор. Основната му отговорност е координиране на реализирането на всичките аспекти от Зелената политика на Банката;

- Сформиран бе Екологично-социален ръководен комитет с участието на членове на Изпълнителния комитет с цел контрол върху изпълнението на Зелената политика, като към него бе създадена работна група за улесняване на процеса.

Основен момент в дейностите на звеното, комитета и работната група през 2011 г. бе разработване на процедура за управление на екологичния риск на Банката. Целта ѝ е включването на управлението на екологичния риск в процеса на одобряване и наблюдение на кредити. Процедурата бе оформена и одобрена от ръководството. Реализирането ѝ е проект, който ще бъде изпълнен поетивно с начало през 2012 г.

Пощенска банка се присъединява към най-новите световни тенденции в управлението на риска и устойчивите практики, като своевременно отговаря на изискванията на изменящата се среда.

Основната част от дейностите по опазването на околната среда в Банката, в качеството ѝ на доставчик на финансови услуги, се състои в оптимизиране потреблението на ресурси, особено в сфери, в които Пощенска банка и другите филиали на Групата могат да окажат пряко въздействие върху околната среда – като добротното сградно управление например.

В допълнение към груповите и местните политики звеното „Околна среда и устойчиво развитие“ продължи работа по програмата за енергийно управление на Банката, разширявайки нейния обхват. Бе разработен системен подход за измерване на потреблението на енергия в обектите на Банката, който адаптира към местните особености методологията, предоставена от управление „Околна среда и качество“ на Юробанк Груп. Тази методология изчислява общото потребление на енергия в киловатчасове и я трансформира в емисии въглероден диоксид. През 2011 г. бе събрана информация за потреблението на клоновете, а през 2012 г. основната цел е изготвяне на отчет за потреблението на енергия с всички елементи на ценообразуването на електроенергията за всеки финансов център на Пощенска банка, Централно управление и останалите дъщерни дружества. За изгот-

вянето на отчета бяха проведени преговори с трите основни доставчика на електроенергия в България, които да се ангажират с предоставянето на подробна информация в електронен формат, който позволява последващ анализ.

През 2011 г. за пръв път бяха изчислени конкретните показатели за емисиите въглероден диоксид и потребените киловатчасове по офиси, по квадратура и на служител, което дава възможност за прецизни изводи за анализа на потреблението на енергия и определяне на най-големите консуматори. Приложената през 2011 г. методология е в процес на редакция, за да може да позволи прецизни изводи от анализа на потреблението на енергия.

Въз основа на информацията от анализа бяха извършени технически проверки на помещенията, бяха идентифицирани проблемите и бяха реализирани технически подобрения с цел постигане на по-ниско потребление. По този начин през 2011 г., след проверки на обекти с особено високо потребление на енергия, бе взето решение за смяна на старите климатици с нови, от по-висок енергиен клас. Това е един от проектите, предвидени за реализация през 2012 г.

Звеното „Околна среда и устойчиво развитие“ работи в тясно сътрудничество с отдел „Корпоративни комуникации“ и Зеления борд за повишаване на информираността за нуждата от икономия на природни ресурси.

Като допълнение на политиката за опазване на околната среда, бе изготвен подробен анализ за възможностите за рециклиране на хартия, презареждане на тонери и последващото им рециклиране. Въз основа на изводите, проектът за реализирането на тези дейности се планира да започне в Централно управление през 2012 г.

Прегледът на потреблението сочи следните резултати: намаляване на употребената вода и хартия през периода 2008 – 2011 г. 2008 г. бе използвана за сравнение, понеже е първата пълна година след сливането на Пощенска банка и ДЗИ Банк. След сливането бяха положени сериозни усилия за консолидиране на дейностите по поддръжка на офисите под контрола на Централно управление.

Поддръжката бе възложена на външна компания, която започна редовно да посещава офисите и да отчита пред Централно управление всички нерешени проблеми.



По този начин подобрихме поддръжката, отстранихме някои гребни проблеми, като течове в помещенията и сервизните помещения, проблеми с кранчетата и др., и преустановихме пилеенето на вода.

Употребата на хартия бе намалена значително след промяна във вътрешните процеси с цел икономия на ресурси и разходи. Пример за това е решението да се спре печатането на месечни извлечения за клиентите. Понастоящем те могат да се получат при поискване във всеки клон. Друг пример е намаляването на броя листа за издаваните от касиерите квитанции, като информацията, отпечатвана преди това на два листа, вече се печата на един и се разделя ръчно.

От 2011 г. се събира информация за количествата тонер, употребявани от Банката. През 2011 г. бяха използвани 3,480 бройки тонер. Пощенска банка ще продължи да наблюдава потреблението на тонер и да анализира потребностите. Планирано е през 2012 г. да започне проект за презареждане и рециклиране на всички тонери.

Освен информация за потреблението на вода и хартия, точна информация за останалите показатели все още не е налична и сравнението между годините се прави според разходите. Показателите са представяни в евро, дисконтирани за всяка година, за да се постигне съпоставимост с базовата 2008 г. Информацията за потреблението на електроенергия в киловатчаса се разглежда с оглед промени в методологията, наложени от накратко описаните по-горе причини. Цифрите сочат намаление на потреблението за периода 2008 – 2011 г., въпреки че натрупаната годишна инфлация за периода според НСИ е 30,1%, а всичките услуги и ресурси, посочени в таблица по-долу, са със значително увеличени цени.

Една от целите за 2012 г. е да бъде възможен сравнителен анализ:

- в киловатчаса за електроенергията;
- в бройки използвани тонери;
- в емисии въглероден диоксид за по-добро онагледяване и подобрена аналитична стойност.

През 2011 г. на Пощенска банка не са налагани глоби, свързани с опазването на околната среда.



ПЕРО*, ЕВРО	2008	2009	2010	2011	РАЗЛИКА 2011 СПРЯМО 2008
Електроенергия	1,050,955	1,122,034	1,147,476	1,137,891	8%
Газ	17,974	12,990	9,023	11,870	-34%
Парно	75,338	74,812	61,000	71,799	-5%
Вода	87,579	70,961	71,109	73,296	-16%
Тонери	404,206	411,910	470,439	425,153	5%
Печатна хартия	411,675	341,155	333,804	260,612	-37%
Пощенски пликове	159,410	100,714	52,546	37,822	-76%
Формуляри	291,385	144,612	32,412	29,659	-90%
Канцеларски материали	195,308	114,060	108,018	115,199	-41%
<b>Общо</b>	<b>2,600,518</b>	<b>2,305,445</b>	<b>2,215,805</b>	<b>2,079,632</b>	<b>-20%</b>
Хартия и материали за писане	1,057,779	700,541	526,781	443,292	-58%
Хартия, пощенски пликове и формуляри	862,470	586,480	418,763	328,093	-62%
Брой използвани листове хартия	54,550,581	46,471,776	46,561,779	48,617,042	-11%
Електроенергия	1,050,955	1,122,034	1,147,476	1,137,891	8%
Газ	17,974	12,990	9,023	11,870	-34%
Парно	75,338	74,812	61,000	71,799	-5%
<b>Общо енергия</b>	<b>1,144,267</b>	<b>1,209,836</b>	<b>1,217,499</b>	<b>1,221,559</b>	<b>7%</b>
<b>Употребени кубичи вода</b>	<b>118,951</b>	<b>79,263</b>	<b>81,334</b>	<b>87,357</b>	<b>-36%</b>

\*Забележка: Представената информация включва данни за банката и другите дъщерни дружества на И Еф Джи Груп, извършващи дейност в България. С цел сравняване на разглежданите периоди, получените за съответната година данни са дисконтирани, като за дисконтови фактори са използвани промените в цените по видове услуги, а където такава информация липсва – средногодишната инфлация по данни на Националния статистически институт. В сравнение с миналогодишния доклад разликата в данните отразява промените в методологията на изчисляване, като преди информацията за клоновата мрежа е представена по номинална стойност, а сега оповестените данни са дисконтирани за цялата организация – клонова мрежа, централен офис и дъщерни дружества на И Еф Джи Груп в България.



ОБЩЕСТВЕН  
ПРИНОС



Пощенска банка е твърдо убедена, че развитието и дългосрочната устойчивост на бизнеса са тясно свързани с цялостното благосъстояние и развитие на общността, в която финансовата институция работи.

Банката е изключително активна в сферата на корпоративната социална отговорност и традиционно реализира редица социално значими проекти в областите образование, грижа за околната среда, изкуство, спорт и корпоративно дарителство. Сред тях са „Силен старт с Пощенска банка“, инициативата „Кристално чисто Панчарево“ и вътрешната програма „Зелен старт“.

## СИЛЕН СТАРТ С ПОЩЕНСКА БАНКА

Програмата *Силен старт с Пощенска банка* се провежда от 2005 г. насам под патронажа на Министерството на образованието, младежта и науката. В сътрудничество с бизнеса, държавата и неправителствените организации, „Силен старт с Пощенска банка“ цели да даде възможност на учениците да споделят мнението си по редица социални теми, като образователната система и проблемите на съвременното общество. Проектът цели да открие бъдещите български лидери и представи идеите им пред всички заинтересовани страни. От началото на програмата досега Пощенска банка е раздала стипендии на 816 ученици на обща стойност 426,250 лв.

Шестото издание на инициативата приключи през февруари 2011 г. с представянето на първия учебник, написан от средношколци – победителите в програмата „Силен старт с Пощенска банка“. Г-н Антъни Хасиотис, главен изпълнителен директор на Пощенска банка, и спечелилите ученици представиха учебника, който съдържа идеи за подобряване на средното образование в България, на Милена Дамянова, зам.-министър на образованието, младежта и науката. Авторите на най-добрите есета на тема „Как да прогоним скуката от училище“ получиха стипендия в размер на 1,000 лева от програмата.

Седмото издание на инициативата бе обявено през ноември 2011 г. и покани учениците да участват във важния обществен дебат за бъдещето на България и да изразят идеите си по неотложните проблеми с есе на тема *Моят силен старт за България започва с...* Целта на инициативата е да бъдат открити двадесетте най-важни стъпки за превръщането на България в по-атрактивно място за младото поколение. Инициативата приключи със създава-

“ Банката е изключително активна в сферата на корпоративната социална отговорност и традиционно реализира редица социално значими проекти в областите образование, грижа за околната среда, изкуство, спорт и корпоративно дарителство.”

Финалистите в програмата „Силен старт“ заедно с главния изпълнителен директор на Пощенска банка



нето на първата Младежка пътна карта за развитието на България, която включва предлаганите от младите хора решения. Младежката пътна карта бе връчена на представители на държавните власти.

Програмата „Силен старт с Пощенска банка“ се провежда в партньорство с Българския дарителски форум, фондация „Пайдея“, Националната мрежа за децата и Сдружението на родителите и е под патронажа на Министерството на образованието, младежта и науката.

През 2011 г. „Силен старт с Пощенска банка“ получи сребърен медал в категория „Програма за корпоративна социална отговорност в Европа“ по време на международните награди Stevie 2011. Освен това тя бе сред финалистите в категория „Кампания в образованието“, SABRE 2011. „Силен старт с Пощенска банка“ е призната за „Най-добра дарителска кампания за 2011“ от Българския дарителски форум.

## ЗЕЛЕН СТАРТ С ПОЩЕНСКА БАНКА

Пощенска банка се концентрира върху опазването на природата и намаляване на потреблението на ресурси като електроенергия, вода и хартия. Като част от Юробанк И Еф Джи, Пощенска банка счита опазването на околната среда за основен свой приоритет и се стреми към интегрирано прилагане на добри екологични практики. В тази насока финансовата институция поема задължението постоянно да следи, оценява и оптимизира екологичното си представяне и стриктно да спазва всичките изисквания на местното, държавното и международното законодателство в съответните сфери.

Пощенска банка се стреми да намали неблагоприятното въздействие върху околната среда от своите дейности и да се възползва от всяка възможност за евентуални екологични промени. Елементите на програмата са представени в следните проекти:

## КРИСТАЛНО ЧИСТО ПАНЧАРЕВО

През септември 2008 г. Пощенска банка стартира проекта Кристално чисто Панчарево. Банката се ангажира да се грижи за чистотата и подобряването на района на Панчаревското езеро.

През 2010 г. проектът бе организиран под мотото „Кристално чисто Панчарево за всяко дете“ и освен традицион-



**ГОРЕ:** Г-н Антъни Хасиотис и зам.-министър Дамянова обявяват старта на седмото издание на програма „Силен старт“

**ДОЛУ:** Рекорден брой доброволци от Банката се включиха в ежегодната инициатива за почистване на местността около Панчаревското езеро



ното почистване на района, финансовата институция организира пикник за децата в неравностойно положение.

През 2011 г. проектът „Кристално чисто Панчарево“ бе реализиран в рамките на по-широката инициатива на bTV „Да изчистим България за един ден“. Резултатът от работата на служителите на Банката и местните жители бе събирането на над 1 тон отпадъци.

## ЗЕЛЕНИ УСИЛИЯ

През 2008 г. Пощенска банка направи първите крачки за насърчаване на екологично отговорно поведение на служителите си, като въведе вътрешни практики като използване само на FSC хартия и енергоспестяващо осветление в офисите си.

През 2009 г. Банката стартира вътрешна програма за насърчаване на екологичното отговорно поведение на служителите си под мотото Зелен старт с Пощенска банка. Програмата цели повишаване на информираността на служителите по екологични въпроси, а също така определя сфери за екологична оптимизация и предлага мерки на ръководството на Банката.

За координиране и управление на дейностите по опазване на околната среда Пощенска банка създаде специално звено – Зелен борд. Зеленият борд на Пощенска банка се състои от доброволци, решени да популяризират екологичната кауза в рамките на организацията. Някои от членовете на Борда са представители на структурни звена в Банката, които са с основно значение за провеждането на нейната екологична политика като „Операции“, „Сгради“, „Човешки ресурси“, „Корпоративни комуникации“ и „Информационни технологии“. Останалите членове на борда са доброволци, които заемат различни позиции в Банката, но са обединени от загрижеността си към въпросите по опазване на околната среда.

Зеленият борд на Банката функционира според предварително одобрената годишна стратегия и провежда редовни заседания. През 2011 г. Бордът концентрира усилията си върху две големи инициативи:

- Инициатива „Почистите бюрата си“, в която се включиха служителите от всичките централни офиси в София. Те събраха и предадоха над 11 т. употребена хартия за рециклиране, като така спасиха гора с около 130 дървета.



○ Зеленият борд на Пощенска банка осигури празнично настроение в 20 детски градини в София, като гари гръвчета в саксия в рамките на инициативата „Коледно гръвче“. Дарението бе направено с любезното съдействие на Столична община и Софийския инспекторат. Дръвчетата бяха дарени на детски градини в кварталите „Овча купел“, „Красна поляна“, „Дружба“, „Надежда“, „Сухата река“ и центъра. Банката има клонове в тези квартали, като техните управители бяха лично ангажирани в това благородно дело. Освен да зарадва децата, инициативата целеше предлагане на зелена алтернатива на изсичането на гръвчета и на изкуствените коледни гръвчета.

### ПРЕСИЧАЙ НА СИГУРНО

Със стартирането на националната кампания „Пресичай на сигурно“ през 2010 г. Пощенска банка пое дългосрочен ангажимент за изготвяне на социално отговорна програма за насърчаване на участниците в движението по пътищата да прилагат правилата за безопасност. През първата част от кампанията проекта бяха подновени 8 пешеходни зебри в София, Варна, Стара Загора и Враца.

През 2011 г. Пощенска банка подписа Европейската харта за пътна безопасност и пое отговорността да продължи програмата за намаляване на пътнотранспортните произшествия и осигуряване на безопасност по пътищата на България.

През 2011 г. финансовата институция отново подкрепи националната кампания на КАТ за следене спазването на правилата на движение чрез използване на предпазни колани на всички места в автомобилите.

### СПОНСОРСТВА, ДАРИТЕЛСТВА И ДОБРОВОЛЧЕСКИ ИНИЦИАТИВИ

Сътрудничеството с групите в неравностойно социално положение и стимулирането на тяхната активна роля в обществото е част от стратегията на Пощенска банка за корпоративна социална отговорност. Инициативите на Банката не само подпомагат тези групи, но стимулират тяхната креативност и допринасят за тяхното интегриране в обществото.

Традиционно всяка година служителите на Пощенска банка даряват кръв на Националния център по трансфузионна хематология в рамките на вътрешната инициатива „Преливам от любов“. Кръводаряването е в подкрепа на



усилията на центъра да повиши информираността на обществото за безвредността и безопасността на акта на кръводаряване, както и да набере кръв за всички нуждаещи се.

Всяка година служителите на Банката участват и в „Доброволческите дни“, организирани от Американска търговска камара и фондация „Помощ за благотворителността в България“. Те работят безвъзмездно в полза на редица обществени проекти в цялата страна. Банката участва ежегодно и в инициативата „Мениджър за един ген“ на Джунър Ачийвмънт България.

През 2011 г. Пощенска банка раздаде 10,000 ръчно направени мартеници като специален подарък на клиенти, партньори и служители, отбелязвайки 1 март в духа на българската традиция. Червено-белите мартеници бяха направени от хора в неравностойно социално положение, които Банката традиционно подпомага на празника на Баба Марта. Партньори на Банката бяха сдружение „Бъдеще за децата с увреждания“ в Казанлък и фондация „Трета възраст“ в Русе.

През 2011 г. Пощенска банка получи почетен сертификат за подпомагането на „Международна награда за млади хора в България“. Международната награда за млади хора се дава за личностно развитие на младежи на възраст между 14 и 25 години. Пощенска банка получи престижния сертификат като първата стопанска организация, подпомагаща проекта в България.

## НАГРАДИ ПРЕЗ 2011 Г.

○ Пощенска банка е най-добрата банка-попечител за чуждестранни и местни институционални клиенти в България според годишния преглед на пазара на списание Global Custodian.

○ Виртуалната MasterCard на Пощенска банка спечели голямата награда за „Финансов продукт на годината“ на Деветия международен финансов форум „Банки, инвестиции, пари“ в категориите „Най-добър финансов продукт на годината“ и „Иновативност и качество“.

○ „Силен старт с Пощенска банка“ е „Най-добра дарителска кампания“ за 2011 г.

○ „Силен старт с Пощенска банка“ получи сребърен медал в категория „Програма за корпоративна социална отговорност в Европа“ по време на международните награди Stevie 2011

○ „Силен старт с Пощенска банка“ бе между финалистите в категория „Кампания в образованието“, SABRE 2011



Главният изпълнителен директор на Банката за пореден път беше домакин на двама млади „мениджъри за един ген“ в рамките на ежегодната инициатива на Джунър Ачийвмънт

○ Изпълнителният директор на Пощенска банка г-жа Петя Димитрова е един от финалистите в престижния конкурс „Мениджър на годината“ 2011 г. на сп. „Мениджър“

○ Г-н Антъни Хасиотис, главен изпълнителен директор на Пощенска банка е сред финалистите в конкурса „Мистър Икономика за 2011 г.“, организиран от сп. „Икономика“

○ Пощенска банка бе наградена в категория „Банка на туризма“ по време годишната церемония за връчване на наградите на Българската асоциация на хотелиерите и ресторантьорите.

○ Изпълнителният директор на Пощенска банка, г-жа Петя Димитрова получи специална награда за забележителен професионален успех като възпитаник на Шефилдския университет във Великобритания.

## ОТЛИЧИЯ



**ГОРЕ:** Изпълнителният директор на Пощенска банка Петя Димитрова получи специална награда за изключителни достижения като възпитаник на британския университет „Шефийлд“

**ДОЛУ:** Програмата за корпоративна социална отговорност „Силен старт“ на Пощенска банка получи престижната награда за „Най-добра дарителска кампания“ на официална церемония, организирана от Български дарителски форум



**ГОРЕ:** Сребърен медал за „Силен старт с Пощенска банка“ в категорията „Програма за корпоративна социална отговорност в Европа“ от престижните международни бизнес награди Stevie Awards

**ДОЛУ:** Пощенска банка стана „Банка на туризма“ за 2011 г.





**ГОРЕ:** Нейно Превъзходителство г-жа Куманаку връчи на главния изпълнителен директор наградата „Финансов продукт на годината“ за виртуалната карта MasterCard на Пощенска банка  
**ДОЛУ:** Пощенска банка получи почетна грамота за подкрепа на Международната награда за млади хора.



**ГОРЕ:** Българската агенция за кредитен рейтинг запази присъдения преди година дългосрочен рейтинг на финансова сила на Пощенска банка на BBB и краткосрочния рейтинг на A-2.  
**ДОЛУ:** Пощенска банка подписа Европейската харта за пътна безопасност и се ангажира да продължи дейността си в сферата на пътната безопасност и предпазване от транспортни произшествия в България.







# ПРИЛОЖЕНИЕ 2



НЕЗАВИСИМ ДОКЛАД  
ЗА ИЗРАЗЯВАНЕ  
НА СИГУРНОСТ



## ДО УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ И ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ НА ЮРОБАНК И ЕФ ДЖИ БЪЛГАРИЯ АД

Крестън БулМар е упълномощена от Ръководството на Юробанк И Еф Джи България АД да извърши независим преглед за изразяване на сигурност на социално-икономическата и екологична информация представена в “Доклада за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска Банка за 2011 год.” (Доклада/ът). Този ангажимент за изразяване на сигурност е проведен съгласно изискванията на стандарта за изразяване на сигурност AA 1000 AS 2008, издаден от AccountAbility и изискванията на Напътствията за Отчитане на Устойчивото Развитие, разработени от Глобалната Инициатива за Отчетност, версия 3 (GRI G3). Ангажиментът по изразяване на сигурност е извършен през месеците април - юли 2012 год. и се отнася за дейностите включени в Доклада, които обхващат периода от 01 януари 2011 год. до 31 декември 2011 год.

Крестън БулМар е водач гоставчик на услуги за изразяване на сигурност свързани с отчитане на устойчивото развитие в България. Крестън БулМар отговаря на всички изисквания за независимост, безпристрастност и компетентност по отношение на този ангажимент за изразяване на сигурност както е посочено в AA1000AS 2008. Крестън БулМар не е участвала в изготвяне на никакви данни или информация, включени в “Доклада за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска Банка за 2011 год.”, с изключение на този Доклад за Изразяване на Сигурност. Крестън БулМар е независима и безпристрастна по отношение на всички интервюирани представители на организацията.

Отговорността за изготвянето и достоверното представяне на информацията и данните включени в “Доклада за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска Банка за 2011 год.”, се носи от ръководството на Юробанк И Еф Джи България АД. Ръководството на организацията е отговорно и за поддържането на адекватни записи и вътрешни контроли, които са създадени да подпомагат процеса на отчитане. Крестън БулМар е отговорна да издаде независим Доклад за Изразяване на Сигурност, основаващ се на извършения преглед и приложените процедури. Този Доклад за Изразяване на Сигурност е изготвен за Ръководството на Юробанк И Еф Джи България АД в съответствие с правата и задълженията на страните съгласно Писмото за поемане на

## Kreston BulMar

AUDIT • ACCOUNTING • TAX • CONSULTING

ангажимент за изразяване на сигурност по стандарта AA1000AS 2008. Крестън БулМар не поема отговорност към която и да е трета страна различна от Юробанк И Еф Джи България АД. Ангажиментът за изразяване на сигурност се основава на разбирането, че информацията, която ни е предоставена по време на прегледа е пълна и вярна.

### Обхват, Граници на Ангажимента за Изразяване на Сигурност

Обхватът на дейностите договорени с Юробанк И Еф Джи България АД включват следното:

- Външна заверка на нефинансовата информация, изготвена съгласно Напътствията за отчитане на устойчивото развитие G3 на GRI, която обхваща социално-икономическите и екологични показатели за периода от 01 януари 2011 год. до 31 декември 2011 год., освен ЕС 1 и друга финансова информация, която е отчетена от организацията и е предмет на отделен независим финансов одит;

- Оценка за спазване от страна на организацията на трите принципа на стандарт AA1000 APS (Включване на заинтересованите страни, Същественост и Ангажираност) при подготовката и оповестяването на социално-икономическа и екологична информация, както и оценка за нейната надеждност, в съответствие с изискванията към ангажименти за изразяване на сигурност от втори тип, умерено ниво на сигурност, съгласно AA1000 AS 2008;

- Потвърждение за спазване изискванията на GRI за ниво на приложение С.

Границата на ангажимента съвпада с границите посочени в “Доклада за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска Банка за 2011 год.” и обхваща стратегическите единици на Юробанк И Еф Джи Груп, които извършват дейност на територията на България, по-нататък наричани общо Юробанк И Еф Джи Груп България, които включват:

- Пощенска банка с юридическо наименование Юробанк И Еф Джи България АД;
- Български Ритейл Сървисиз АД;

- И Еф Джи Лизинг ЕАД;
- И Еф Джи Ауто Лизинг ЕООД;
- И Еф Джи Пропърти Сървисиз София АД;
- Юробанк И Еф Джи Факторс СА – клон България;
- ИМО Пропърти Инвестмънтс София ЕАД;
- ИМО Централен Офис ЕАД
- ИМО Рила ЕАД
- ИМО 03 ЕАД

### Присъщи Ограничения на Ангажимента за Изразяване на Сигурност

“Докладът за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска Банка за 2011 год.”, съдържа прогнозна информация под формата на стремежи, стратегии, планове, прогнози и оценки, чието бъдещо изпълнение и реализация са несигурни. По тази причина Крестън БулМар не изразява мнение и заключения свързани с прогнозна информация.

Също така, Крестън БулМар не разглежда и не изразява мнение по отношение на финансовата информация представена в Доклада и подготовката на финансовите отчети на Юробанк И Еф Джи АД и съществените дружества на Юробанк И Еф Джи Груп.

В допълнение, информацията за използваната енергия и околната среда са обект на присъщи ограничения, дължащи се на естеството и методите използвани при определяне на такъв тип информация. Изборът на различни, но допустими техники за измерване, може да доведе до съществени разлики в отчетените резултати. Достоверността при различните техники за измерване може също да варира.

### Методология Използвана при Провеждане на Ангажимента

Този ангажимент по изразяване на сигурност е планиран и проведен в съответствие с изискванията посочени в AA1000 APS (2008) за всеки от трите принципа: включване на заинтересованите лица, същественост и ангажираност и за специфичната информация относно социално-икономически и екологични оповестявания – основавайки се на Напътствията за отчитане на Устойчивото Развитие G3 на GRI и изискванията за ниво на приложение C, с цел получаване на доказателства за изразяване на сигурност относно посочения по-горе обхват на дейност, Крестън БулМар е предприела следните дейности:

- Определяне на методите, използвани от Юробанк

И Еф Джи България по време на отчетния процес, чрез които да се осигури спазване на принципите за отчитане, залегнали в Напътствията за отчитане на устойчивото развитие на GRI ( версия G3), и принципите Включване на заинтересованите страни, Същественост и Ангажираност на стандарта AA1000 ASP на AccountAbility.

- Оценка на допустимостта и последователността на прилагането на принципите за отчитане, използвани при изготвянето на социално-икономическата и екологична информация, публикувана в “Доклада за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие 2011”;

- Оценка на надеждността на социално-икономическите и екологични показатели и отчетения напредък чрез преглед на проектирането и функционирането на системите и методите, използвани за събиране и обработване на необходимата информация.

- Анализ на информацията представена в медиите и интернет търсене за справка за Юробанк И Еф Джи Груп България през отчетния период;

- Преглед на документация и данни, свързани с устойчивото развитие и управление на корпоративната социална отговорност, предоставени от Юробанк И Еф Джи Груп България;

- Проверка и тестване на извадков принцип на процесите и инструментите използвани за събиране, обработка и отчитане на информацията, свързана с устойчивото развитие и корпоративната отговорност;

- Посещение на централния офис на Юробанк И Еф Джи Груп България;

- Интервюта с представители на висшето ръководство, свързани с корпоративната социална отговорност, както на данните и процесите, свързани със събирането и представянето на оповестената в Доклада информация. В допълнение и разяснения от страна на Ръководството по отношение на съществени предположения оповестени в Доклада, както и основанията за тези предположения.

На база дейностите, извършени по време на ангажимента на Крестън БулМар са направени следните наблюдения и заключения относно спазване на принципите на AA1000.

**Включване на заинтересованите страни:** Крестън БулМар разглежда и се запозна с доказателства за ангажираност на всички нива в организацията, което може да доведе до промени по отношение на вземането на бизнес решения и определяне на стратегията. Въпреки това включването на вътрешните заинтересовани страни, а

именно служителите и инвеститори, е по-силно застъпено в сравнение с външните групи. Получената обратна информация от заинтересованите лица служи за определяне на съществените за организацията въпроси, както е отразено и в “Доклада за Финансовото и Устойчиво Развитие на Пощенска Банка за 2011 год.”.

○ **Препоръчваме:** да се разработи стратегия за участие на заинтересованите страни, която да спомогне за тяхното по – пълно включване, комуникация на постигнатия напредък по въпросите свързани с устойчивото развитие и отговор на техните очаквания и интереси.

**Същественост:** Екипът, ангажиран с изготвянето на “Доклада за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска Банка за 2011 год.”, е предприел редица проучвателни дейности, чрез които да определи съществените теми, аспекти и показатели, които да бъдат оповестени. Проучването е базирано на преглед на информацията предоставена от водещи компании във Финансовия сектор, преглед на международни изисквания свързани с корпоративната отчетност и стратегическите изисквания на правителствени органи и институции. В резултат на тази дейност, съществените въпроси включени в Доклада за 2011 год., са намерили по-пълно отражение.

○ **Препоръчваме:** формализиране и по-точно документирание на процеса за определяне на съществените теми свързани с устойчивото развитие, които да бъдат включени в бъдещите Доклади на компанията.

**Ангажираност:** Юробанк И Еф Джи Груп България е отговорила адекватно на въпроси и опасения поставени от заинтересованите страни, като предоставя множество механизми за взаимодействие и комуникация. Тези механизми включват: годишни събрания, анкети и допитвания, достъпна информация публикувана във вътрешната система (интранет) и уебсайта на компанията, редовни срещи, бюлетини и доклади.

○ **Препоръчваме:** прилагане на целенасочени инициативи за подобряване на представянето в следните области: енергийна ефективност на сградите; емисии на CO<sub>2</sub>; служебни пътувания; устойчиви практики при наемането на доставчици; ефективно използване на ресурсите и управление на отпадъците.

**Надежност на Оповестената Информация:** По отношение на точността на оповестената социално - икономическа и екологична информация, нищо не ни е станало известно, което да ни накара да считаме, че информацията е неправилно събрана и обработена, или че направените заключения са неправилни. Не са ни станали известни грешки, които биха повлияли съществено на оповестената социално-икономическа и екологична информация. Малък брой несъществени пропуски, които са били открити по време на ангажимента са отстранени в окончателната версия на Доклада.

### Заклучение

В съответствие с изискванията на AA1000AS (2008), за ангажимент от втори тип, умерено ниво на сигурност, Кръстън БулМар може да заключи че: в резултат на направения преглед не беше разкрита информация, която да ни накара да считаме, че социално-икономическата и екологична информация, представена в “Доклада за Финансовото Състояние и Устойчиво Развитие на Пощенска Банка за 2011 год.”, съдържа съществени грешки или че той не е изготвен съгласно критериите на AA1000 AS и напътствията за отчитане на устойчивото развитие на GRI, версия 3 (G3) и изискванията за ниво С на приложение на GRI, както е посочено от Юробанк И Еф Джи България АД.



**Емил Попов**  
**Управляващ Съдружник и Водещ Одитор**

Кръстън БулМар е лицензиран от AccountAbility да осигурява независим одит на нефинансови отчети съгласно стандарта AA1000 AS (2008), с лицензен номер 000-110

София, 01 август 2012 г.



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-110

ИНДЕКС НА  
СЪДЪРЖАНИЕТО  
СЪГЛАСНО GRI



## ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Настоящият отчет описва нашите финансови резултати и онагледява начина, по който се стремим да осигурим успешно бъдеще не само за нашата банкова дейност, но и за нашите вътрешни и външни заинтересовани страни. Той обхваща финансовата година от януари до декември 2011 г. (финансовият отчет е изготвен в съответствие с МСФО, а по-общата икономическа, социална и екологична информация – съгласно указанията на GRI).

Отчетът е предназначен основно за нашите акционери, клиенти, служители, партньори, неправителствени организации и всеки, който има интерес в областта на устойчивото развитие на Пощенска банка.

### Приоритетни теми в отчета

При подбор на съдържанието Пощенска банка прилага принципа на същественост и акцентира върху теми, които имат отношение към оценяването на нейното финансово представяне и устойчиво развитие, а именно:

- Въпроси, които понастоящем са най-важни за нашите акционери и други заинтересовани страни, стопански дейности и други финансови резултати;
- Консултации с бизнес направленията на Банката и гъщерните дружества в рамките на И Еф Джи Груп в България за определяне на най-важните за тях социални, екологични и етични теми;
- Очакванията, които са определени чрез международните стандарти.

Банката събра информация за показателите за ефективност във връзка с настоящия отчет от различни звена: управление „Финанси“, „Правомерност“, „Корпоративно управление“, „Правно“ управление, „Връзки с клиенти“, „Централни операции“, „Човешки ресурси“, „Корпоративни комуникации“ и „Маркетинг“, които предоставиха данни по изпълнението и описание на корпоративните политики, процедури и системи за наблюдение. Посочените икономически, социални и екологични въпроси определяха рисковете или възможностите за създаването и поддържането на устойчиво развитие за компанията или за нашите заинтересовани страни. В следствие на многостранния диалог, за база на съдържанието бяха избрани следните теми:

- Икономическа стабилност;
- Качество на услугите на Банката и подкрепа за

“Настоящият отчет описва нашите финансови резултати и онагледява начина, по който се стремим да осигурим успешно бъдеще не само за нашата банкова дейност, но и за нашите вътрешни и външни заинтересовани страни.”

клиентите;

- Етични стандарти и норми;
- Работни практики и условия на труд;
- Дейност в подкрепа на обществото;
- Екологична ефикасност на дейностите.

### Обхват и съдържание на отчета

„Докладът за финансовото състояние и устойчивото развитие за 2011 г.“ обхваща периода от 1 януари до 31 декември 2011. Освен ако не е посочено друго, той включва информация за представянето на Централно управление на Пощенска банка, с юридическо име „Юробанк И Еф Джи България“, нейната клонова мрежа и гъщерните дружества в Юробанк И Еф Джи Груп, регистрирани и извършващи дейност в България:

- „Бългериън Ритейл Сървисиз“ АД
- „И Еф Джи Лизинг“ ЕАД
- „И Еф Джи Ауто Лизинг“ ЕООД
- „И Еф Джи Пропърти Сървисиз София“ АД
- „Юробанк И Еф Джи Факторс“ С.А. – клон България
- „ИМО Пропърти Инвестмънтс София“ ЕАД
- „ИМО Централен Офис“ ЕАД
- „ИМО Рила“ ЕАД
- „ИМО 03“ ЕАД

Тези дружества са тясно специализирани в услуги, допълващи дейността на Банката, като също така използват нейните административни процеси и услуги.

Обхватът на отчета изключва дружества, свързани с Юробанк, които действат извън българския пазар.

През разглеждания период не са настъпили значителни промени в размера, структурата и собствеността на Банката, тъй като обявеното през август 2011 г. сливане между Юробанк и Еф Джи (EFG Gr AT) и Алфа Банк (ACBr AT) бе отменено поради въздействието, което реструктурирането на гръцкия държавен дълг имаше върху местния банков пазар. В началото на 2011 г. структурата на Пощенска банка бе променена, като бе въведена двустепенна система на управление и три нови филиала на И Еф Джи Груп бяха регистрирани в България. Настъпиха значителни промени в използваната методология и база за отчитане на данните, което може да повлияе на сравняването на информацията от предходните отчетни периоди.

### Заинтересовани страни

Пощенска банка използва структуриран подход за определяне на заинтересованите страни и идентифициране на важните аспекти във връзка с устойчивото развитие, които са от съществено значение за нея. Този подход определя вътрешните инициативи и цялостната политика по отношение на устойчивото развитие, като същевременно осигурява подкрепа за бизнес стратегията на организацията.

Чрез този подход са определени 4 групи заинтересовани страни, които най-силно влияят или са повлияни от икономическото, екологично и социално представяне на компанията, а именно:

- Клиенти
- Служители
- Акционери
- Доставчици

Банката осъзнава, че интересите на различни групи заинтересовани страни не винаги съвпадат и че това може да доведе до конфликти и труден избор за компанията. В такива ситуации Пощенска банка се стреми да оцени потенциалното въздействие върху отделните заинтересовани страни, преди да вземе окончателно решение, като се ръководи от своите бизнес принципи, мисия и цели.

### Прозрачно, надеждно и сравнимо отчитане

През 2011 г. Пощенска банка пристъпи към интегрирането на отчета за корпоративна социална отговорност и устойчиво развитие с отчета за финансови резултати. Вярваме, че този интегриран подход дава на читателите по-широк контекст при оценката на данните по нашето представяне. Той показва как устойчивото развитие съответства на бизнес стратегията на Банката и изпълнява информационните потребности на нейните заинтересовани страни. Отчита се обаче, че напълно интегрираното отчитане се постига не просто чрез съчетаване на двата отчетни компонента. Пощенска банка ще инвестира допълнително в ефективното интегриране на процесите за управление и отчитане. Изготвянето и представянето на информация в този отчет е според изискванията на международния стандарт за отчитане на устойчивото развитие G3 на GRI. Банката ще се отчита ежегодно по своето представяне според показателите на GRI, измерващи въздействието върху устойчивото развитие. При определяне на съдържанието Банката се води от принципите на значимост, участие на заинтересованите страни, контекст на устойчиво развитие и цялост, установени съгласно Указанията на GRI. За да се осигури надеждността на оповестената информация, Пощенска банка ангажира две различни специализирани одиторски компании – едната да извършва независим финансов одит на финансовите отчети, а другата да гарантира достоверността на социално-икономическата и екологична информация, представена в отчета.



## НИВО НА ПРИЛОЖЕНИЕ СЪГЛАСНО GRI

НИВО НА ПРИЛОЖЕНИЕ НА ОТЧЕТ	C	C+
<b>Отчитания за профил на G3</b>	Отчет за: 1.1; 2.1-2.10; 3.1-3.8; 3.10-3.12; 4.1-4.4; 4.14-4.15	<b>В Ъ Н Ш Н О</b> <b>З А В Ш Е Р Т</b> <b>О Т Ч Е Т</b>
<b>Информация за управленския подход на G3</b>	Не се изисква	
<b>Показатели за представяне и приложения за сектор на G3</b>	Отчет по минимум 10 показателя за представяне, поне по един от които: социален, икономически и екологичен	

## НИВО НА ПРИЛОЖЕНИЕ СЪГЛАСНО GRI

### СТАНДАРТНО ОТЧИТАНЕ ЧАСТ I: ОТЧИТАНИЯ ЗА ПРОФИЛА

#### 1. Стратегия и анализ

Отчитане за профила	Стр. в отчета	Описание
1.1 FR	5-7, 61	Декларация от най-старшия вземащ решения в организацията

#### 2. Профил на организацията

Отчитане за профила	Стр. в отчета	Описание
2.1	FR 9	Име на организацията
2.2	FR 9	Главни търговски марки, продукти и/или услуги
2.3	FR 9	Оперативната структура на организацията, включително основните отдели, работещите фирми, клоновете и съвместните предприятия
2.4	FR 41	Местонахождения на главните офиси на организацията
2.5	FR 9	Имена на страните където се извършват основните операции или дейности, имащи особена връзка разглежданите в отчета проблеми на устойчивото развитие.
2.6	FR 17	Естеството и юридическата форма на собственост.
2.7	FR 9	Обслужваните пазари (включително по географски признак, обслужваните промишлености и типове на клиентите/благодетелстваните лица)

2.8	FR	9	Мащабът на отчетната организация
2.9	FR	110	Значителни промени по време на отчетния период по отношение размера, структурата и собствеността
2.10	FR	99-101	Получени през отчетния период награди.

### 3. Параметри на отчета

Отчитане за профила	Стр. в отчета	Описание	
3.1	FR	109	Отчетен период (напр. фискална/календарна година) за дадената информация
3.2	FR	Ноем. 2011	Дата на последния предишен отчет
3.3	FR	110	Цикъл на отчитане (ежегодно, на две години и т.н.)
3.4	FR	корица	Лица за контакт относно свързани с отчета и неговото съдържание въпроси
3.5	FR	109	Процеси за определяне на съдържанието на отчета
3.6	FR	109-110	Граници на отчета (напр. страни, отдели, клонове, наети съоръжения, съвместни предприятия, доставчици)
3.7	FR	110	Уточнете допълнителните ограничения на обхвата или границите на отчета
3.8	FR	110	Основата за отчитане при съвместните предприятия, клоновете, наетите съоръжения, възложената дейност и други, които могат значително да повлияят възможността за сравнение на отделните периоди и/или организации
3.10	FR	91-93	Обяснение на ефекта на повторно излагане на информацията от по-ранни отчети и причините за повторното излагане (напр. сливания/поглъщания, смяна на основните години/периоди, естеството на работата, методите за измерване)
3.11	FR	110	Значителни промени от предишните отчетни периоди в обхвата, границата или методите за измерване, приложени в отчета
3.12	FR	111-114	Таблица, определяща мястото и стандартните отчитания в отчета.

### 4. Управление, Ангажименти и Обвързаност

Отчитане за профила	Стр. в отчета	Описание	
4.1	FR	29-32	Управленска структура на организацията, включително пряко подчинените на висшето ръководство комитети, отговорни за специфични задачи, като задаване на стратегии и контрол за организацията.
4.2	FR	30-31	Оповестете дали председателят на висшето ръководство е също и изпълнителен служител
4.3	FR	30	За организации, които имат неделима структура на съвета, уточнете броя на членовете на висшия управителен съвет, които са независими и/или не заемат изпълнителни длъжности
4.4	FR	63	Механизмите за предлагане на препоръки и насоки към висшия управленски орган от служители и заинтересовани лица
4.14	FR	110	Списък на групите заинтересовани лица, към които организацията е поела ангажимент
4.15	FR	110	Основа за уточняване и избор на групите заинтересовани лица, към които организацията трябва да поеме ангажимент, по отношение на които организацията да пристъпи към обвързаност

СТАНДАРТНИ ОТЧИТАНИЯ ЧАСТ III: ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ПРЕДСТАВЯНЕ

Икономически

Икономическо представяне

EC1	FR	67	Пряко създадената и разпределена икономическа стойност, включваща приходи, оперативни разходи, възнаграждения на служителите, дарения и други обществени инвестиции, неразпределени печалби и плащанията към доставчици на капитал и сържавата
-----	----	----	--

Присъствие на пазара

EC6	FR	67	Политика, практики и пропорции на разходите за местни доставчици на значими места на осъществяване на стопанска дейност
EC7	PR	82	Процедури за наемане на служители на местно ниво и съотношение на наетия висш управленски персонал в дадено значимо място на осъществяване на стопанска дейност

Екологични

Материали

EN1	PR	92-93	Обемът и теглото на използваните материали.
-----	----	-------	---

Вода

EN8	FR	93	Общ обем на използваната вода по източници
-----	----	----	--

Съответствие със закони и разпоредби

EN28	FR	92	Паричната стойност на значимите глоби и общия брой на непаричните санкции за неспазване на законите и разпоредбите за опазване на околната среда
------	----	----	--

Социални: Трудови Практики и достойни Условия на Труд

Наемане на работа

LA3	FR	85	Придобивки на наетите на пълен работен ден служители, които не се осигуряват за временните или служителите на непълен работен ден, по основни операции
-----	----	----	--

Трудово-управленски връзки

LA4	FR	85	Процент на включените в колективни трудови договори служители
-----	----	----	---

Здраве и безопасност на работното място

LA6	PR	85	Процентът на общата работна сила, представена при официалното съвместно управление - комитети за здраве и безопасност на работното място, спомагащи за наблюдение и съвети относно свързаните със здравето и безопасността на работното място програми
-----	----	----	--

Обучение и образование

LA10	PR	83	Средно часове обучение на година за служител по категории служители.
------	----	----	--

LA12	FR	84-85	Процент на служителите редовно получаващи оценки за своето представяне и развитие на кариерата.
Разнообразие и равни възможности			
LA13	PR	82	Състав на управленските органи и отчитане на служителите по категории, според техния пол, възрастова група, групи от малцинства и други показатели за разнообразие.
Социални: Общество			
Корупция			
SO2	FR	76-77	Процентът и общия брой на работните модули, анализирани за свързани с корупцията рискове.
SO3	FR	77	Процентът на служителите, обучени в антикорупционната политика и процедури на организацията
Съобразност със закони и разпоредби			
SO8	FR	78	Паричната стойност на значимите глоби и общия брой на непаричните санкции за неспазване на законите и разпоредбите
Социални: Отговорност за Продуктите			
Маркетингови комуникации			
PR6	FR	78	Програми за приважване в съответствие със законите, стандартите и доброволните кодекси, свързани с маркетинговата комуникация, включително рекламата, промоциите и спомоществателството
PR7	FR	78	Общ брой на случаите на несъобразност с разпоредбите и доброволните кодекси по отношение на маркетинговите комуникации, включително рекламата, промоциите и спомоществателството по тип на изхода
Лична неприкосновеност на клиентите			
PR8	FR	78	Общ брой на доказаните рекламации по отношение на нарушенията на личната неприкосновеност на клиентите и загубата на техни данни

**FR (FULLY REPORTED) – НАПЪЛНО ОТЧЕТЕН**  
**PR (PARTIALLY REPORTED) – ЧАСТИЧНО ОТЧЕТЕН**



**DEORAX**  
PRINTING HOUSE

| Печат |

**B  
B  
D  
O**  
G  
R  
O  
U  
P  
G

**O°**  
proximity  
SOFIA

| Дизайн и прегпечат |

Този доклад е отпечатан на рециклирана хартия.



**Dalum**  
let the paper talk





Ние в Пощенска банка възприемаме Доклада за финансовото състояние и устойчивото развитие като средство за подобряване и стимулиране на диалога с нашите партньори и заинтересовани страни. Ето защо ще Ви бъдем благодарни за Вашите мнения и предложения:

**Отдел „Корпоративни комуникации“ в Пощенска банка**

имейл: [CorporateCommunications@postbank.bg](mailto:CorporateCommunications@postbank.bg)

тел.: (359 2) 8166 000



години вдъхновени от вас

