

# Заедно правим победа 2020





Скъпи читатели,

Струва ли ви се, че модерният начин за правене на бизнес сякаш дава все по-малки кредити на доверие към организации, които не спазват принципите на разумното управление и устойчивото развитие? Съответствието не изисква сяко спазване на регулаторните изисквания, а по-скоро едно естествено обвързване на честността с извършването на икономическа дейност. Изисква фокус както върху процесите, така и върху хората и техните интереси, пазарно поведение, взаимоотношения с регулатора. Отговорно и комплексно е поне колкото самата организация.

А в нашия случай – поне колкото самата група. Настоящият годишен доклад на КВС Груп в България проследява дейността на всички компании, част от групата на КВС.

Затова поглеждаме с благодарност към 2020 г., която ни научи да заставаме с действия за думите си – навременни, категорични, отговорни. Още през март ДЗИ беше първата компания, която в точния момент направи това, което прави най-добре – застрахова българските медици, изправени на първа линия в борбата с коронавируса. Така осигури допълнителна финансова подкрепа за болелите медицински служители и послужи за пример на останалите застрахователи. А собствените ни служители сами засвидетелстваха съпричастност и с лични дарения подпомогнаха модернизиранието на специализирана лаборатория във ВМА.

Усилията на експертите от различни звена в компаниите на КВС Груп бяха насочени към разработване на работещи решения за финансово облекчение в кризисната ситуация стартирахме с отпускането на безлихвени потребителски кредити на физически лица, лишени от възможността за работа поради ситуацията, причинена от COVID-19. Освободихме от такси физическите лица, които плащат битовите си сметки чрез ОББ Мобайл. Превърнахме се в първата българска банка, която стартира гаранционната програма COSME COVID-19 в подкрепа на микро-, малките и средните предприятия във връзка с финансовите последици от кризата.

Да, обстоятелствата несъмнено ни принудиха да отложим изпълнението на част от проектите си, но това не ни обезкуражи – на тяхно място дойдоха други възможности. От нас просто се очакваше да изберем пътя на смелостта и любопитството пред пасивното безразличие.

Затова, когато днес ме питат с какво ще запомня 2020 г., аз отговарям така: „С това, че отърсени от предубеждения се адаптирахме в рамките не на седмици или дни, а часове“. Повярвахме, че можем. А това, както казва Теодор Рузвелт, е наполовина изминат път към успеха.

Приятно четене,

**Петър Андронов**

Кънтри мениджър на КВС Груп в България

# КВС Групи в България

КВС е интегрирана банково-застрахователна група с разнообразие от канали с дейност, съсредоточена върху физически лица, малки и средни предприятия (МСП) и корпоративни клиенти. Присъства на българския банково-застрахователен пазар от 2007 г., когато придобива ДЗИ и СИБАНК. През 2018 г., когато КВС Груп успешно приключва сделката по придобиване на Обединена българска банка и Интерлийз от Националната банка на Гърция и финализира интеграцията на ОББ и СИБАНК, банката, както и останалите компании от групата, заедно се превръщат в еталон за банково-застрахователна група в България – един от основните пазари на КВС със стабилни макроикономически основи и допълнителен потенциал за навлизане на финансови услуги на пазара.

След придобиването КВС започва активна дейност и в сферата на лизинга, управлението на активи и факторинг в България, като предлага на клиентите си пълна гама от финансови услуги чрез компаниите ОББ, ДЗИ, ОББ Интерлийз, ОББ Застрахователен брокер, ОББ Факторинг, ОББ Асет Мениджмънт и КВС Клон.

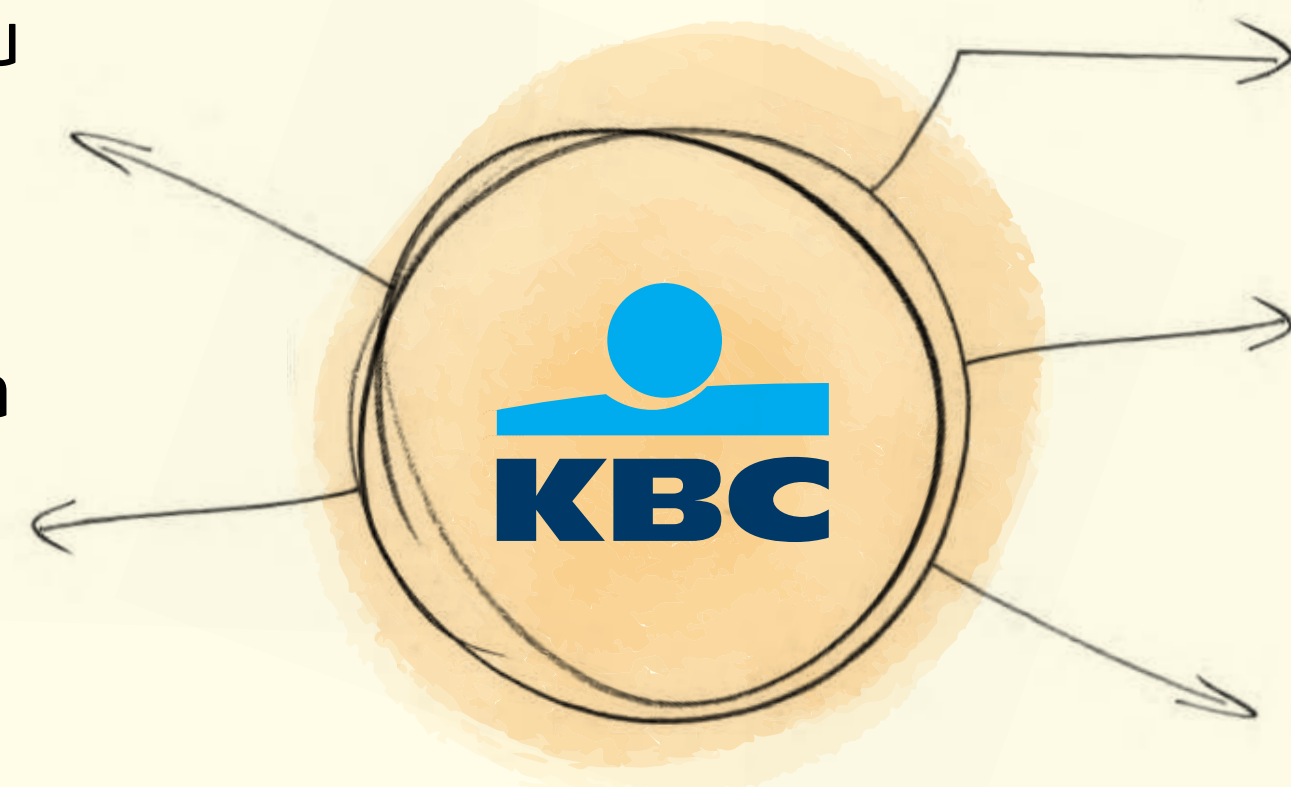
# Банка и застраховател заедно

Знаем, че клиентите ни в България не мечтаят за кредит или застраховка, а за свой дом, кола, личен проект. Вярваме, че търсят да се почувстват спокойни и сигурни за себе си, своите близки, имуществото си. Банково-застрахователният модел на КВС, който ОББ и ДЗИ успешно развиват на българския пазар, предоставя именно това предимство на клиента – да получи цялостни финансови решения, спестявайки средства и време. Това е и нашето уникално предимство.

## КВС ГРУП В БЪЛГАРИЯ

4000 служители

1.4 млн. клиента



## КВС ГРУП

41 000 служители

12 млн. клиента

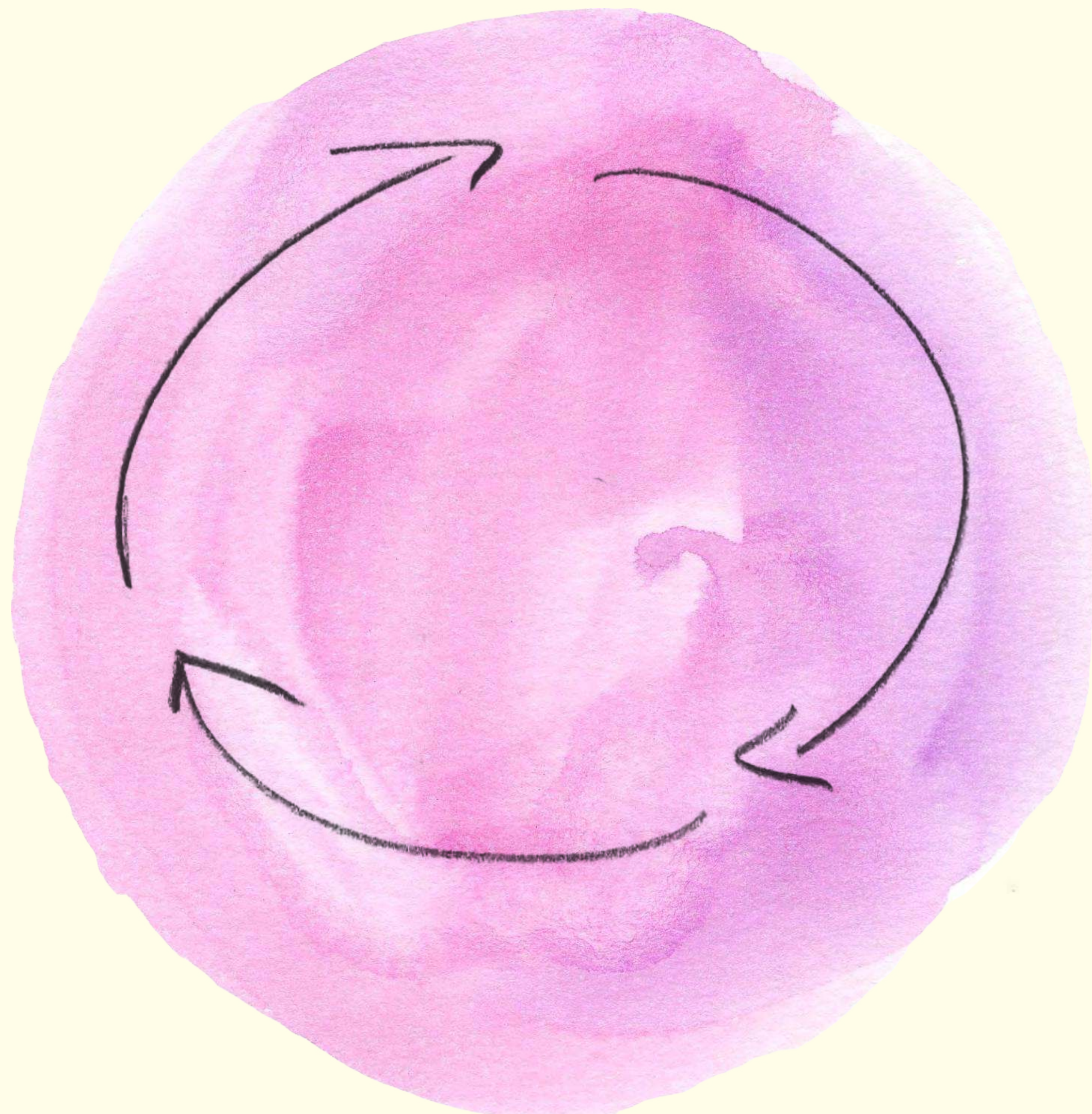
1.44 млрд. евро  
нетен резултат



# Нашата корпоративна култура

Нашата корпоративна стратегия се основава на четири стълба:

- Поставяме нашите клиенти в центъра на всичко, което правим
- Стремим се да предлагаме уникални банкови и застрахователни услуги
- Фокусираме се върху дългосрочното развитие на групата за постигане на устойчив и доходносен растеж
- Приемаме изключително сериозно нашата отговорност към обществото и местните икономики



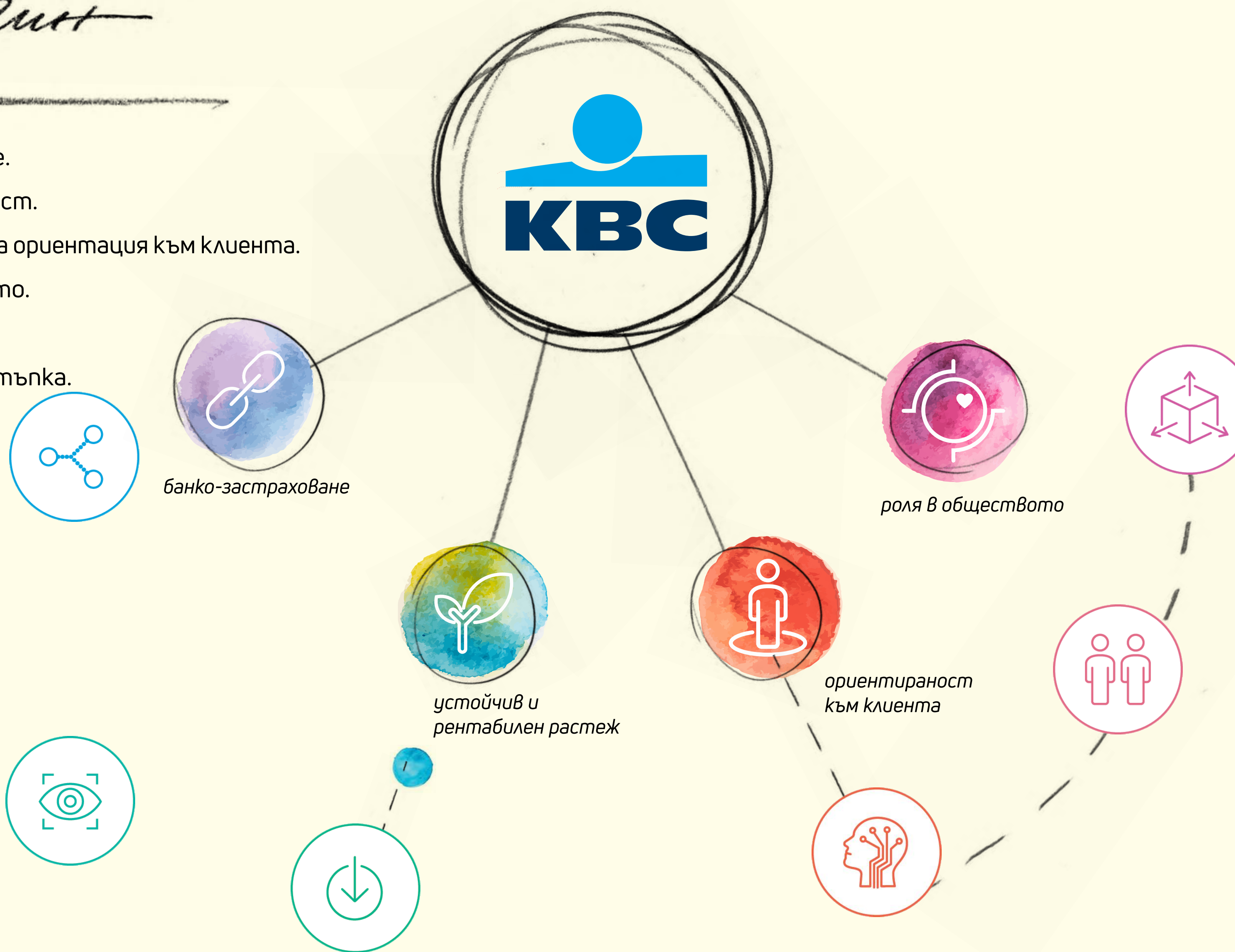
Нарекли сме корпоративната си култура **ПЕРЛА**, за която се крият:

- ↳ Представиме
- ↳ Делегиране
- ↳ Реагиране на клиентските нужди
- ↳ Лична отговорност
- ↳ Адресиране на местните условия

Нашите ценности ежедневно ни отправят предизвикателството да подхождаме по един критичен и отговорен начин. Да показваме уважение към нашите клиенти, колеги, обществото и към самата КВС, по един отговорен и ориентиран към постигането на резултати начин. Това е от съществено значение за подпомагането на нашата цел да останем еталон на всички наши основни пазари.

# Още от стрижото, но по размитен начин

- Банко-застраховането остава ключово решение.
- Фокусът е върху последователен и печеливш ръст.
- Запазваме дистрибуционния модел за интегрирана ориентация към клиента.
- Продължаваме да играем ролята си в обществото.
- Придържаме се към географския си фокус.
- Стратегията ни „ПЕРЛА“ ни подкрепя на всяка стъпка.



Диверсифицираме приходите си. Банко-застраховането остава ключово решение.

Ние обаче ограничаваме зависимостта си от приходите от лихви чрез увеличаване на приходите от застраховки и такси.

Изграждаме бъдещите си възможности. Бъдещето непрекъснато се променя, така че трябва да се адаптираме.

Това означава да се подготвим за тенденциите във всекидневните ни дейности в банко-застраховането, а също и чрез малките инвестиции и експерименти.

Вземаме разумни решения, така че да не прехосваме пари.

Мислим на локално ниво. Действаме заедно.

Винаги вземаме предвид нуждите на местните клиенти. Избягваме дублирането, като служим за образец един на друг и споделяме идеите си.

Развиваме споделените решения в общностите.

Използваме преимуществата от мащаба на дейностите, които не са директно свързани с работа с клиенти.

Защото сътрудничеството ни позволява да обслужваме клиентите си по-добре и по-бързо.

Мислим с ориентация към клиента. Работим дигитално.

Дори когато продаваме лице в лице, мислим за дигиталния свят.

Този дигитален начин на работа ни прави още по-способни да отговорим на нуждите на клиента и ни откроява от конкуренцията.

Клиентите ни искат опростени, безпроблемни решения.

За да осъществим това, опростяваме процесите и процедурите.

Ние сме партньори.

Подобряваме решенията си, за да удовлетворим нуждите на нашите клиенти, взаимодействайки си с партньори като финтех компании и дори с конкуренти.

Създаване на ИТ среда, в която партньорите ни могат да участват или не.

Ние сме привърженици на изкуствения интелект. С времето променяме начина, по който общуваме с клиентите.

Техническите иновации ще ни помогнат да даваме по-добри съвети на клиентите.

Защото, когато си взаимодействат, човекът и изкуственият интелект се допълват.

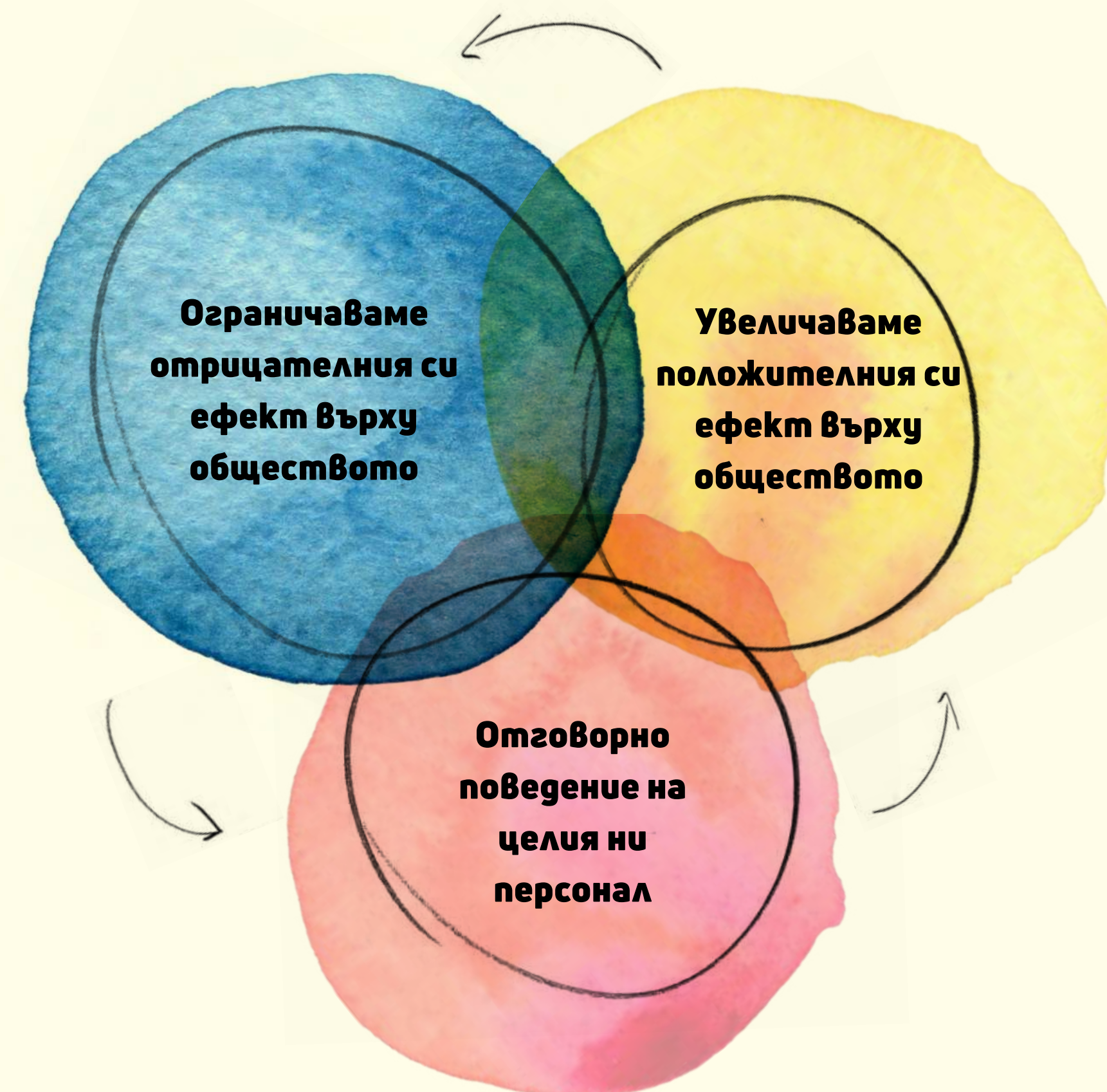


# Основата на нашата стратегия за устойчивост

# Как управляваме корпоративната си устойчивост

## Строги политики на дейностите ни спрямо

- Човешките права
- Околната среда
- Бизнес етиката
- Социално чувствителните теми



## Намаляваме отпечатъка си

- Сертификат ISO 14001 за всички ключови страни
- Намаляване на възлеродния отпечатък

Стремим се към социално отговорни инвестиции

Фокусираме се върху отговорното поведение на служителите ни и подходящите съвети, базирани на корпоративната ни култура и „ПЕРЛА“

Четири приоритетни области, близки до основния ни бизнес



КВС Груп се стреми да отговаря на очакванията на всички заинтересовани страни и да създава устойчиви ценности както сега, така и в бъдеще. Като финансова институция ние сме важен фактор за реалната икономика и като такъв имаме значимо пряко и непряко въздействие върху обществото. Групата ни има за цел максимално да избягва или да ограничава отрицателното въздействие на нашите продукти и услуги и се стреми да предоставя финансови решения и бизнес възможности, които имат положително влияние върху областите, върху които сме се фокусирали.

КВС Груп предоставя финансови услуги, които допринасят за икономическия растеж и благосъстояние и създават работни места за обществото като цяло. В същото време отчитаме факта, че бихме могли да имаме отрицателно въздействие върху обществото и околната среда посредством нашите дейности. Поради това целим да ограничим това въздействие и се стремим да увеличим положителното си въздействие, като предоставяме по-устойчиво финансиране.

За да сме сигурни, че философията на устойчивото развитие е неделима част от различните аспекти на нашата дейност, създадохме съвместен за компаниите от групата Комитет по устойчивост, в който влизат членове на Управителните съвети на ОББ и ДЗИ, както и мениджъри от различни звена, имащи пряко отношение към социалната отговорност.

Председател на Комитета е Петър Андронов – главен изпълнителен директор на ОББ и кьнтри мениджър на КВС Груп в България. В качеството си на такъв той докладва за развитието на проектите, свързани с корпоративната устойчивост и отговорност, пред Вътрешен комитет по устойчивост, който се провежда на ниво група и е председателстван от главния изпълнителен директор на КВС Груп — Йохан Тейс.



Наморяване на нестативното ни влияние към обществото

## Как изпълняваме социално отговорни дейности?

Генерирането на устойчив и доходоносен растеж върви ръка за ръка с приноса за едно по-устойчиво общество. Това означава, че като банково-застрахователна група ние се стремим и към ограничаване на неблагоприятното ни въздействие върху обществото.

Желаем да постигнем тази наша амбиция, като:

- Прилагаме стриктни политики за устойчивост към нашите търговски дейности, свързани със спазване на човешките права, околната среда, бизнес етиката и чувствителни въпроси от обществен интерес
- Намаляваме отпечатъка, който оставяме върху околната среда

Екологичната отговорност е една от избраните области, върху която КВС Груп се фокусира. Промяната на климата е едно от най-големите предизвикателства, пред които е изправен светът през 21-ви век, което е и причината да сме се ангажирали да допринесем към прехода към едно нисковъглеродно общество. Разбираме, че нашите дейности въздействат върху околната среда, както и че промяната в климата също може да повлияе на нашия бизнес модел.

Но същевременно ние сме наясно с влиянието, което можем да окажем върху устойчивото развитие на планетата. Поради тази причина ние се стремим постоянно да усъвършенстваме нашите политики и цели. Организирахме специализирана Програма за устойчиво финансиране на КВС, за да управляваме рисковете и възможностите в Групата, свързани с климата.

Увеличаване на положителното ни влияние върху обществото

Увеличаване на положителното ни влияние върху обществото

Устойчивостта не означава само филантропия и подкрепа на местни инициативи чрез спонсорство, въпреки че тези аспекти продължават да бъдат от голямо значение за групата.

Дефинирахме четири основни области, върху които да фокусираме вниманието си за разработване на значими проекти. Ключов за обновения ни подход към устойчивостта е фактът, че желаем да предлагаме основни решения за бизнеса, свързани със заеми, инвестиции, застраховане и консултации, които допринасят положително за справянето с тези предизвикателства за обществото.

За поредна година съсредоточаваме усилията си в четири основни направления:

Финансова грамотност



Наморяване на предприемачеството



Здраве



Околна среда



## Нашата стратегия за корпоративна устойчивост и отговорност

---

Устойчивостта не е част от отделна стратегия, а е вплетена в цялостната ни корпоративна стратегия. Тя е част както от четирите стълба, така и от ежедневните ни търговски дейности. За нас устойчивостта означава, че можем да отговорим на очакванията на всички заинтересовани страни – днес и в бъдеще.

Поради тази причина за нас е важно:

- Да можем да изпълняваме всички си ангажменти без външна подкрепа
- Докато го правим, да запазваме доверието на нашите клиенти, нашите инвеститори, държавните и надзорните органи, нашите акционери и нашите служители

Устойчивостта е възможна само ако поддържаме и доверието на обществото, което означава да работим като отговорни компании, които:

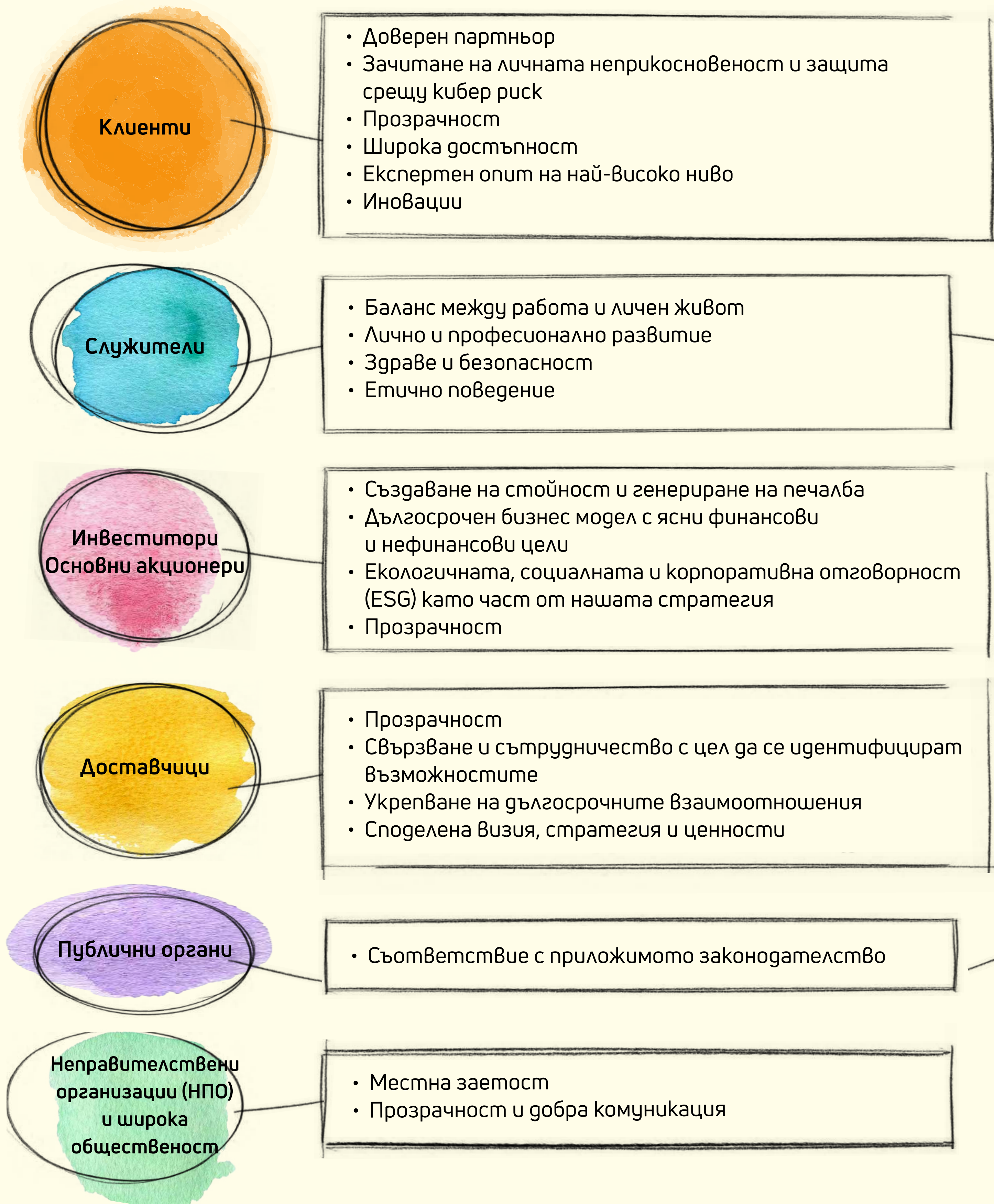
- Непрекъснато отчитат въздействието на своята дейност върху обществото
  - Отговарят на потребностите и очакванията на обществото по балансиран, уместен и прозрачен начин.
- 





# Ангажиментът ни към заинтересованите страни

## Очаквания



## Деятности, свързани с ангажимента

- Годишно проучване на клиентската удовлетвореност: класация на Индекса на потребителската лоялност на клиента (NPS)
- Управление на жалбите
- Регулярни дискусии и консултации с клиенти
- Ангажираност на местно ниво от страна на клонова мрежа и мениджърите за връзка с клиенти
- Сътрудничество с клиенти в прехода им към нисковъглероден бизнес
- Уебинари по теми, свързани с екологичната, социалната и корпоративна отговорност (ESG)
- Проучвания сред служителите
- Регулярни консултации с комитетите по здравословни и безопасни условия на труд, консултантите по отношение на здравословната, безопасна и сигурна работна среда и представители на профсъюзите
- Регулярна оценка на целия персонал
- Регулярни роудшоу инициативи за инвеститори и анализатори
- Годишно общо събрание
- Преглед от страна на агенциите за кредитен рейтинг
- Оценки на устойчивостта
- Въпросник относно корпоративната социална отговорност (CSR) като неразделна част от оценката на доставчика
- Подпомагане на доставчици, желаещи да направят корекции, необходими, за да спазят изискванията на Кодекса за поведение на доставчиците
- Уебинари по теми, свързани с екологичната, социалната и корпоративна отговорност
- Членство в банкови и застрахователни асоциации
- Членство в други национални и международни представителни органи с цел създаване и поддържане на взаимоотношения с политически действащи лица и проследяване отблизо на регулаторните инициативи, оказващи влияние върху финансовия сектор (напр. публични консултации)
- Активно участие в събития в социалните мрежи
- Годишен диалог със заинтересованите страни
- Регулярни (двустранни) срещи с неправителствени организации (НПО)
- Членство в организации за устойчива мрежа
- Членство в работнически съвети на местно ниво
- Научни статии и медиен анализ

# Крайъгълните камъни на нашата стратегия за устойчивост

КВС Груп се стреми да отговаря на очакванията на всичките си заинтересовани страни и да създава устойчиви ценности както сега, така и в бъдеще. Като финансова институция ние сме важен фактор за реалната икономика и като такъв имаме значимо пряко и непряко въздействие върху обществото. Групата ни има за цел максимално да избягва или да ограничава отрицателното въздействие на продуктите и услугите си и се стреми да предоставя финансови решения и бизнес възможности, които имат положително влияние върху определен брой предварително определени области, върху които сме се фокусирали: отговорност за околната среда, финансова грамотност, предприемачество, здраве и дълголетие. Концентрираме се предимно върху отговорното поведение като основата за устойчивостта в КВС. Извършването на бизнес дейността по устойчив начин също така означава, не на последно място, че трябва да имаме необходимата финансова гъвкавост и стриктно да управляваме риска. Устойчивостта е повсеместно интегрирана в нашите бизнес операции и в ежедневните ни бизнес дейности и се подкрепя от всички наши служители.

Отговорността на висшето ръководство за устойчивостта и нейното управление осигурява интегрирането на нашите цели и стратегия за устойчивост във всеки слой на нашата организация и всички наши основни дейности.

## Значително повишихме нашите амбиции, свързани с климата

Промяната на климата е едно от най-големите предизвикателства, пред които е изправен света през 21-ви век, което е причината да сме се ангажирали да допринесем към прехода към едно нисковъглеродно общество. Разбираме, че нашите дейности въздействат върху околната среда, както и че промяната в климата също може да повлияе на нашия бизнес модел. Но същевременно, ние сме наясно с влиянието, което можем да окажем върху устойчивото развитие на планетата. Поради тази причина ние се стремим постоянно да усъвършенстваме нашите политики и цели. Организирана специализирана Програма за устойчиво финансиране на КВС, за да управляваме рисковете и възможностите в Групата, свързани с климата.

## Релевантни Цели за устойчиво развитие (ЦУР) на ООН (области с голяма степен на въздействие):

След анализ на всички ЦУР на ООН и техния комбиниран потенциал идентифицирахме пет области с висока степен на въздействие за нашата организация.



# Нашият ангажимент към Целите за устойчиво развитие (ЦУР) на ООН

Целите за устойчиво развитие (ЦУР) на ООН определят глобалните приоритети за правителства, компании и гражданско общество, свързани с изправянето пред основните предизвикателства по отношение на устойчиво развитие като борбата с бедността, защитата на планетата и осигуряването на всеобщ просперитет. Като финансова институция играем критична роля при постигането на тези цели. Въпреки че всичките 17 ЦУР са взаимосвързани и релевантни и че чрез нашата политика за устойчивост работим по всички от тях, ние сме избрали да се концентрираме с по-задълбочено върху пет цели, където смятаме, че КВС Груп може да има най-голямо въздействие и да допринесе най-много. Тези цели са най-ясно свързани с нашата стратегия за бизнес и устойчивост. Тъй като видимо навлизаме в десетилетието на действията, както бе определено от Генералния секретар на ООН, нашата група остава ангажирана с ролята си в безспирното движение, тласкащо към необходимата трансформация.

## Действия, свързани с климата

Прилагаме стриктни политики за опазване на околната среда в нашите кредитни, инвестиционни и застрахователни портфейли. Разработваме бизнес решения, които помагат на клиентите да намалят техните парникови емисии и да осъществят прехода към нисковъглеродна икономика. Ограничаваме влиянието си върху околната среда и го оповестяваме. Стремим се да се справяме с рисковете, свързани с климата и се концентрираме върху свързаните възможности в тази сфера.

## Отговорно потребление и производство

Подкрепяме прехода към една нисковъглеродна и кръгова икономика. Разработваме устойчиви банкови и застрахователни продукти и услуги, които са пригодени за широка гама от социални и екологични предизвикателства. Предлагаме устойчиви инвестиции като пълноправна или дори предпочитана алтернатива на традиционните фондове. Стремим се да смекчаваме отрицателното си въздействие върху околната среда, като се справяме устойчиво с енергията, хартията, водата, мобилността и отпадъците и намаляваме нашите парникови емисии.

## Добро здраве и благосъстояние

Разработваме банкови и застрахователни продукти, които се фокусират върху здравето, здравеопазването и подобряване качеството на живот. Нашите обществено ориентирани проекти също имат за фокус теми като здравето и безопасността по пътищата и така допринасяме за намаляване броя на смъртните случаи и инцидентите на пътя. Насърчаваме добър баланс между професионалния и личния живот сред нашите служители.

## Достъпна и чиста енергия

Активно допринасяме за увеличаване на дела на възобновяемите енергийни източници в енергийния микс. Инвестираме в инициативи в областта на възобновяемите енергийни източници и енергийната ефективност чрез нашите банкови и застрахователни дейности и изготвихме програма за излизане от финансирането на енергийни решения, които не са устойчиви.

## Достойни условия на труд и икономически растеж

Нашият банково-застрахователен бизнес подкрепя предприемачеството и създаването на работни места, а също и допринася за устойчив икономически растеж. Ние подкрепяме стартиращите компании и инвестираме в иновации и технологии чрез сътрудничество с тях, както и с компании за финансови технологии. Изпълняваме важна роля в защитата на основните трудови права, честната игра, равните условия и възможности, както и възможностите за обучение и развитие за всички наши служители.



# Насърчаване на предприемачеството

## ABLE Activator

Програма ABLE Activator, подкрепена от ОББ, даде възможност на 30 активни млади хора (студенти и млади специалисти до 35-годишна възраст) да развият предприемаческите и лидерските си умения. Лектори от ОББ бяха включени в програмата, за да наблегнат на финансовите иновации. През 2020 г. програмата продължи не 5, а 7 седмици. 30 души сформираха 5 екипа и представиха своите проекти. Отборът победител беше "Farmer's Pride". Проектът предлага слънчеви дехидратори за храна – решение, което позволява на малките ферми да увеличат печалбата си, като използват дехидратори, удължаващи живота на вече събраните плодове, зеленчуци или билки.

## Фермерски базари в ОББ Милениум център

Съвместно с Хранкооп – организацията, която работи за популяризиране и възвръщане на доверието към българските малки производители на чиста и традиционна храна, ОББ организира Фермерски базар във фойето на ОББ Милениум център. В унисон със стремежа си да промотира устойчив начин на живот и достъп до качествена храна, в Деня на любовта – 14 февруари, ОББ приюти малки производители на продукти от цяла България. 20 производители на вкусни и полезни храни, както и на качествени български вина, занаятчийски бижута и аксесоари, предмети за бита и натурална козметика, посрещнаха над 1000 гости на базара и представиха своите чисти продукти. Поради променената заобикаляща обстановка в средата на март провеждането на базарите беше преустановено, но оставаме в очакване и готовност да посрещнем партньорите си от Хранкооп при първа възможност.

## Хакатон „Да хакнем кризата“

ДЗИ подкрепи най-големия хакатон в България „Да хакнем кризата“. Събитието обедини над 850 души и 111 концептуални проекта за минимизиране на последиците от COVID-19. Състезанието събра идеи и предложения от цяла България, фокусирани в три области: Спаси живот, Спаси общност и Спаси бизнес. Жури подбра 15 проекта, които получиха подкрепа и менторство от успешни български предприемачи. Сред подбраните проекти се отличи отбор AidBand с идеята за единна информационна система, съдържаща данните за нуждите на здравните заведения извън поетите от обществените поръчки и гържавното финансиране, списък на доставчици, данни за производство и сертификация, както и фондове и дарителски сметки за средствата, чрез които ще се закупуват съответните материали.

В последствие отборът получи и международно признание на „EUvsVirus“, където спечели престижно място в категорията „Социално и политическо сътрудничество“ – благодарение на идеята, насочена срещу проблема с недостига на медицинско оборудване.

## Подкрепа за био сертифицирани производители

През 2020 г. ОББ предостави възможност производителите на биологично сертифицирани продукти да ползват допълнителна отстъпка от лихвените по кредитите за производствената им дейност. Отстъпката се предлага като допълнителна опция, в зависимост от договорените параметри по финансирането и прилаганите множество други облекчения по продуктите за тези производители – гаранционни инструменти, застраховки и преференциални цени.

## ОББ участва в серия от вебинари на три чуждестранните камари на тема „Предизвикателствата пред бизнеса и възможностите на финансовите инструменти в подкрепа на компаниите“

В условията на кризата от разразилата се COVID-19 пандемия и разпространящата се неизвестност, през май и юни ОББ участва в поредица от вебинари, организирани от Английската, Френската и Италианската бизнес камари в България. Събитията целяха да представят пред членовете на камарите възможностите, които ОББ може да предложи в подкрепа на бизнеса в сложната икономическа ситуация, както и подобрените в тази връзка възможности за използване на финансови инструменти под формата на гаранционни програми. Бяха очертани и перспективите за европейско финансиране през следващия програмен период 2021-2027 г.

## ОББ предостави допълнителна финансова подкрепа на засегнатите от сушата през 2020 г. земеделски производители

В отговор на значителните трудности и ниските добиви, до които доведе разразилата се суша през 2020 г., ОББ предложи целева подкрепа за есенната кампания на земеделските производители, развиващи основно дейност в най-засегнатите региони в Източна България. Предоставеното допълнително финансиране по инициативата е в размер на близо 5 млн. лв.

## Преференциално финансиране на МСП чрез използването на финансови инструменти

Благодарение на успешните партньорствата с Европейска инвестиционна банка, Европейски инвестиционен фонд, Българска банка за развитие, Национален гаранционен фонд, Фонд мениджър на финансови инструменти в България, Европейска банка за възстановяване и развитие, Банка за развитие на Съвета на Европа, Международна финансова корпорация и Българска агенция за експортно застраховане ОББ продължи да подкрепя развитието на малките и средни предприятия в България.

- **COSME** – след успеха на програмата COSME през 2019 г. ОББ подписа ново споразумение, с което общият портфейл по програмата се очаква да надхвърли 1.3 млрд. лв., благодарение на което продължава да предлага преференциално финансиране за бизнеса, в т.ч. и на микропредприятията. Новото споразумение добавя два нови гаранционни инструменти под рамката на COSME.
- **COSME COVID-19** – портфейл от 245 млн. лв. с 80% покритие изцяло насочен към подпомагането на предприятията, засегнати от COVID-19 кризата чрез предоставянето на обратно финансиране при преференциални условия.
- **COSME Digitalization Pilot** – портфейл от 60 млн. лв. със 70% покритие по пилотната програма на ЕИФ, за чието прилагане ОББ бе избрана като първата и за момента единствена банка в България. Основната цел на инструмента е да подпомогне финансирането на инвестиционни проекти, свързани с дигитализация.
- **COSME в ОББ Интерлийз** – от ноември ОББ Интерлийз стартира предлагането на 4 нови лизингови продукта под рамката на споразумението на ОББ по COSME. ОББ Интерлийз ще има възможност да запълни портфейл от лизингови сделки в размер на 100 млн. лв.
- **InnovFin** – ОББ успешно предоставя заеми при благоприятни условия на иновативни компании и проекти, като към края на 2020 г. размерът им е близо 155 млн. лв.
- **InnovFin COVID-19** – ОББ анексира активното си споразумение по програма InnovFin, за да го разшири и да добави предложените от ЕИФ допълнителни стимули за предприятия търсещи финансиране в сферата на иновациите и дигитализацията. За обратно финансиране InnovFin COVID-19 предлага 80% гаранционно покритие.
- **JEREMIE** - търговско финансиране – ОББ подписа споразумение с ЕИФ за 330 млн. лв. по новата програма фокусирана върху търговско финансиране. Тя предоставя възможност за частично обезпечаване на предоставяни от ОББ банкови гаранции, акредитиви, общи лимити за оборотни средства и издаване на банкови гаранции и/или акредитиви, кредити за оборотни средства, включително овърдрафти и сделки по търговски вземания (факторинг).
- **Национален гаранционен фонд** – От споразумението Национален гаранционен фонд – ОББ от 2019 г. за преференциално финансиране на МСП кредити, в размер на близо 150 млн. лв., като към края на 2020 г. ОББ е отпуснала кредити при облекчени условия за 110 млн. лв.

- **ББР Юридически лица** – ОББ подписа ново споразумение в края на 2020 г. в подкрепа на ликвидността на МСП и Големи предприятия, пострадали от извънредната ситуация и епидемията от COVID-19. Програмата ще гарантира нови и вече съществуващи кредити в портфейл с общ размер от 100 млн. лв.
- **ББР Физически лица** – ОББ подписа ново споразумение през май 2020 г. за гарантиране на безлихвени кредити в защита на хора, лишени от възможността да полагат труд поради пандемията от COVID-19 в размер малко над 22 млн. лв., като към края на 2020 г. ОББ е одобрила над 5000 кредита за над 20 млн. лв.
- **ФМФИБ COVID-19** – в края на 2020 г. ОББ подписа ново споразумение за портфейл в размер на 109 млн. лв. и е във финален етап на внедряването на новия специализиран инструмент за митигиране (смекчаване) на ефекта върху бизнеса от COVID-19.

## Структурно партньорство с български общини

ОББ продължава да развива партньорството си с българските общини в следните посоки: намиране на нови възможности за инвестиции в региона; подкрепа на потенциала за развитие на местния бизнес; участие с инициативи от значение за местната общност.





Здраве

## Партньорство с Българска федерация колоездене

ДЗИ и Българска федерация колоездене (БФК) обявиха началото на 3-годишно партньорство в името на популяризирането на колоезденето у нас. През 2020 г. бе организирана 67-мата Международна колоездачна обиколка на България (МКОБ) – едно от най-популярните състезания, което събра именити спортисти от цял свят. Надпреварата се завърна след двугодишно отсъствие. Стартът бе даден на 27 юли в София пред храм-паметник Александър Невски, а в 4-етапно състезание колоездачите преминаха през 10 града в България и изминаха общо 538 километра. В рамките на партньорството между ДЗИ и БФК бяха организирани още редица състезания и спортни мероприятия на територията на България.

## Партньорство със Съюза на българските автомобилисти

ДЗИ и Съюзът на българските автомобилисти (СБА) поставиха началото на партньорството си, чрез което двете организации ще работят активно за подобряването на пътната безопасност в България. В следващите 3 години СБА и ДЗИ ще увеличат кампаниите, насочени към младите водачи и онези с малък стаж зад волана. Целта е за 3 години да бъдат достигнати над 100 000 млади водача чрез различни кампании и инициативи за пътна безопасност. Друга основна цел е активната работа с деца в сферата на пътната безопасност чрез популяризиране на приложното колоездене, което обучава децата за правилата за движение по пътищата, както и работа по подобряването на пътната безопасност в училищни райони в сътрудничество с българските институции и международни организации.



## Healee

Като част от стратегията за дигитализация на застрахователния си бизнес, ДЗИ Животозастраховане стартира партньорство с платформата за онлайн диагностициране Healee. Чрез мобилното приложение Healee всички клиенти на ДЗИ Животозастраховане, застраховани по Групова здравна застраховка – Комплексна медицинска помощ, както и по Индивидуална здравна застраховка – Добро Здраве, ще имат възможност да получат медицинска услуга за преглед и консултация, без да се налага да напускат своите домове или работни места. След регистрация, клиентите ще получат възможност за достъп до екип от различни видове медицински специалисти във връзка с различни техни оплаквания.

Мобилното приложение предоставя включително възможност за сканиране на документи, снимки и резултати от изследвания. Всяко застраховано лице разполага с ДЗИ ваучери за преглед, които се активират чрез лична регистрация на застрахования в приложението, посочвайки номера на своята индивидуална здравна карта, издадена от ДЗИ Животозастраховане.

## Superdoc

Всички клиенти на ДЗИ Животозастраховане с групов здравна застраховка Комплексна медицинска помощ вече могат да потърсят необходимия им медицински специалист и да запазят час за преглед при него изцяло онлайн в платформата SuperDoc.bg.

SuperDoc.bg е най-големият портал за онлайн резервации на лекарски прегледи в цялата страна, в който могат да се открият над 1000 лекари, работещи с ДЗИ, профилирани в над 40 специалности от над 100 медицински центъра. В него клиентите могат да разгледат специалистите, които работят със здравното покритие на ДЗИ, да проверят рейтинга и мненията за съответния доктор и да вземат информирано решение при кого да отидат на преглед. SuperDoc.bg предоставя удобството пациентите да видят кой е най-ранният възможен час за съответния специалист.

Новата дигиталната услуга е част от стратегията на ДЗИ Животозастраховане, която цели да предоставя иновативни и изцяло дигитални решения на своите клиенти. Тя е и логично продължение на вече активното партньорство с платформата за телемедицина – Healee.

## КВС e-games

През 2020 г. предизвикателната ситуация, породена от пандемията, както и ограниченията на масовите мероприятия ни дадоха възможност да организираме първите турнири за електронни спортове като алтернатива на традиционните ОББ Игри. КВС e-Games осигури алтернативен тип забавление за служителите на компаниите, част от групата, и в същото време ги въведе във вълнуващия свят на електронните спортове. В рамките на игровия ден се проведеха 5 турнира, съответно по шах, табла, сантасе, FIFA 20 и Counter-Strike 1.6. Всеки участник игра онлайн срещу друг, без да напуска дома си. Над 100 служители се записаха за турнирите, като най-голям брой играчи участваха в турнира по табла – 34.



## Дарения за болници в цялата страна

Избухването на пандемията от COVID-19 очерта следващата значима кауза за КВС Груп в България – подкрепа за обществото в справянето с последствията. Служителите само за няколко дни събраха 33 000 лв., а заедно с Mastercard® ОББ добави средства и дари общо 200 000 лв. на ВМА в София за модернизиранието на специализираната ѝ лаборатория.

Още 120 000 лв. бяха дарени на 8 болници в страната за борбата с пандемията. Средствата бяха събрани от две инициативи, проведени съвместно от ОББ и Mastercard®, и бяха разпределени между болнични заведения, ангажирани в лечението на коронавирус в Благоевград, Бургас, Пловдив, Стара Загора, Габрово, Видин, Русе и Варна.

## Безплатни застраховки за медиците на първа линия

ДЗИ застрахова безплатно медицинските служители и друг персонал, работещи в медицински заведения, където се извършва лечение на коронавирус в София. Инициативата се организира в партньорство с Българския лекарски съюз. Общият брой на застрахованите медици е 1 116 човека, а към днешна дата изплатените обезщетения са 31 – в размер на 40 000 лв.

## Дарения към Българска хранителна банка

Служителите на ДЗИ организираха вътрешна инициатива за даряване на средства за борба с последиците от пандемията. Над 70 служители на компанията се отказаха от дневните си надбавки за храна и транспорт и събраха внушителната сума от 8 684 лв. Средствата бяха предоставени по сметката на Българската хранителна банка и ще бъдат изразходвани за закупуване и доставка на хранителни продукти на нуждаещите се.





# финансова грамотност

## Аз съм ИЗИ

През пролетта на 2020 г. бе даден старт на уебсериала „Аз съм ИЗИ“, създаден от екипа на NetInfo с подкрепата на ОББ. В унисон с вярата на ОББ в младите и желанието на банката да бъде близо до тях, участието на ОББ в сериала цели да повиши финансовата грамотност на младото поколение. Сюжетът на тийн поредицата представя живота на група младежи, които се сблъскват с поредица от житейските ситуации, в това число и финансови дилеми и проблеми. Сериалът вече може да се похвали с над 900 000 гледания.

## ОББ и Фондация VCause с нова програма за финансова грамотност за деца

ОББ, фондация VCause и фондация „Дечица“ стартираха обучения по програмата „Моите финанси“ на ОББ, която има за цел подобряването на финансовата грамотност на деца и младежи до 18 г. На този етап в програмата ще бъдат включени деца, настанени в центрове за резидентни грижи, които имат нужда от повече знания и умения за планиране на личните финанси и отговорно поведение при взаимодействие с банки и кредитни институции. Децата от ЦНСТ Врбница бяха първите, които имаха възможност да развият умения чрез новата занимателна игра за финансова грамотност „Всички парички“. Образователната инициатива е част от програмата „Моите финанси“ на ОББ в партньорство с фондация VCause.

## Гордея се с труда на моите родители

„Гордея се с труда на моите родители“ е проект с кауза, организиран от Българската мрежа на Глобалния договор на ООН. Той запознава децата с най-разнообразни професии. Осмото издание на инициативата се проведе изцяло онлайн. Участието на КВС Груп в България в проекта е своеобразен начин да засвидетелстваме благодарност към своите служители, предоставяйки им възможността да представят уменията и работното си ежедневие си пред най-важната публика – техните деца. Служителите на ОББ по достъпен и забавен начин представиха какво е да си банкер, за какво се грижим и как банките помагат на обществото. Като част от кратко образователно видео те запознаха аудиторията с интересни факти за парите, какво общо имат рицарите с историята на парите, коя е първата българска банкнота, как да спестяваме и кои са основните банкови продукти.







## околна среда

За да ограничим нашето пряко и косвено въздействие върху глобалното затопляне, стартираме общогрупова програма за намаляване на собствения ни отпечатък върху околната среда. През 2015 г. КВС Груп се ангажира да намали въглеродните емисии, които произвежда с поне 20% до 2020 г. (спрямо 2015 г.). Преведохме тази цел в планове за действие във всяка държава, в която развиваме дейност. Тъй като изпреварвахме графика, решихме през 2018 г. да повишим целта си до -25% до 2020 г. В сравнение с 2015 г. Потвърждавайки нашия ангажимент, отидохме дори по-далеч, поставяйки си за цел да намалим на въглеродния ни отпечатък и да достигнем до 0 CO<sub>2</sub> емисии през 2050 г. През 2015 г. общите въглеродни емисии, произведени от КВС Груп в България са: 16 880 тона CO<sub>2</sub>. През 2019 г., благодарение на горепосочените инициативи и проекти, вече сме -55%. Чрез оптимизиране на процесите, нововъведения във всяка сфера на работата ни и ангажиране на служителите ни ще намалим въглеродните емисии до: -71% през 2030 г.; -85% през 2040 г.; -100% през 2050 г.



### Енергоспестяващи инсталации

Като част от ангажимента на КВС Груп за увеличаване на зелената електроенергия и намаляване на въглеродните емисии, в центъра за обслужване на клиенти на ДЗИ в столичния квартал Орландовци заработи и фотоволтаична централа. Тя произвежда 34 MWh годишно, което представлява близо 20% от общото потребление на втората по големина централа на ДЗИ, а спестената електроенергия е достатъчна за задоволяване на нуждите на едно среднестатистическо домакинство за над 10 години. Соларните панели, които се намират в ДЗИ Орландовци, са произвели 22 MWh през 2020 г.

Благодарение на соларните панели, разположени на покрива на сградата на ДЗИ, въглеродният отпечатък на компанията ще бъде намален с 18 тона CO<sub>2</sub> годишно. Фотоволтаичната инсталация е поредната стъпка, която ДЗИ предприема към изпълнението на ангажимента си към обществото. Останалите 82.5% от енергийните нужди на административната сграда в кв. Орландовци и на ОББ Милениум център се захранват със закупуването на 100% зелена електроенергия, произведена от възобновяеми източници.

### Електрически тротинетки

През 2020 г. КВС Груп в България закупи 2 електрически тротинетки, в унисон с усилията на КВС Груп за намаляване на негативното въздействие върху природата. Чрез тях служителите на Групата могат да използват алтернативен транспорт за придвижване в град София. Електрическите тротинетки са допълнение към вече закупените електрически коли и велосипеди, които също са на разположение на служителите.

### Фонд за устойчиви градове

„Фонд за устойчиви градове“ (ФУГ) обединява опита и експертизата на ОББ с тази на Фонд за устойчиво градско развитие, ФОНД ФЛАГ и Българска консултантска организация. ФУГ предлага преференциалния условия за кредитиране на общини, корпоративни и малки и средни предприятия, чиито проекти допринасят за устойчивото развитие на градските региони или за развитието на туризма и запазването на културното богатство в София и Южна България. Сумата, която ще бъде предоставена на крайните получатели, се очаква да достигне почти 350 млн. лв. ФУГ е одобрил финансиране за близо 83 млн. лв. за 27 проекта.

### COSME „Зелен лизинг“ – ОББ Интерлиъз

Като част от новите си продукти по COSME – ОББ Интерлиъз стартира през ноември 2020 г. продажбите на така наречения „Зелен лизинг“, който финансира закупуването на електрически/хибридни автомобили и/или оборудване.

## Отговорно поведение

### Обучения и семинари по Risk култура

1. Въвеждащи обучения за нови служители, срещи дискусии със служителите в ЦУ и в Клонова мрежа на Банката на тема Risk култура – „Операционен риск“, „Отговорно поведение“ и „Информационна сигурност“.
2. Събитията се осъществяват съгласно предварително утвърден годишен план и в условията на усложнена епидемиологична обстановка продължават да се провеждат, но виртуално.
3. Измерваме нивото на Risk култура чрез тестове и въпросници.

### Образователни материали

Образователните материали, използвани за обучения и семинари по риск култура, се актуализират регулярно:

1. С информация за риска от неподходящо поведение и как да го избягваме;
2. Със списък от вътрешно-банкови документи, които дефинират конкретни очаквания спрямо отговорното поведение на служителите и мениджърите;
3. Чрез включване на дилеми относно отговорното поведение – ситуации от професионалния живот на банковия служител, в които сме поставени на кръстопът, пред избор, и в които трябва да идентифицираме кое е отговорното поведение и съответно, съзнателно да се придържаме към него.

### Информационен бюлетин по съответствие

Всяко тримесечие дирекциите „Съответствие“ в КВС Груп издават бюлетин по съответствие, който информира служителите за рисковете, свързани с неподходящо поведение (Conduct risk), етика и измами, защита на личните данни и др. С цел по-добро разбиране на темите, се описват конкретни ситуации и се дават примери от практиката.

### Информационна седмица относно измамите

Инициатива, проведена едновременно във всички дружества на КВС в седмицата 7-11 декември, с идеята представяне на важността на темата „измамите и борбата срещу тях“ по нетрадиционен, забавен и достъпен начин, включително с нестандартни видеа, комикси и казуси. Седмицата завърши с редовния вече тримесечен бюлетин на координационното Звено за борба с измамите в Дирекция „Съответствие“.

## Дарителството в КВС Груп

### Благотворителни базари за Коледа и Великден

През 2020 г. традиционното провеждане на благотворителни базари по случай Коледа и Великден бе дигитализирано. Специално организирани игри и инициативи зареждаха служителите с празнично настроение, а за всеки, участвал в игрите, КВС Груп дава по 5 лв. на избрана от служителя кауза. Бенефициентите бяха сдружение „Обединени за милосърдие“ към ОББ и фонда, набиращ средства за каузата „История с бъдеще – Висше образование за повече български деца“ на ДЗИ. 2000 служители, заедно с техните семейства, се включиха в двата базара и събраха обща сума над 10 000 лв.



# Наградите ни през 2020 година

## Годишен знак за доброволчество и дарителство от работното място

- Златен знак за развитието на програми за редовно дарителство от работното място сред служителите
- Сдружение „Обединени за милосърдие“ – Годишен знак за най-отдаден екип, допринесъл за развитието и популяризирането на дарителството и доброволчеството на работното място

## Награди „Банкер на годината“ 2020 г.

- Петър Андронов, главен изпълнителен директор на ОББ

## Международна класация на списание Global Finance

- ОББ – най-сигурната банка в България за 2020 г.

## Награди „Застрахователи за обществото“

- I място за „Предоставяне на безплатна застрахователна защита на медиците на първа линия в борбата срещу COVID-19 и дигитализиране на основни процеси за своите клиенти“ на ДЗИ

## Primum Inter Pages, организиран от Бизнес клуб „Белгия-България-Люксембург“

- Специалната награда на журито

## Министерство на финансите

- Почетна грамота за първичен дилър, закупил най-много ДЦК за сметка на клиенти през 2020 г.
- Почетна грамота за първичен дилър, придобил най-много ДЦК на първичния пазар през 2020 г.

## Алманах на успешните бизнес казуси в България

- Специална награда за устойчиво развитие на бизнеса в България.

## Годишните награди Employer Branding 2020

- I място „Employer Branding PR кампания“ – „Екип Синьо преминава на зелено“
- I място „Employer Branding иновация“ – „Лабораторията за иновации на КВС Груп Surf Studio“
- II място „Employer Branding събитие“ – „ОББ Вертикален марафон“
- III място „Employer Branding Video“ – „ДЗИ Скорост“

## „Най-зелените компании в България“ на b2b Media

- I място за „Екип Синьо преминава на зелено“ в категорията „Зелена PR кампания“
- I място за „Експресната дигитализация на услугите на КВС в полза на клиента по време на извънредното положение, породено от пандемията Ковид-19“ в категорията „Устойчиви политики в Ковид-19“

## b2b Media Awards

- Голямата награда „Иновация в криза“
- I място „Иновативна идея на годината“ за „Стани клиент на ОББ изцяло дистанционно“
- I място „Бизнес идея на годината“ за „Стани клиент на ОББ изцяло дистанционно“
- I място „Иновация в маркетинга“ за иновативната изложба „Дигитално мастило“
- „Бизнес лидер на годината“ – Кристоф Де Мил
- II място „Иновативен проект“ за груповото събитие Group Inspiration Day, реализирано едновременно в 6 държави от КВС Груп
- I място „Иновация в PR сферата“ за смелата кампания „Черен петък 13-ти“
- I място „Мобилна иновация“ за старта на мобилното приложение eSOS

## IAB Mixx Awards

- I място за ДЗИ „Черен петък 13-ти“ в категорията Digital Sales Campaign
- II място за ДЗИ „Онлайн сигурност“ в категорията Best Native Campaign
- III място за ДЗИ „Черен петък 13-ти“ в категорията Best Lead Generation Campaign

## PR Приз

- I място „Проект за вътрешни комуникации“ – „Екип Синьо преминава на зелено“
- I място „Дигитална кампания или проект“ – Черен петък 13-ти в ДЗИ
- I място „Комуникационен проект за продукт или услуга“ – Дигитално мастило