

КОМЮНИКЕ ЗА НАПРЕДЪКА

на

СИБАНК ЕАД 2016 г.

ИЗЯВЛЕНИЕ ЗА ПРОДЪЛЖАВАЩА ПОДКРЕПА КЪМ ПРИНЦИПИТЕ НА ГЛОБАЛНИЯ ДОГОВОР НА ООН

Уважаеми заинтересовани страни,

За мен е удоволствие да потвърдя факта, че като организация - член на Глобалния договор на ООН от 2015 г., СИБАНК ЕАД подкрепя и стриктно спазва десетте му основни принципа. Те залягат и като основни аспекти на дейността на банката и са част от политиката ни за корпоративна социална отговорност.

Ние споделяме разбирането, че социалната отговорност е не просто една от дейностите на компанията, а философията на правене на бизнес – философия, която се базира на честни, открити и дългосрочни отношения с нашите заинтересовани страни. Именно затова потвърждавам и намерението ни да разпространим настоящата комуникация до всички заинтересовани страни, използвайки основните канали за комуникация.

Считам, че участието на СИБАНК в Българската мрежа на глобалния договор спомага за споделянето и утвърждаването на добри практики в областта на корпоративната социална отговорност, затова заявявам намерението ни да продължим да подкрепяме инициативите на Локалната мрежа.

С уважение:



Петър Андронов

Главен изпълнителен директор на СИБАНК ЕАД

Кънтри мениджър на KBC Group за България

ДЗИ и СИБАНК

доклад към обществото
2015



Част от KBC group

The logo consists of a large blue circle with a white border, set against a white background that resembles a stylized ribbon or banner. The text is centered within the circle.

ДЗИ И СИБАНК

доклад към обществото

2015

8

ДЗИ и СИБАНК – Кои сме ние?

10

Банка и застраховател заедно – защо?

14

Отговорност към обществото

18

Финансова грамотност

23

Здраве

34

Нашите компании през погледа на клиентите, партньорите и служителите

46

Кънтри комитет на КВС България

47

Управителен съвет на СИБАНК

Съдържание

Нашата корпоративна култура

9

Дългосрочно партньорство с нашите клиенти

11

Насърчаване на предприемачеството

15

Околна среда

21

Устойчив растеж

26

Признания, награди и отличия за 2015 г.

42

Управителен съвет на ДЗИ

46

Назорни съвети на ДЗИ и СИБАНК

47



***„Амбицията ни е да бъдем
еталон на пазара!“***

Уважаеми читатели,

Представяме ви обзор на дейността на нашите две компании през 2015 г. – това, което постигнахме като бизнес резултат, съчетано с многото проекти и инициативи, плод на разбирането ни, че устойчивостта е ДНК-то на нашия бизнес, а не отделна политика.

С удовлетворение и гордост можем да кажем, че имаме една от най-успешните години, както по отношение на финансовите резултати, така и по отношение на работата ни с различните заинтересовани страни в името на взаимно полезно и дългосрочно партньорство. Детайли относно финансовото ни представяне може да намерите в годишните ни отчети. В този Доклад към обществото поставяме акцента върху онези аспекти от дейността ни, които изразяват нашето разбиране за ролята ни в обществото и показват усилията ни да бъдем компании – еталон във всеки един аспект на нашата дейност.

Даваме си сметка, разбира се, че това е амбициозна цел, която изисква много ресурси и усилия, но сме мотивирани да я постигнем. Устойчивостта за нас е сфера, която търпи динамично развитие през последното десетилетие и ние искаме да бъдем част от това развитие. Залагаме на честни и базирани на взаимно уважение отношения с нашите клиенти, партньори и служители, стремим се към устойчив растеж, в който интересите на всички страни са защитени. Вярваме, че можем да променяме средата, в която живеем и правим бизнес.

През 2015 г. СИБАНК отбеляза 20-годишния си юбилей и това беше добър повод за равностметка и залагане на нови още по-амбициозни цели. Срегнахме се лично със стотици наши клиенти, организирахме публични събития, подкрепихме социално-отговорни проекти и се включихме в национални благотворителни инициативи.

ДЗИ от своя страна затвърди лидерските си позиции не само като застраховател с дългогодишна история и опит, но и като инициатор на мащабни инициативи по едни от най-болните за обществото ни теми – превенцията на пътя и физическото развитие на подрастващото поколение.

Анализирахме на групово ниво нашите силни и слаби страни по отношение на социалната ни отговорност и актуализирахме стратегията си, така че да посрещнем предизвикателствата на динамично променящата се среда. Формулирахме четири приоритета в нашата КСО дейност – повишаване на финансовата грамотност и култура, насърчаване на предприемачеството, здраве и околна среда.

Фокусирани върху тези четири теми, вярваме, че ще постигнем по-голяма ефективност в нашата дейност и ще дадем своя принос за постигането на общественостнозначими цели.

Петър Андронов
Кънтри мениджър на КВС за България

ДЗИ и СИБАНК – Кои сме ние?

Компанията с най-гълъз опит в съвременната история на българското застраховане, оперираща вече 70 години у нас, и една от най-динамично развиващите се банки с 20-годишен опит на пазара. От 2007 година сме част от белгийската финансова група КВС и успешно развиваме банково-застрахователния модел у нас.

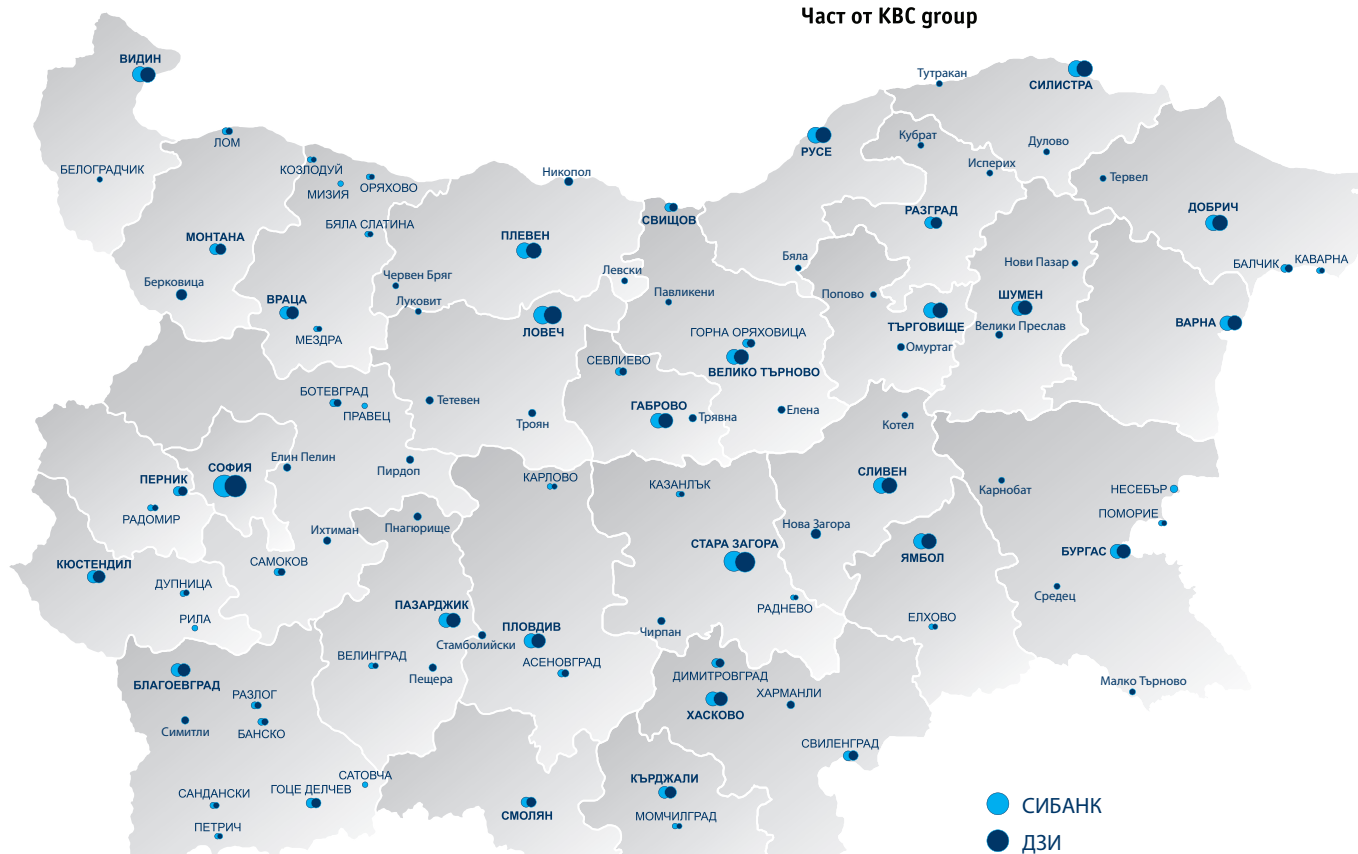
Над 2 000 наши служители обслужват клиентите в 100 банкови и 130 застрахователни офиса на територията на цялата страна.

КВС е група с над 38 000 служители, 10 милиона клиенти, 1500 банкови клона и 4 000 застрахователни агенции и други застрахователни канали на петте основни пазара – Белгия, Чехия, Словакия, Унгария и България, както и в Ирландия.

Клонове и офиси на



Част от KBC group

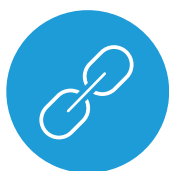


ПЕРЛА* е нашата корпоративна култура. Тя е почвата, върху която изграждаме стратегията си, състояща се от четири взаимосвързани ключови елемента:



*ПЕРЛА/PEARL - Performance, Empowerment, Accountability, Responsiveness, Local Embeddedness





Банка и застраховател заедно – защо?

Нашите клиенти не мечтаят за кредит или застраховка, те мечтаят за свой дом, кола, пътешествие и искат да се чувстват спокойни и сигурни за себе си, своите близки, имуществото си. За да го постигнат, се нуждаят от финансиране и застраховки. Банково-застрахователният модел на КВС, който СИБАНК и ДЗИ успешно развиват на българския пазар, дава именно това предимство на клиента - да получи цялостни финансови решения, пестейки средства и време. Това е нашето уникално предимство.

Когато финансираме идеите на нашите клиенти, ние се стремим да гарантираме тяхното спокойствие при затруднение по изплащането на кредита, дължащо се на настъпила непредвидена ситуация. Със застраховки „Живот“ и „Безработица“ осигуряваме на клиентите и техните семейства финансова подкрепа, когато най-много се нуждаят – при временна или трайна нетрудоспособност, настъпване на фатално събитие или безработица. Над 80% от кредитните ни клиенти предпочитат да платят малко повече днес, за да са спокойни утре.

Голяма част от нашите картодържатели избират заедно със своята дебитна или кредитна карта да защитят себе си и своите близки чрез застраховки „Злополука“ и „Медик“, които покриват широк кръг рискови събития, вследствие на претърпяна злополука, и осигуряват надеждна застрахователна закрила в целия свят.

За да осигури спокойно пътуване и пълноценна почивка или бизнес събитие, СИБАНК предоставя на своите клиенти, ползващи кредитна карта, напълно безплатно международна пътническа и медицинска застраховка с покритие до 30 000 евро. Застраховката осигурява 24-часово съдействие на клиента при необходимост от ползване на медицинска помощ, лечение или транспорт в случай на злополука, акутно заболяване и спешно заболяване, по време на пътуването или престоя му в чужбина. Този продукт предлага не само защита на здравословното състояние на клиентите, но също и обезщетение при непредвидени обстоятелства, които може да възникнат по време на престоя извън страната, например забавяне на полет, загуба на регистриран багаж, правна помощ и много други.

Тъй като знаем, че домът е най-ценното имущество за всеки човек, ние предлагаме на нашите клиенти имуществени застраховки с широк обхват на застрахователно покритие – пожар, природни бедствия, земетресение, късо съединение, злоумишлени действия и др. при максимално облекчена процедура за сключване на застраховката, без извършване на предварителен оглед и без предварителен опис на застрахованото домашно имущество.



Дългосрочно партньорство с нашите клиенти

Когато човек взема отговорно решение за нов дом, обучение или други придобивки, той планира дългосрочно и в този момент това, от което се нуждае, е не просто банка или застраховател, а **доверен партньор**. Това е нашата амбиция – да бъдем партньор на клиента, да го поставим във фокуса на всяка една наша дейност и да му предложим правилните решения в точния момент. Това ще му позволи да осъществи плановете си, чувствайки се обгрижен и сигурен в себе си.

Вслушваме се в клиентите и адаптираме продуктите, процесите и услугите, които предлагаме, към техните потребности

Подобряваме нашите услуги чрез опростяване на процесите и дигитализация

Създаваме лесен и бърз достъп на нашите клиенти до услугите ни чрез използването на различни дистрибуционни канали, съобразени с развитието на технологиите

Прозрачни, честни и открити сме в диалога с нашите клиенти и спазваме принципа „ние заставаме зад думите и действията си“

КАК
ГО
ПОСТИГАМЕ

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 честни и обективни и се изработват в услуга на клиента.

Продукти и услуги

Банковите и застрахователните продукти и услуги през последното десетилетие се промениха много, отговаряйки на предизвикателствата на динамично променящата се финансова среда и особено под въздействието на дигитализацията във всичките ѝ направления. Все по-важен става не толкова самият продукт, колкото удобството на достъп до него онлайн и през мобилни устройства. ДЗИ и СИБАНК разработват услуги и продукти, чиято цел е да отговорят в максимална степен на промените очаквания на съвременния клиент.

Съвременните технологии

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

ДЗИ започна изграждането на онлайн платформа за услуги за крайни клиенти e.dzi.bg. Наред с услугите „Поискай оферта” и „Статус на щета” създадохме и онлайн калкулатор за цена на застраховка „Гражданска отговорност” (ГО) на автомобилистите. В края на миналата година и началото на настоящата проведохме тримесечна кампания в дигиталното пространство за

популяризиране на нашите условия по застраховка ГО на автомобилистите. Предвиждаме все по-засилено взаимодействие с нашите клиенти посредством актуалните онлайн канали за комуникация с публиката, като така ще дадем възможност за бърза обратна връзка от нас и съдействие. В процес на усилен разработка е и услугата Поръчка на застраховка „Гражданска отговорност” на автомобилистите през сайта на ДЗИ в съответствие с възможностите, предоставени от новите разпоредби в Кодекса за застраховането. През настоящата година се надяваме да дадем възможност на нашите клиенти за Онлайн плащане на премии, както и за закупуване на онлайн Застраховка „Помощ при пътуване” при необходимост. Предвиждаме създаването на бързи връзки между различните услуги в съответните сайтове на ДЗИ и СИБАНК, за да подкрепим и онлайн банково-застрахователния модел.

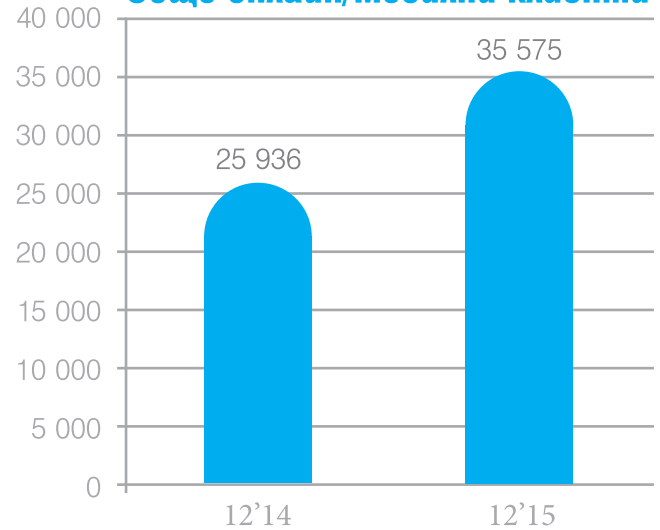
Съвместният контактен център

функционира повече от година и половина. Работим по подобряването на качеството на обслужване, както и по разширяване на обхвата на услугите, които клиентите могат да получат от нашия съвместен екип в Центъра за обслужване на клиенти. Наред с получаване на актуална информация, възможността да направят запитване, да заявят оферта или да подадат сигнал, клиентите вече могат и да заведат претенция по Имуществено застраховане по телефона. Предстои и въвеждането на услуга за известяване за щета по автомобилна застраховка Каско по телефона, с което вярваме, че ще улесним значително нашите клиенти в момент на инцидент. През 2015 г. Контактният център на ДЗИ и СИБАНК е приел и направил общо 205 115 обаждания и е обработил 21 026 запитвания по имейл.

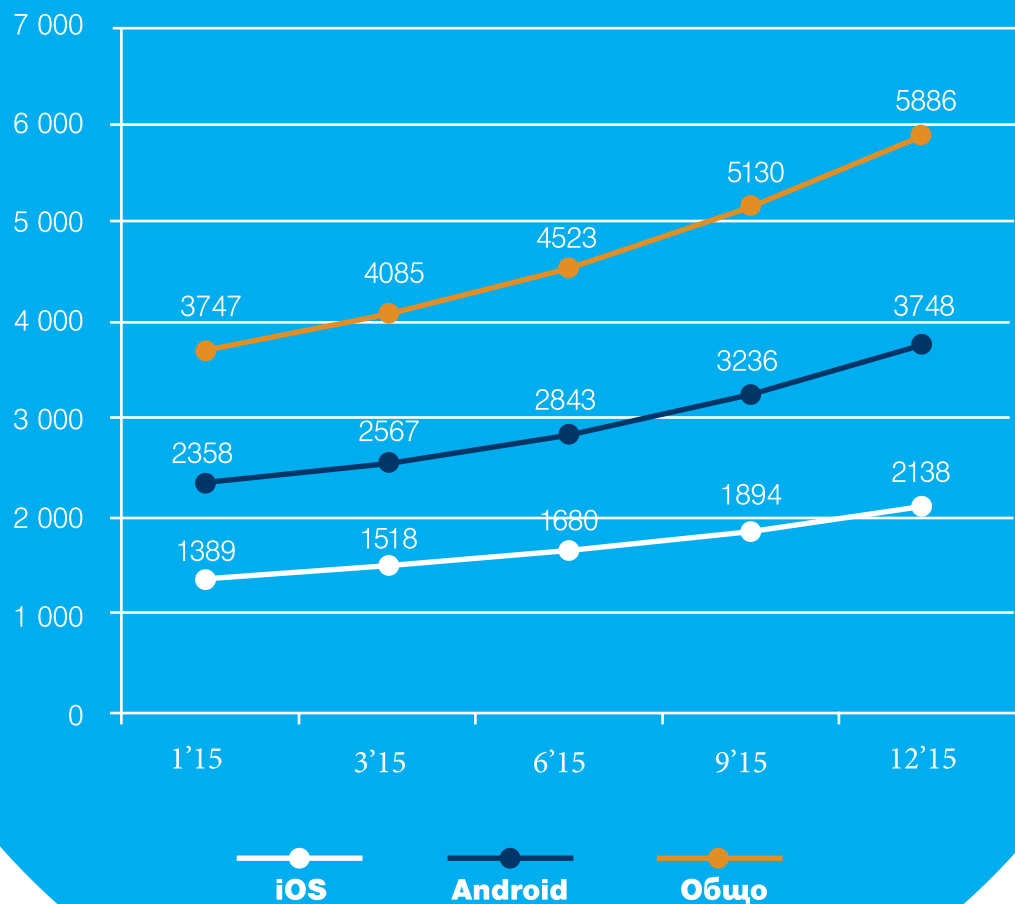
Онлайн банкирането осигурява сигурен и неограничен достъп до средствата на нашите клиенти и СИБАНК инвестира непрекъснато в подобрения на услугата с цел удобството на клиента.

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.

Общо онлайн/мобилни клиенти



Свалени мобилни приложения





Отговорност към обществото

Корпоративната социална отговорност в нашата група се дефинира като корпоративна устойчивост и отговорност. Ние споделяме разбирането, че социалната отговорност е не просто една от дейностите на компанията, а философия за правене на бизнес.

Реализираме редица социални проекти и вярваме, че успехът на компаниите е неизменна част от успешното развитие на обществото. За да сме сигурни, че философията на устойчивото развитие е неделима част от различните аспекти на нашата дейност, ние създадохме съвместен за двете компании Комитет по устойчивост, в който влизат членове на Управителните съвети на ДЗИ и СИБАНК, както и мениджъри от различни звена, имащи пряко отношение към социалната отговорност. След внимателно проучване, насочихме усилията си в четири приоритетни области:



**Насърчаване на
предприемачеството**



**Повишаване на
финансовата грамотност**



Околна среда



Здраве



Насърчаване на предприемачеството

Икономическият растеж е немислим без развитието на предприемачеството и иновациите. Нашите компании подкрепят малкия и среден бизнес не само чрез добрите условия по банковите и застрахователните си продукти, но и чрез информационни кампании, анализи и консултации.

СИБАНК активно подкрепя малкия и средния бизнес, използвайки и комбинирайки различни финансови инструменти с цел предлагане на облекчени условия по кредитите и обезпеченията. Банката работи в дългосрочно партньорство с български и чуждестранни финансови институции – Европейската инвестиционна банка (ЕИБ), Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ), Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР), Банката за развитие на Съвета на Европа (БСЕ), Националния гаранционен фонд (НГФ) и др. Благодарение на инструментите за евтин ресурс и гаранции, **СИБАНК отчита 24% ръст на новите кредити за МСП за миналата година.**

- През 2015 г. СИБАНК и ЕИФ подписаха първото споразумение по програмата за конкурентоспособност на малки и средни предприятия (COSME) и за момента СИБАНК е единствената финансова институция, която работи с инструмента. Гаранционната схема се реализира с помощта на Европейския фонд за стратегически инвестиции и е част от инвестиционния план на Европа (по-известен като плана „Юнкер“). Това е и първата операция по плана „Юнкер“ в България. Благодарение на COSME, българските малки и средни фирми могат да вземат заеми при преференциални условия, възлизащи на 100 млн. евро.



- Освен с ЕИФ, СИБАНК сключи шесто поред споразумение с Националния гаранционен фонд за издаване на гаранции по кредити на МСП на обща стойност 52 000 000 лева. Допустими по схемата са инвестиционни, оборотни кредити и банкови гаранции в лева и евро.
- През 2015 г. линиите за ресурс също не останаха на заден план. СИБАНК подписа първото си споразумение за кредитна линия от Банката за развитие на Съвета на Европа в размер на 35 000 000 евро. Средствата са предназначени за финансиране на инвестиционни проекти и оборотни кредити на МСП в почти всички сектори на икономиката с цел създаване на допълнителни работни места и развитие на малкия и среден бизнес в България.
- В края на годината беше сключено и пето споразумение с ЕИБ за 50 000 000 евро. С него СИБАНК става първата банка в България, с която ЕИБ обединява усилия в рамките на инициативата „Младежка заетост“. Предоставените средства подкрепят с преференциални условия (по-ниски лихви по кредитите) фирми, предлагащи професионално обучение/стаж на млади хора (до 25 г. възраст) или сътрудничество с училища или университети с цел наемане на младежи.
- СИБАНК предостави финансиране на Фонда за органите на местно самоуправление в България – Фонд ФЛАГ по формата на кредитна линия за 20 000 000 лв. Благодарение на осигурения заем фондът е финансирал следните общини: Никопол, Стара Загора, Сливен, Кубрат, Велико Търново, Раднево, Плевен, Раковски и Хасково.

Като експерти в областта на европейското финансиране,

които познават механизмите на получаване на средства от Европейския съюз, както и възможностите и предизвикателствата, пред които са изправени земеделските производители и фирмите, през 2015 г. СИБАНК и ДЗИ организираха поредица от 26 семинара и консултации за бизнеса на територията на цялата страна, в които се включиха над 2 000 собственици и мениджъри на малки и средни предприятия. По-важните от тях:

Агрофоруми

Първите семинари бяха насочени към земеделски производители и компании. Земеделските стопани се запознаха с новите правила по директните плащания



и възможностите за кандидатстване с проекти по “Програмата за развитие на селските райони” (ПРСР) 2014 - 2020.

Агрофорумите бяха съобразени със стартирането на кампанията по директните плащания за 2015 г. и бяха проведени в 10 областни центъра.

ОП „Иновации и конкурентоспособност“

Втората серия от 7 събития беше информационна кампания за малки и средни компании основно от производствения сектор, която беше по повод стартирането на ОП „Иновации и конкурентоспособност“. Гостите на форумите се запознаха в детайли с процедурата „Повишаване на производствения капацитет в МСП“, както и с възможностите за бизнеса по ОП „Развитие на човешките ресурси“.



Нашите амбиции

През 2016 година имаме амбицията да наградим дейностите, свързани с подкрепата на предприемачеството и да стартираме няколко напълно нови проекта. Планирани са редица инициативи, които включват както специализирани продукти и услуги, насочени към настоящи и бъдещи клиенти на двете компании, така и такива, които целят повишаване на уменията и познанията в областта.

През 2016 г. в СИБАНК ще стартира пилотен проект **„Малък бизнес“**, насочен към микро и малки фирми.

Целта е да бъде разработен по-бърз процес за одобрение на стандартизирани продукти (цялостни банково-застрахователни пакети), като се намалят документалните изисквания към клиентите.

Освен това СИБАНК ще засили продажбите си на нисколихвени кредити за фирми, които са наели или планират да наемат на работа млад човек (до 25 годишна възраст), благодарение на подписано споразумение за кредитна линия с Европейската инвестиционна банка.

Start It е проект, насочен към иновативни стартиращи фирми и има за цел да ги подпомогне като им осигури офисни площи, специфични финансови обучения, коучинг и менторство.

CI Commerce е проект, разработен специално за притежателите на електронни магазини, на които осигурява цялостно техническо решение и маркетинг тренинг за SEO оптимизация.



Финансова грамотност

Ние смятаме, че финансовата грамотност и култура на обществото е област, която в известна степен е била пренебрегвана и оставяна на заден план, за което финансовите институции също носят своята отговорност. Именно затова определихме като приоритет за нас повишаване нивото на информираност и знанията на различни обществени групи както по отношение на ползването на финансови услуги, така и по отношение на личните финанси. През 2015 година заложихме редица проекти, които ще дадат резултат в дългосрочен план, а други бяха осъществени през 2015 г.

Съвместна магистърска програма на ДЗИ и ВУЗФ „Иновации и бизнес процеси в застраховането”

Водени от желанието си да скъсят дистанцията между образованието и бизнеса, ДЗИ и Висшето училище по застраховане и финанси създадоха съвместна Магистърска програма по „Иновации и бизнес процеси в застраховането”. Нашата цел е да предложим ориентирана към практическия бизнес магистърска програма за всички, които искат да вървят „в крак” с новите тенденции в застрахователния бизнес! Програмата дава „пълната картина” на застрахователния бизнес. Изградена е на база на най-актуалните специфики на пазара и покрива всички функции и процеси в една застрахователна компания.

Дисциплините се водят от хонорувани преподаватели от ВУЗФ, както и от водещи професионалисти от ДЗИ, експерти с дългогодишен опит в съответната дисциплина.

Студентски стипендии, съвместно с Фондация „Помощ за благотворителността в България”

СИБАНК подкрепи стипендиантската програма „Готови за успех” на Фондация „Помощ за благотворителността в България”. Програмата е насочена към образованието на деца и младежи без родители, отгледани от роднини или в социални домове. Водещ критерии за получаването на стипендията е успехът на кандидатите. През 2015 г. СИБАНК отпусна стипендии за двама студенти, избрани по програмата. За да повиши финансовата им грамотност, СИБАНК започна работа по проекта „СИБАНК Академия”, който има за цел да запознае учениците и студентите от програмата с основните банкови и застрахователни продукти, както и да им даде практически съвети за управление на личните финанси.

Подкрепа на проекта „1000 стипендии” на фондация „Комунитас”

Проект „1000 стипендии” е създаден, за да стимулира ученици от основно и средно образователно ниво в България, които демонстрират интерес към учението, талант в сферата на обществените, естествените науки и изкуството и желание за бъдещо личностно развитие. Специално внимание програмата отделя и на деца в неравнопоставено положение. Проектът осигурява годишна стипендия, която се състои от финансова част, достъп до професионални консултации и кредит за книги на деца със заложи, както и стимули за техните учители-наставници. СИБАНК е партньор по проекта, като осигурява дебитни карти на преференциални условия за превод на стипендиите на всички участници.

„Уча и успявам в България“

През изминалата година ДЗИ участва в проект „Уча и успявам в България“, чиято основна цел е повишаване на заетостта и намаляване на безработицата на пазара на труда като цяло и в регионален аспект, така че да отговаря на потребностите на бизнеса за добре подготвени и квалифицирани служители. В рамките на проекта в Центъра ни за обработка на щети във Варна беше проведена практика за повишаване на знанията и уменията на безработни лица от региона. По време на практиката те се запознаха в дълбочина със спецификите на бизнеса, компанията, основни продукти, процесите в ликвидация и гр.

„Гордея се с труда на моите родители“

Програмата е част от националната инициатива „Гордея се с труда на моите родители“ на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН. Идеята на проекта е със специално разработени програми и игри да се покаже на децата защо трудът на родителите им е важен и как минава един ден в реална работна среда.

70 деца на възраст от 6 до 14 години имаха възможност да се запознаят с различните професии, упражнявани в една банка и застрахователна компания, като посетиха централите на СИБАНК и ДЗИ.

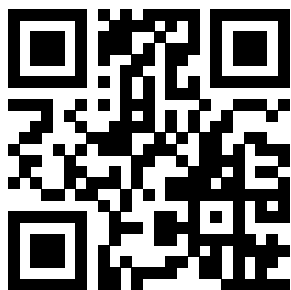
Снимки от инициативата „Гордея се с труда на моите родители“





МОЕТО ДЗИ – национален конкурс за детска рисунка

Над 2000 рисунки на ученици от 147 учебни заведения в цялата страна бяха получени по време на конкурса „МОЕТО ДЗИ“. Децата рисуваха по темата „Безопасността на пътя с ДЗИ“. Конкурсът за детска рисунка „Моето ДЗИ“ стартира преди 7 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 е отворен за ученици на възраст от 6 до 14 години, като всеки участник има право да представи една творба - живописна или графична, на тема: „Безопасността на пътя с ДЗИ“. Творбите са оценявани от тричленно жури, като 10-те най-добри получиха специална награда, не само за авторите (професионален сет за рисуване), но и за техните училища: мултимедияен проектор.



Изживейте емоцията от награждаването на победителите като сканирате QR кода.

Нашите амбиции

За 2016 г. СИБАНК и ДЗИ планират редица инициативи, които да допълнят и разширят обхвата на дейност в областта на повишаване на финансовата грамотност. Ще продължим участието си в различни благотворителни каузи чрез предоставяне на стипендии. За четвърта поредна година планираме да поканим в офисите си деца на нашите служители в рамките на инициативата „Гордея се с труда на моите родители“. Освен това сме предвидили провеждане на обучения на финансова тематика, насочени към различни целеви групи – ученици, студенти, деца със специални нужди и др.



Околна среда

Отговорността към околната среда за нас означава не само да намалим екологичния си отпечатък, но и да предложим на нашите клиенти продукти и услуги, които ще им позволят да намалят вредното въздействие от дейността им върху околната среда или да поощрят използването на екологично чисти продукти, технологии и източници на енергия.

АН
Г
А
Ж
И
М
Е
Н
Т
И
Е

К
О
И
Т
О
П
О
Е
Х
М
Е

Да предоставяме на клиентите си “зелен” избор на финансови продукти и услуги, насочени към реализиране на целите им във връзка с климатичните промени

Да подпомагаме, когато е възможно, нашите клиенти по начин, който носи устойчивост за околната среда, като предоставяме подходящи продукти и услуги в сферата на банкирането/застраховането и управлението на риска

При отпускане на кредити да вземаме предвид цялостното въздействие, което дейността на нашите клиенти оказва върху промените в климата. 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

Управление на собствеността с мисъл за околната среда

Продукти с екологична насоченост

СИБАНК подкрепя енергийно ефективни проекти. През 2015 година те са на обща стойност 5 682 846 евро.

За последните 8 години СИБАНК в партньорство с ЕИБ и ЕИФ е отпуснала кредити на над 1 100 малки и средни предприятия в България. Двете институции имат специфични екологични изисквания, които СИБАНК съблюдава и спазва при отпускането на кредитите.

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 общ дом, при избора на който са залегнали следните изисквания за устойчиво развитие:

- Използване на енергийно ефективни технологии в комплекса, включително енергийно ефективно остъкляване, което цели комбинация от намаляване

на енергийните загуби в сградата и слънцезащита;

- Интегрирана система за сграден мениджмънт в комплекса, която осигурява висока степен на комфорт, при възможно най-ниско потребление на енергия, максимално редуцирани разходи за експлоатация и улеснено обслужване на сградата;
- Използване на естествени и екологично чисти материали при изграждането и обзавеждането;
- Сградата да има международен сертификат за енергийна ефективност.

- В момента централите и на двете компании извършват разделно своите отпадъци, като за целта са обособени контейнери по различните етажи;
- Документите в двете компании се принтират двустранно, като опцията е зададена „по подразбиране“ за всички принтери;
- В политиката за устойчиво развитие на двете дружества е предвидено дигитализиране на някои работни процеси и намаляване ползването на хартия;
- В СИБАНК беше прекратена употребата на пластмасови чаши и лъжички за кафе, като предстои да спре и употребата на пластмасови бутилки за минерална вода;
- Светещите рекламни съоръжения на ДЗИ и СИБАНК са енергийно ефективни;
- В централата на СИБАНК има създадена организация за ползване на велосипеден транспорт (предвижда се такава да има и за новата централа);
- В бъдещите проекти, свързани с управление на сградния фонд на ДЗИ и СИБАНК, се залага използване на енергоефективни системи за осветление, отопление/охлаждане.

ИКТ в полза на устойчивото потребление

- ДЗИ и СИБАНК използват навсякъде, където е възможно, сървърна виртуализация, която повишава процента на използваемост на хардуера и драстично намалява потреблението на електроенергия;

- ДЗИ планира да внедри облачни услуги, които работят във високоефективни гейта-центрове;
- Двете дружества използват общи центрове за обработка на данни, което повишава ефективността и намалява потреблението на електроенергия;
- И двете дружества се стремят да придобиват работни станции с ниска консумация на електроенергия.

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 групата КВС, 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-те основополагащи принципи на Глобалния договор на ООН, заложили в корпоративната отговорност и устойчивост на компаниите. За изминалата 2015г. над 30 доставчика, сключили договор с ДЗИ, и над 40, работили по търгове със СИБАНК, са подписали Кодекса за поведение на доставчиците.

Нашите амбиции

Тъй като смятаме, че наша задача е да работим върху намаляване на въглеродния отпечатък, освен настоящите инициативи в областта на околната среда, планираме въвеждане на международния стандарт ISO 14001:2015 за централните си управления и цялата клонова мрежа до края на 2017г. По този начин ще бъдат подобрени процесите по устойчиво развитие и намалени въглеродните емисии.



Здраве

„Не си сам на пътя”

Животът и здравето на хората са застрашени буквално във всеки един момент от хилядите пътнотранспортни произшествия по нашите пътища. Стотици са пострадалите, тревожна е броятката на случаите с фатален край.

В рамките на националната кампания „Не си сам на пътя” (стартирала през м. май 2014 г. и продължила през есента на 2015г.) ДЗИ напомни на шофьорите да бъдат по-толерантни и отговорни един към друг, за да се намалят 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. В последното тримесечие на 2015 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 близо 1000 нарушения, като най-често срещани са неправилно паркиране, нерегламентирани завои и изпреварвания, липса на знак или неправилна маркировка на пътя.

Солидарен фонд

В продължение на социалната си политика и отговорност като работодател, през януари 2014 г. СИБАНК и ДЗИ приеха процедура за набирание на средства за тежко болни служители на двете компании. 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 служители на банката и застрахователя. Приносът на работодателите се състои в предоставяне на сума, равна на двойния размер на натрупаната от служителите.

“Българската Колега”

СИБАНК е сред най-големите корпоративни дарители в благотворителните кампании „Българската Колега” от 2012 г. насам. В кампанията се включват служителите с лични дарения, като банката удвоява събрана от тях сума. Кампания 2014/2015 г. на “Българската Колега” общо събра близо 2 млн. лв. Бяха подпомогнати близо 500 деца с хронични и тежки заболявания и беше закупена високотехнологична апаратура за прецизна диагностика и съвременно лечение на 10 болници в страната.



КАСКО с БЕЗПЛАТНА ПЪТНА ПОМОЩ

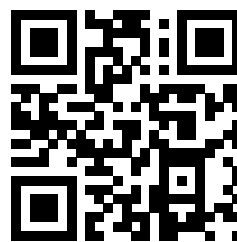


Спортни звездички

Със „Спортни звездички“ през 2015 г. ДЗИ продължи своята традиция за насърчаване на устойчивия и здравословен начин на живот сред подрастващите и младите хора. През изминалата година спортните звездички бяха в градовете Велико Търново, Русе, Шумен, Бургас, Пловдив и Стара Загора. В инициативата взеха участие 980 ученици от IV – VI клас 80 отбора, а над 3 000 зрители наблюдаваха техните постижения.

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.



Изживейте емоцията на нашите спортни звездички като сканирате QR кода





Заедно към върха с Боян Петров

Под мотото „Заедно към върха“ служителите на СИБАНК и ДЗИ покориха Черни връх и в. Мусала с помощта на алпинистите Боян Петров и Румен Радев. Двата похода бяха благотворителни и имаха за цел подкрепа на хора, нуждаещи се от скъпоструващо лечение.



Нашите амбиции

Една от най-амбициозните задачи в областта на здравето е рестартирането на кредита „Искам бебе“, който се появи преди 9 години и подпомогна над 100 двойки с репродуктивни проблеми във време, когато държавата все още не беше припознала тази дейност като своя отговорност.

През 2016 година СИБАНК ще работи съвместно с Фондация „Искам бебе“ и фондация „Майка навреме“ в посока подкрепа и активно съдействие при решаване на проблемите с репродуктивното здраве на жените и двойките в България. Този път програмата ще включва възможност за финансиране при изключително облекчени условия не само на специализирани лечебни процедури за лечение на стерилитет, на процедури за асистирана репродукция “Ин-витро”, процедури по замразяване на стволови клетки от пъпната връв на бебето, но ще бъде добавена и възможност за финансиране на изследвания на яйчниковия резерв и замразяване на яйцеклетки.



Устойчив растеж

Ние искаме да подсигурирм нашето развитие в дългосрочен план, като изградим партньорски отношения с нашите клиенти. Ето защо не се стремим към висока краткосрочна рентабилност, съпътствана от прекомерни рискове, а се фокусираме върху устойчивия и печеливш ръст в дългосрочен план.

КВС България приключи 2015 г. с печалба от 47,0 млн. лв., надвишавайки очакванията, заложи в бюджета на Групата.

В условията на слаб икономически растеж и множеството природни бедствия, ДЗИ успя да постигне резултат от 11,4 млн. лв. преизпълнявайки заложените цели с 3,3%. Продължаващият спад на лихвените нива оказва допълнителен натиск върху резултатите на ДЗИ, намалявайки реализираната доходност от инвестиции.

Застрахователните премии на ДЗИ през 2015 г. се увеличиха с 29,2 млн. лв. на годишна база, достигайки 200,3 млн. лв. Изплатените претенции през годината надхвърлиха 102 млн. лв.

Нетната печалба на Банката за 2015 г. е в размер на 26,9 млн. лв. и нараства с 24.87% в сравнение с миналата година, а приходите от основна дейност бележат ръст от 6.77% през отчетния период. В същото време съгласно проверка осъществена от Банков надзор на БНБ показва подобряване на рисковия ѝ профил.

През изминалата година СИБАНК успя да постигне значително увеличение на своите активи и нетна печалба, утвърждавайки се като една от най-динамично развиващи се банки на българския пазар и в същото време залагайки строги правила за контрол на рисковите показатели. През 2015 г., общите активи на банката нараснаха с 9.42% спрямо края на 2014 г. и достигнаха 2,6 млн. лева. Нетната балансова стойност на кредити и аванси към клиенти нарасна със 7.31%, благодарение на значителен по обем нов бизнес, а съществен принос към ръста на нетния резултат имаше и увеличението от 47.88% на портфейла от ценни книжа на разположение за продажба.

Нашите резултати

СИБАНК полага извънредни усилия да подкрепя стабилността на финансовия пазар в България като залага цели бизнесът да се развива при рискови показатели, отговарящи на европейските изисквания. Съгласно действащата и актуална политика на банката за измерване и управление на ликвидността, за ключов индикатор се използва коефициент на ликвидните активи към общо пасиви, който към края на 2015 е 38.48%. Коефициентът на Ликвидни активи показва стабилността на паричния поток на банката и е значително над препоръчителния минимален процент от 20%, установен от регулатора (БНБ). Банката не е допуснала отклонение от тях през нито един период на 2015 г. През 2015 г. Банката въведе допълнителни коефициенти за ликвидност, изисквани от Европейския регулатор: LCR и NSFR. През годината банката е над изискуемите стойности и по двата показателя.

СИБАНК - Нежното лице на бизнеса

20 години

СИБАНК

Близо до Вас!

Благодарим Ви за доверието!

Дамите са **40%** от висшия и
52% от средния мениджмънт на СИБАНК

Като социално отговорен бизнес СИБАНК предлага
равноправни условия за реализация и кариерно развитие на жените

Отговорност към служителите

Тези резултати СИБАНК и ДЗИ постигат, благодарение на своите служители – най-ценният капитал на компаниите.

Общо в КВС България работят 2 061 служители (1 381 в СИБАНК и 680 в ДЗИ). И в двете компании процентът на хората с висше образование е висок – 88.5% в ДЗИ и 76.5% в СИБАНК. Средната възраст на служителите в ДЗИ е 44 години, а на тези в СИБАНК – 41 години.

В състава на работната сила и в банката, и в застрахователя се наблюдава тенденция към заети повече жени. В ДЗИ процентът на жените е 56%, а в СИБАНК 74.5%. Жените на ръководни позиции в ДЗИ са 58%, а в СИБАНК дамите са 40% от висшия и 52% от средния мениджмънт на компанията.

Развитие на човешките ресурси, управление на знанието

ДЗИ и СИБАНК инвестират в професионалното развитие на своите служители. Политиката ни за обучение създава глобална рамка и регулира процеса на обучение и развитие, като гарантира постоянно надграждане на професионалните знания и умения. Бюджетът за обучения непрекъснато нараства. През 2015 г. в обученията на ДЗИ са се включили 355 служители от различни звена.

Работата на Вътрешния Тренинг Център продължава, предоставяйки допълнителни възможности за обучение и развитие и подпомагайки цялостното развитие на колегите в ДЗИ. През 2015 г. през него са преминали 232 служители. Тези вътрешни обучения улесняват споделянето и обмена на експертиза, практически умения и опит в рамките на компанията.

През 2015 ДЗИ финансира магистратурата на 11 свои служители в съвместната програма с ВУЗФ „Иновации и бизнес процеси в застраховането“. По този начин компанията предоставя на своите служители възможност да разширят своята квалификация и професионални хоризонти, както и да развият допълнителни умения, необходими за успешната им реализация и постигане на бизнес целите на компанията.

През 2015 г. са проведени редица обучения за подобряване на т.нар “Softskills” на служителите от СИБАНК - умение за водене на преговори, продажбени умения, емоционална интелигентност, мениджърски умения и лидерство. През 2015г. има увеличение на обученията в ИТ сферата Excel & Access, както и други специализирани софтуерни продукти (Oracle, SQL, MySQL и др.)

Във връзка с инициативата за подобряване нивото на английски език на служителите, които са ангажирани с кредитния процес за МСП/Корпоративни клиенти, през 2014 г. и 2015 г. в банката беше реализиран проект, чрез който близо 100 служители получиха възможност да се запишат на курсове по английски, като СИБАНК възстанови 90% от тяхната стойност.

С цел повишаване на квалификацията и познанията на служителите в СИБАНК имаме и внедрена система за електронно обучение (LMS), която използваме, за да могат колегите лесно и удобно да достъпват до всякакъв тип електронни учебни материали, както и за да бъдат тествани и да се установи степента, в която са ги усвоили.





Кариерно планиране и развитие

Нашите компании имат добре развит вътрешен пазар на труда, като всяка изминала година забелязваме все по-голям прогрес в това отношение. Това е изключително позитивен знак и показва, че служителите на СИБАНК и ДЗИ, които имат желание за развитие, го търсят първо в рамките на своята компания. През 2015 г. трима служители на СИБАНК участваха в подбори на групово ниво и вече са част от екипа на KBC Group в Брюксел.

Съотношението на назначените външни спрямо вътрешни кандидати през 2014 е 74% към 26%, а през 2015 г. – 87% към 13%.

В ДЗИ 19% от свободните позиции през 2015 г. бяха заети от вътрешни кандидати, което е с 3% повече спрямо 2014 г.

Програма за развитие на мениджъри

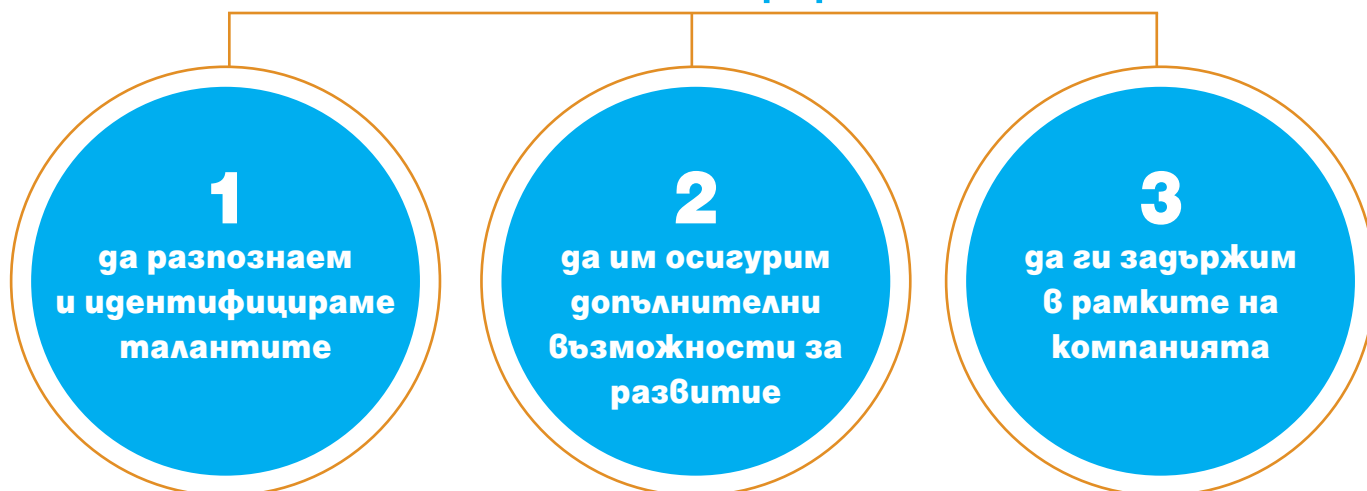
Всяка година ДЗИ реализира специално разработени обучения за развитие на лидерски умения за своите мениджъри. Обученията са адаптирани спрямо нуждите на хората и са насочени към подпомагане реализирането на корпоративната стратегия чрез ефективно управление на служителите и екипите.

В края на 2015 г. беше одобрена и дългосрочна програма за обучение на всички мениджъри в Централно управление и Клоновата мрежа на СИБАНК. Програмата е с продължителност 3 години, а цялостната инвестиция в нея възлиза на 360 000 лв. Програмата цели изграждане на нова култура на поведение и представяне на мениджърите в компанията. Разработена е по методология на международна компания и покрива теми в сферата на управлението на хора и подобрене на ефективността в работата и при изпълнение на целите, увеличение на продажбите, управление на времето.

Програма за управление на таланти

Друг механизъм, посредством който двете компании инвестират в кариерно планиране и развитие на своите служители, е проектът за управление на таланти. Осъзнавайки все по-силно нарастващата необходимост от създаване на практика за приемственост и развитие на най-добре представящите се служители, които се отличават от останалите със своите постижения, през 2013 стартира Програма за управление на таланти.

Ключови етапи на програмата



За етапа на идентифициране ние използваме вътрешни центрове за оценка, чрез които измерваме и оценяваме 12 компетенции и 4 различни роли – Управление на хора, Умения за продажби, Оперативна функция, Управление на процеси. Към момента, в проекта участват близо 50 служители (16 от които по линия на проекта на групово ниво) от СИБАНК. През 2015 г. 4 от талантите ни на ниво КВС бяха преназначени на по-висока позиция. Всички останали таланти получиха вътрешно разработени кариерни планове за развитие, участват в редица обучения, проекти и различни инициативи и мероприятия във и извън банката.



Стажантска програма

Стажантските програми на СИБАНК и ДЗИ са 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 във финансовата 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 и застрахователната сфера.

Стажантската програма на ДЗИ стартира през 2008 г. и до момента над 100 младежи имаха шанса да натрупат практически опит в различни направления, а над 20% от тях останаха в компанията като служители. През 2015 г. в СИБАНК на стаж са били 96 студенти, като 4 от тях са останали на работа.

ДЗИ партнира успешно и с редица професионални гимназии в цялата страна, предоставяйки възможност на ученици от тези училища да проведат практика (240 часа) в офисите на ДЗИ и да придобият първия практически опит и знания.

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

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 международната банково-застрахователна група КВС

**Какво
предлагаме
на своите стажанти?**

Проучване на ангажираността и удовлетвореността на служителите

В ДЗИ и СИБАНК вярваме, че успехът на всяка компания се гради от нейните служители. Ето защо за четвърта поредна година провеждаме Проучване на ангажираността и удовлетвореността на служителите. За нас е важно да знаем какво е мнението на колегите за компаниите ни като работодател, какво ценят най-много, кои са областите, в които трябва да продължим да се подобряваме.

Резултатите са оптимистични, тъй като тенденцията показва, че с всяка година нивото на ангажираност и удовлетвореност на служителите на СИБАНК става все по-високо. Резултатите на банката за 2015 г. се доближават до средните за България и надхвърлят с 1% резултата на ниво Група. Повишение с 5% се забелязва и спрямо резултатите в банковия и финансов сектор в страната.

През 2015 г. ДЗИ отбеляза 7% ръст в ангажираността на служителите спрямо 2014 г. и 20% ръст в удовлетвореността. В проучването се включиха 80% от служителите в компанията. Високо ценим обратната връзка, която получаваме от служителите и вярваме, че тя е барометърът, който определя посоката на развитие.

Всяка година на база на резултатите инициираме промени, които да направят ДЗИ и СИБАНК все по-добро място за работа и все по-успешни компании.

Придобивки

Служителите получават преференциални условия по всички банкови и застрахователни продукти, предлагани от СИБАНК и ДЗИ.

Една от най-ценените придобивки за служителите е **Допълнителното здравно осигуряване**, което улеснява достъпът им до медицински грижи и възстановява пълния размер на разходите, покрити от застрахователния план. През 2015 г. ДЗИ взе решение в пакета от здравни услуги, предоставяни на служителите на двете компании, да бъдат включени и допълнителни услуги като бременност, раждане, избор на екип при хирургично лечение, закупуване на помощни средства.

Друга популярна полза сред служителите е застраховка за злополука, която осигурява допълнителна финансова помощ за временна неработоспособност.

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.

СИБАНК прави и 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.



Футболен отбор

Футболният отбор е едно от най-силните социални звена на СИБАНК. Сформиран е през 2011 г., когато десетина колеги започват да се събират след работа, за да играят футбол. Футболният отбор се представя отлично и в ежегодно провеждащия се Банков турнир по футбол, като заема винаги едно от челните места в класирането. През 2015 г. са проведени редица срещи срещу съдийски състав от Българския футболен съюз, в които многократно отборът е побеждавал.

Екипни мероприятия

Водени от презумпцията, че заедно винаги постигаме повече, в ДЗИ и СИБАНК сме превърнали работата в екип в една от нашите основни ценности. Именно затова реализираме редица екипни мероприятия, чиято цел е опознаване на колегите в екипа, което води до подобрене на комуникацията и координацията, повишава ефективността на служителите и по този начин опосредства постигането на по-високи резултати и удовлетвореност от работата.

ДЗИ също има свой футболен отбор. Още през 2009 година, обединени от приятелското отношение между колеги и добри футболни умения, група служители постепенно сформират представителния отбор на ДЗИ. Тимът започва да взема участия в организирани турнири и да дава пример за устойчив и здравословен начин на живот сред служителите на компанията. Закономерно, отличията започват да се събират: 2011 г. отборът става шампион на Корпоративна Лига Carlsberg, както и сред водещите в застрахователния сектор - от създаването на ежегодния турнир на Асоциацията на българските застрахователи, ДЗИ неизменно е сред медалистите (2012 шампион, 2013, 2014 г. финалист, 2015 г. 3-то място). 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. През 2015 г. отборът на ДЗИ отново е сред най-добрите и в групата на КВС, като на превърналия се в традиционен турнир на застрахователите в групата на КВС в Будапеща, играе финал срещу отбора на Чехия.

Нашите компании през погледа на клиентите, партньорите и служителите

Обратната връзка е от съществено значение за развитието на СИБАНК и ДЗИ. Затова ние работим постоянно върху **усъвършенстването на обслужването на оплаквания от клиенти.**

Ние считаме, че само когато знаем, че грешим в нещо, само тогава можем да го поправим. Затова насърчаваме нашите клиенти да обсъждат проблемите си директно със служителите на СИБАНК и ДЗИ. Освен това имаме специализирани звена, които се грижат за ефективното управление и обработване на клиентските оплаквания.

Проектът на ДЗИ в тази посока 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 също има единно звено за обработване на клиентските оплаквания. Служителите на специализирания отдел получават всички клиентски жалби и оплаквания без значение от канала, по който са постъпили, и ги разпределят към съответните отговорни звена. Целта на СИБАНК е жалбите да се обработват и клиентите да получават обратна връзка в рамките на максимален срок от 7 работни дни.

Проучвания

Непрекъснато нарастващият обем от налични данни, заедно с новите технологии, чрез които ги анализираме и използваме, ни позволяват да разберем по-добре това, което клиентите действително искат и във всеки момент да им предоставяме решения, съобразени с техните настоящи и бъдещи нужди. За да поддържаме добро качество на обслужването, два пъти годишно провеждаме и проучвания от типа „таен клиент“, веднъж годишно измерване клиентската удовлетвореност чрез NPS и чрез един от двигателите на Репутационния индекс, тестваме чрез фокус групи не само нашите продукти и услуги, но и маркетинговите ни комуникации.

Оценката на клиентите

NPS проучването измерва удовлетвореността и лоялността на клиентите. СИБАНК запазва лидерските си позиции от 2014 г. и през 2015 г. отново показва ръст и в двата проучвани сегмента – сред физически лица и сред фирмени клиенти.

По удовлетвореност на своите клиенти – физически лица, СИБАНК заема втора позиция на пазара с резултат 27 при среден за пазара 13. Спрямо 2014 г. увеличава NPS резултата си от 20 на 27 точки.

По удовлетвореност на бизнес клиентите си СИБАНК заема първа позиция в сектора и отбелязва резултат 37 при среден за пазара 18. Спрямо 2014 г. имаме ръст от 21 на 37 точки.

NPS резултатът на ДЗИ за 2015 г. за пазара на индивидуални клиенти е по-добър от миналата година и е положителна величина (5 за 2015 г. спрямо - 1 за 2014 г.), като компанията се представя с резултат над средния за пазара (4). По отношение на пазара на малки и средни предприятия ДЗИ реализира по-добър резултат от миналата година (18 за 2015 г. спрямо 10 за 2014 г.). Предвид спецификата на застрахователния пазар в България, целта на ДЗИ за следващата година е да реализира показатели над средните нива на пазара, както и да увеличи процента на препоръчващите ДЗИ.

Репутационният индекс се калкулира на базата на резултатите по 7 различни параметъра, които се оценяват: Клиентска удовлетвореност, Иновации, компанията като работодател и работно място, Начин на управление на компанията, Корпоративна социална отговорност, Главен изпълнителен директор и Лидерство, Финансови резултати и Представяне.

Репутационният индекс на ДЗИ за 2015 г. запазва нивото си от 2014 г. (77), като ДЗИ продължава да заема първа позиция по този показател сред лидерите на застрахователния пазар у нас. През настоящата година планираме поредица от инициативи, които още повече да засилят доверието в нашата институция като надежден и отговорен застраховател вече 70 години на българския пазар.

Репутационният индекс на СИБАНК за 2015 г. е 66, като най-добри резултати компанията показва в параметрите Клиентска удовлетвореност и Финансови резултати.

О
Т
NPS
П
Р
О
У
Ч
В
А
Н
Е

Р
Е
З
У
Л
Т
А
Т
И

П
Р
О
У
Ч
В
А
Н
Е

Р
Е
П
У
Т
А
Ц
И
О
Н
Н
О

През погледа на...

Бизнес клиентите на СИБАНК



Антон Рагев,
финансов директор Евромаркет

„Наистина се чувстваме като клиент, който е важен и на когото се обръща специално внимание. Бързата реакция е много важна. Ние високо я ценим, тъй като нашият бизнес е много динамичен – буквално в секунди и минути трябва да се случват нещата. Изключително много уважаваме това, че СИБАНК се опитва да научи повече за нашия бизнес. Смятаме, че сме направили правилния избор и продължаваме да го поддържаме и да градим нашите отношения.”



Олег Прокопиев,
управител Екоинвест Холдинг

„За мен ролята на СИБАНК е много голяма, тъй като тя е първата банка, която застана зад мен още в самото начало на бизнеса и ми гарантира, че ще бъде винаги зад моите бизнес идеи - вече 16 години продължава тази наша съвместна работа и аз съм много доволен. Имаме вече 9-10 европейски проекта, направени съвместно, и резултатите са налице.”



Веселин Пасев,
финансов директор Нобел Интернешънъл
Дмитрис Ксилинакис,
собственик Нобел Интернешънъл

„СИБАНК беше една от първите банки в страната, която започна да работи и да предоставя финансова подкрепа на компаниите в едни трудни времена за целия бизнес. Банката повярва в компаниите, анализира и осъзна, че тези компании са заложили всичко, за да пораснат, за да работят здраво, за да използват предимствата, които дава бизнес средата тук - да дава работа на хората, да дава възможност за развитие. Затова ние уважаваме много преживяванията ни със СИБАНК, осъзнаваме подкрепата ѝ и се надяваме това успешно сътрудничество да продължи и занапред.”



Павлин Николов,
собственик Интерком Груп

„Ако не бяха хората и екипа на СИБАНК с правилния подход, с разбиране за бизнеса и вникване в нещата, може би нямаше да успеем. Смятам, че екипът действително е професионален, работи бързо, точно и най-важното – гържи си на думата. Във всеки един бизнес думата е по-важна от всеки един договор.”



Амброзия България ЕООД

„Занас пчеларството е бизнес с голямо бъдеще, тъй като тук се произвеждат продукти, които са незаменима храна, профилактично средство и лекарство за хората от всички възрасти. Без СИБАНК и европейските фондове не бихме могли да реализираме желанието си да създадем една от най-големите пчеларски ферми и едно от модерните преработвателни пчеларски предприятия в България. СИБАНК ни помогна не само да създадем предприятието, но вече четвърта година ни подпомага с оборотен капитал, без който

не бихме могли да работим и да се развиваме.

Изградихме взаимно доверие помежду си и за нас СИБАНК стана сериозен партньор и помощник в бизнеса.”



Василев и Тодоров

„Ролята на СИБАНК е много съществена, защото ни помогна в момент, в който наистина имахме нужда от едно партньорско рамо. Имайки предвид, че при нас развитието е в бързи темпове през последните години, без навременната финансова подкрепа на СИБАНК може би щеше да ни е по-трудно. Благодарение на стабилната ни финансова политика спечелихме доверието на голям брой български и чуждестранни фирми, много от които са ключови в нашия бизнес. Чувстваме се като значим клиент на когото се обръща специално внимание. Бихме отличили добрата комуникация, желанието да бъде разрешен бързо всеки възникнал казус, вникване в проблемите и предлагане на решения. Важно за нас е, че СИБАНК е извън всякакви банкови слухове за нестабилност, сливания, фалити и т.н., което ни дава нужната сигурност и спокойствие.”

През погледа на... Ритейл клиентите на СИБАНК

Полина Иванова

„Имах необходимост от потребителски кредит за допълнителна квалификация и парите ми трябваха за 2 дни – получих ги! Благодаря на СИБАНК за бързата реакция и за изключително доброто и коректно отношение. Погледът и загрижеността към клиентите е на страхотно ниво.”

г-р Ирена Иванова

„Скоро ми се наложи да ползвам кредит и в лицето на СИБАНК открих разбиране, професионална консултация и съдействие. С много търпение служител на банката отговори на всичките ми въпроси и бързо придвижи необходимата документация.”

Филка Караланова

„С удоволствие работя със СИБАНК. Преди известно време имах нужда от кредитиране за закупуване на имот. Тъй като изискванията на банките за отпускане на ипотечно финансиране са свързани с висок процент самоучастие, търсех потребителски кредит. СИБАНК подходи гъвкаво и намери решение, т.е. смело мога да потвърдя, че банката беше до мен в момент, в който наистина имах нужда от тяхната подкрепа.”

През погледа на...

Клиентите на ДЗИ



С. Севоџ,
изпълнителен директор Яна АД

„Като дългогодишен клиент и бизнес партньор фирма Яна АД цени високо устойчивата финансова политика, която провежда ДЗИ на застрахователния пазар. Това е от най-съществено значение за нашата фирма както и предоставянето на услуги от екип от специалисти с висока квалификация. Екипът на ДЗИ предоставя с готовност адекватна помощ във всеки един момент, в който фирмата ни има необходимост от компетентен съвет. Именно горепосочените причини са тези, които правят ДЗИ Наш Надежден Партньор.“



Сашо Тодоров
управител на М и М Милицер и
Мюнх БГ ООД

„М и М Милицер и Мюнх БГ ООД и ДЗИ имат дългогодишно и ползотворно сътрудничество, базирано преди всичко на високия професионализъм и лидерското място на ДЗИ на българския застрахователен пазар и в частност на отговорната социална позиция, която компанията заема в обществото.“

През всичките над 10 години съвместна работа, освен традиционно рутинните отношения между двете сериозни български компании, сме имали към тях много специфични и трудноизпълними изисквания и винаги сме срещали не само индивидуален подход, но и така необходимата ни гъвкавост в решаването на поставените нестандартни проблеми. Именно факторите стабилност и гъвкавост са осигурявали успеха на нашето партньорство.

Устойчивата бизнес позиция на компанията, нестандартният подход, мащабната социална политика, която ежегодно провеждат, винаги са били и занапред ще бъдат едни от основните фактори за избора на ДЗИ като наш основен застраховател.“

През погледа на...

Партньорите на СИБАНК



Надя Данкинова,
Изпълнителен директор на
фонд ФЛАГ

„През 2015 г. СИБАНК се присъедини към екипа от партньори, който има фонд ФЛАГ, като кредитираща институция с предоставената кредитна

линия от 20 млн. евро. За 6 години активна дейност ФЛАГ финансира близо 900 проекта на 195 български общини за повече от 5 млрд. лв. В тези резултати участва и СИБАНК. Ресурсът, който банката ни предостави през 2015 г., беше от ключово значение, за да успеем да финансираме всички проекти, които имаха нужда от подкрепа. Нашата мисия е малко по-различна от мисията на финансовите институции – лесно се финансират проекти на големи и утвърдени бизнеси, които носят висока добавена стойност. Чрез нас СИБАНК достига до малките клиенти със сравнително рискови проекти, които обичайно никога не иска да финансира, но това са проекти, които имат огромно значение за хората, за развитието на градовете и така ние всъщност заедно успяхме да направим това.“

През погледа на...

Партньорите на ДЗИ



Ивета Кунова,
Председател на БАЗБ

„Застрахователите и застрахователните брокери са неразделна част от една система, чиято роля далеч надминава продажбата на полици и изплащането на щети. Застраховането е

социална мисия, създаване на защита и сигурност, отговорност не само към клиентите, но към цялото общество. ДЗИ е един от най-ярките примери за компания, която е поставила като свой приоритет благоденствието и сигурността в обществото. ДЗИ заслужено получи първата награда в конкурса „Застрахователи за обществото“ за кампанията „Не си сам на пътя“, която спомогна за създаването на повече сигурност и по-малко инциденти по пътищата в страната ни. ДЗИ с готовност се присъедини и към кампанията на БАЗБ Мисия „Защити своя дом“ за повишаване на информираността на обществото за застраховането и за пореден път доказва, че социалните проекти не са единични инициативи, а част от корпоративната мисия.“



инж. Емил Панчев,
Председател на СБА

„В партньорството ни с ДЗИ всеки клиент, който има сключена застраховка „КАСКО“ получава безплатна пътна помощ при застрахователно събитие на територията на цялата страна. Това е денонощна грижа за клиентите на дружеството и осигурена подкрепа в труден за тях момент. Като препоръка бих дал да се разширяват асисанс услугите.“



Владимир Тодоров,
Председател на Българска асоциация на пострадали при катастрофи

„През годините ДЗИ се утвърди като стабилен и постоянен партньор на кампаниите за безопасност на пътя. Особено интересна беше кампанията „Моето ДЗИ“, както и националният конкурс за детска рисунка „Безопасността на пътя с ДЗИ“. Благодарение на тези кампании, стотици деца успяха да научат правилата за движение, като това бяха деца от различни населени места, вкл. и малки села и малки градове. Ще се радваме ако и в бъдеще фокусът на корпоративната социална отговорност на ДЗИ бъде насочена към проблемите на пътната безопасност.“

През погледа на...

Нашите служители



СИБАНК

Розана Василева,
Ръководител на офис
„Младост 1“,
клон Раковски



„Работя в СИБАНК от 3 години като ръководител на екип. Това, което мотивира мен и хората около мен, е възможността, която ни се предоставя да развиваме

креативността си, да предлагаме идеи в посока подобряване на работните процеси, да бъдем част от едно цяло и всеки един от нас да допринася за общия успех. Това, което според мен отличава СИБАНК като работодател е начинът на управление на компанията.

Нашето ръководство – от висшия мениджмънт, до ръководителите по звена, са хора, които се интересуват от мнението на екипите си и се стремят да развиват потенциала на всеки служител. Всеки един от нас се чувства значим за компанията.

Всичко това повишава нашата мотивация и ни вдъхновява да продължим да бъдем част от този екип и да постигаме високи резултати.”

Петя Петрова,
Експерт в управление
„Европейски проекти и
финансови институции“



„Избрах СИБАНК, защото е работодател, който стимулира развитието на младите хора. СИБАНК ми даде възможност да натрупам полезен опит още като студент, започвайки като стажант преди почти година, а в следствие получих предложение за позиция на експерт. Работата ми в Управление „Европейски проекти и финансови институции“ е изключително интересна. Като служител, оценявам и възможността да присъствам и участвам в различни събития и да създавам нови контакти. Разбира се, няма как да не спомена и страхотния екип, в който работя СИБАНК предлага атрактивни условия на труд, които по нищо не отстъпват на тези в останалите европейски държави и призовавам младите хора да бъдат активни и да се интересуват от възможностите за кариерно развитие в СИБАНК.”

Силвия Каленска,
Ръководител отдел
„Кредитен мониторинг“,
дирекция „Управление на
кредитите“



„Ежедневната ми работа в СИБАНК е динамична и

разнообразна. Ангажирането ми в значими вътрешни проекти на банката ми дава възможност да разгърна своя потенциал. Получавам разбиране, сериозна подкрепа и насърчение от страна на мениджмънта и преките ръководители. Заедно с екипа ми решаваме казусите като търсим баланса във всичко. Тази удовлетвореност, съчетана с добрия социален пакет, ни кара аз и екипът ми да се чувстваме на правилното място. И всичко това се случва в международна корпоративна среда с много възможности за обмяна на опит и усъвършенстване на професионалните способности. И не на последно място - в СИБАНК работим във ведра и приятелска обстановка, което ме кара да върша работата си мотивирана и с усмивка.”

Весела Петкова,
Ръководител на Корпоративен
център, дирекция
„Корпоративно банкиране“



Като се замисля, най-важното за мен, е че идвам на работа с усмивка. Тук се чувствам като сред съмишленици – хора, с които имаме обща цел и за които моето мнение и това как се чувствам има значение. Работила съм преди това в още три банки, но отношението към хората в СИБАНК е различно – целите са високи и те трябва да се постигат, но методите с които това се случва не са авторитарни, не карат служителите да се чувстват под натиск, а напротив – търсят се начини да се мотивира съставът и да се накара по естествен път да надскочи възможностите си. СИБАНК прилага във висока степен ноу-хаута и корпоративната култура на КВС и съумя да прокара от горе надолу стратегията на мениджмънта, така, че всеки един член на местно и глобално ниво да се чувства интегриран в общ организъм, да се чувства важен и горд от това, което постигаме заедно.”

ДЗИ



**Михаела Цветева, Началник
отдел,
направление „Брокерски
бизнес“**

*“Застраховането в своята
същност е дейност насочена
към хората и именно
поради тази причина за
ДЗИ отговорността към
обществото е част от*

*нашата фирмена култура, а не просто задача, която
трябва да отбележим. В качеството си на една от
най-старите застрахователни компании на пазара,
ние сме длъжни да оправдаем доверието на нашите
клиенти, да бъдем активна страна във войната
на пътищата, да популяризираме застраховането
като решение за нашите клиенти. Всяко ниво
в компанията следва да бъде активен член на
обществото - мениджърите посредством създаване
и налагане на стратегии, които правят фирмата
част от проблемите на хората и служителите,
които всеки днес работят като посланици на
нашите принципи. Имаме да извървим дълъг път, но е
важното, че се движим в правилната посока.”*



**Димитър Костов,
Ръководител Център
за обработка на щети
„София“**

*“Клиентите на дружеството
при посещенията си в
Центровете за обслужване
на щети разбират, че са се
доверили на застраховател*

*на когото могат да разчитат. Служителите
подхождат с нужната компетенция и разбиране към
нуждите на всеки отделен клиент.
Същевременно самите служители, работещи
в компанията като ДЗИ, имат желанието и
възможностите да предложат качествена услуга на
нашите клиенти.”*

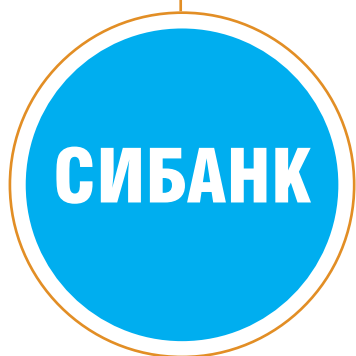


**Деян Аврамов,
Директор „Имуществено
застраховане“**

*“Застраховането има
дълбока социална роля
в нашето общество и е
един от двигателите на
българската икономика.
Като един от най-
големите застрахователи
на пазара, ДЗИ припознава*

*своята социална роля и подкрепя и организира
редица инициативи, свързани с повишаване
информираността на гражданите, както в областта
на застраховането, така и в превенцията на
неблагоприятни събития. Крайната цел е ДЗИ
да бъде двигател на един дългосрочен процес за
изграждане на едно по-информирано, финансово
грамотно и устойчиво общество. Казвайки това,
мисля че е привилегия да бъдеш част от екип, който
има такава важна мисия пред себе си.”*

Признания, награди



Петър Андронов - Мениджър на годината

Главният изпълнителен директор на СИБАНК и кьнтри мениджър на КВС за България Петър Андронов бе избран за Мениджър на годината 2015 г. в престижния конкурс на списание „Мениджър“.



Петър Андронов – Банкер на годината

Г-н Андронов беше обявен и за Банкер на годината, като бе отличен за „утвърждаване на управляваната от него банка и за безапелационно съхраненото доверие на клиентите“.



и отличия за 2015 г.



Франк Янсен и Милен Глушков с отличия в конкурса за CFO на годината

Изпълнителният директор на СИБАНК и главен финансов директор на групата КВС за България, Франк Янсен, получи наградата CFO на годината в категория „Ликвидност и риск“, а Милен Глушков, член на УС и изпълнителен директор на ДЗИ, получи наградата в направление „Планиране и бюджетиране“ по време на четвъртото издание на CFO Форум. Конкурсът се провежда за втора поредна година, за да отличи онези финансови лидери, които работят за успешното развитие на своите екипи и компании и дават своя принос за утвърждаване на добри професионални практики в общността на финансовите специалисти.



Кирил Величков – победител в конкурса “Новата генерация - Банкерите”

За първа година бяха връчени наградите в конкурса на в. “Стандарт” “Новата генерация - Банкерите”, в който участват млади експерти от кредитните институции у нас. Д-р Кирил Величков - ръководител управление „Европейски проекти и финансови институции“ на СИБАНК, получи приза в категория “Социална ангажираност” за работата си по програми на европейските и националните финансови институции в полза на малкия и среден бизнес.

Признания, награди и отличия за 2015 г.

ДЗИ спечели първото първо място в конкурса „Застрахователи за обществото“

Инициативата „Застрахователи за обществото“ стартира под егидата на Асоциацията на българските застрахователи (АБЗ) и Българската асоциация на застрахователните брокери (БАЗБ). Едноименният конкурс има за цел да покаже и утвърди добрите примери в застраховането, насочени към корпоративната устойчивост и отговорност.

След вот на представители на бранша – застрахователи и брокери, ДЗИ спечели първо място със своята национална кампания „Не си сам на пътя“. Кампанията цели да напомни на шофьорите да бъдат по-толерантни и отговорни един към друг, за да се намалят опасните ситуации в трафика на градовете.



5 пъти Застраховател на годината

„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 Гавриушки“.

Допълнителна информация

Кънтри комитет на КВС

ПЕТЪР АНДРОНОВ

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

КОСТА ЧОЛАКОВ

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

ФРАНК ЯНСЕН

Кънтри финансов директор на КВС за България,
член на УС на СИБАНК,
Изпълнителен директор на СИБАНК

ГЕЕРТ ДЕ КЕГЕЛ

Член на УС на ДЗИ и Изпълнителен директор на
ДЗИ

СВЕТЛА ГЕОРГИЕВА

Кънтри директор Risk на КВС за България,
член на УС на СИБАНК,
Изпълнителен директор на СИБАНК

МИЛЕН ГЛУШКОВ

Член на УС на ДЗИ и Изпълнителен директор на
ДЗИ

КРИСТОФ ДЕ МИЛ

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

МИЛЕН ГЛУШКОВ

Член на УС на ДЗИ,
Изпълнителен директор на ДЗИ

ГЕЕРТ ДЕ КЕГЕЛ

Член на УС на ДЗИ,
Изпълнителен директор на ДЗИ

ДИЯНА СТОЙНОВА

Главен търговски директор

Управителен съвет на СИБАНК

ПЕТЪР АНДРОНОВ

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

ФРАНК ЯНСЕН

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

СВЕТА ГЕОРГИЕВА

Член на УС на СИБАНК, Изпълнителен директор Risk на СИБАНК, Кънтри директор Risk на КВС за България

КРИСТОФ ДЕ МИЛ

Член на УС на СИБАНК, Изпълнителен директор на СИБАНК

ХРИСТИНА ФИЛИПОВА

Прокуриснт на СИБАНК

Назорни съвети на ДЗИ и СИБАНК

Назорен съвет на ДЗИ

ЛЮСИЕН ХЕЙСЕНС

Председател на НС

ЙОХАН ДЕМЕН

Член на НС

ГРИГОРИЙ ВАЗОВ

Член на НС

Назорен съвет на СИБАНК

ЛЮСИЕН ХЕЙСЕНС

Председател на НС

МАРТИН ЯРОЛИМ

Член на НС

КРИСТИН ВАН РЕЙСЕНГЕМ

Член на НС



Част от KBC group

ДЗИ – Общо застраховане ЕАД
Централно управление
София 1000, ул. „Георги Бенковски“ №3
Контактен център: 0700 16 166

ДЗИ – Животозастраховане ЕАД
Централно управление
София 1000
бул. „Цар Освободител“ №6

СИБАНК ЕАД
Централно управление
София 1612
бул. Цар Борис III №1
Контактен център: 0700 1 4554