

КОМЮНИКЕ ЗА НАПРЕДЪКА
на
СИБАНК ЕАД 2015 г.

ИЗЯВЛЕНИЕ ЗА ПОДКРЕПА КЪМ ПРИНЦИПИТЕ НА ГЛОБАЛНИЯ ДОГОВОР НА ООН

Уважаеми заинтересовани страни,

като организация - член на Глобалния договор на ООН от 2015 г. СИБАНК заявява намерението си да подкрепя и стриктно да спазва неговите десет основни принципа, които са интегрирани и в политиката ни за корпоративна социална отговорност.

В тази връзка за мен е удоволствие да ви представя първия съвместен доклад към обществото на СИБАНК и ДЗИ. С него бихме искали да заявим дългосрочните си намерения както към служителите, клиентите и обществото, така и към спазване на ангажиментите, които имаме като член на Българската мрежа на Глобалния договор. Даваме си сметка, че това е дълъг процес, на който ние сме в самото начало, но за нас е важна визията и амбицията да бъдем едни най-добрите компании в това отношение на българския пазар.

С уважение:



Петър Андронов
Главен изпълнителен директор на СИБАНК ЕАД
Кънтри мениджър на KBC Group за България

ДЗИ И СИБАНК
ДОКЛАД КЪМ ОБЩЕСТВОТО | 2014





СЪДЪРЖАНИЕ

- 3 ОБРЪЩЕНИЕ ОТ КЪНТРИ МЕНИДЖЪРА НА KBC GROUP ЗА БЪЛГАРИЯ
- 5 СЪВМЕСТНО ИЗЯВЛЕНИЕ НА КЪНТРИ КОМИТЕТА ЗА КСО
- 6 ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА, ЧЛЕНСТВО, АКЦИОНЕРИ
- 10 ОТГОВОРНОСТ КЪМ КЛИЕНТИТЕ
 - Ориентираност към клиента
 - Откритост и прозрачност
 - Достъп на хора с увреждания
 - Продукти и услуги
- 14 ОТГОВОРНОСТ КЪМ ОБЩЕСТВОТО
 - Подкрепа на местно ниво
 - Финансово образование и култура
 - Деца и младежи
- 22 ГРИЖА ЗА ОКОЛНАТА СРЕДА
 - Зелени инициативи
 - Зелени продукти
- 24 ОТГОВОРНОСТ КЪМ СЛУЖИТЕЛИТЕ
 - Развитие на човешките ресурси, управление на знанието
 - Кариерно планиране и развитие
 - Стажантски програми
 - Придобивки
 - Равенство между половете
 - Статистика за служители
 - Доброволци
 - Приятна работна атмосфера
 - Вътрешна комуникация
 - Фонд за солидарност
 - Футболен отбор
- 33 ОТГОВОРНОСТ СПРЯМО ДОСТАВЧИЦИТЕ
 - Политика спрямо доставчиците
- 34 НАГРАДИ И ОТЛИЧИЯ
- 35 ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ
 - Нашите резултати
 - Избрани резултати от проучвания за репутация и NPS



ОБРЪЩЕНИЕ ОТ КЪНТРИ МЕНИДЖЪРА НА KBC GROUP ЗА БЪЛГАРИЯ

Уважаеми читатели,

За мен е удоволствие да ви представя първия съвместен Доклад към обществото на СИБАНК и ДЗИ като част от белгийската банково-застрахователна група KBC.

Социалната отговорност в нашата група е дефинирана не като Corporate Social Responsibility, а като Corporate Sustainability and Responsibility. Ние споделяме разбирането, че социалната отговорност е не просто една от дейностите на компанията, а философията за правене на бизнес. Всеки бизнес има за цел да се развива и печели, но това развитие трябва да залага на открити, честни, устойчиви и дългосрочни отношения с клиентите, служителите и обществото. Даваме си сметка, че това е дълъг процес, който изисква сериозни усилия за промяна в корпоративната култура и с гордост и удовлетворение можем да кажем, че първата стъпка е направена.

KBC е група с над 37 000 талантиливи служители, работещи в различни държави и споделящи обща корпоративна култура. Ключов елемент в тази култура е разбирането за дългосрочната отговорност на бизнеса за по-добър и устойчив свят. Близо 2500-те служители на KBC България от СИБАНК и ДЗИ са мотивирани и въввлечени пряко в социално-отговорните инициативи и дейности на местно ниво.

2014 година беше изпълнена с предизвикателства както за банковата сфера, така и за застрахователната. Тези предизвикателства за нашите две компании бяха възможност да покажем професионализъм и стабилни позиции в сферите, в които оперираме. Клиентите на ДЗИ и СИБАНК се увериха, че имат сигурен партньор, на когото могат да разчитат. Умението ни да се вслушваме в препоръките и съветите на нашите клиенти ни помогна да опростим процесите и да бъдем по-бързи и гъвкави в обслужването. Следвайки тенденциите, развихме онлайн услугите си и станахме много по-достъпни.

Изпълнихме поетите ангажименти към служителите си и постигнахме сериозен ръст в тяхната удовлетвореност и ангажираност. Реализирахме редица социално-отговорни проекти и постигнахме висока степен на доброволчество сред служителите, за което получихме престижни отличия. Разбира се, имаме още много работа в редица аспекти на социалната отговорност, но сме мотивирани и амбицирани през 2015 г. да постигнем много повече.

В този първи Доклад към обществото се постаряхме да покажем открито нашата дейност с нейните силни и слаби страни и вярваме, че вие – нашите клиенти, партньори и приятели, споделяте стремежите и усилията ни за промяна и по-добра среда за живот в България.

С най-добри пожелания,

Петър Андронов

Кънтри мениджър на KBC за България и

Главен изпълнителен директор на СИБАНК



СЪВМЕСТНО ИЗЯВЛЕНИЕ НА КЪНТРИ КОМИТЕТА ЗА КСО

Уважаеми читатели,

Първият Устойчив доклад на ДЗИ и СИБАНК е факт. Той е материалното изражение на нашите съвместни усилия и работа през изминалите няколко години, насочени както към бизнеса ни, така и към устойчивото и отговорно отношение към обществото.

Стремежът ни е да изграждаме и поддържаме успешни, ценени и уважавани компании в лицето на ДЗИ и СИБАНК, като за целта ще трябва да се развиваме по различен начин. Да бъдем компании, с които всички ние да се гордеем: нашите клиенти, нашите служители, акционерите и общностите, в които работим – това е нашата цел.

Стремим се към етичен, отговорен начин за поведение в бизнеса, благодарение на който можем да спечелим доверието на нашите партньори.

Вярваме в личния пример на всеки един от нас - всеки служител е посланик на брандовете СИБАНК и ДЗИ и на техните ценности. Репутацията ни се базира на нашите решения и действия - във всеки офис, всеки ден, при всяко взаимодействие с нашите клиенти - индивидуално или като екип. Разбира се, ние сме бизнес организации и печалбата е важна, въпросът е как развиваме бизнеса си и това ни отличава, защото в нашите цели винаги на дневен ред остава приносът към обществото. При реализирането на социално отговорни проекти, СИБАНК и ДЗИ се водят от разбирането, че успехът на компаниите зависи от успешното развитие на обществото. Развитието на децата и младите хора в България е един от приоритетите на нашите социални дейности. Цел на нашите две организации е да допринесем и за повишаване на информираността и финансовата култура на съгражданите ни и най-вече на подрастващото поколение.

Искрено Ваши,

Коста Чолаков

Председател на Комитет по Корпоративна устойчивост и отговорност на КВС България,
Председател на УС и Главен изпълнителен директор на ДЗИ

Франк Янсен

Заместник – председател на Комитета по корпоративна устойчивост и отговорност на КВС България, Кънтри финансов директор на КВС за България и изпълнителен директор на СИБАНК



ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА, ЧЛЕНСТВО, АКЦИОНЕРИ

КЪНТРИ КОМИТЕТ НА КВС БЪЛГАРИЯ

ПЕТЪР АНДРОНОВ

Председател на Кънтри комитета на КВС group за България, Кънтри мениджър на КВС group за България, Председател на УС на СИБАНК, Главен изпълнителен директор на СИБАНК

КОСТА ЧОЛАКОВ

Заместник - кънтри мениджър на КВС group за България, Председател на УС и Главен изпълнителен директор на ДЗИ

ФРАНК ЯНСЕН

Член на Кънтри комитета на КВС group за България, Кънтри финансов директор, член на УС на СИБАНК, Изпълнителен директор Финанси на СИБАНК

ГЕЕРТ ДЕ КЕГЕЛ

Член на Кънтри комитета на КВС group за България, член на УС на ДЗИ и Изпълнителен директор на ДЗИ

СВЕТЛА ГЕОРГИЕВА

Член на Кънтри комитета на КВС group за България, Кънтри директор Риск, член на УС на СИБАНК, Изпълнителен директор риск на СИБАНК

МИЛЕН ГЛУШКОВ

Член на Кънтри комитета на КВС group за България, Член на УС на ДЗИ и Изпълнителен директор Финанси и риск на ДЗИ

КРИСТОФ ДЕ МИЛ

Член на Кънтри комитета на КВС group за България, Член на УС на СИБАНК, Изпълнителен директор на СИБАНК



УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ НА ДЗИ

КОСТА ЧОЛАКОВ

Председател на УС на ДЗИ, Главен изпълнителен директор на ДЗИ, Член на Кънтри тийма на KBC group за България, Председател на Кънтри тийм ЧР и CSR за България

МИЛЕН ГЛУШКОВ

Член на УС на ДЗИ, Изпълнителен директор Финанси и риск на ДЗИ, Член на Кънтри тийма на KBC group за България

ГЕЕРТ ДЕ КЕГЕЛ

Член на УС на ДЗИ, Изпълнителен директор на ДЗИ, Член на Кънтри тийма на KBC group за България

ДИАНА СТОЙНОВА

Главен търговски директор

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ НА СИБАНК

ПЕТЪР АНДРОНОВ

Председател на УС на СИБАНК, Главен изпълнителен директор на СИБАНК, Председател на Кънтри комитета на KBC group за България, Кънтри мениджър на KBC group за България

ФРАНК ЯНСЕН

Член на Кънтри комитета на KBC group за България, Кънтри финансов директор, член на УС на СИБАНК, Изпълнителен директор Финанси на СИБАНК

СВЕТЛА ГЕОРГИЕВА

Член на Кънтри комитета на KBC group за България, Кънтри директор Риск, член на УС на СИБАНК, Изпълнителен директор Риск на СИБАНК

КРИСТОФ ДЕ МИЛ

Член на Кънтри комитета на KBC group за България, Член на УС на СИБАНК, Изпълнителен директор на СИБАНК

ХРИСТИНА ФИЛИПОВА

Прокурист на СИБАНК

НАДЗОРНИ СЪВЕТИ НА ДЗИ И СИБАНК

СЪВЕТ НА ДЗИ

ЛЮСИЕН ХЕЙСЕНС

Председател на НС

ЙОХАН ДЕМЕН

Член на НС

ГРИГОРИЙ ВАЗОВ

Член на НС

СЪВЕТ НА СИБАНК

ЛЮСИЕН ХЕЙСЕНС

Председател на НС

МАРТИН ЯРОЛИМ

Член на НС

КРИСТИН ВАН РЕЙСЕНГЕМ

Член на НС

ЯН ГЕЙЗЕЛС

Член на НС



СОБСТВЕНОСТ И СТРУКТУРА

ДАННИ ЗА ТЪРГОВСКАТА СТРУКТУРА НА ДЗИ

От 2007 г. ДЗИ и СИБАНК са част от белгийската банково-застрахователна група КВС.

СТРУКТУРНА ЕДИНИЦА	БРОЙ
Региони	11
Главни агенции	28
Агенции	29
Офиси	25
Агентски офиси	48
ОБЩО ТОЧКИ НА ПРОДАЖБА	130

Благодарение на отлично развитата дистрибуционна мрежа ДЗИ достига до клиентите си на територията на цялата страна.

ДАННИ ЗА ТЪРГОВСКАТА СТРУКТУРА НА СИБАНК

СИБАНК има широко разгъната клонова мрежа в цялата страна със 103 точки на продажба, включващи 30 клона и 73 офиса, както и 97 каси за обслужване на клиенти.

СТРУКТУРНА ЕДИНИЦА	към 31.12.2013 г. (брой)	към 31.12.2014 г. (брой)
Клон	29	30
Офис	77	73
Отдалечено работно място (ОРМ)	110	97

ЧЛЕНСТВА

ДЗИ Е ЧЛЕН НА

- Асоциация на Българските застрахователи
- Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ)
- България, Белгия, Люксембург бизнес клуб

СИБАНК Е ЧЛЕН НА

- Асоциация на банките в България
- Български форум на бизнес лидерите
- България, Белгия, Люксембург бизнес клуб
- Фондация „Атанас Буров“
- Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ)
- Сдружение „Българска мрежа на Глобалния Договор на ООН“
- Българо – китайска промишлена камара

ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ НА ДЗИ И СИБАНК

КЛИЕНТИ

Съществуващи клиенти
Клиенти с оплаквания
Потенциални клиенти

ОБЩЕСТВО

Широка общественост
Местни общности
Правителство
Местни власти
Регулаторни органи
Неправителствени организации
Бизнес организации

СЛУЖИТЕЛИ

Служители на ДЗИ и СИБАНК
Бъдещи служители
Студенти

ДОСТАВЧИЦИ

МЕДИИ – НАЦИОНАЛНИ И РЕГИОНАЛНИ

ФИНАНСОВИ АНАЛИЗАТОРИ

АКЦИОНЕРИ НА КВС





ОТГОВОРНОСТ КЪМ КЛИЕНТИТЕ

КЛИЕНТСКИ ОРИЕНТИРАН ПОДХОД

ДЗИ и СИБАНК споделят разбирането, че корпоративната социална отговорност е не просто една от дейностите на компанията, а ДНК на самия бизнес. Мисията ни е да правим бизнес по отговорен и етичен начин, поставяйки във фокуса на нашето внимание клиента, познавайки потребностите му и предлагайки най-добрите решения в правилния момент и по възможно най-удобния за него начин.

Стратегията ни е да се развиваме и растем като най-предпочитаните банка и застраховател на пазара, създаващи дългосрочни и устойчиви отношения със своите клиенти и предлагащи им нови и иновативни продукти, достъпни 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

ОТГОВОРЕН МАРКЕТИНГ

В чувствителна сфера, каквато са финансите, достъпната и коректна информация е в основата на доверието на клиента. СИБАНК и ДЗИ комуникират ясно, прозрачно и на разбираем език със своите клиенти. Нашите маркетингови материали са правно издържани, честни и обективни, без дребни шрифтове и скрити послания.

ДОСТЪПНОСТ ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

Ние полагаме усилия да осигурим равноправен и безопасен достъп до нашите офиси за хората с физически увреждания. При избора на нова локация за офис на СИБАНК едно от определящите условия е именно достъпност за хората с увреждания. В момента от общо 100 банкови салона, 53% са с осигурен такъв достъп, за останалите се търси решение.

ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

ДЗИ и СИБАНК разработват услуги и продукти, чиято цел е да отговорят в максимална степен на променените очаквания на съвременния клиент и предизвикателствата, които дигитализацията във всички направления поставя пред нас.

Основните насоки, в които работим, за да развиваме този клиентски ориентиран подход, са:

Изучаване на нагласите и очакванията на клиентите чрез провеждане на пазарни проучвания от няколко типа: проучвания относно нагласи към определени групи продукти; предварителни тестове за нови продукти; фокус групи, обратна връзка от клиенти, преминали през процес по обслужване на щети; клиентска удовлетвореност и други.

Усъвършенстваме обслужването на оплаквания от клиенти – проектът на ДЗИ включва промени в процедурата по обслужване на оплаквания и разработване на онлайн модул за регистрация, ескалиране и контрол на обслужването на оплаквания. Очакваният резултат е повишаване качеството на обслужване на клиенти и създаването на единен регистър на всички оплаквания, постъпили в компанията /независимо дали през търговската мрежа, центровете за обслужване на щети, ЦУ, Контактен център или онлайн/. СИБАНК има единно звено за обработване на клиентските оплаквания.

Използване на повече комуникационни канали за директен контакт и обслужване на клиентите – от една страна работим усилено по разработването на нови онлайн услуги за клиенти, от друга страна планираме използването на все повече комуникационни канали – към общия за СИБАНК и ДЗИ Контактен център (24/7) добавихме обслужването на имейли и SMS известяване; предстои въвеждането на уеб чат, онлайн запитвания, социални мрежи и други.

При въвеждането на нов продукт СИБАНК и ДЗИ разработиха Процедура за оценката му за съответствие с основните принципи на политиката за КСО на двете компании:

- **Фокус върху клиента**

Създаване на устойчиви, дългосрочни и взаимно полезни връзки с клиентите, базирани на познаването на тяхната дейност, потребности и очаквания и предлагането на решения, съобразени с бизнес етиката

- **Адаптивност**

Споделяне на ценности; доверие и мотивиране на хората; създаване на конструктивна среда за работа; гордост от бранда и превръщането на служителите в посланици на бранда и неговите ценности

- **Прозрачност**

Ясни и разбираеми условия по продуктите, отчетност

- **Съобразност с местните потребности**

Иновативност; потребности на местната общност; нови бизнес модели и междусекторно сътрудничество

- **Устойчив растеж на бизнеса и обществото**

Социална и екологична отговорност; грижа и подкрепа за местната общност



Съвременните технологии промениха банкирането и новите онлайн услуги навлизат все по-широко в управлението на средствата и ползването на застрахователни услуги.

- **ДЗИ** стартира модулите „Поискай оферта“ и „Статус на щета“ през корпоративния си сайт. Много усилено се работи по онлайн калкулатор за застраховка „Гражданска отговорност“, който цели адекватно позициониране на ДЗИ в онлайн пространството. Следващи услуги в планирането са „Онлайн плащания на премии“, „Поръчка на застраховка „Гражданска отговорност“ и онлайн застраховка „Помощ при пътуване“. Всички онлайн услуги за клиенти се развиват в координация с колегите от СИБАНК, за да гарантираме разпознаваемост на принадлежността ни към една финансова група КВС и обща корпоративна идентичност.

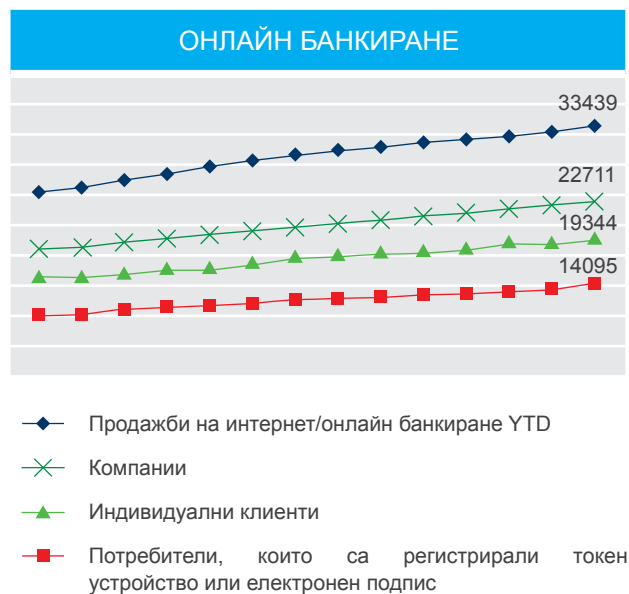
- **СИБАНК** разработи нов уеб сайт, който отговаря на най-новите тенденции за интерактивен контакт с клиента. Чрез него може да заявите онлайн кредит или да се свържете чрез чат и скайп с Контактния център и да получите необходимата консултация.

- **Съвместният контактен център на СИБАНК и ДЗИ** беше открит през юли 2014 г. и обслужва клиентите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Клиентите могат не само да получат информация, да направят запитване или да подадат сигнал, но и да направят предварителна консултация по отношение на конкретни продукти и услуги.

За периода юли 2014 г. - февруари 2015 г. Контактният център на ДЗИ и СИБАНК е приел и обработил над 28 159 обаждания на клиенти и 3 284 запитвания по имейл.

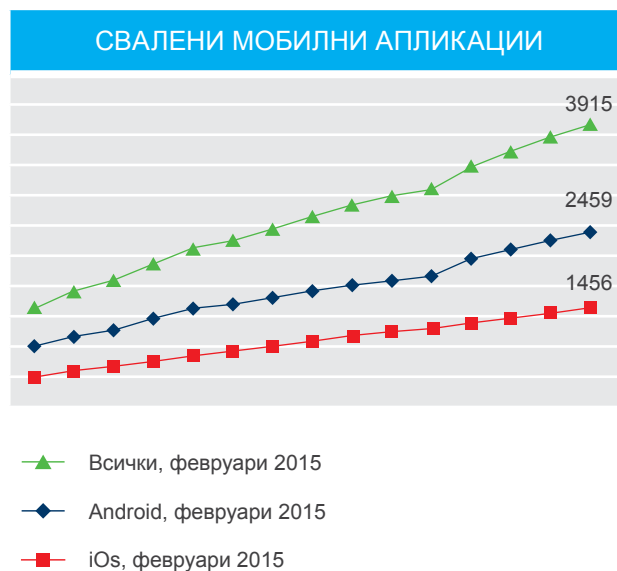
Онлайн банкиране

Онлайн банкирането осигурява сигурен и неограничен достъп до средствата на нашите клиенти и СИБАНК инвестира непрекъснато в подобрения на услугата с цел удобството на клиента.



Мобилно банкиране (апликации за Android and iOS)

Статистиката показва увеличение на ползването на мобилните устройства с цел банкиране и за да отговори на динамично променящите се потребности на клиентите, СИБАНК периодично актуализира мобилните си приложения.



СИБАНК

ДЗИ



- **С цел максимално улеснение на клиентите**

в ползването им на кредитни и дебитни карти СИБАНК издаде първата Debit MasterCard Business, надградена с технологията PayPass за безконтактни плащания. Това е най-новият продукт на международната картова организация MasterCard за корпоративни клиенти, който обединява в едно характеристиките на кредитните и дебитните продукти. За разлика от стандартните дебитни карти, Debit MasterCard Business PayPass се отличава с възможността за извършване на трансакции като кредитните

карти – резервации на хотел и/или самолетни билети, наемане на коли в рент-а-кар компании, плащания през Интернет и т.н. Тя се приема като кредитна карта, но клиентът не ползва кредитен лимит, а разполага със собствените си фирмени средства. Продуктът съчетава ниските такси за дебитна карта с по-високите лимити за кредитна.

Следвайки потребностите на клиентите, СИБАНК обнови всичките си карти за физически и юридически лица с новата технология за безконтактно плащане.



СИБАНК активно подкрепя малкия и средния бизнес, използвайки и комбинирайки различни международни и български финансови инструменти с цел предлагане на облекчени условия по кредитите и обезпеченията за МСП бизнеса. Банката има дългосрочна програма за осигуряването на кредити при преференциални условия за МСП и при облекчени изисквания за обезпечение като работи в партньорство с ЕИБ, ЕИФ, ЕБВР и Банката за развитие на СЕ. Благодарение на четирите кредитни линии за над 150 млн. евро, които банка е получила от ЕИБ за последните 7 години, СИБАНК е подкрепила над 500 бизнес проекта при намалена лихва с минимум 0,75% спрямо стандартната цена на кредита. Банката е финансирала над 470 МСП проекта за над 62 млн. евро при намалени на 50% изисквания за обезпечение и лихви с до 2,5% по-ниски от стандартните, използвайки ДЖЕРЕМИ, управляван от ЕИФ. Амбицията на СИБАНК за 2015 година е да осигури преференциално финансиране на МСП за още 100 млн. евро.



ОТГОВОРНОСТ КЪМ ОБЩЕСТВОТО

Като част от белгийската банково-застрахователна група КВС, корпоративната социална отговорност е в основата на философията на СИБАНК и ДЗИ за развитие на устойчив, прозрачен и отговорен бизнес, който поставя като основен приоритет грижата си за служителите, клиентите и обществото като цяло. Цялостната ни комуникационна политика е базирана на чувството за отговорност както към отделния потребител, така и към обществото. В изпълнението на социално-отговорните ни проекти се ръководим от разбирането, че успехът на една компания е обвързан с успешното развитие на средата, в която оперира. Приоритетите в политиката ни за социална отговорност са развитието на децата и младото поколение, спортът като устойчив начин на живот, финансовото образование и култура и подкрепата на местните общности.

ДЗИ

ГРАДУШКАТА

След градушката на 08.07.2014 г. в София ДЗИ обслужи клиентите с приоритет и по оптимален за тях начин. Служители на компанията работиха на пълен капацитет, за да откликнат на гражданите, дошли да заведат щети по автомобилни застраховки. Поради високите летни температури, на чакащите бе осигурена вода, както и медицински представител от ДЗИ. В следствие на силната градушка от 8 юли, Центровете за обработка на щети на ДЗИ в град София работиха с удължено работно време.



ИНИЦИАТИВАТА „НЕ СИ САМ НА ПЪТЯ“

ДЗИ припознава своята социална роля в обществото и подкрепя и инициира редица проекти, свързани с повишаване информираността на гражданите, както в областта на застраховането, така и в направление Пътна безопасност. Два от тези големи проекти са именно „Не си сам на пътя“ и националният конкурс за детска рисунка „Моето ДЗИ“ на тема „Безопасността на пътя“.

В рамките на националната кампания „Не си сам на пътя“ (стартирала през м. май м.г.). ДЗИ напомни на шофьорите да бъдат по-толерантни и отговорни един към друг, за да се намаляват опасните ситуации в трафика на градовете. Кампанията придоби социална значимост и предизвика широка обществена дискусия със стартирането на игра в ефира на радиостанциите N-JOY и Z-Rock, партньори на ДЗИ в инициативата. От 27 октомври до 6 декември 2014 г. Инспектор N-JOY и Агент Z-Rock провокираха слушателите да бъдат наблюдателни, да снимат и да публикуват снимка или видео на нередностите по пътя на специалните микросайтове на кампанията. Регистрирани бяха над 4 000 нарушения, като най-често срещани са неправилно паркиране, нерегламентирани завои и изпреварвания, липса на знак или неправилна маркировка на пътя.

Пътнотранспортните произшествия с тежки последици не са природна стихия, на която не можем да се противопоставим и не са цената, която трябва да платим за ежедневната ни мобилност и забързан начин на живот. Те са бедствие, в резултат на човешки грешки, които могат да бъдат предвиждани и преодолявани с известни усилия.



КАМПАНИЯ ЗА ОТГОВОРНО ШОФИРАНЕ

За да се включи активно в кампанията, ДЗИ въведе стикерите за отговорно шофиране, поставени на служебните автомобили на компанията. Така, при евентуална нередност, всеки гражданин може да сигнализира на посочения върху стикера телефон.

СПОРТНИ ЗВЕЗДИЧКИ

Със „Спортни звездички“ през 2014 г. ДЗИ продължи своята традиция за насърчаване на устойчивия и здравословен начин на живот сред подрастващите и младите хора.

Застрахователната компания даде старт на поредица от спортни празници за ученици под надслов „Спортни звездички“. Над 1000 деца в градовете Бургас, Варна, Пловдив и Стара Загора се включиха в инициативата, насочена към ученици от IV – VI клас.

Изборът на възрастовата група не е случаен – това е периодът на формиране на здравословни и двигателни навици при децата, а формата на провеждане стимулира подрастващите по забавен и неформален начин.

Тези своеобразни спортни празници бяха организирани с помощта на Регионалните инспекторати по образование и общините, като привлякоха както учителите, така и семействата на учениците. Спортните празници се състояха от индивидуални активности и отборни състезания.



Участниците спечелиха атрактивни награди - колела, тротинетки, скейт и уейкбордове и други.



МОЕТО ДЗИ – НАЦИОНАЛЕН КОНКУРС ЗА ДЕТСКА РИСУНКА

800 ученици от цялата страна рисуваха по темата „Безопасността на пътя с ДЗИ“. Конкурсът за детска рисунка „Моето ДЗИ“ стартира преди 6 години като вътрешна инициатива за децата на служителите. Във времето стана традиционен, а поради големия интерес през 2014 г. бе взето решение да излезе в национален мащаб.



Конкурсът бе отворен за ученици на възраст от 6 до 14 години, като всеки участник имаше право да представи една творба - живописна или графична, на тема: „Безопасността на пътя с ДЗИ“. Творбите бяха оценявани от тричленно жури, като 10 най-добри получиха специална награда, не само за авторите, но и за техните училища: пособия за рисуване за целия клас.

СИБАНК

ФИНАНСОВА КУЛТУРА И ГРАМОТНОСТ

- **CIBANK Universe** е игрова апликация с образователна цел за всички, които имат желание да развиват и усъвършенстват финансовите си познания по забавен и интересен начин. Целта на играта е да предостави възможност на всички да научат повече за банково-застрахователните продукти под формата на уникално изживяване и връзка между виртуалния и реалния свят. Играейки, потребителят се учи на отговорност и самостоятелно вземане на решения, като следва реални моменти от живота в изключително забавна виртуална среда – от получаване на джобни пари от родителите до управление на личните финанси и застраховане на имущество. Безплатната апликация не



обвързва потребителите с използването на продукти и услуги на банката и представлява иновативен подход за ангажиране на повече млади хора, които се увличат по дигиталните технологии и новите форми на интерактивно обучение. Любопитните мини-игри развиват полезни качества и поощряват взимането на важни финансови решения. CIBANK Universe е част от по-широката програма за финансова грамотност и култура на младото поколение, по която банката работи.

- Информационно – разяснителна кампания на СИБАНК и MoitePari.bg за ползването на ипотечни кредити



През април 2014 г. бяха обявени резултатите от проучване сред 1 394 потребители на www.MoitePari.bg за техните нагласи, относно ипотечните кредити. На база получените резултати, MoitePari.bg и СИБАНК стартираха информационно-образователна кампания за ипотечни кредити. Инициативата имаше за цел да се обърне внимание на потребителите върху особеностите на продукта, които трябва да се имат предвид, както при избора, така и при ползването му. Кампанията съвпадна по време с приемането на промените в Закона за потребителския кредит и помогна на хората по-добре да се запознаят с тях. В рамките на три месеца бяха подготвени и разпространени различни информационно-аналитични материали, достъпни за медиите и всички потребители на www.MoitePari.bg.

- **„Ипотечен съветник“** - за да улесни потребителите при кандидатстването и ползването на ипотечни кредити, СИБАНК разработи и представи на корпоративната си страница „Ипотечен съветник“.

- **С цел подпомагане информираността на малкия и среден бизнес** по отношение на европейските програми за финансиране, СИБАНК организира „Дни на отворени врати“ в клоновете на банката в страната, на които с помощта на специално поканени консултанти разясни особеностите на програмите и изискванията при кандидатстване.

- **СИБАНК** в партньорство с водещи икономически медии организира поредица от бизнес форуми, които имаха за цел да помогнат на бизнеса да се ориентира в тенденциите на пазара и да ги информира относно различните финансови механизми в подкрепа на МСП.



- **Икономически форум**

„България и светът в развитие“ съвместно със списание „Мениджър“ – над 100 компании имаха възможност да научат повече за индустриите на растежа, успешните бизнес практики в България и инструментите за финансиране на инвестиционни проекти.

- **Икономически форум на КВС**

Ролята на международните финансови инструменти за подпомагане на МСП бизнеса в

Европа – 70 малки и средни компании участваха във форума и получиха актуална информация относно еврофинансирането в периода 2014 – 2020 г. Лектори бяха представители на ЕК в България, на Европейската инвестиционна банка (ЕИБ), Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ), Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР) и на Съвета на Европейската банка за развитие.



- **Конференция за банкова стабилност 2014**

Главният изпълнителен директор на СИБАНК представи тенденциите в развитието на банковия сектор и ролята на банките за устойчив растеж.



- **Младежки икономически форум 2014**

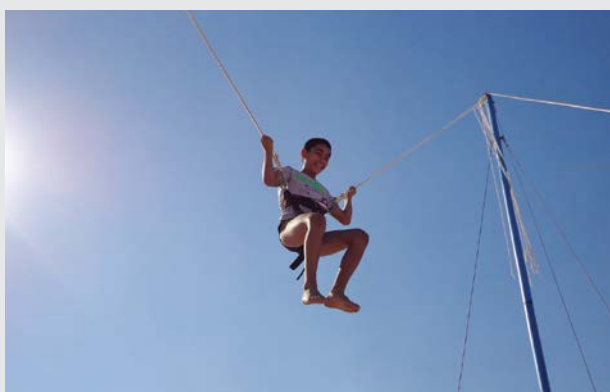
Да започнеш бизнес в България – Главният изпълнителен директор на СИБАНК представи пред студентите възможностите за бизнес в България и ролята на банките за подпомагането на стартиращ бизнес.

- **Ролята на финансовите директори за развитието на компанията** – в партньорство с Investor.bg СИБАНК организира веднъж годишно кръгла маса с финансовите директори на компании и дискутира актуални теми, свързани с инвестиции и осигуряване на финансиране чрез комбинирането на различни финансови инструменти.

ПРОЕКТИ В ПОДКРЕПА НА ДЕЦАТА И ПОДРАСТВАЩОТО ПОКОЛЕНИЕ

• Синьо лято

СИБАНК организира най-мощната до момента доброволческа кампания, в която се включиха не само служителите на компанията, но и техните семейства. Инициативата „Синьо лято“ помогна на 185 деца от 5 социални домове в страната да прекарат своята морска ваканция със самочувствие и настроение. Всяко от тези деца получи лично подготвен от семейството на наш служител подаръчен пакет с всички необходими



дрехи и принадлежности за почивка на море. Допълнително банката закупи фотоапарати и игри. Основната цел на проекта „Синьо лято“ е да промени подхода към децата от детските домове, прилагайки персонално отношение към тях и ангажирайки лично служителите и техните семейства към каузата за интегриране на тези деца в обществото.

Проектът „Синьо лято“ беше отличен с престижната награда „Engage“ на Международния форум на бизнес лидерите.

- **За зимния период банката, съвместно с нейния клиент** – фирмата за производство на обувки „Колев и Колев“, осигуриха на децата от тези домове ботуши и обувки.

• Великденски работилници за децата от домовете

На Велики четвъртък СИБАНК организира Великденски работилници за боядисване на яйца, в които се включиха 75 деца на служители на банката и 170 деца от социални домове в Пловдив, Шумен, Русе, Хасково, Габрово и София. Работилниците протекоха едновременно в детски увеселителни центрове в страната, а в София една от заседателните зали на централата на банката беше преобразена от аниматорите в истински парти център. Събитието в Централното управление промени обичайната банкова атмосфера и създаде празнично настроение сред самите служители, които се присъединиха към децата и показаха завидни умения във великденската украса.

• “Българската Коледа”

СИБАНК е сред най-големите корпоративни дарители в благотворителните кампании „Българската Коледа“ - 2012, 2013 и 2014 година. В кампанията се включват служителите с лични дарения, като банката удвоява събрана от тях сума.

- **„Да обиколим света за 1 ден“**

Служителите на СИБАНК и техните деца се включиха в международната благотворителна инициатива на групата на хотелите Хилтън в Европа. Идеята е на два пъти в рамките на един ден всички участници сумарно да изминат разстоянието от 40 075.16 км (една обиколка на Земята). Целта е повече от благородна – със събраните средства, тук в България, ще се подпомогнат младите хора в нужда и деца в неравностойно положение.



ПОДКРЕПА НА МЕСТНИТЕ ОБЩНОСТИ

- **Чиста и уютна София**

СИБАНК традиционно подкрепя усилията на Столична община за превръщането на София в добро място за живеене. През 2014 година близо 50 служители, заедно с ръководството на банката, се включиха в пролетното почистване на столицата като боядисаха пейките в Южния парк.



СИБАНК е традиционен дарител на общината и по проекта за боядисване на уличните стълбове със специална антиплакатна боя, която не позволява лепене на обяви и плакати. Досега са боядисани 125 стълба в района около пл. „Света Неделя“ и около Софийския университет, бул. „Мария Луиза“ и ул. „Екзарх Йосиф“. Проектът е уникален и се изпълнява по чешка технология с материали, сертифицирани от ЕС. Подобни проекти да реализирани в центровете на Париж, Прага и Лондон, а в България освен София, технологията се прилага и в Бургас, Пазарджик и Ямбол.

- **Подкрепа на бедстваща община Мизия**

Вследствие на обилните валежи придошлата река Скът заля община Мизия и наложи евакуация на населението. Десетки къщи бяха срутени, а стотици хора бедстваха. СИБАНК реагира веднага и осигури финансова помощ на общината за осигуряване на продукти и материали от първа необходимост. Служителите на клон Враца се включиха като доброволци в помощ на хората от Мизия.

- **Шипченска епопея**

СИБАНК е традиционен дарител на община Габрово и подкрепя инициативата за честване на Шипченската епопея, която събира широка общественост и гости на града.

СЪВМЕСТНИ

- **„Гордея се с труда на моите родители“** – представяне на видовете професии в СИБАНК и ДЗИ

„Гордея се с труда на моите родители“ е инициатива на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, като целта е да стане ежегодна и да обхване бизнеса в цялата страна. Идеята е със специално разработени програми и игри да се покаже на децата и подрастващите защо трудът е ценност.

През 2014 г. СИБАНК се включи за втора поредна година в инициативата този път със съвместна програма със служителите на ДЗИ. Децата на служителите от централите на двете компании на възраст 6-14 години посетиха СИБАНК и ДЗИ и имаха специална програма, която ги запозна както с дейността на компаниите, така и с приноса на техните родители за успешното им развитие.



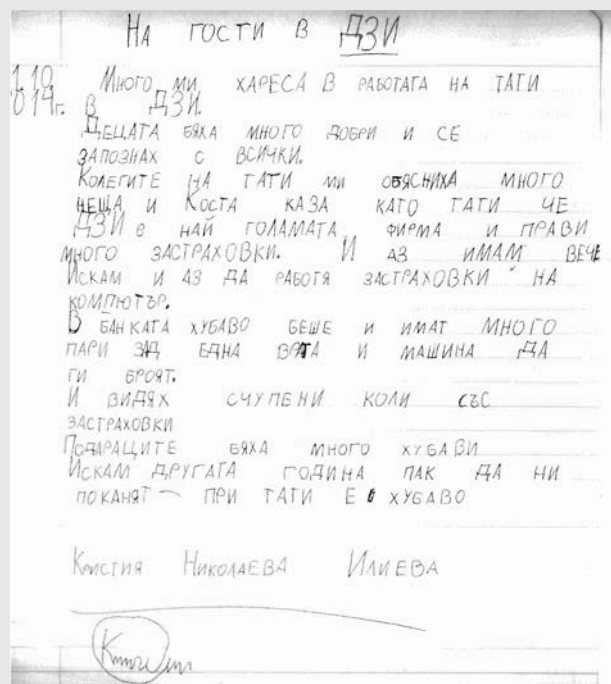
Децата имаха възможността да се запознаят с различните професии в застрахователната компания и банката, да разберат какви лични качества, знания и умения трябва да притежават, къде и как могат да ги придобиват и развиват. Стремешът ни беше да покажем на децата реална работна среда, да ги срещнем с професионалисти и да видят в друга светлина работата на техните родители.

В рамките на деня децата разгледаха централата на ДЗИ, научиха какво представлява застраховането и колко много и различни професии



съществуват и са нужни за функционирането на една застрахователна компания. След въвеждащата част децата видяха на практика как се случва продажбеният процес по сключване на застраховка, как се определя застрахователна стойност на автомобил, как се прави агентски отчет, посетиха дирекция ИКТ, с изненада откриха, че в ДЗИ има лекар и лекарски кабинет. В програмата на деня беше включен и друг ключов елемент от застрахователния процес – обслужването на клиентите при настъпила щета. По този повод, децата на колегите посетиха най-големия център за обработка на щети на ДЗИ в София, където им бе обяснено защо и как се случва на практика обслужването на клиента. На края на обиколката малчуганите получиха задача лично да направят оглед на автомобил и да заснемат щетите по него.

Част от деня на децата премина в СИБАНК. Децата на двете компании посетиха обществения трезор на банката, видяха машините, с които се извършва броенето на пари, научиха как да разпознават фалшиви банкноти и видяха какво се „крие“ зад един банкомат. Денят завърши с много положителни емоции, както от страна на децата, така и от страна на родителите и служителите.





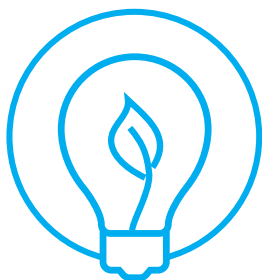
• Детският базар на професиите

Заклучително събитие в рамките на инициативата „Гордея се с труда на моите родители“, в което съвместно участваха СИБАНК и ДЗИ. В събитието се включиха

всички компании, участващи в проекта, като техни „посланици“ бяха децата на служителите. Те имаха възможност да се превъплътят в разнородни професии и по този начин да надникнат в професионалния свят на възрастните, както и да оценят труда и ползата от ученето.

• **Коледен благотворителен базар**, организиран от Международния женски клуб. СИБАНК и ДЗИ традиционно подкрепят базара, на който могат да се купят традиционни за всяка една страна коледни украси, ястия и подаръци. Събраните средства се използват с благотворителна цел.

ГРИЖА ЗА ОКОЛНАТА СРЕДА



- **Зелени инициативи**
- **Зелени продукти**

СИБАНК

ПОЛИТИКА ПО ОТНОШЕНИЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА

Като финансова институция СИБАНК има отговорно отношение към екологичните проблеми и допринася за намаляване на вредното въздействие от човешката дейност върху климата на планетата като полага усилия за противодействие на рисковете и максимално

използва възможностите за превенция. За целта банката има приета „Политика за климатичните промени“ и реализира различни дейности, насочени към намаляване на нашето негативно влияние върху околната среда. Осъзнавайки, че дейността ни оказва непряко въздействие върху ОС посредством продуктите и услугите, които предоставяме на нашите клиенти, поехме следните ангажименти:

- Да предоставяме на клиентите ни „зелен“ избор на финансови продукти и услуги, насочени към реализиране на целите им във връзка с климатичните промени;
- Да подпомагаме, когато е възможно, нашите ритейл и бизнес клиенти по начин, който носи устойчивост за околната среда, като предоставяме подходящи продукти и услуги в сферата на банкирането и управлението на риска;

- Да вземаме предвид цялостното въздействие, което дейността на нашите клиенти оказва върху промените в климата при отпускането на кредити. Това са по-специално случаите с клиенти, които участват в производството на енергия и на клиенти със значително потребление на енергия и/или емисии на парникови газове.

В подобни случаи СИБАНК обръща внимание на технологията и стратегията на клиента за справяне с намаляването на парниковите газове и с екологичните предизвикателства.

ПРОДУКТИ С ЕКОЛОГИЧНА НАСОЧЕНОСТ

• Кредити за енергийна ефективност в дома

СИБАНК продължава дейността си за подпомагане на енергийните инвестиции в страната с подкрепата на две кредитни линии от общо 7 милиона евро, предоставени от ЕБВР. СИБАНК използва средствата от кредитните линии за предоставяне на кредити на физически лица, домакинства и сдружения на собственици на апартаменти за инвестиции в енергийна ефективност.

Финансирането е предоставено като част от програмата на ЕБВР за кредитиране на енергийната ефективност в дома (REECL), разработена с цел да подпомогне българските граждани, предприемащи инвестиции за повишаване на жилищната енергийна ефективност.

Общо по двете линии СИБАНК е подкрепила 5 080 домакинства в усилията им за икономично използване на енергията и повишаване качеството на живот.

• Кредити, свързани с възобновяеми източници на енергия

СИБАНК подкрепя проекти, свързани с използването на възобновяеми източници на енергия. През 2014 година те са на обща стойност

8 033 824 евро, като най-голям процент – 79% са проекти, използващи слънчева енергия, 12% са водоелектрически централи, 8% от проектите използват биомаса и 2% вятърна енергия.

• Кредити по линия на Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) и Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ)

За последните 7 години СИБАНК в партньорство с ЕИБ и ЕИФ е отпуснала кредити на 970 малки и средни предприятия в България. При одобряването на тези кредити банката стриктно спазва екологичните изисквания на ЕИБ и не финансира дейности, свързани с риск от замърсяване на околната среда.

УПРАВЛЕНИЕ НА СОБСТВЕНОСТТА С МИСЪЛ ЗА ОКОЛНАТА СРЕДА

• В момента централните управления на СИБАНК и ДЗИ се помещават в различни сгради под наем, които частично отговарят на екологичните изисквания. През 2017 г. двете компании ще се обединят в обща сграда, при избора на която са залегнали следните екологични изисквания:

- ✓ Използване на енергийно ефективни технологии, вкл. соларни панели, термopомпи и т.н.
- ✓ Използване на естествени и екологично чисти материали при обзавеждането
- ✓ Сградата да има международен сертификат за енергийна ефективност

• В момента и двете компании събират разделно хартиените отпадъци

• В СИБАНК беше прекратена употребата на пластмасови чаши и лъжички за кафе, предстои да спре употребата на пластмасови бутилки за минерална вода

• Светещите рекламни съоръжения на ДЗИ и СИБАНК са енергийно ефективни



ОТГОВОРНОСТ КЪМ СЛУЖИТЕЛИТЕ



- Развитие на човешките ресурси, управление на знанието
- Кариерно планиране и развитие
- Приятна работна атмосфера
- Придобивки
- Равенство между половете
- Статистика за служители
- Доброволци
- Стажантски програми
- Вътрешна комуникация
- Фонд за солидарност

Най-ценният капитал на ДЗИ и СИБАНК са служителите и затова двете компании инвестират в обучението и професионалното им развитие. Успехът на компаниите ни зависи от удовлетвореността и ангажираността на служителите, затова работим по програми за развитие на човешките ресурси и повишаване на ангажираността.

СИБАНК

РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ, УПРАВЛЕНИЕ НА ЗНАНИЕТО

Както във всяка голяма и утвърдена компания, така и в СИБАНК процесът по обучение и развитие на служителите заема ключова роля в дейността на Управление „Човешки ресурси“. По-голямата част от обученията са специализирани, касаещи пряко работата на служителите (91%), по-малко са ориентирани към развитие на определени личностни качества. Бюджетът за обучения през 2014 г. нарасна 3 пъти в сравнение с 2013 г., което позволи много повече хора да се включат в тях.

Във връзка с инициативата за подобряване нивото на английски език на служителите, през 2014 г. в банката стартира проект (който продължава и към момента), по който служителите имат възможност да се запишат на курсове по английски като банката възстановява 90% от стойността им.

Във връзка с регулярния преглед на потребностите от обучение на персонала в банката през 2014 г., Управление „Човешки ресурси“ въведе програма за регулярно провеждане на обучения за мениджърски умения, насочена към служители, които са преназначени на ръководна позиция през последните няколко месеца и нямат никакъв опит в управлението на хора.

КАРИЕРНО ПЛАНИРАНЕ И РАЗВИТИЕ

СИБАНК има добре развит вътрешен пазар на труда като всяка изминала година се забелязва все по-голям прогрес в това отношение. Това е изключително позитивен знак и показва, че служителите на СИБАНК, които имат желание за развитие, го търсят първо в своята банка. Промотирането на вътрешния пазар на труда ние постигаме като обявяваме всяко вакантно работно място, както на външните, така и на вътрешните си канали за привличане на кандидати за работа. За всяка вакантна позиция,

УЧР има практика да изпраща имейл, с който уведомява служителите за възможността да се включат в подбора за конкретното работно място. През 2014 г. 39 подбора в банката са приключили с преназначение на вътрешни кандидати, което е с 19 човека повече спрямо 2013 г. Всички преназначения са били за по-висока позиция. Съотношението на назначените външни спрямо вътрешни кандидати през 2014 г. е 74% към 26%. Друг механизъм, посредством който банката инвестира в кариерно планиране и развитие на своите служители, е проектът за управление на таланти.

Към момента, в проекта за Управление на таланти в СИБАНК участват близо 55 служители (12 от които по линия на проекта на Групово ниво). През 2014 г. 7 от талантите ни на ниво КВС бяха преназначени на по-висока позиция – вкл. 1 талант беше одобрен и към момента е част от Управителния съвет на банката. Всички останали таланти получиха вътрешно разработени кариерни планове за развитие, участват в редица обучения, проекти и различни инициативи и мероприятия в банката и извън нея.

През 2014 г. в СИБАНК беше одобрена и програма, насочена към привличане на млади професионалисти в сферата на ИТ без изрично изискване за опит по специалността. За целта в Дирекция Информационни технологии се сформира т.нар. Youngster pool от служители, които да се обучават и постепенно да навлизат в дейността и задачите на дирекцията.



СТАЖАНТСКА ПРОГРАМА

Стажантската програма на СИБАНК е един от начините рано да идентифицираме талантливите бъдещи професионалисти и да подпомогнем тяхното развитие. Тя е насочена към студенти, желаещи да приложат наученото на практика и амбицирани да успеят в банковата сфера. Програмата им дава шанс да открият силните си страни и да положат основите на успешна кариера. Фокусът ни е към студенти, които са предприемчиви, амбициозни, притежават творческо мислене и мотивация за развитие в банковата сфера.



КАКВО ПРЕДЛАГАМЕ НА СВОИТЕ СТАЖАНТИ?

- Осигурен персонален наставник (ментор), който има грижата да обучава стажанта и да наблюдава прогреса му
- Гъвкавост – възможност за стаж според предпочитанията на студентите за период на провеждане
- Възможност да се докоснат до процесите и начина на работа в модерна компания, част от международна банково-застрахователна група

- При успешно приключване на програмата всеки стажант получава сертификат за преминат стаж и става част от нашата база данни с перспективни млади кандидати за работа

ПРИДОБИВКИ

Освен възнагражденията си, служителите на банката получават редица допълнителни придобивки.

- Практика в банката е изплащането на бонуси за постигнати резултати и коледна премия.
- На база на социалната политика, която провежда, на служителите се изплащат различни социални парични помощи, като например при сключване на граждански брак, за раждане на дете и в други случаи, когато служителят се нуждае от социално подпомагане.
- Всички служители на банката имат възможност да се възползват от безплатни здравни услуги и медикаменти благодарение на допълнително здравно осигуряване към ДЗИ.
- Служителите получават преференциални условия по всички банкови и застрахователни продукти, предлагани от банката и от ДЗИ.
- Банката прави вноски за допълнително пенсионно осигуряване на всички служители, като вноските са в размер на 10% от минималната работна заплата.
- На служителите с основни възнаграждения до 1000 лв. се изплаща определена сума за закупуване на карти за градския транспорт.

СТАЖАНТСКА ПРОГРАМА 2014

Брой стажанти, преминали през програмата на СИБАНК	119
Мъже/жени	32/87
Брой стажанти, останали на работа в СИБАНК	6

- Считано от 2015 г. в бюджета на „Човешки ресурси“ бе заделена сума за провеждане на тимбилдинги за всички звена от ЦУ и за всички клонове на банката.

През 2014 г. УС на банката прие решение за актуализиране на възнагражденията на служителите си с над 6%. Отново през 2014 г. бяха изменени правилата за променливи възнаграждения в банката с цел по-ясно обвързване на променливото възнаграждение с атестационната оценка и изпълнението на ключовите показатели на представянето.

РАВЕНСТВО НА ПОЛОВЕТЕ

В състава на работната сила в банката се наблюдава тенденция към заети повече жени. Към 31.12.2014 г., съгласно класификацията на MERCER, разпределението по мениджърски категории е следното:

- Топ 300 /от които жени – 5/1;
- Висше управленско ниво/от които жени – 24/14;
- Оперативно и средно управленско ниво/от които жени – 42/20;
- Подчинено ниво/от които жени – 74/46;
- Офис служители/от които жени – 1169/884.

Средната възраст на активно работещите служители към края на 2014 г. е:

- Мъже – 40 години;
- Жени – 41 години.



СТАТИСТИЧЕСКИ ДАННИ

Средно прослуженото време в банката е 6 години и половина.

От всички активни служители (1315) с висше образование са 948 или 72%. От тези 948, 262 (28%) са мъже, а 686 (72%) - жени.

БЕЗОПАСНОСТ И ЗДРАВЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

За безопасността и здравето на служителите има сключен договор със Служба по трудова медицина, която организира различни обучения с образователна цел (даване на първа помощ) и инструктажи (по безопасност). Посредством Службата се организират и годишни профилактични прегледи за служителите на банката. През 2014 г. няма регистрирани трудови злополуки в банката.

ВЪТРЕШНА КОМУНИКАЦИЯ

Вътрешните комуникационни канали продължават да се доказват като ефективни при разпространяването на важна за служителите информация. Отпечатват се материали при различни инициативи (напр. „Гордея се с труда на моите родители“), които се поставят на видни места. Всякакви структурни промени (при назначаване на мениджърски позиции) се комуникират по подходящ начин на всички служители. Продължават срещите на служители с висшия мениджмънт – два пъти годишно; по време на тези срещи служителите имат възможност за изразят своето виждане и мнение относно работния процес, промени, стратегия и т.н.; поставените проблеми се дискутират от мениджмънта и редовно се изпраща отчет до всички служители за изпълнението на поставените въпроси.

СОЛИДАРЕН ФОНД

В продължение на социалната си политика и отговорност като работодател, през януари 2014 г. УС на СИБАНК ЕАД прие процедура за набиране на средства за тежко болни служители на банката. Посредством тази процедура се унифицират правилата за предоставяне на финансова помощ на служители със сериозни заболявания/травми и се създава дарителски фонд за тежко болни служители. В набирането на средства за фонда участват доброволно всички служители на банката, както и СИБАНК ЕАД като работодател. Всеки служител, който желае да участва в набирането на средства за фонда, попълва декларация. Вноските се удържат от трудовото възнаграждение и могат да бъдат еднократни или месечни, като стойността на месечната вноска следва да бъде в диапазона от 5 лв. до 100 лв. Банката от своя страна внася във Фонда всеки месец за собствена сметка сума, равна на натрупаната от служителите и сума, която се планира в бюджета за човешки ресурси.

ФУТБОЛЕН ОТБОР

Футболният отбор – едно от най-силните социални звена на СИБАНК.

Отборът е показал не веднъж своята ангажираност към социално отговорните каузи



на СИБАНК. През 2012 г. се включи активно в демонстрационни срещи по време на инициативата „София диша“, а през изминалата 2014 г. в благотворителен турнир Holiday Heroes „Спортувай с мисия“, в който завършиха на почетното второ място.

Отборът е сформиран през месец август 2011 г., когато десетина колеги започват да се събират след работа, за да играят футбол. Практиката и времето си казват думата, защото днес тази група не само продължава да съществува, но и съумя да изгради обигран представителен отбор. Към момента над петнадесет колеги активно вземат участие в ежеседмични тренировки.

Футболният отбор се представя отлично и в ежегодно провеждащия се Банков турнир по футбол, като заема винаги едно от челните места в класирането. Конкуренцията от десет отбора на различни финансови институции е ожесточена, но отборът, не веднъж е успявал да извоюва убедителни победи от доказали се вече отбори.



ДЗИ

ФУТБОЛЕН ОТБОР НА ДЗИ

През 2009 година колеги поставят традиция да се събират след работа, за да играят футбол. Обединени от приятелското отношение между колеги и добри футболни умения постепенно започва да се формира представителният отбор на ДЗИ, който започва да взима участия в организирани турнири и да дава пример за устойчив и здравословен начин на живот сред служителите на компанията. Не след дълго време вече обиграният представителен отбор започва да печели отличия – 2011 г. Шампион Корпоративна Лига Carlsberg. Отборът на ДЗИ се превръща във водещ отбор в Застрахователния сектор, тъй като три поредни години играе на финал на ежегодния турнир организиран от Асоциацията на българските застрахователи (2012 Шампион, 2013 г., 2014 г. финалист). През 2014 г. отборът завоюва и

първо международно признание, спечелвайки турнир за застрахователи от групата на КВС в Словакия, оставяйки след себе си отборите на Унгария, Чехия, Словакия и Белгия. Традицията продължава и до днес, като всеки вторник колеги от различни дирекции се събират, за да спортуват заедно, а представителният отбор се готви за нови битки, с които да защитава името на ДЗИ.



РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ, УПРАВЛЕНИЕ НА ЗНАНИЕТО

ДЗИ инвестира в развитието на своите хора.

Увеличаване на компетенциите, професионализма и уменията на служителите с цел превръщане на човешките ресурси в силно конкурентно предимство за организацията.

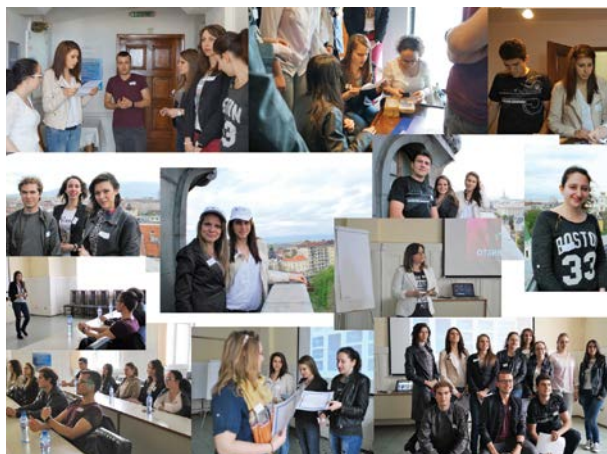
ВИД ОБУЧЕНИЕ	ЧОВЕКОДНИ		
	експертен персонал	управленски	общо
Професионални обучения	75	22	97
Общо обучение - мениджърски, езикови умения, „меки“ умения, непрофесионални	2.5	56.5	59
Програма за развитие на ръководен персонал		56	56
Общо	77.5	134.5	212

- Вътрешен тренинг център (ВТЦ)
- Общност, основана на екип от професионалисти на ДЗИ
- Споделяне на знания и обмен на експертиза и практически умения и опит в рамките на компанията

ВИД ОБУЧЕНИЕ	ЧОВЕКОДНИ		
	експертен персонал	управленски	общо
Вътрешен тренинг център - Продукти, Процеси, ИТ, „меки“ умения	343	20	363
Стандарти за обслужване на клиенти	338	4	342
Въвеждащи обучения за нови служители	81	9	90
Умения за оценка на представянето		12	12
Общо	762	45	807

СТАЖАНТСКА ПРОГРАМА

ДЗИ дава възможност на студенти и млади висшисти да направят първи стъпки в развитието на своята кариера, да придобият професионални знания и опит чрез стажантската програма на ДЗИ. 15 студенти са били на стаж в различни звена в рамките на компанията. 5 от тях са продължили работа на постоянни договори. Това е над два пъти повече в сравнение с 2013 година (15%).



ПРИДОБИВКИ

От допълнителния застрахователен пакет, който се предоставя на служителите на ДЗИ, най-ценената придобивка е здравното осигуряване, тъй като улеснява достъпа им до медицински грижи и възстановява пълния размер на разходите, покрити от застрахователния план. Друга популярна придобивка сред служителите е застраховката за злополука, осигуряваща допълнителна финансова помощ за временна неработоспособност.

СТАТИСТИКА ЗА СЛУЖИТЕЛИТЕ СЪСТАВ НА РАБОТНАТА СИЛА НА ДЗИ ПРЕЗ 2014 ГОДИНА

СЪСТАВ НА РАБОТНАТА СИЛА В ЗАВИСИМОСТ ОТ ПОЛ, ЖРАБОТНО ВРЕМЕ И ВЪЗРАСТ	ДЗИ ЖИВОТОЗАСТРАХОВАНЕ	ДЗИ ОБЩО ЗАСТРАХОВАНЕ
Висше управленско ниво/ от което служители от женски пол	18/10	18/10
Оперативно и средно управленско ниво/ от което служители от женски пол	37/23	73/43
Подчинено ниво/ от което служители от женски пол	194/146	561/339
Безсрочна заетост	235	597
Срочна заетост	14	55
Брой на мъжете в компанията	70	270
Брой на жените в компанията	179	392
Служители на пълен работен ден	67	469
Служители на непълно работно време	182	183
Средна възраст на служителите	42	42
Средна продължителност на работа в компанията	9	9
Съотношение на служителите с висше образование	98%	86%

РАВЕНСТВО МЕЖДУ ПОЛОВЕТЕ

СЪСТАВ НА РАБОТНАТА СИЛА В ЗАВИСИМОСТ ОТ ПОЛА	ДЗИ ЖИВОТОЗАСТРАХОВАНЕ	ДЗИ ОБЩО ЗАСТРАХОВАНЕ
Съотношение на жените в организацията	77%	42%
Съотношение на жените на ръководни позиции	60%	58%

ФОНД ЗА СОЛИДАРНОСТ

През 2013 година бе създаден Фонд за солидарност на ДЗИ за предоставяне на финансова помощ за служители с тежки заболявания. Фондът набира средства от служители на ДЗИ на доброволен принцип, като вноската на работодателя се състои в предоставянето на сума, равна на удвоен размер на сумата, набрана от служителите.

През първата година от съществуването на фонда бяха набрани 6 625 лв. от служителите. Изразявайки своята подкрепа и грижа за

колегите, Дружеството добави 13 250 лв. В началото на годината бе организиран търг за солидарност, като бе набрана допълнителна сума от 2 163 лв.

Общата сума, набрана във Фонда за солидарност през 2014 година бе 22 038 лв., от които 7 970 лв. бяха изразходвани в подкрепа на болни и тежко ранени колеги. Допълнителни фондонабирателни кампании, организирани междувременно допринесоха за инициативата, която набира все по-голяма популярност сред служителите.





ОТГОВОРНОСТ СПРЯМО ДОСТАВЧИЦИТЕ

ПОЛИТИКА СПРЯМО ДОСТАВЧИЦИТЕ

Компаниите ни се придържат към норми за етика, прозрачност и антикорупционни практики при избора на доставчици. Така например, при избор на доставчици на стоки и услуги над 25 000 лв. се изисква подписан Кодекс за поведение на доставчиците, изготвен по стандартите на KBC group, а за доставчици на стоки и услуги над 500 000 лв. се изисква попълнен CSR въпросник, който е включен в оценката от търга. Въпросникът се базира на 10 основополагащи принципи на Глобалния договор на ООН, заложен в корпоративната отговорност и устойчивост на компаниите.

ОТГОВОРНОСТ КЪМ МЕДИИТЕ

В СИБАНК и ДЗИ оценяваме важноста на медиите за отразяване на корпоративна информация. На официалните ни уебсайтове редовно публикуваме най-актуалните прессъобщения и снимков материал, свързани с активности в ДЗИ и СИБАНК, за да бъдат на разположение както за представители на медиите, така и за широката публика.

НАГРАДИ И ОТЛИЧИЯ



СПЕЧЕЛЕНИ НАГРАДИ

5 пъти Застраховател на годината в Общо застраховане

„ДЗИ-Общо застраховане“ ЕАД получава най-високото отличие в застрахователния бранш през 2011, 2012, 2013, 2014 и 2015 г.

Критериите за избор на „Застраховател на годината“ са: пазарен дял, брутни изплатени обезщетения, технически резултат, нетен премиен приход, коефициент на платежоспособност, дял на техническите резерви, нетен коефициент на разходите. Номинации и решение на експертно жури определят победителите всяка година.

Събитието „Застраховател на годината“ се организира от: Висшето училище по застраховане и финанси, Асоциация на българските застрахователи, Българска асоциация на дружествата за допълнително пенсионно осигуряване, Фондация „Проф. д-р Велеслав Гаврийски“.



СИБАНК – признание за периода 2012 – 2014 г.

Най-ефективна банка за 2012 г.

АКТИВ – кампания за повишаване на удовлетвореността и ангажираността на служителите на банката

Primus Inter Pares Award

ENGAGE – награда за доброволческа инициатива „Синьо лято“

Награда за картов продукт на потребителя



ГОДИШНИ НАГРАДИ ЗА ПЪТНА БЕЗОПАСНОСТ

ДЗИ получи награда за своята социално отговорна кампания „Не си сам на пътя“.

Министърът на регионалното развитие и благоустройството Лиляна Павлова връчи приза на Коста Чолаков, главен изпълнителен директор на ДЗИ. Министърът подчерта, че пътната безопасност е приоритет и с обединени усилия жертвите на пътя могат да бъдат намалени.

ДЗИ припознава своята социална роля в обществото и подкрепя и инициира редица проекти, свързани с повишаване информираността на гражданите, както в областта на застраховането, така и в направление пътна безопасност.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

НАШИТЕ РЕЗУЛТАТИ

КВС България приключи 2014 г. с печалба от 30,2 млн. лв., надвишавайки очакванията заложи в бюджета на Групата.

В условията на слаб икономически растеж, банкова и политическа криза и множеството природни бедствия, ДЗИ (Застрахователния бизнес на КВС България) успя да постигне резултат от 9,3 млн. лв. изпълнявайки заложените цели. Продължаващият спад на лихвените нива оказва допълнителен натиск върху резултатите на ДЗИ, намалявайки доходността на застрахователните продукти. Застрахователните премии на ДЗИ през 2014 г. се увеличиха с 6,2 млн. лв. на годишна база, достигайки 171 млн. лв. Изплатените претенции през годината надхвърлиха 99 млн. лв.

ИЗБРАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНИЯ ЗА РЕПУТАЦИЯ И NPS

ДЗИ участва активно в груповите проекти за организиране на Репутационно и NPS (Net promoter score) проучване. Първите проекти стартираха през 2013 г., като проучванията се осъществяват на годишна база.

Разполагаме с резултати от проучванията за 2013 и 2014 година. За първи път през есента на 2015 г. двете проучвания ще бъдат реализирани в рамките на един общ проект, с цел по-добра координация и анализ на резултатите, които покриват различни аспекти от клиентскиориентирания подход.

На база на резултатите от тези проучвания бяха изготвени планове за действие, които целят подобрието на определени параметри и реализирането на дигиталната програма на компанията.

Резултати на ДЗИ за 2014 година:

- Репутационно проучване – репутационният индекс на ДЗИ за 2014 г. е 77, а за 2013 г. е 79, като ДЗИ продължава да бъде компанията с най-висок репутационен индекс между лидерите на застрахователния пазар у нас. Репутационният индекс се калкулира на базата на резултатите по 7 различни параметъра, които се оценяват: опитът на клиенти на компанията, иновации, компанията като работодател и работно място, начин на управление на компанията, корпоративна социална отговорност, Главен изпълнителен директор и лидерство, финансови резултати и представяне.
- NPS проучване (показва индекс за разликата между групата на подкрепящи и отхвърлящи бранда ДЗИ) – NPS резултатът на ДЗИ за 2014 г. за пазара на индивидуални клиенти е (-1), като компанията заема 2-ро място и се представя на ниво доста над средното за пазара (-6). По отношение на пазара на малки и средни предприятия ДЗИ заема 3-то място с NPS резултат 10, като отново се позиционира на средния резултат за сектора, който е 7.

2014 година беше много динамична за застрахователния пазар от гледна точка на настъпилите природни бедствия, предизвикали голям брой щети и нужда от по-интензивно обслужване на клиенти. Независимо от тези външни фактори, по отношение на NPS резултатите, ДЗИ запази позиции и показатели сред най-добрите на пазара.

Въпреки динамичните резултати на тези проучвания, целта на ДЗИ е запазване на лидерска позиция по отношение на репутация и NPS.

СИБАНК

СИБАНК участва в проектите на групата, като от 2013 г. измерва репутационния индекс и удовлетвореността и лоялността на клиентите си чрез NPS проучване.

Репутационен индекс на СИБАНК за 2014 г. е 77.

Компанията постига много добри резултати по 7 основни двигатели на корпоративната репутация:

Финансови резултати: Компанията постига добри финансови резултати

Опитът на клиента: Компанията предлага добро обслужване на своите клиенти

Лидерство: Добре управлявана компания

Работодател и работно място: Като цяло, компанията е добър работодател

Иновативност: Компанията е иновативна

Управление: Компанията прилага честен подход при правенето на бизнес

КСО: Компанията е отговорен член на обществото при правенето на бизнес

NPS измерва лоялността на клиентите към СИБАНК в двата основни сегмента – физически лица и бизнес клиенти.

Резултатите от проучването през 2014 г. сред физическите лица показват, че СИБАНК е увеличила индекса на лоялност на клиентите си с 11 пункта – от 9 през 2013 г. на 20 през 2014 г. По този показател СИБАНК се подрежда на 1-ва позиция с много по-добри резултати от средните в банковия сектор (2).

По отношение на резултатите сред бизнес клиентите, компанията заема 2-ро място за сектора с NPS индекс 21. Средният индекс за сектора е NPS 15.

Целта на СИБАНК за 2015 г. е да запази лидерската си позиция по отношение на NPS-а и репутацията.



СИБАНК ЕАД
Централно управление

София 1612
бул. Цар Борис III №1
Контактен център: 0700 1 4554

ДЗИ – Животозастраховане ЕАД
Централно управление

София 1000
бул. „Цар Освободител“ №6

ДЗИ – Общо застраховане ЕАД
Централно управление

София 1000, ул. „Георги Бенковски“ №3
Контактен център: 0700 16 166