

Консолидирани финансови резултати

Таблицата по-долу представя списък на дъщерните дружества на УниКредит Булбанк, метода им на консолидация и съответното участие на Банката в капитала им към 31 декември 2015 г.:

Компания	Участие в капитала	Метод на консолидация
УниКредит Кънсюзър Файненсинг ЕАД	100.0%	пълна консолидация
УниКредит Лизинг Груп	100.0%	пълна консолидация
УниКредит Факторинг ЕАД	100.0%	пълна консолидация
Хопоферайнс Имотилен ЕООД	100.0%	пълна консолидация
Дружество за касови услуги АД	20.0%	метод на собствения капитал

Трендовете в консолидираните финансови резултати се определят предимно от тези на УниКредит Булбанк (коментирани в предходната част на отчета).

Консолидираната нетна печалба на Групата УниКредит Булбанк за 2015 г. достигна 340.2 млн. лева, нараствайки годишно с 19.6%. Ръстът се дължи преди всичко на подобрение в консолидираната брутна оперативна печалба, генерирана както от индивидуалните резултати на Банката, така и от резултатите на дъщерните дружества, а също така и на намалените разходи за обезценка на финансови активи, отразени в индивидуалния финансов отчет на Банката. Нетната печалба е положително повлияна от значителното увеличение на всички компоненти на оперативния доход, с изключение на други нетни оперативни приходи/разходи. Нетният лихвен доход (+9.3% годишен ръст), доходът от такси и комисиони (+6.3% годишен ръст) и доходът от финансови активи и пасиви, държани за търгуване, инвестиции и дивиденди (+27.2% годишен ръст) отбелязват по-добро представяне спрямо предходната година. В допълнение към положителния принос на нарастващите приходи на Банката, ръстът на **консолидираните брутни оперативни доходи** (8.7% годишно) е подкрепен от високия ръст в доходите, генерирани чрез канала за потребителско кредитиране на УниКредит Кънсюзър Файненсинг.

Консолидираните оперативни разходи на Групата нараснаха с 18.6% годишно, достигайки 337.2 млн. лева, основно поради ръст в индивидуалните разходи на Банката. Силната социална политика на Банката и регулаторно наложените за системата разходи, оправдават необходимостта от годишно увеличение, както на разходите за персонал, така и на други оперативни разходи.

Нарастването на някои оперативни разходи бе повече от добре компенсирано от ръста на оперативния доход и по този начин **брутната оперативна печалба** се увеличи с 3.1% на годишна база.

Консолидираните разходи за обезценка на финансови активи намаляха с 31.9% годишно до 124.3 млн. лева, следвайки трендовете в индивидуалния финансов отчет на Банката.

Общите консолидирани активи отчетоха 18.1% годишен ръст и достигнаха 18 879 млн. лева. Благодарение на положителния принос на дъщерните дружества - УниКредит Кънсюзър Файненсинг, УниКредит Лизинг Група и УниКредит Факторинг, консолидираните нетни кредити на клиенти нарастват с 2.2% годишно (ако се изключи краткосрочния мостови кредит отпуснат на правителството през 2014 г.) до 10 322 млн. лева. Клиентските депозити на Групата са в размер на 13 296 млн. лева, с годишен ръст от 24.6%.

Преглед на дейността на УниКредит Булбанк АД

	ГОДИНА		ИЗМЕНЕНИЕ
	2015	2014	
Оперативни резултати			
Брутен оперативен доход	850 755	782 490	8.7%
Общо оперативни разходи	- 337 235	- 284 454	18.6%
Брутна оперативна печалба	513 520	498 036	3.1%
Разходи от обезценка на финансови активи	- 124 289	- 182 408	-31.9%
Нетна печалба	340 191	284 535	19.6%
Обеми (в края на периода)			
Активи	18 878 645	15 984 106	18.1%
Нетни кредити и аванси на клиенти	10 322 202	11 112 403	-7.1%
Депозити от клиенти	13 295 739	10 666 785	24.6%

Управление на риска

Кредитен риск

През 2015 г. Банката осъществява кредитната си дейност в съответствие с приложимите политики и правила и съобразно дефинираните нива на рисков апетит. Благодарение на отбелязаното подобрене на икономическата среда през 2015 г., влошаването на клиентския кредитен портфейл се забави във всички основни бизнес сегменти. В резултат на това, цената на риска на консолидирано ниво намаля от 177 б.п. през 2014 г. до 116 б.п. през 2015 г. Обезцененият портфейл остана основен фокус и в тази връзка Банката продължи с възстановяването на активи и събирането на дългове, като реализира някои много успешни цесии на пакети от кредити в сегментите Частни физически лица и Малък бизнес. Известен брой изцяло провизирани кредити без или с продадени обезпечения бяха прехвърлени в задбалансови активи. Поради новите регулации за отказ от предприемане на принудителни мерки, въведени от Европейския банков орган, някои от експозициите, класифицирани като обслужвани - с отказ от предприемане на принудителни мерки, трябваше да бъдат прекласифицирани като експозиции в неизпълнение. Въпреки това, УниКредит Булбанк постигна нетно намаление на портфейла от обезценени кредити от 71.5 млн. лева и подобри коефициента нередовни кредити/брутни кредити до 14.9% в сравнение с 15.9% коригирана стойност за предходната година (като се изключи ефекта от краткосрочния мостови заем, отпуснат на българското правителство в края на 2014 г.).

В края на първата половина на 2015 г. Групата стартира проекта за преминаване към МСФО 9, разделен на два работни потока - "Класификация и измерване" и "Изчисляване на провизиите от загуби по кредити". Бяха извършени няколко симулации по отношение на влиянието върху коефициента степен на покритие с провизии, като процесът ще продължи и през 2016 г.

Основното очаквано събитие през 2016 г. ще бъде **прегледа на качеството на активите (AQR)** на банковата система в България, който ще бъде извършен от Българската народна банка и ще включва преглед на качеството и адекватността на използваната оценка на активи и обезпечения, както и на прилаганите практики за обезценяване и провизиране.

Дейността по **анализ на кредитирането** през 2015 г. е изпълнена в съответствие с възприетите местни политики за кредитен риск, основани на стратегиите за кредитен риск на УниКредит Груп и отрасловите стратегии, както и перспективите пред различните икономически сектори. При иницирането на нови кредити Банката спазва установените финансови принципи за вероятност от неизпълнение, структурни характеристики на сделката, споразумения и условия при предоставяне на обезпечения. През 2015 г. бяха реализирани няколко проекта по въвеждане на по-гъвкав и ефикасен процес на анализ на кредитните експозиции. В процеса на одобрение на кредити за физически лица и малки и средни предприятия Банката разшири използването на внедрения метод за оценка на поведението. През изминалата година бе завършен етапа на анализ по проекта за въвеждане на автоматизирани системи за анализ на масови клиенти, както за малки и средни предприятия, така и за физически лица. Основната цел бе да се подобри процеса по отпускане на кредити чрез адресиране на възможни проблеми, като своевременно осъвременяване на картите за оценка, времето за обработка, управлението на данни, подобряването на процеса по оценяване, както и прецизиране на прогнозните способности на автоматизираната система.

През 2015 г. **функцията по мониторинг** заема значителна част от текущия работен процес по подобряване на обезпеченията чрез информационно осигуряване на новоустановения процес, което от своя страна предоставя на Банката по-активна роля в обновяването на застраховките и оценките на обезпеченията. Седмичното предоставяне на доклади на всички участници в процеса, както и изготвянето на седмични доклади до ръководството с резюмета на статуса, оказва сериозен положителен ефект върху качеството на базите данни с обезпечения. В допълнение, значителни усилия бяха положени за опростяване и оптимизация на изготвяните пакети от доклади по мониторинг, за да се отговори адекватно

на изискванията на бизнеса. За тази цел бе създадена Карта за отчитане на риска, чрез която да се направи по-ясен преглед на докладите в сферата на управлението на риска.

След внедряването на златните стандарти за мониторинг на МСП в края на 2014 г. въз основа на едногодишни интервали от време бяха въведени корекции в предупредителните сигнали, за да се оптимизира структурата на списъка за наблюдение и да се определят същинските рискови клиенти с потенциални финансови проблеми. По отношение на корпоративните клиенти, поради ограничения на ИТ ресурса и зависимост от други важни проекти, част от последните изменения във вътрешните политики от гледна точка на техническо решение, заедно с осъвременяването на системата за мониторинг на банкиране на дребно, бяха отложени за средата на 2016 г.

Съвместно с по-горе описаните дейности, от първите месеци на 2015 г. стартира и процес на мониторинг и синхронизация на списъка за наблюдение съвместно с дъщерните дружества на Банката с двустранно докладване от Банката към дъщерните й дружества и обратно.

УниКредит Булбанк докладва регулаторен капитал за кредитен риск на банкови институции и корпоративни клиенти съгласно **Базисния вътрешно-рейтингов подход (FIRB)** и Стандартизиран подход за клиенти на Банкиране на дребно, дружествата от публичния сектор, международните банки за развитие и общините. Одобрение за прилагането на усъвършенстван подход, основан на вътрешен кредитен рейтинг за експозиции на корпоративни клиенти и клиенти на банкиране на дребно, се очаква да се получи в първата половина на 2016 г. Количественото измерване на регулаторния капитал за операционен риск се измерва чрез Усъвършенстван подход за измерване на операционния риск.

Като част от прилагания **Вътрешен процес по оценяване на капиталовата адекватност (ICAAP)** Банката поддържа всички средства за количествено измерване на пълния обем икономически капитал, извършване на стрес-тестове и докладване. Съвместно с този процес Банката внедри и Групова рамка за рисков апетит, която дефинира нивото на риска, който е готова да поеме при стремежа си за изпълнение на своите стратегически цели и бизнес план, като се съобразява с интереса на своите клиенти и акционери, както и с регулаторните изисквания.

Пазарен, ликвиден и риск от контрагента

По отношение на рисковия апетит и стратегия, структурата, отговорна за управление на пазарните рискове, извърши преглед на действащите пазарни и ликвидни лимити с фокус към клиентски-ориентираната търговска дейност. За целта, политиките и процесите по управление на риска бяха регулярно обновявани в съответствие с груповите изисквания за оценка и контрол на търговските дейности, на риска от контрагента и на ликвидните рискове. През 2015 г. Банката финализира внедряването на нова фронт-офис архитектура, чиято цел е да повиши ефективността на процесите по управление на пазарни и ликвидни рискове. Друго важна иновация в ежедневните контролни дейности бе внедряването на процеси и инструменти за независима ценова проверка.

От гледна точка на текущото измерване и контрол, на мениджмънта ежедневно бе предоставяна актуална информация относно: стойност под риск (VaR) и стойност под риск при стрес (SVaR), чувствителност на позициите спрямо движения на валутни курсове, пазарни лихви и кредитни спредове, динамика на печалба/загуба спрямо предупредителни нива за стоп загуба и за краткосрочна ликвидност. Ежемесечно, пред Комитета за управление на активите и пасивите бяха представяни резултатите от стрес-тестовете, обхващащи екстремни движения на основните пазарни рискови фактори, като валутни курсове, лихви и кредитни спредове, както и риска от рязък спад на пазарната ликвидност по отношение на основните портфейли.

Във връзка с прилаганите методологии и системна архитектура за измерване на рисковете, Банката използва вътрешния модел на Групата за стойност под риск IMOD за оперативно управление и надзор, както и за вътрешна оценка на икономическия капитал. Системите за управление на активите и пасивите бяха адаптирани за ежедневна калкулация и наблюдение на ликвидните съотношения по Базел III – Коефициент на ликвидно покритие (при обстоятелства на ликвиден стрес за едномесечен период) и Коефициент на покритие на ликвидните нужди за периоди над една година със стабилно финансиране. Системата за

измерване и контрол на риска от контрагента бе подобрена с функционалност за калкулация на едностранна и двустранна кредитна корекция на оценката.

Дейностите на Отдел Пазарен риск през 2016 г. ще бъдат насочени към адаптиране на системите и процесите за определяне на справедлива стойност на финансови инструменти в контекста на МФСО 13. Важна стъпка в тази област е продължаващото обновяване на рисковите системи за калкулация на справедлива корекция на стойността и допълнителни корекции на стойността. Друга област за развитие продължава да бъде усъвършенстването на иновативни техники за моделиране на ликвидните рискове.

Важен проект през 2016 г. продължава да бъде интеграцията на операциите на дъщерните дружества на Банката, от гледна точка на инфраструктура, процеси и инструменти за управление на рисковете в банков портфейл.

Операционен и репутационен риск

Основните дейности на отдел Операционен и репутационен риск през 2015 г. бяха фокусирани върху по-нататъшното развитие на управлението на операционния риск, като бе наблегнато на превантивните действия, целящи намаляването на бъдещите загуби от операционни събития. Няколко нови Групови инструкции и политики, включително за репутационен риск, бяха въведени и имплементирани на местно ниво.

Управлението на операционния риск в УниКредит Булбанк е поставено на добра основа и с високо качество, както може да се заключи от годишния валидационен доклад. Този факт бе потвърден от контролните проверки на Вътрешната валидация на УниКредит Груп, както и от Вътрешния одит, който определи системата за управление и контрол на операционния риск в Банката, като напълно отговаряща на регулаторните изисквания и Груповите стандарти. Всички дейности по годишния План за управление на целите на отдела, дефинирани от Групата, са извършвани в срок и в съответствие с Груповата методология.

В рамките на Банката постоянно се поддържа и повишава риск културата на служителите. В допълнение към регулярните обучения по Операционен риск за нови или преназначени служители и онлайн курса за всички служители на Банката, тази година беше въведено и онлайн обучение по репутационен риск. Провежданите обучения, както и методологическото напътствие и подпомагане на другите структури в Банката допринасят за постигане на високо ниво на разбиране на операционния риск от страна на всички служители в Банката.

Основното предизвикателство през 2016 г. ще бъде поддържането и допълнителното усъвършенстване на управлението на операционния риск и постигането на сходни резултати и в сферата на репутационния риск. През 2016 г. значителна част от възможностите на отдел Операционен и репутационен риск ще бъдат посветени на имплементирането и мониторинга на Стратегиите за операционен риск на УниКредит Булбанк, които са базирани на Груповите стратегии за 2016 г. и включват различни подходи за минимизиране на кибер риска, измамите при кандидатстване за кредит, регулаторния риск и др. Ще продължи обучението за идентифициране, докладване и минимизиране на операционния и репутационния риск съгласно регулаторните и Груповите стандарти.

Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране

Общ преглед на дейността

През 2015 г. икономическото възстановяване на България бе подкрепено от износа и публичните инвестиции. В тази макроикономическа среда стратегията на Дирекция Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране бе насочена към две основни направления: (1) привличане на нови клиенти от експортно-ориентирани отрасли и финансиране на агробизнеса; (2) развитие на съществуващите клиенти чрез установяване на дългосрочно сътрудничество.

Важна част от стратегията на Дирекция Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране заемаха проектите от програмата CEE2020 PLUS и иновативните местни инициативи, свързани с интернационализация и дигитализация на бизнеса.

Инициативи по CEE2020

В Корпоративно банкиране програмата CEE2020 PLUS има за цел да увеличи икономическата добавена стойност на портфейла корпоративни клиенти чрез прилагането на няколко инициативи. През 2015 г. УниКредит Булбанк работи активно по проекта Оптимизиране на капиталовата ефективност, който включва подобряване планирането на ниво клиент с цел подпомагане на мениджърите да се фокусират върху най-приоритетните клиенти, да идентифицират в детайл възможностите за бизнес при отделните клиенти и да оптимизират ефективното използване на капитала чрез приоритетно предлагане на продукти.

В допълнение, Корпоративно банкиране стартира два нови проекта, част от CEE2020 PLUS: "One CIB for International clients" се фокусира върху въвеждането на специално обслужване за мултинационални клиенти; "Big Data" е с акцент върху предлагането на индивидуални продуктови оферти според клиентските нужди и изграждане на дългосрочни партньорски взаимоотношения.

В Частно банкиране програмата CEE2020 PLUS е насочена към по-нататъшно развитие на модела на клиентско обслужване, като се дефинира и въведе нов цялостен модел за консултиране според нуждите на частните клиенти и им се предоставят най-добрите финансови решения и целеви предложения за инвестиране на техните активи.

Международен център

Специално предназначен за международния бизнес Международният център продължи да реализира потенциала на този модел на обслужване и през 2015 г. Изграден като една локация за цялостно обслужване, Центърът предоставя на нашите клиенти възможност за временно наемане на оборудвани офиси и зали. Зоните със зали за срещи се използват също за организиране на официални събития, бизнес срещи на различни компании, тематични събития и съвместни маркетингови инициативи. От откриването на Международния център до края на 2015 г. бяха организирани повече от 1 700 срещи и над 35 събития.

Иновации и дигитализация

През 2015 г. Управление Глобални транзакции въведе иновативна система за обработване на искания за търговско финансиране, базирана на Булбанк Онлайн, която предоставя на клиентите модерен и удобен начин за комуникация с Банката чрез електронен канал. Целта на приложението е да увеличи продажбите и да поддържа лидерската позиция на пазара, като в същото време намалява операционния риск и улеснява обработката на документи.

През четвъртото тримесечие на 2015 г., дъщерното дружество за факторинг дигитализира услугите за корпоративни клиенти – доставчици и купувачи, посредством eFactoring.bg. Въвеждайки първия на пазара подобен портал, УниКредит Факторинг цели чрез този иновативен продукт да ускори процесите, да намали използването на хартия, като същевременно подобри сигурността и контрола. Приложението ще се използва също и като средство за привличане на нови клиенти.

По отношение на **финансовите резултати**, brutният оперативен доход на Дирекция Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране (включително дъщерните дружества за лизинг и факторинг) се увеличи с 9.4% на годишна база, като основен принос имаше нетният лихвен доход (+9.7% годишно). Годишният ръст на нелихвения доход е 8.9%, с най-съществено увеличение при операции на финансовите пазари, разплащанията, търговското финансиране, покупко-продажбата на валута, ПОС и АТМ транзакциите. Печалбата преди данъци отчете ръст от 46.5% спрямо предходната година, докато разходите за обезценки намаляха с 30%.

Всички сегменти отбелязаха ръст в приходите на годишна база, с изключение на сегмент Международни клиенти, който беше повлиян от отложената инвестиционна активност на голяма част от чуждестранните компании в България. Средно-големите местни клиенти за поредна година се откриха като най-съществен фактор за генериране на устойчивите приходи. Сегментът на големите местни компании отчете значителен ръст на годишна база (+15%), подкрепен от публичните инвестиции и високото ниво на лоялност на тези клиенти, базирано на отличната репутация на Банката. В същото време, сегмент Недвижими имоти увеличи приходите си с 15.4% на годишна база в резултат на благоприятната инвестиционна среда в сектора и фокуса върху оптимизиране на портфейла с необслужвани кредити. В условията на понижаващи се пазарни лихвени проценти, сегментът, обслужващ финансовите институции, успя значително да оптимизира цената на депозитите и респективно да подобри доходността за Банката.

Клиентските депозити продължиха да нарастват през 2015 г. благодарение на отличната репутация на УниКредит Булбанк и лидерската позиция на Банката на местния пазар. През 2015 г. средногодишният депозитен обем на Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране достигна 5.5 млрд. лева, като регистрира годишен ръст от 23%. Разпределени по сегменти, най-голям дял в депозитните обеми имат големите корпоративни клиенти, следвани от средно-големите корпоративни клиенти и международните компании. Финансовите институции, включващи застрахователни и пенсионно-осигурителни компании, също предпочетоха Банката като партньор, на който да поверят привлечените си средства. Валутната структура на депозитите се състои от депозити в лева (51%), евро (38%), щатски долари (10%) и други валути (1%). Като цяло, пазарният дял на корпоративни депозити се повиши с 4.8 п.п. годишно до 27.8%⁵ в края на годината.

През 2015 г. средногодишният кредитен обем достигна 7.7 млрд. лева, отчитайки годишен ръст от 8.4%, като най-високи обеми кредити реализираха сегментите на местните средно-големи и големи компании. Сегментът, обслужващ средно-големите корпоративни клиенти, се фокусира върху рефинансиране на клиенти и предлагане на кредити за оборотни средства. По-голям дял от кредитния портфейл в сегмента на големите корпоративни клиенти заема инвестиционното финансиране, водено от бизнес експанзията на компаниите и публичните инвестиции. Международните клиенти и тези от сегмент Недвижими имоти също имат по-голям дял на инвестиционни кредити в портфейлите си. Валутната структура на кредитите включва кредити в евро (58%), лева (38%) и щатски долари (4%). Пазарният дял на Банката в корпоративните кредити се понижи с 1.72 п.п. на годишна база до 22.3%⁵ в края на годината, в резултат на погасяването на някои инвестиционни кредити.

Специално внимание бе обърнато на частта с необслужвани кредити от кредитния портфейл. Положените усилия в тази област целят да се разработят планове за реструктуриране, които да отговарят на характеристиките на клиента, както и да се подобри качеството на активите от съществуващия портфейл. Инициативата за продажба на активи, обезпечавачи необслужваните експозиции, беше доразвита чрез въвеждането на ново приложение, подобряващо взаимодействието между бизнес и риск дирекциите. Списъкът с потенциални инвеститори беше увеличен благодарение на постоянните усилия за продажба на този вид активи. В резултат на това през 2015 г. бяха осъществени 45 сделки, които допринесоха за оптимизиране на разходите за провизии.

⁵ Пазарните дялове са представени на база официално публикуваните от БНБ отчети по парична статистика.

Благодарение на съвместната дейност с дъщерните дружества, инициативата за активни продажби на застраховки по кредитни обезпечения допринесе за по-добрите резултати на УниКредит Застрахователен Брокер, като същевременно бе намален кредитния риск за Банката.

Модел на обслужване - Сегмент/Продукт

Дирекция Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране обслужва различни типове клиенти в зависимост от техните нужди и предпочитания. Същността на модела на обслужване е в споделяната отговорност към клиента от страна на продуктите фабрики и сегментите, което допринася за допълнително подобряване на клиентската удовлетвореност. През 2015 г. мениджърите клиенти от съответните сегменти се фокусираха върху развитието на бизнеса чрез разширяване на набора умения с цел подобряване качеството на клиентското консултиране и създаване на условия за повишаване на добавената стойност за бизнеса. Повишаването на ефективността доведе до по-високо качество на кредитните предложения, по-малко отказани кредитни сделки и оптимизация на кредитния процес.

През 2015 г. продуктите фабрики се съсредоточиха върху въвеждането на иновативни системи във всички направления с една обща цел – да се предоставят на клиентите модерни и удобни методи за комуникация с Банката чрез използването на електронните канали (напр. Инициативата за автоматизация на търговското финансиране, eFactoring.bg). Времето за продажби беше оптимизирано, елиминира се изчакването между отделните фази на процесите, като по този начин се постигна отлична оперативна ефективност при запазване на клиентската удовлетвореност (напр. инициативата Docsy).

Към края на 2015 г. мрежата от корпоративни филиали се състои от 10 филиала, намиращи се в основните региони на страната, което осигурява висок клас оперативна обслужване за ежедневните банкови трансакции на клиентите. Корпоративните центрове са предназначени само за корпоративни клиенти, което е високо ценено от клиентите на Банката.

Европейски фондове

През 2015 г. на УниКредит Булбанк бяха отпуснати общо 202 млн. евро под формата на инструменти за финансов инженеринг (JEREMIE, RSI и EPMF) от Българските структурни фондове и Европейския инвестиционен фонд. Повече от 1 400 клиента се възползваха от преференциалните условия по гаранционни схеми за оборотен капитал и за инвестиционни нужди.

Звеното Европейски фондове на УниКредит Булбанк създаде добавена стойност за клиентите чрез развитието на първия дигитален калкулатор за еврофондове, който дава възможност на компаниите лесно да калкулират самостоятелно какъв би бил техният резултат при кандидатстване по оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ (OPIC 2014-2020), с общ бюджет от 1.3 млрд. евро.

Освен това, УниКредит Булбанк беше позиционирана като референтна банка за селското стопанство в България на база обслужването на всички участници по веригата: производство, търговия на едро, преработка и търговия на дребно. Бяха организирани информационни семинари и събития в цялата страна, на които присъстваха над 2 000 компании. Клиентската удовлетвореност в това направление надмина 97% и над 35 млн. евро кредити срещу залог на субсидии бяха отпуснати на 586 компании в аграрния сектор.

Стратегията на Европейски фондове за 2016 г. е фокусирана върху предлагането на специализирани продукти и консултантски услуги за компании и проекти с висок потенциал за развитие, което се очаква да доведе до повишено усвояване на субсидирано финансиране.

Финансови пазари и инвестиционно посредничество

През 2015 г. УниКредит Булбанк запази водещата си позиция на лидер на пазара за ценни книжа, деноминирани в местна валута. Банката продължи да прилага стратегии за постигане на оптимална възвръщаемост на база поетия риск в условията на свръхликвидност, отрицателни лихвени проценти и висока волатилност. За трета поредна година УниКредит

Булбанк беше наградена от Министерство на финансите в две категории: (1) първичен дилър на ДЦК, закупил най-много ДЦК на първичния пазар през 2015 г.; (2) първичен дилър на ДЦК, закупил най-много ДЦК на първичния пазар през 2015 г. за своя сметка.

В сферата на валутната търговия, УниКредит Булбанк беше отличена с наградата „Най-добър участник на валутния пазар в България“ в годишната класация на международното списание Global Finance за 2015 г.

Отдел Корпоративни продажби и деривати продължи да подпомага успешно широкия кръг от клиенти на Банката при осъществяване на ежедневните валутни сделки и чрез разнообразни решения за управление на финансовия риск. Богатата гама от продукти на Банката беше допълнително разширена с въвеждането на хеджиране на селскостопанска продукция.

УниКредит Булбанк запази водещата си позиция в предлагането на висококачествени брокерски услуги за дългови инструменти, акции и търгувани на борсата финансови инструменти и деривати. Чрез широкото си пазарно присъствие Банката като инвестиционен посредник дава възможност на институционалните, частни и индивидуални клиенти да участват на българския и международните капиталови пазари, включително на тези в развитите и развиващите се страни, както и в страните от ЦИЕ.

Перспективата за 2016 г. на управление Финансови пазари и инвестиционно посредничество предвижда укрепване на водещата позиция на първичните и вторичните пазари чрез активно управление на портфейла от ценни книжа на разположение за продажба, увеличаване на обема на облигационния портфейл и активна търговия с левови продукти.

В съответствие с цялостната стратегия на Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране, се залага на баланс между привличането на нови клиенти и разширяването на услугите за съществуващите, като се прилагат процесите на дигитализация, стоково хеджиране и хеджиране по цялата верига от производството до доставката на продукцията.

Финансиране

През 2015 г. УниКредит Булбанк продължи да прилага своя специализиран опит при предоставянето на структурирани финансови продукти за различни сектори на икономиката. На клиентите бяха предоставени експертни консултации за оптимизиране на капиталовата структура, както за съществуващи, така и за нови проекти. Целта беше да се осигури достатъчно ликвидност, за да се даде възможност за плавно развитие и финансова стабилност.

През 2015 г. портфейлът на отдел Недвижими имоти беше допълнително стабилизирани като бе уловен потенциала за ново финансиране на пазарни сегменти с висок очакван растеж - главно съществуващи клиенти и местни инвеститори с висококачествени проекти за жилищно строителство и офис сгради. Нов бизнес беше генериран също от реструктурирането и продажбата на проблемни активи.

Отдел Проектно и структурно финансиране осъществи консултиране и финансиране на структурирани сделки, отговарящи на рисковата стратегия на Банката и рисковете, присъщи на макросредата. От решаващо значение за стабилизиране на приходите и устойчивостта на проектите бе непрекъснати мониторинг на съществуващи клиенти в сектори с променящи се нормативни изисквания.

Стратегията за 2016 г. е насочена към продължаващ растеж в експортно-ориентираните сектори с нов фокус върху информационните технологии и аутсорсинга на бизнес услуги; в сътрудничество чрез публично-частни партньорства в различни инфраструктурни проекти; в развиване на потенциала за участие в иновативни проекти по оперативни програми на ЕС; в осъществяването на сделки за оптимизация на капиталово-дълговата структура и други корпоративни решения (включително синдикирани транзакции) и финансиране на придобиванията.

Инвестиционно банкиране

2015 г. беше поредната успешна година за отдел Инвестиционно банкиране в резултат на стартирането на нови инициативи през 2015 г., както и съвместните усилия на отделните

функционални звена в Банката и на международно ниво в рамките на Групата. Отделът предостави консултации по ключови сделки в сливанията и придобиванията и на пазарите за дългови инструменти и така подпомогна УниКредит при спечелването на наградата за Финансов консултант на годината за ЦИЕ в сферата на сливанията и придобиванията за 2015 г. на медийната група Mergermarket Group, както и достигането на трето място в таблиците на Dealogic Analytics League за Водеща Банка в ЦИЕ за държавни облигации, деноминирани в евро. В сферата на капиталовите пазари успешно бе реализирана сделка по реструктуриране инструмент на собствения капитал на определен клиент. Отличните резултати за всички продукти на отдел Инвестиционно банкиране бяха реализирани посредством ефективното сътрудничество между отделните продуктови фабрики на международно равнище.

През 2016 г. усилията отново ще бъдат фокусирани върху натрупването на солиден набор от потенциални сделки, като се залага на покритието по сегменти и региони за по-големите транзакции и на съществуващата клиентска база за по-малките. Дейностите на капиталовите пазари остават ключов приоритет, като УниКредит Булбанк ще продължи да участва активно на пазарите за дългови книжа и да търси нов потенциал на пазарите за инструменти на собствения капитал.

Глобални транзакции

През 2015 г. УниКредит Булбанк запази водещата си позиция в сферата на търговското финансиране, управлението на паричните средства, транзакционните продажби и глобалните попечителски услуги. В съответствие с дългосрочната си стратегия да предлага продукти и услуги с добавена стойност, Банката въведе иновативен модул за търговско финансиране в рамките на системата за онлайн банкиране, който позволява на клиентите да управляват напълно транзакциите си в дигитална среда.

Високото качество на услугите и ниво на експертиза на служителите бяха оценени както от клиентите, така и от авторитетни международни финансови издания. През 2015 г. УниКредит Булбанк бе удостоена с наградите „Най-добра банка в сферата на търговското финансиране в България“ на списание Euromoney, „Най-добра банка за търговско финансиране в България“ и „Най-добра банка за попечителски услуги в България“ на списание Global Finance.

През 2016 г. Банката ще продължи да инвестира в подобряване и разширяване на предлаганите транзакционни продукти, чрез които да подпомага клиентите си в бързопроменящата се бизнес среда.

Частно банкиране

През 2015 г. управление Частно банкиране успя да разшири продуктовата гама от структурирани депозити и постави силен фокус върху взаимодействието с външни партньори, особено в областта на животозастраховането. Тези търговски действия повишиха гъвкавостта при обслужването на частни клиенти.

Оптимизацията на разходите по привлечени депозити допринесе в значителна степен за повишената ефективност на Частно банкиране. Търговските действия фокусирани върху инвестиционни продукти доведоха до увеличаване на приходите от такси и комисиони, както и на приходите от структурирани срочни депозити.

Средните кредитни обеми нараснаха на годишна база с 3.7%. От друга страна, общите финансови активи отбелязаха впечатляващ годишен ръст от 23% в резултат на увеличение на средните депозитни обеми със 7.3%, с 27% на активите под управление, с 11% на активите под попечителство и със 68% на структурираните срочни депозити.

Главният акцент бе поставен върху структурираните продукти и активите под управление с основна цел да се диференцира продуктовото предлагане на Частно банкиране на местния пазар и да се спечели конкурентно предимство посредством увеличаване добавената стойност за клиентите. Продуктовите параметри бяха пре-проектирани няколко пъти през годината, за да се отговори по-добре на променящите се пазарни условия и предпочитанията на клиента. През 2015 г. 72 млн. евро клиентски активи бяха под формата на структурирани срочни депозити.

През 2016 г. Частно банкиране ще се фокусира върху разработването на нови продукти и разширяване на сътрудничеството с външни партньори. Стратегията е да са доразвият съществуващите продукти и да се предложат на клиентите нови инвестиционни решения с доходност по-висока от средната по депозитите в страната.

Перспектива за 2016 г.

В условията на очакван ръст на БВП от 3% и ясни индикации за засилена инвестиционна активност през 2016 г., Дирекция Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране ще се концентрира върху постигането на ефективност и ще постави акцент върху продажбите, качеството, бързината и развитието на взаимоотношенията с клиентите. Дирекцията започва годината като изявен пазарен лидер, с висока клиентска удовлетвореност и силна амбиция да продължи да привлича чуждестранни инвеститори чрез Международния център в София. През следващата година Дирекция Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране цели не само да продължи да подкрепя качествени бизнес проекти, но и да допринася за икономическото възстановяване на страната.

За да съхрани позициите си на пазарен лидер през 2016 г. Дирекцията ще продължи да привлича нови клиенти, като в същото време предлага най-сигурните и иновативни продукти за съществуващите клиенти. Запазва се главната цел за поддържане на дългосрочни взаимоотношения с клиентите, които управляват успешен бизнес. С приоритет е предлагането на специални продукти и консултации в областта на Еврофондовете за компании и проекти с висок потенциал за развитие, което да увеличи успешното усвояване на субсидираното финансиране.

Банкиране на дребно

Общ преглед на дейността

Дирекция Банкиране на дребно продължи стратегията за устойчив растеж на бизнеса с фокус върху клиентите и техните потребности, като затвърди своята позиция на предпочитан партньор за домакинствата и малкия бизнес. Активните взаимоотношения с клиентите и перспективите в периода на гръцката финансова криза още веднъж потвърдиха изключителната репутация на Банката сред клиентите.

През 2015 г. успешното прилагане на нов модел за обслужване, съвместно със стратегическите проекти за опростяване на процесите, подпомогна Банкиране на дребно да постигне сериозен ръст на активните клиенти (+7.1%) и на броя на сделките (+8.5%), като в същото време се осъществи сериозна търговска дейност в стратегически области: потребителско финансиране през дъщерното дружество УниКредит Кънсюмър Файненсинг, малък бизнес и алтернативни инвестиции.

От гледна точка на **финансовото представяне**, brutния оперативен доход нарасна с 15% през годината и достигна 476.4 млн. лева. Печалбата от обичайна дейност преди данъци нарасна годишно с 35.3% до 231.5 млн. лева.

През годината сериозен ръст отбелязаха привлечените средства от физически лица и клиенти на малкия бизнес – 24.7% на годишна база до 7.2 млрд. лева. Пазарният дял на депозити от домакинства нарасна със 164 б.п. до 15.1 %⁶.

В кредитирането на физически лица и домакинства Банката успя да увеличи пазарния си дял с 39 б.п. на годишна база до 15.0%⁶. В съответствие с търговската стратегия, потребителското кредитиране бе основният фактор на растежа, опирайки се върху продуктовата специализация на изцяло консолидираното дружество УниКредит Кънсюмър Файненсинг. Консолидираният портфейл се увеличи със 6.6% в сравнение с ръста от 3% на пазара, като по този начин достигна увеличение от 42 б.п. на пазарния дял до 12.6%⁶. На пазара на жилищното кредитиране УниКредит Булбанк успя да консолидира своята пазарна позиция, постигайки пазарен дял от 18.9%⁶ (+33 б.п. на годишна база).

В кредитирането на малкия бизнес фокусът продължи да бъде насочен към кредитирането на микропредприятия и заеми, свързани с оползотворяване на средства или гаранционни схеми на външни институции. УниКредит Булбанк подпомогна микропредприятията в земеделския сектор чрез предоставяне на бърз достъп до финансиране за изпълнението на инвестиционните проекти по мярка 121 „Модернизация на земеделски предприятия“ от Програмата за развитие на селските региони през 2007 – 2013 г., след повторното стартиране на мярката през септември. Общата сума на кредитите, предоставени на крайни бенефициенти, е почти 14 млн. лева.

Постоянната тенденция за ръст в Банкиране на дребно бе подкрепена от пакет от стратегически инициативи за подобряване на ефективността на персонала на клоновете и за прехвърляне на оперативни дейности към алтернативни канали, като по този начин се засили фокусирането на персонала на клоновете към продажбите. Внедряването на нов модел на обслужване през 2015 г. даде възможност на дирекцията да подпомогне ръста на сделките и бизнес обемите, без да увеличава персонала или броя на клоновете.

Стратегията за развитие на алтернативни канали за разпространение включи внедряването на допълнителни онлайн функционалности за физически лица, за да се стимулира тяхната активност – плащания на сметки за комунални услуги, управление на карти, застраховки, следпродажбени процеси по подпомагане и др. През годината директните продажби се увеличиха с 15% на годишна база, подпомогнати и от внедряването на нови процеси.

По отношение на развитието на клоновата мрежа фокусът е насочен към оптимизация на клоновата мрежа и видовете премествания в зависимост от клиентските тенденции.

⁶ Пазарните дялове са представени на база официално публикуваните от БНБ отчети по парична статистика.

Основни дейности, инициативи и постижения

Новият модел на обслужване, който бе стартиран като пилотен проект през втората половина на 2014 г., бе одобрен за официално внедряване в мрежата за 2015 г. Неговата главна цел бе да се въведе подход на бързо стандартно обслужване с опростени продукти и процеси. Планът за внедряване бе разделен на четири отделни вълни, което осигури безпроблемна миграция към новия модел в почти 90% от клоновете. Осъществено беше промяна на управленските дейности и почти 90% от директорите на клонове и служителите взеха участие в специално организирани за целта обучения.

През 2015 г. в подсегмента на микро и малки предприятия УниКредит Булбанк запази своя успешен бизнес модел, който включва висококвалифицирани лични банкери, които да консултират даден клиент и да отговорят на всички негови бизнес потребности.

В подсегмента на частните индивидуални клиенти моделът на обслужване бе осъвременен и усъвършенстван, за да отрази промяната в клиентските поведения и групи.

По отношение на продуктовото развитие, през 2015 г. допълнително бе разработена Академична лига Булбанк - програма за студенти и университетски служители. Някои характеристики на студентските кредити бяха усъвършенствани и процесът по кредитиране бе опростен. В комбинация със силната маркетингова и комуникационна кампания сред студентската общност в България Банката увеличи броя на новите студентски кредити с 25%, като марката Академична лига стана по-разпознаваема от студентите.

През 2015 г. Банката увеличи клиентската информираност относно възможностите за алтернативни инвестиции и дългосрочни инвестиционни стратегии по структурираната инициатива Спестявай умно. Решенията за дългосрочни инвестиции на клиентите са свързани с голям портфейл от инвестиционни и спестовни продукти - взаимни фондове на Пионер, животозастрахователни продукти и пенсионни фондове на Алианс. В допълнение, от Пионер бяха лансирани нови фондове за разпределение - фондове за целеви приходи, които разпределят парични дивиденди до притежателите на съответния продукт периодично въз основа на целевия приход, прогнозиран за началото на всяка година.

През 2015 г. УниКредит Булбанк разшири инициативата Бизнес зони, лансирана през 2014 г., чрез добавяне на възможността за участие и от страна на корпоративни клиенти. По този начин бизнес клиентите на Банката имат възможност да рекламират безплатно своите стоки/услуги в осем клоната, в седем различни градове. Тази инициатива все още е уникална за българския банков пазар, като през изминалата година над 280 бизнес клиенти са участвали и излагали своите продукти и/или услуги. С тази инициатива Банката цели да подпомогне своите клиенти, като не само предоставя финансови услуги, но и създава възможности за нови бизнес контакти.

Четири бюлетина, изпратени до бизнес клиенти на Банката, бяха публикувани през 2015 г. Всеки бюлетин съдържа информация за иновации в различни икономически сектори, както и полезен анализ за усъвършенстване на познанията на клиентите на Банката.

През 2015 г. УниКредит Булбанк разшири своите небанкови услуги чрез провеждането на специализирани срещи и представяния на клиентите. Тези информационни срещи се проведеха в девет града и бяха посветени на важни бизнес теми, като Програмата за развитие на селските райони и предоставяните субсидии. Външни лектори от различни институции и организации отговаряха на въпроси и обясниха някои особености на земеделския сектор.

През изминалата година на дневен ред също бяха стратегическите инициативи за по-нататъшно опростяване и оптимизиране на ежедневните дейности, включително разработването на удобно за ползване приложение за автоматизиране на процесите. Целта беше да се намали значително времето за обслужване на клиента, като същевременно увеличи клиентската удовлетвореност.

Продуктовият каталог премина през процес на оптимизация, за да се създаде опростена и ясна продуктова оферта, като в резултат 17 депозитни и спестовни продукти бяха закрити за нови продажби.

Картов бизнес

Представянето на картовия бизнес доказва за още една поредна година иновативния дух на УниКредит Булбанк и нейната водеща позиция на местния пазар. Добре очертана тенденция на постоянен растеж бе ясно обозначена през 2015 г. В сравнение с 2014 г. общият брой сделки с карти, издадени от УниКредит Булбанк, се увеличи с 19%, като се има предвид, че генерираният оборот достигна увеличение от 23%. Освен увеличаването на цялостния обем на сделките, покупките с карти на Банката през ПОС терминали достигнаха забележителен ръст от 29% в броя на сделките и 27% в обема на разходите. В сравнение с това, годишното увеличение на тегленията с карти бе с 13% за сделките и с 22% за обемите. Това съотношение ясно показва дългосрочната ясно откроява тенденция на пренасочване на използването на карти от тегления на банкомати към покупки на ПОС терминали.

Една специфична тенденция, която е важно да бъде отбелязана, е нарастващото доверие от страна на клиентите към кредитните карти като предпочитан документ за плащане. По време на отчетния период се наблюдава двуцифрен ръст на показателите на кредитните карти, при което при използване на карти на ПОС терминал - 10% увеличение на сделките и повече от 15% увеличение на обема. През 2015 г. УниКредит Булбанк показва своя голям потенциал на пазара на безконтактните карти. Банката беше първата българска банка, която получи престижната европейска награда „Visa Best Award“, основно за своята цялостна стратегия за разработване на безконтактни плащания. Понастоящем Банката вече е издала повече от половин милион безконтактни карти и ги обслужва на 12 000 безконтактни терминала. Средният месечен обем на безконтактните транзакции беше с 5.7 пъти по-голям в сравнение с 2014 г.

През 2015 г. УниКредит Булбанк запази своето пазарно лидерство от гледна точка на броя на търговските обекти, броя на транзакциите и обема на търговските плащания. Освен това, мрежата от ПОС терминали на Банката се увеличи с 18% в сравнение с миналата година и към настоящия момент се състои от повече от 20 000 устройства. Целта е да се даде възможност на клиентите да използват картите за разплащане бързо, лесно и сигурно, както в по-малки населени места, така и в по-малки търговски обекти.

Броят на банкоматите се увеличи до 756, с нарастващ дял на машините от ново поколение, които предлагат депозитна функция. Комплексно оборудваните зони за самообслужване, които могат да бъдат използвани от картодържателите, предоставят денонощен достъп до техните сметки.

За още една година електронната търговия бележи най-голямото ниво на ръст. УниКредит Булбанк отбеляза 39% ръст на годишна база в броя на покупките и повече от 63% ръст на годишна база в обема на покупките.

През 2015 г. УниКредит Булбанк успешно оборудва 6 станции на софийското метро с 10 автоматични машини за издаване на билети, всички от които даваха възможност за безконтактни плащания, като инициативата беше приета със широко обществено одобрение. През 2016 г. Банката ще продължи да разработва своята автоматична мрежа от терминални устройства, разширявайки я, както в транспортния, така и в други сектори.

Също така, Банката бележи напредък и в развитието на иновативни дигитални плащания, с които цели да даде възможност за по-удобни и бързи разплащания с карти почти навсякъде, независимо от местоположението и спецификата на търговския бизнес. Тези услуги ще останат в центъра на вниманието и през 2016 г.

Канали на дистрибуция

От гледна точка на нови разработки и търговски резултати в алтернативните канали за разпространение 2015 г. беше още една успешна година. Броят на продажбите, инициирани от Центъра за контакт с клиенти, Интернет банкирането и уебсайта, нарасна с 40% на годишна база.

Дигиталната стратегия на Банката беше потвърдена и всички мултиканални разработки бяха включени в структурирана програма със специален фокус и специално предвиден за целта ресурс. В резултат, повече от 10 различни проекти и стратегически задачи бяха финализирани през 2015 г.

Мобилните банкови потребители се увеличиха значително и отбелязаха 61.6% годишен ръст. Броят на Интернет банковите потребители продължи да расте, превишавайки 430 000 в края на годината.

Дейността на Центъра за контакт с клиенти се увеличи с повече от 17% годишно по отношение на броя на контактите и с повече от 22% относно броя на продажбите. Така Центърът за контакт с клиенти се установи като директен канал с основен търговски принос, предимно в потребителските заеми, овърдрафтите, кредитните карти и застраховките. Този резултат бе подкрепен от увеличаването на търговския екип и внедряването на нови процеси за таргетиране на клиенти. Миграцията на транзакциите продължи да бъде на фокус. Индексът на миграциите се увеличи, като се доближи до 2% годишно и операциите от алтернативните канали отчетоха приблизително 72% от всички трансакции.

Нов процес за продажба на овърдрафти бе внедрен в Интернет банкирането, който дава възможност на клиенти да инициират и приключат дадена покупка изцяло онлайн. Освен това, резултатите за 2015 г. бяха подпомогнати и от някои съвместни маркетинг инициативи със стратегически партньори като Car Connect („Автокът“), „Самсунг“ и др., които затвърдиха имиджа на УниКредит Булбанк като иновативна банка, която е близо до клиентите.

Перспективи за 2016 г.

През 2016 г. специални усилия ще бъдат насочени към усъвършенстване на клиентското преживяване със силен фокус върху управлението на търговските канали. При интегрирането на всички канали в единна среда се създава уникално преживяване за нашите клиенти, независимо от тяхната установена точка на взаимодействие. Дирекция Банкиране на дребно ще се фокусира върху оказването на съдействие на клиентите за техния растеж и развитие, като по този начин подкрепя специфичните им потребности във всеки етап от техния живот.

През 2016 г. Дирекцията ще продължи да се фокусира върху законосъобразността и законовите изисквания, свързани със защитата на клиентите, като по този начин гарантира ориентирания към нуждите на клиента имидж на нашия бизнес.

Опростяването и дигитализацията на процесите от фронт-офиса и бек-офиса ще доведе до по-голяма ефикасност и клиентска удовлетвореност. По-нататъшното развитие на алтернативните канали за дистрибуция ще цели комбинирането на типични банкови услуги и предлагане на небанкови продукти (като плащания на сметки, продажба на билети, застраховки и др.), като по този начин създава силно партньорство с клиентите.

През 2016 г. ще бъде лансирана и програма за лоялност. Тя ще даде възможност на лоялните картодържатели на УниКредит Булбанк да получат бонуси във формата на „точки“, които по-късно да използват за покупки на ПОС терминал.

Управление на активите и пасивите

През 2015, „УниКредит Булбанк“ продължава да поддържа диверсифицирани **средносрочни и дългосрочни източници на финансиране**:

От страна на целевото финансиране, продължи разпределянето към крайните бенефициенти на средствата по съществуващите кредитни линии от ЕИБ, ЕИФ и Банката за развитие на Съвета на Европа, като се подпомагат малки, средни и средноголеми предприятия в подобряването на тяхната ефективност и производителност. По-нататъшно усвояване и оползотворяване на ресурс от ЕИБ е планирано и за 2016 г., като по този начин продължи осигуряването на достъп на клиентите на Банката до евтин ресурс за финансиране.

По отношение на междубанковото финансиране, необвързано с конкретни проекти, обемът му беше намален, като финансирането от Групата продължава да бъде с преобладаващ относителен дял. Успешно постигната цел беше да се намали общата цена на ресурса на Банката, като в същото време се гарантира спазването на различните лимити за ликвидност и ликвидни стрес-тестове (включително изискванията на Австрийските надзорни органи и изчисления на съотношенията по Базел III) и за капиталова адекватност. Поддържат се

достатъчни нива на ликвидност и се създават значителни ликвидни буфери на фона на увеличаващата се ликвидност в местната банкова система. Адекватен обем на финансиране от Групата е предвиден и през 2016 г., с цел възползване от постепенно нарастващите възможности за благоразумен ръст на кредитирането, без отклонения от провежданата до този момент предпазлива политика на управление на ликвидността. Тъй като Групата на УниКредит Булбанк включва и местните дъщерни дружества (за лизинг, потребителско кредитиране, факторинг услуги), Планът за финансиране през 2016 г. покрива и техните ликвидни нужди.

Клиентските депозити остават основният източник за финансиране на Банката, като значителното им и постоянно увеличение през цялата 2015 г. допринесоха за по-нататъшното нарастване на пазарния дял в клиентските депозити и намаление на съотношението кредити/депозити, в сравнение с 2014 г., продължавайки тенденцията от предходните години. Въз основа на отличната си репутация, международния франчайзинг, както и голямото разнообразие от иновативни продукти и качествени услуги, Банката запази и ще продължи да поддържа и през 2016 г. фокуса си върху депозитите от граждани и корпоративни клиенти.

Предвид на отличната си ликвидна позиция, през 2015 г. Банката не емитира облигации, като не планира да емитира такива и през 2016 г.

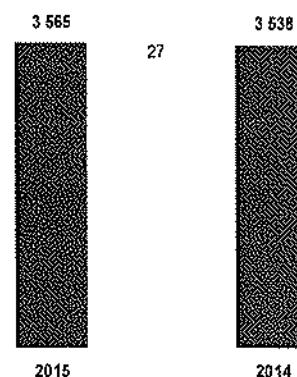
През цялата 2015 г., УниКредит Булбанк продължава да провежда активна, но благоразумна инвестиционна политика, в съответствие с одобрените вътрешни лимити и правила и с оглед на поддържането на солидна краткосрочна и структурна ликвидна позиция. **Инвестиционният портфейл**, управляван от отдел Управление на активите и пасивите, е структуриран така, че да се инвестира ликвидният излишък при добра възвръщаемост и приемлив риск. Също така, портфейлът от облигации служи като ликвиден буфер, частично използван за обезпечение на привлечени средства от бюджетни организации и банкови институции. Банката постепенно увеличи обема на инвестиционния си портфейл от 637 млн. лева до 700 млн. лева номинална стойност. В съответствие с предварително одобрената инвестиционна политика, новопридобитите през 2015 г. облигации са издадени единствено от българското правителство. По този начин, дялът на българските държавни облигации (местни и международни) в общия инвестиционен портфейл се стабилизира и дори се увеличава, достигайки 100% към края на 2015 г. Средният рейтинг на портфейла е "BB+" (според S&P), а средният срок до падеж – 5.69 години.

Човешки ресурси

През 2015 г. дейността на управление Човешки ресурси остана фокусирана върху ангажираността и удовлетвореността на служителите, както и върху вътрешната ефикасност. По същото време бяха въведени нови инициативи за развитие на служителите и бяха представени атрактивни събития за бранда от страна на работодателя.

В края на миналата година броят на служителите на Банката слабо нарасна до 3 565 в сравнение с 3 538 в края на 2014 г. **Разходите за персонала** остават под контрол, при което се поддържа консервативен подход, но освен това са на ниво, което гарантира конкурентно пазарно възнаграждение, като се вземе предвид изключително положителното търговско представяне през изминалата година. Доброволното текучество на персонала показва увеличение - от 5.4% до около 6.4%, във връзка с увеличената динамика на пазара на труда и увеличената конкуренция от организации извън финансовата индустрия. То се превърна във фокус на детайлен мониторинг, както и предмет на специални действия, свързани с възнаграждения и инициативи, за да се осигури бизнес устойчивост.

Брой служители



Банката все още е предпочитано добро място за работа, като **стабилен и надежден работодател**. Тя продължи своето представяне на кариерни събития и в професионалните социални медии. През 2015 г. за първа година УниКредит Булбанк взе участие в два международни панаира на труда, както и организира специално събитие за българските студенти в Милано. От гледна точка на наемането на персонал особено предизвикателни бяха специфичните трудови сегменти, които изискват висококвалифицирани банкови умения, както и тези в технологичната сфера. Програми като Стартова кариера в корпоративно банкиране и ИТ бранд кампания бяха успешно представени като целеви действия за привличане на млади професионалисти и мотивирани студенти. През 2015 г. бяха наети малко повече от 400 нови служители.

Стажантската програма продължи да бъде един от основните приоритети. УниКредит Булбанк провежда една от най-големите стажантски програми на трудовия пазар с приблизително 340 участници, от които повече от 130 са ангажирани на постоянни работни места, което представлява почти 30% от всички новонаети служители.

Политиката по възнаграждения е в съответствие с подхода на Групата и с европейските и местни законови изисквания. Специално внимание бе посветено на анализирането и потвърждаването на равнопоставеността между половете във връзка с възнаграждението. Както обикновено, пазарните тенденции бяха тясно следени чрез участие в проучване за възнагражденията и задълбочено анализиране на резултатите. Беше внедрена специална инициатива за задържане на служители на ключови мениджърски и експертни позиции, която беше допълнително разширена във връзка с нови сегменти, идентифицирани с приоритет.

През 2015 г. управление Човешки ресурси предприе последователни мерки за създаването на култура на междусекторно обучение и споделяне на опита, и инвестира в инициативи, които целят не само да увеличат компетенциите на служителите, но и непосредствено да насърчат тяхното чувство за ангажираност и мотивация. Беше организирана специална програма за обучение, за да се улесни безпроблемния преход на служителите от Банкиране на дребно към техните нови роли по проекта CEE2020. Директорите на клонове бяха подпомогнати с предоставянето на специално организиран семинар върху смяната на управлението, а част от служителите в мрежата, идентифицирани като посланици на CEE2020, бяха ангажирани в специфично обучение по комуникационни умения, фокусирано върху ефикасното познание и споделянето на добри практики. През годината бяха организирани редица бизнес-ориентирани обучителни инициативи като концепцията Бизнес създатели, която разработва компетенциите, необходими за клиентския интернационален модел. Също така, бяха предприети и други групи действия, улесняващи практическото обучение, личната мотивация и растежа, като LIVE Мотиви, Out of the Box, разработени за за Корпоративно, инвестиционно и частно банкиране и Meet to Learn за Глобални банкови услуги.

Развитието на лидерството е друг основен стълб за устойчиво развитие на персонал и бизнес, представено чрез инициативи, подпомагащи ключови лица в организацията и осигуряващо развитието на изключително важни процеси - например Програмата за развитие на висшия мениджмънт (EDP), Програмата за управление на таланти (TMR), Планиране на приемствеността и др.. По-широка 360-градусова обратна връзка, последвана от персонален план за действие, бе реализирана за голяма група от нашите мениджъри и лица на ключови позиции.

През 2016 г. управление Човешки ресурси ще продължи да работи като допринасящ и подпомагащ партньор за устойчив бизнес и растеж на лидерството, както и за осигуряване на позитивна работна среда и по-добро преживяване не само за нашите колеги, но и за нашите клиенти. Брандиращите инициативи на работодателя ще бъдат концептуално по-стабилно позиционирани и ще бъдат лансирани нови проекти в областта на човешките ресурси, за да се гарантира по-безпроблемен достъп до процеса за управление на представянето и ресурсите за обучение.

Глобално банково обслужване

През 2015 г. дирекция Глобално банково обслужване (ГБО) предостави изключително важни услуги на вътрешните и външните си клиенти, фокусирайки се върху следните приоритети:

- Осигуряване на подходяща техническа и организационна инфраструктура за последващ растеж с основния принос на технологичната програма на Информационни и комуникационни технологии (ИКТ).
- Отлично операционно представяне, което се постига чрез комбинация от увеличаваща се продуктивност, по-добро качество и по-нисък риск.
- Ефикасност на разходите чрез оптимизация на структурата на разходите и централизация на дейностите по снабдяване.
- Оптимизация и подобряване на процесите, насочени към увеличаване на наличния капацитет и намаляване на операционната сложност.
- Иновация и промяна на ръководните дейности по стратегическата програма CEE2020 PLUS.

С поглед към 2016 г., фокусът на ГБО ще остане същия като през 2015 г., като ще се дообогати с нови дейности във всяка една сфера, най-значителните сред които са тези, свързани с осъвременяването на основната банкова система.

Операции

През 2015 г. основното постижение на управление Операции бе свързано с увеличението на производствения капацитет, което позволи да се отговори на ръста в обема на сделките (10% повече плащания, 35% повече местни парични обеми, 8% картови операции).

Благодарение на методологията Lean Six Sigma, основните процеси, свързани с обработка на плащания, издаване на сертификати, реструктуриране на кредити и администриране на обезпечения, бяха преоформени, като някои от тези дейности бяха централизирани.

През 2016 г. основният фокус ще бъде върху преразглеждането на обработката на вътрешни плащания, главния трезор и управлението на паричните средства, както и кредитната администрация, за да се увеличи централизацията на дейностите, като по този начин се подобри продуктивността.

Информационни и комуникационни технологии

В началото на 2015 г. УниКредит Булбанк одобри осъвременената стратегия на ИКТ. Тя дефинира като основен приоритет подобряването на техническата инфраструктура и архитектура на Банката, което се постига чрез дефиниране и изпълнение на Технологичната програма на ИКТ. В обхвата на програмата през 2015 г. бяха финализирани няколко проекта, насочени към замяната на старото комуникационно оборудване, покриващи изисквания към сигурността, както и подобряване на реакцията при бедствия и устойчивост на цялостната среда, както следва: внедряване на контролери за управление и достъп до приложения; смяна на защитната „стена“ на изчислителния център; Смяна на рутерите на WAN и Интернет; смяна на суичовете на локалната мрежа и Централата; внедряване на устройство за мониторинг на мрежата; усъвършенстване на плана за възстановяване при бедствия. проект за усъвършенстване на архивирането (следва да бъде финализиран през първото тримесечие на 2016 г.), както и модернизирането на SAP за бизнес проучвания (ще бъде завършено през първото тримесечие на 2016 г.). Всички те бяха изпълнени без непланирано прекъсване на бизнес услугите.

Съвместно с изпълнението на Технологичната програма за 2015 г., ИКТ предостави сериозен капацитет за другите местни и групови проекти и подпомогна разработването на регулярни малки проекти, обхващащи около 600 различни малки разширения на наличните банкови приложения.

Целите по отношение на ключовите показатели за изпълнение бяха запазени на много високо ниво – 99.9% наличност на ИТ системите, което ясно показва, че Банката е работила в стабилна и предвидима производствена среда.

За 2016 г. перспективата в областта на ИКТ се определя от допълнителни доработки по Технологична програма на ИКТ за 2016 г., увеличаване на сигурността в инфраструктурата и приложенията по Програма ИТ Сигурност 2016 и подготвителни стъпки за дефиниране на стратегията за осъвременяване на основната банкова система, включително анализ на пропуските.

Организация

В областта на управлението на търсенето състоянието на проектния портфейл и ключовите показатели за изпълнение се подобриха през 2015 г., въпреки увеличението на общия брой на инициативите, поради пълното включване на дъщерните дружества на Банката, както и увеличаване дял на важните и сложни проекти поради нарастващия брой на стратегически и регулаторни проекти. През годината се работеше по повече от 65 инициативи. Основният приоритет бяха бизнес проекти включени Програмата CEE2020 PLUS за Банкиране на дребно, Корпоративно и инвестиционно банкиране и Частно банкиране.

Съвместно с проектите по Програма CEE2020 PLUS, успешно бяха финализирани и други изключително важни проекти, като PERDAR, Програмата за лоялност, Консолидацията на Централата, Технологичната програма ИКТ. Важни регулаторни проекти като ДПФИ/ППФИ II, МСФО, Правило на Волкер, Общи стандарти за отчитане, Преглед на качеството на активите, Отказ от предприемане на принудителни мерки, Управление на ликвидността в рамките на ден", бяха адекватно организирани, за да се спазят наложените крайни срокове. През последната четвърт на 2015 г. бе стартирано проучване за приложимост на осъвременяването на основната банкова система, което осигури успешните следващи стъпки през 2016 г.

В областта на Lean Six Sigma (LSS), УниКредит Булбанк бе определена като най-добрия пример и подпомогна разпространението на методологията в други страни от ЦИЕ.

През 2016 г. основният фокус на управление Организация бе насочен към изпълнението на ключови проекти, включително успешно продължение на Програмата CEE2020 PLUS, осъвременяване на основната банкова система, сигурността и ИТ програмите, своевременното внедряване на регулаторни проекти и по-нататъшното развитие на LSS и функцията за управление на разходите.

Доставки

Управление Доставки успешно приложи инструмента за глобално управление на доставките и приложи на място новата версия на Глобалната харта на доставки за ЦИЕ, като по този начин приравни нашата организация на доставки и работни потоци с глобални доставки на Групата. Следвайки принципите за централизация на дейностите по доставки, управление Доставки на УниКредит Булбанк пое отговорността и за дейностите по доставки във всички дъщерни дружества на група УниКредит в България.

Управление Доставки допринесе значително за оптимизацията на оперативните разходи на Банката и за навременното и в необходимия обхват внедряване на проекта чрез постигане на отлични резултати, свързани с някои от новите проекти - като условията, договорени с Cisco и Oracle (за поддържането на Flex Cube) могат да се възприемат като показатели за устойчивост за Групата в ЦИЕ.

Сграден фонд и логистика

В сферата на **недвижими имоти** управлението работи върху няколко проекта. В рамките на проекта за реорганизиране на клоновата мрежа, свързано с прилагането на новия модел на обслужване в Банкиране на дребно, 80 клона с повече от 1 000 работни места бяха реконструирани и ремонтирани. В рамките на проекта за развитие и разширяване на клоновата мрежа разработването на новия формат на клоновете (Клон на бъдещето) продължи; 13 локации бяха отворени или преместени, като беше внедрена и новата схема на зоните на самообслужване с достъпност 24/7. Проектът за консолидация на централните сгради бе финализиран през декември 2015 г с откриването на нова централна сграда в София и повече от 1 200 служители бяха преместени, включително дъщерните фирми на УниКредит Булбанк.

По отношение на предоставяните услуги за **администрация и логистика** оптимизацията на нивата на наемите продължи и през 2015 г. Също така, бяха финализирани продажбите на 15 притежавани имота и бяха подписани 7 договора за наем на неизползвани банкови зони. Централизирана система за регистрация на входяща и изходяща кореспонденция в Банката беше внедрена и интегрирана за новите бизнес цели.

Основният фокус през 2016 г. ще бъде поставен върху финализирането на реконструкцията на клоновете, разширяването на зоните за самообслужване и локациите по модела Клон на бъдещето, както и дейности по реконструкция в основната централна сграда на пл. Света неделя. Внедряването на софтуер за управление на имотите е също сред приоритетите за 2016 г.

Клиентска удовлетвореност, проучвания и анализи

През 2015 г. основният фокус на отдел Клиентска удовлетвореност, проучвания и анализи остава насочен към провеждане и управление на дейности, свързани с проучвания и обективно измерване на възприятието за УниКредит Булбанк, нейните продукти, услуги и имидж сред различни групи заинтересовани страни, както външни, така и вътрешни клиенти, служители на Банката, членове на бизнес общността. Клиентското преживяване и поведението при банкиране се променят динамично, паралелно с клиентските очаквания и приоритети, и изискват мултиканално обслужване, безупречно и навременно подпомагане на клиента и безпроблемното му преминаване през различните етапи на обслужване.

Външна клиентска удовлетвореност

В **Банкиране на дребно**, за 2015 г. са интервюирани над 3 500 собствени и 2 700 клиенти на конкуренти с цел идентифициране на силни страни и области за подобрене. Съгласно установената практика, извадката за проучването е подсилена на регионално ниво с цел постигане на стабилен индикатор за представянето на всеки регион. През 2015 г. при клиентската удовлетвореност в Банкиране на дребно беше отбелязан спад (-4 т. на годишна база), основно свързан с цените и офертата. Разликата между УниКредит Булбанк и конкурентите, съответно, намалява от +17 т. през 2014 г. на +12 т. през 2015, оставайки все пак значима. За пета поредна година беше измервана удовлетвореността на ниво портфейл, като част от специална програма (BEST), в рамките на която бяха проведени 12 900 интервюта.

В **Корпоративно банкиране** УниКредит Булбанк остава лидер, въпреки че разликата спрямо пазара спада от +9 TRI*M точки през 2014 г. на +8 т. през 2015 г. (-3 т. спад на средното за пазара ниво), като възвръща нивото си на клиентска удовлетвореност отново на 81 т.. С цел измерване на силните области и възможностите за подобрене, през 2015 г. бяха интервюирани 838 собствени и над 600 клиенти на конкуренти. Областите Мениджър клиенти, Кредитиране и Филиали са с най-добро представяне и най-силно влияние върху TRI*M индекса.

При **Частно банкиране**, независимо от спада в TRI*M индекса с 2 т. до 96 т. и CAI (Customer Advisory Index) с 3 т. до 89 т., и двата измерителя запазват много високи стойности.

Вътрешна клиентска удовлетвореност

За седма поредна година УниКредит Булбанк измерва удовлетвореността от взаимодействието и предоставяните вътрешни услуги от различните структури на Банката. Общото ниво на вътрешна клиентска удовлетвореност се увеличава с +2 т., достигайки 70 TRI*M точки, с относително стабилно ниво на участие в проучването (-1%) и много устойчива база за анализ (2 661 участници).

Таен клиент

Следвайки новите изискванията на методологията на Групата за страните от ЦИЕ, през 2015 г. беше приложен обновен подход за измерване на преживяването на потенциалните клиенти на банката при различните канали за контакт. Като допълнение на информацията, получавана през измерителя Service Quality Index, бяха добавени два нови измерителя – Emotional Index, оценяващ емоционалните аспекти на посещението на тайния клиент, както

и Acquisition Index, проследяващ потенциала за избор на даден продукт от тайния клиент и препоръката му на Банката. Информация беше събрана от повече от 1 400 посещения на тайни клиенти във всички филиали на Банката. Беше използван разнообразен набор от сценарии, включително за инвестиционни продукти, кредитна карта, потребителски и ипотечен кредит, кредит за оборотни средства (за бизнес клиенти), допълнен от касови посещения с реални трансакции. В края на годината всички три индекса отбелязаха значително повишение, водещо до голяма обща разлика с конкурентите, както в сегмент Индивидуални клиенти, така и в сегмент Бизнес клиенти.

За пета поредна година бе осигурена поддръжка на онлайн платформа, позволяваща на мениджърите постоянно да наблюдават представянето на филиалите и да вземат мерки, ако такива са необходими.

Репутация

В съответствие с насоките на Групата, за втора поредна година беше приложена нова методология, която се основава на детайлен подход, проверяващ възприятието на Банката от заинтересованите страни на всички нива на взаимоотношение с нея.

Общата репутация на УниКредит Булбанк, измерена през методологията на Пирамидата на застъпничеството (Advocacy Pyramid), е силна и стабилна. В сегмент Индивидуални клиенти известността на банката е с високи нива, като УниКредит Булбанк се нарежда на трето място в общия индекс на известност. Сравнено с 2014 г. репутацията се е подобрила, както сред клиенти, така и сред не-клиенти на Банката. В сегмент Корпоративни клиенти пирамидата и процентът „застъпници“ остават стабилни, както за клиенти, така и за не-клиенти на Банката, с много добра положителна разлика спрямо основните конкуренти.

Корпоративна социална отговорност и устойчиво развитие

През 2015 г. фокусът на програмата за устойчиво развитие и корпоративна отговорност на Банката продължи да бъде насочен в сферите на образованието и бизнес иновациите за оказване на положително влияние върху клиентите и социалното предприемачество. Банката подпомогна над 100 неправителствени организации, институции, организации, университети, училища и физически лица.

Образованието, иновацията и дигитализацията

УниКредит Булбанк си партнира с множество училища и университети за проекти, свързани с подпомагане на студенти с високи академични постижения, подкрепа на културния обмен и насърчаване на младите таланти. Банката спонсорира Конференцията на високо ниво за образование и бизнес, както много други организации като Заедно в час (Teach for Bulgaria), Лидерската програма за Международната награда на херцога на Единбург в България и Рейлс гърлс.

За да насърчи разнообразието и да предостави различни възможности на жените, УниКредит Булбанк пое сериозен ангажимент за предоставянето на обучения за годишната Лидерска академия на Съвета на жените в бизнеса в България, като спонсорира и изданието от 2015 г. на бизнес форума Жените - нежната сила в бизнеса, следващото поколение.

Сред други проекти в сферата на иновацията и дигитализацията бяха участието в конференцията Microsoft Indeed, проведена в София и в годишното състезание ИТ Мениджър на годината. През 2015 г. Банката стана и главен спонсор на първия голям форум за иновации в София Innovation Explorer, като конференцията събра представители на някои от най-иновативните световни компании.

Ценни иновативни инициативи като TEDxAUBG, организирано от студентите на Американския университет в Благоевград, отново спечели партньорството на програмата за образование и иновации на Банката.

Бизнеса и социалното предприемачество

УниКредит Булбанк бе важен партньор в много от инициативите на високо равнище и конференциите на бизнес камарите в България. Членове на Управителния съвет и банкови мениджъри взеха участие в италианския бизнес форум на Конфиндустрия България, в

срещите на Евроклуба към Българската търговско-промишлена палата, в бизнес форумите на Американската търговска камара в България, в събитията на Немско-българската камара, срещите на Австрийския бизнес кръг и др.

Банката беше активен участник и във връзка със социални и благотворителни събития, които събираха бизнес, политическия и дипломатическия елит на страната. Традиционно УниКредит Булбанк е основният партньор на благотворителния Виенски бал в София. Средствата, събрани от Виенския бал през 2015 г. бяха разпределени за: Асоциация Деца с хематологични заболявания и Социален и младежки център на Конкордия в София. Празник на лятното слънцестоене в българо-скандинавската търговска камара и празник на 4ти юли, организиран от Американската камара, също бяха сред подкрепените проекти.

След успешно реализираното тригодишно партньорство, започнало през 2012 г., миналата година Фондация УниКредит одобри втори тригодишен период за откриване и финансиране на най-добрата програма за социално предприемачество за организации с нестопанска цел в България. Годишното състезание се организира от Българския център за нестопанско право и цели да събере и отличи най-добрите бизнес идеи изготвени от фондации и асоциации. Експерти от Банката се включват като обучители на индивидуалните обучителни етапи на състезанието. Наградените победители за 2015 г. бяха: Ателие Прегърни ме, Асоциация Закрила, любов и надежда и Фондация Екип.

Традицията на комбинирано подпомагане на здравословния начин на живот, спорта и социалното предприемачество бе продължена и през миналата година с четвъртото издание на благотворителния маратон Предизвикателството на Балканите (1000 км).

Изкуството, културата и УниКредит студио

Банката организира редица изложби през годината в своята галерия за съвременно изкуство УниКредит Студио. Галерията бе домакин на събития като 15 години по-късно - изложба, която бе част от традиционно подпомаганата инициатива Месец на фотографията; София - трансформация - изложба, представяща картини от града от края на 19-ти до средата на 20-ти век, Изчезващи видове - една изложба на Мария Милкова, която снима обикновени хора в необикновени ситуации. През годината УниКредит Студио бе поканено за домакин на изложба на Художествената галерия на Ловеч от снимки на известния от миналото фотограф Торос Хорисян.

Във важно партньорство с испанското посолство в София през 2015 г. УниКредит Булбанк бе основен спонсор на изложбата на Пикасо - Вечното търсене. Изложбата бе открита в Националната художествена галерия Двореца в края на октомври и включваше 85 художествени творби от Пикасо, предоставени от къщата музей на Пикасо в родния му град - Малага.

Сред проектите, които продължават да се развиват от предходни години, бяха спонсорството на наградата на фондация Стоян Камбарев за Полет в изкуството за млади художници, месеца на фотографията за 2015 г. и втория фестивал Фотофабрика - фото фестивал с четири изложби през 2015 г.: Маргиналният човек, Къде е моят дом, Различните аз и Застрасени видове.

Доброволчески инициативи

През 2015 г. бяха организирани традиционните коледни и великденски благотворителни базари от банковите служители в различни банкови офиси. Приходите от тези събития се предават за благотворителни цели на организации, предложени от служителите. Освен това националната доброволческа мрежа разработи редица проекти в страната, включващи колеги и партньори.

Основни дъщерни дружества и асоциирани компании

УниКредит Кънсюзър Файненсинг ЕАД

В среда на възстановяваща се икономика и бавно нарастващ пазар на потребителско кредитиране през 2015 г., УниКредит Кънсюзър Файненсинг отбелязва още една изключително динамична и успешна година.

През 2015 г. УниКредит Кънсюзър Файненсинг отчита 46.5 млн. лева печалба след облагане с данъци, което представлява ръст от 18% в сравнение с предходната година. Приходите достигат 81.5 млн. лева (13% годишен ръст), като основен източник отново е нетния лихвен доход с дял от 93%. По отношение на трите основни търговски канала (банков, стокови кредити и лоялни клиенти) тенденцията се запазва непроменена и нетния приход от лихви по потребителски кредити реализирани чрез банковия канал на УниКредит Булбанк запазва водещата си позиция (74% от общия нетен приход от лихви през 2015 г.). Оперативните разходи на УниКредит Кънсюзър Файненсинг възлизат на 17.2 млн. лева, като ръста от 4.3% на годишна база се дължи главно на увеличените обеми и е незначителен в сравнение с ръста на приходите, като това е безспорен атестат за ефективността на системата за управление на разходите, прилагана във всички сфери на дейността ѝ. За поредна година, следвайки разумно своята политика за управление на риска и отчитайки бързо растящия кредитен портфейл, УниКредит Кънсюзър Файненсинг успя да задели допълнителни провизии за обезценка, в следствие на което отчита загуби от обезценка в размер на 12.8 млн. лева (+10% на годишна база).

Представянето на УниКредит Кънсюзър Файненсинг през годината беше допълнително подкрепено от високото качество на кредитния портфейл, породено от ефективно одобрение на кредитите и високи нива на събираемост. Към декември 2015 г. редовните кредити поддържат стабилно високо ниво и представляват 99% от кредитния портфейл. Тези регулярно поддържани високи резултати са предпоставка за решението на Групата да запази Експертния център за управление на риска в България, който да продължи да разработва модели за потребителско кредитиране за всички компании в Групата.

През 2015 година кредитния портфейл нарасна с 53%, в следствие ръста на продажбите на нови кредити с 50%, реализирани главно през банковия канал. Продажбите на потребителски кредити през клоновата мрежа на УниКредит Булбанк нараства с 58% благодарение на продължаващите търговски инициативи фокусирани върху привличането на нови клиенти и кръстосани продажби. Моделът на директни продажби на стокови кредити в магазините продължава да бъде стабилен, в резултат на добрата връзка с големи (55%) и малки (45%) търговски партньори. Кредитите за лоялни клиенти остават със стабилно представяне спрямо предходната година, достигайки етап на зрялост в развитието си. В съответствие със стратегията да се покрият всички асоциирани рискове – валутен и ликвиден към декември 2015 г. структурата на финансирането на УниКредит Кънсюзър Файненсинг се състои от 99% финансиране в лева и 1% финансиране в евро.

В края на 2015 г. броят на служителите е 427, от които 225 служители в магазините, предлагащи стокови кредити.

През 2016 г се очаква икономиката да продължи възстановяването си, а конкуренцията между участниците на пазар за кредитиране (банкови и небанкови институции) да стане още изострена. В тази обстановка УниКредит Кънсюзър Файненсинг планира да фокусира своите усилия в запазване на лидерската си позиция на пазара на потребителско финансиране, като постигне стабилни нива на печалба, разчитайки на своите силни страни, иновативност и поддържане на стабилни връзки с Банката. Стоковото кредитиране ще продължи да генерира нови клиенти за Групата, а успоредно с това УниКредит Кънсюзър Файненсинг ще продължи да функционира като продуктова „фабрика“ за потребителско кредитиране на УниКредит Булбанк, подпомагайки управлението на риска, както при процесите по отпускане на кредити, така и за тяхното следпродажбено обслужване и събиране.

УниКредит Лизинг ЕАД

През 2015 г. консолидираната нетна печалба на УниКредит Лизинг възлезе на 3.7 млн. лева, отчитайки ръст от 27% на годишна база, докато нетните инвестиции във финансов лизинг наразнаха с 14.6% годишно.

Запази се положителната тенденция за повишаване на качеството на активите. В резултат на целенасочени оздравителни действия брутният обем на необслужваните кредити намаля с 20.2% в сравнение с 2014 г. Същевременно, брутният размер на обслужваните кредити се увеличи с 20.5% спрямо предходната година.

През 2015 г. се продължи тенденцията за подобряване на оперативната ефективност, като увеличението на обема на новите лизингови контракти с 14% допринесе за увеличаване на пазарния дял с 3 п.п. до 26%.

Основните икономически сектори, двигател на растежа бяха:

- Транспорт, и в частност - товарни автомобили, където УниКредит Лизинг има традиционно силни позиции при осигуряване на гъвкави решения съвместно с доставчиците. Цялостният пазарен дял на УниКредит Лизинг в този сектор достигна 35%. Особено успешно през 2015 г. бе новото сътрудничество с водещ европейски производител на тежкотоварни автомобили, където бе постигнато 30% увеличение на продажбите на лизинг.
- Сектор селско стопанство - в първата си цялостна година от своето инициране сътрудничеството със световния лидер в тежката селскостопанска техника позволи на УниКредит Лизинг да стане водещ участник на този пазар. Допълнително пазарната позиция беше укрепена от създаването на нов продукт, позволяващ на клиентите да ползват финансов лизинг, докато са бенефициенти по програми на ЕС.
- Индустрия – УниКредит Лизинг започна да предлага успешно т.нар. „пакетни сделки“, при които УниКредит Лизинг финансира производственото оборудване за определени проекти, а УниКредит Булбанк осигурява финансиране за оборотен капитал, сделки с недвижими имоти и други банкови продукти и услуги.

В сектора на леките автомобили, УниКредит Лизинг съвместно с УниКредит Булбанк стартира инициативата „Car Corner“, която доведе до 90% ръст на лизинга на участващия бранд леки автомобили. В същото време, сътрудничеството с водещия бранд луксозни автомобили в България създаде предпоставки УниКредит Лизинг да достигне рекордно ниво на лизингово проникване от 36% и да достигне 54% пазарен дял.

Успешното сътрудничество между УниКредит Застрахователен Брокер и УниКредит Булбанк доведе до увеличение на дела на застрахователния брокер в банковия корпоративен портфейл от обезпечения от 10% през 2014 г. до 30% през 2015 г. Паралелно с ръста на УниКредит Лизинг нетният доход на УниКредит Застрахователен Брокер нарасна с 22%, като дружеството запази водещата си пазарна позиция в каско застраховането.

УниКредит Факторинг ЕАД

През 2015 г. УниКредит Факторинг ЕАД продължи устойчивия си положителен тренд на развитие, като регистрира 10% ръст на брутния оперативен доход на годишна база, независимо от свиването на спредовете в резултат на конкурентния натиск. Обемите се увеличиха с 17% в резултат на диверсификацията на клиентски и продуктови портфейли, като броят на доставчиците и обработените фактури нараснаха съответно с 40% и 30% спрямо предходната година. Значителното увеличение на приходите и стриктното управление на разходите доведоха до намаление с 3 п.п. до 35% на коефициента Оперативни разходи/Брутен оперативен доход. Благоразумният подход при оценка на риска, в съчетание със способността на компанията за своевременно събиране на вземанията, позволиха достигане на ниво на цената на риска от около 0.04%. Печалбата след данъци отбеляза ръст от 12% на годишна база и достигна 3.8 млн. лева.

Обемът на факторинг с регрес на местния пазар се увеличи с 19%, а на международният факторинг с по-висока добавена стойност - съответно с 16%. Уникредит Факторинг сключи няколко успешни сделки с общини и публични институции, докато в реалния сектор успя да разшири присъствието си - от тежка и лека индустрия до услуги като транспорт и логистика, консултантски услуги и информационни технологии. По отношение на географското покритие, освен ненаситения все още местен пазар, атрактивни за факторингов бизнес бяха и водещите европейски икономики, като Германия, Франция, Италия, Австрия.

Качеството на предлаганите услуги беше усъвършенствано посредством изцяло обновени процеси, продължаващо разширяване на компетенциите и актуализиране на вътрешните регулации. Функциите по информационно и комуникационно осигуряване на Уникредит Факторинг бяха изцяло поети от Уникредит Булбанк. Успешно бе осъществено надграждането на основната информационна система, което позволи реализирането на допълнителни стратегически бизнес и технологични проекти.

През 2015 г. Уникредит Факторинг изгради първия изцяло електронен факторинг портал на българския пазар: eFactoring.bg. Той предлага напълно дигитализирана и иновативна среда с набор от предимства за клиентите като намаляване времето за изпълнение и увеличаване прозрачността, осигуряване на сигурност и ефективност, както и на гъвкава електронна комуникация между всички участници в транзакцията.

През 2016 г. Уникредит Факторинг ще ползва предимствата на скоростта и прозрачността при предлаганите услуги, за да развива възможностите за бизнес с цел да разшири присъствието си на пазара и да запази лидерската си позиция. Незрелият български пазар, както и ръстът на българския износ създават благоприятна среда за развиване на факторинговия бизнес. Тенденцията за увеличено търсене на факторинг продукти, както и нарасналата клиентска необходимост от бизнес решения разработени спрямо техните нужди, ще бъдат основен двигател за продължаващата диверсификация на продуктите и гъвкавост на услугите.

Хипоферайнс Имобилен ЕООД

Хипоферайнс Имобилен е нефинансова компания, специализирана в предоставянето на транспортни услуги и управлението на автомобилния парк на Уникредит Булбанк в България. Към 31 декември 2015 г. компанията обслужваше общо 165 автомобила и разполагаше със 6 служители на пълен работен ден. За 2015 г. нетната печалба на Дружеството възлезе на 133 хил. лева (165 хил. лева през 2014 г.), което представлява годишно намаление с около 19%. Основната причина за това намаление се дължи на факта, че през 2015 г. компанията трябваше да покрие определени циклични разходи, възникнали през годината. През 2016 г. Хипоферайнс Имобилен ще продължи да фокусира усилията си върху оптимизиране на оперативните разходи, без това да се отразява върху качеството на предоставяните услуги.

