

# БАНКОВИ ИСТОРИИ

**НА ФОКУС**

## Банкиране през телефона



### УПРАВЛЯВАЙТЕ ПАРИТЕ СИ ПО ТЕЛЕФОН

Сигурно, удобно и по всяко време

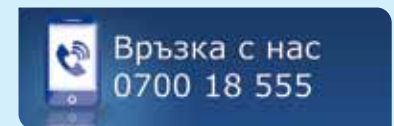
През месец май Пощенска банка започна да предлага на клиентите си своята нова, модерна и изключително удобна услуга – „Телефонно банкиране“. Услугата е насочена към индивидуалните клиенти – физически лица и цели да им осигури иновативно решение за достъп чрез отдалечено банкиране.

С новата услуга банката дава възможност на клиентите да банкират практически навсякъде, от всяка точка в България или чужбина, 24 часа в денонощието, без да е необходимо да носят със себе си определено устройство или да бъдат зависими от достъп до интернет, близост до банков клон или банкомат.

За да банкират през телефона си, клиентите трябва да имат открита сметка (разплащателна, спестовна или депозитна) или кредитна карта в Пощенска банка. Нужно е също еднократно посещение в банков клон, където да бъде подадено заявление-договор за регистрация.

*(продължава на стр. 4)*

## Новият номер за връзка с нас е 0700 18 555



Със старта на новата услуга „Телефонно банкиране“ телефонният номер на денонощния Център за обслужване на клиенти на Пощенска банка е променен от 0800 18 000 на 0700 18 555. Промяната се наложи, за да може екипът на кол центъра да отговаря още по-бързо и ефективно на всички запитвания по телефон и да се справи с интензивността на трафика от обажданията на клиенти, които ще изберат да банкират през телефона си.

Набирането на номер 0700 18 555 се таксува по следния начин – от стационарен номер на Vivacom на цената на един градски разговор, а за всички останали стационарни или мобилни оператори – според тарифния план на абоната за обаждане към фиксиран номер на Vivacom.

## Карта IKEA с две награди



Кобрандираната кредитна карта на Пощенска банка и магазини IKEA бе избрана за най-добър банков продукт и най-добър картов продукт на 2012 г. Наградите се присъдиха в рамките на Годишния форум за картови разплаща-

ния на b2b Media. Признанието за най-добър банков продукт присъди авторитетно международно жури, а онлайн гласуване на потребители във фейсбук определи карта IKEA за най-добър картов продукт за изминалата година.

# Ангел Матеев: Интересът към земеделските кредити на Пощенска банка отразява раздвижването в сектора



Ангел Матеев е началник управление „Банкиране малък бизнес“ в Пощенска банка, където работи от 9 години. Банковата си кариера започва преди 12 години в Прокредит банк, където заема различни мениджърски позиции. Завършил е магистратура по макроикономика в СУ „Св. Климент Охридски“. Семейен, с 3 деца.

## Каква е стратегията на Пощенска банка към сектор земеделие?

Пощенска банка се стреми да подпомага и да развива сектора земеделие в дългосрочен план, като целта е да предоставяме конкурентни и иновативни кредитни и депозитни продукти.

Желанието ни е земеделските производители да намерят в наше лице партньора, който разбира естеството на работата им, изискванията на бранша, като всичко това да бъде вплетено в продуктите, които предлагаме. Накратко казано, клиентът да види продукта такъв, какъвто и сам би си го направи.

## Кои са основните продукти, които са актуални в момента?

В момента един от най-търсените продукти е кредит по Програма за развитие на селските райони (ПРСР 2007-2013) и Националния гаранционен фонд. Европейските финансови схеми са изключително търсени и подходящи за развитието на българското земеделие. За тази цел Пощенска банка подписа договор с Националния гаранционен фонд. Този продукт е една отлична възможност за развитие на сектора, от която земеделските производители трябва да се възползват. Тези средства ще развият техния бизнес, ще подпомогнат производителността на стопанствата им и ще увеличат тяхната ефективност.



Гаранционната схема касае мярка 121 „Модернизация на земеделските стопанства“, 122 „Подобряване икономическата стойност на горите“ и мярка 123 „Добавяне на стойност към земеделски и горски продукти“. Целта на инициативата, която се реализира в партньорство с Министерство на земеделието и храните, е да подпомогне процеса на усвояване на средствата по европейската програма.

Друг атрактивен продукт е бизнес овърдрафт за земеделски производители. Кредитът е предназначен за покриване на оборотни нужди на земеделски стопани или търговски предприятия, които се занимават с производство на земеделска продукция, селскостопанска дейност

или услуги.

Предлагаме и кредит за покупка на земеделска земя. Той е предназначен за закупуване на земеделска земя за нуждите на земеделски стопани или на търговски предприятия, които се занимават с производство на земеделска продукция, селскостопанска дейност или услуги.

## Какви са преференциите за земеделските производители при вземане на кредит?

Всеки един от тези продукти предоставя различни предимства за земеделците. Те могат да разчитат на бърза и лесна процедура при кандидатстване, както и ниски такси за кандидатстване, отпускане или управление

на кредита. Лихвените проценти са конкурентни и зависят от вида на продукта, финансовото състояние и предлаганото обезпечение. Кредитите са с атрактивен срок, съобразен със сезонния характер на бизнеса и вида на продукта, и с подобрени условия за обезпечаване. Земеделците могат да получат необходимото финансиране, за да разширят земите, които обработват, или да увеличат ефективността си, като закупят ново оборудване.

## А предимствата при не-кредитните продукти?

Не по-малко атрактивен е пакетният продукт „Земеделец“. Той е специално разработен за земеделските производители и стопани, търговски предприятия, които се занимават с производство на земеделска продукция, селскостопански дейности или услуги. Основни неговите предимства са по-високият лихвен процент по разплащателна сметка, освобождаването от такса при вноса на каси и по-ниски такси при банков превод в страната.

## Какви са Вашите очаквания за 2013 година?

Сектор земеделие отчита стабилен растеж на фона на специфичната бизнес обстановка в страната и целия свят. Тази година, отново за пореден път, се очакват по-добри резултати спрямо 2012 г. Нашите анализи показват, че тенденциите към подобряване на качеството на произведената продукция и увеличаване на ефективността ще се запазят.

## Атрактивни лизингови условия за закупуване на земеделска техника

Пощенска банка чрез лизинговото дружество на банката „И Ар Би Лизинг“ предлага лизинг за закупуване на земеделска техника при преференциални лихви и възможност за договаряне на сезонни вноски, позволяваща през определен период от годината клиентът да заплаща само лихва. Първоначалната вноска по лизинга е в размер на 15% от доставната стойност на оборудването при срок на изплащане до 60 месеца.

Финансовата институция представи специални продукти за земеделци на най-голямото международно селскостопанско изложение в страната „Бата

Агро“, което се провежда през месец май на летище Стара Загора. Банката осигурява и финансиране до 90% от стойността на земеделски субсидии при атрактивен лихвен процент от 7.85%, размер на кредита до 200 хил. лева, бърза и лесна процедура при кандидатстване, възможност за разглеждане на документите на етап заявени площи и освобождаване от такса за предсрочно погасяване при постъпване на субсидиите. От предложението могат да се възползват земеделски производители, които обработват собствена земя или под аренда, с опит в сектора минимум една година.



**ПОГРИЖЕТЕ СЕ ЗА ЗЕМЯТА СИ,  
ЗА ТЕХНИКАТА ЩЕ СЕ  
ПОГРИЖИМ НИЕ!**

Лизингови решения за покупка на селскостопански машини и оборудване

## Висока доходност и свобода за теглене и донасяне със спестовна сметка „Активни пари“

Създадохме спестовна сметка „Активни пари“, за да отговорим на нуждите ви от висока доходност и възможност да разполагате със спестяванията си. Независимо дали ще изберете да спестявате в лева, евро или щатски долари, лихвените проценти са изключително атрактивни, съизмерими с тези на депозитните продукти:

Годишни лихвени проценти по спестовна сметка „Активни пари“						
Месец	1	2	3	4	5	6
левове	2.8%	2.8%	2.8%	4.3%	4.3%	4.3%
евро	2.5%	2.5%	2.5%	4%	4%	4%
щ. долари	1.75%	1.75%	1.75%	2.75%	2.75%	2.75%
Месец	7	8	9	10	11	12
левове	5.3%	5.3%	5.3%	6%	6%	6%
евро	5%	5%	5%	5.7%	5.7%	5.7%
щ. долари	3.75%	3.75%	3.75%	4.75%	4.75%	4.75%

Характерното за „Активни пари“ е нарастващата фиксирана лихва, която достига до 6% за лева, до 5.7% в евро и до 4.75% в щатски долари.

Начислената по наличните средства лихва се изплаща чрез натрупване по същата сметка на всеки 12 месеца от датата на откриване.

Доходите от лихвата не се облагат с 10% данък. Предимството на спестовната сметка е, че можете да донасяте до 1 000 лева/евро/щатски долари месечно. Продуктът ви позволява и свободно теглене на средства по всяко време, като в сметката ви е необходим минимален остатък от 1 000 валутни единици.

Спестовната сметка съчетава две основни предимства – гарантирана лихва и свобода на средствата. Допълнително удобство е, че получавате достъп до средствата си през всеки един от 186-те клона на Пощенска банка в страната.

„Активни пари“ е освободена от такси за откриване, об-

служване и внасяне на суми в брой.

Допълнителна информация за всички предимства на спестовната сметка можете да получите лично от нашите експерти в клонова мрежа, на новия ни телефон за клиенти 0700 18 555 или на електронния ни адрес: [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg).

## Банкиране през телефона

(продължава от стр. 1)

След като заявят услугата, клиентите получават SMS с временна парола за достъп, която се валидира до 24 часа. От същия телефонен номер трябва да се обадят на Центъра на обслужване на клиенти на телефон 0700 18 555 и да потвърдят регистрацията си. Последното, което трябва да направят, е да създадат свой ПИН код, представляващ комбинация от 6 цифри.

С телефонното банкиране на Пощенска банка клиентите могат да извършват основни банкови операции като получаване на справки за баланс, движение по сметки, нареждане на вътрешнобанкови и междубанкови преводи, включително погасяване на вноски по заеми, промяна на лимити по кредитни карти и др.

С цел постигане на по-голяма сигурност при извършване на междубанкови и вътрешнобанкови преводи банката въвежда

лимита на наредените суми. Дневният лимит при междубанков превод към сметка на друг клиент или изходящ междубанков превод е 400 лв. При вътрешнобанкови преводи собствени сметки лимитът е увеличен до 29 999 лв. Клиентите могат да заявят промяна в посочените лимити, като подадат молба в клон на банката.

Основни предимства на услугата телефонно банкиране от Пощенска банка са изключителната гъвкавост, пестене на време, сигурност чрез идентификация с ЕГН и ПИН код на услугата и персонално обслужване. Услугата е подходяща за хора, които искат да банкират по всяко време, от всякаква локация и без допълнителни технически ограничения за достъп, освен един телефонен разговор.

Телефонното банкиране е популярно сред потребителите, които по една или друга причина не ползват платформите за онлайн банкиране.

## Малко факти за банкирането „от вкъщи“

Идеята за банкиране „от вкъщи“ се заражда още през 70-те години в САЩ. За първи път услугата телефонно банкиране е предоставена от Seattle First National Bank и ADP през 1973 г. Едва през 1981 г. обаче няколко банки в Ню Йорк предлагат тази услуга на по-широк кръг клиенти, макар и все още на експериментално ниво. През есента на 1995 г. Presidential Savings Bank предоставя услугата на всички свои клиенти, след което много бързо това правят и други американски банки като Wells Fargo, Chase Manhattan и Security First Network Bank.

Днес съществуват дори банки, които нямат физически офиси и оперират единствено по интернет или телефон.

TowerGroup Research прогнозира, че до 2014 г. в глобален мащаб интернет и телефонно банкиране ще използват над 70 млн. потребители. Интересно е, че с развитието на дистанционното банкиране се наблюдава и тенденция на ускоряваща се консолидация на клоновата мрежа на банките. От 1970 г. до 2009 г. например съотношението на банкови клонове спрямо населението в САЩ е намаляло 3 пъти.

## Обагете ни се



Екипът на Центъра за обслужване на клиенти, който обслужва услугата телефонно банкиране, е на разположение на клиентите по всяко време на денонощието, без почивен ден.

За сигурност на клиента Пощенска банка е разработила процедура за идентификация, която гарантира конфиденциалността на предоставената информация. И не само това – при извършването на активни операции по телефона клиентът е защитен допълнително. От една страна, той има достъп до услугата посредством въвеждане на ЕГН и ПИН, който сам е създал и който само той знае, а от друга – при извършване на вътрешно- и извънбанкови преводи служителите на Центъра за обслужване на клиенти стриктно потвърждават всички детайли на платежното нареждане и изпълняват операцията едва след потвърждение от страна на клиента. Като допълнителна сигурност клиентът може да се абонира за услугата „SMS известяване“, която го гържи постоянно осведомен за действията, които е извършил по телефона, и го предпазва от злоупотреби, в случай че неговите данни за достъп до услугата са станали достояние на трети лица. За да се избегнат допълнителни рискове от злоупотреби, са определени дневни лимити за активните операции в размер на 400 лв. Междубанковите преводи се

потвърждават от втори служител, след като разговорът с клиента бъде прослушан и продуктуваните от него данни по време на разговора бъдат сверени с тези, попълнени от първия служител в бордерото.

Служителите в кол центъра на Пощенска банка са изключително добре обучени, имат дългогодишен опит в обслужването на клиенти и отлични умения да реагират адекватно във всяка една ситуация. Представянето им се определя от предварително дефинирани критерии – време за разговор, ниво на обслужване, продължителност на разговора и др. Експертите обслужват всякакъв тип запитвания по телефон и имейл – въпроси от потенциални клиенти относно условията и предимствата на даден продукт и съдействие за намиране на най-подходящите решения за техните индивидуални нужди; детайли относно текущи промоции, промени в действащите процедури и нови продукти; съдействие на настоящи клиенти относно въпроси, свързани с използваните от тях продукти; съдействие при ползването на АТМ и ПОС терминални устройства; активиране на банкови карти; блокиране на откраднатата или изгубена карта или достъп до услугата интернет банкиране и много други. В Центъра за обслужване на клиенти на Пощенска банка се приемат средно по 17 – 18 хиляди обаждания на месец.

## Пощенска банка представи ИТ решения за по-добро обслужване



Последните ИТ решения и тенденции, допринасящи за подобряване на обслужването на клиентите и за улесняване и модернизирани работните процеси, представи Пощенска банка на 15-тия финансов ИТ форум „Технологичната еволюция на финансовия свят“ в София. Събитието събира водещи

ИТ специалисти, сред които представители на БНБ, Комисия за финансов надзор, Борица-Банксервиз, КРМГ България, Vivasoft, IBM България, Visa Европа и др.

Сред успешно внедрените водещи ИТ решения в банката, г-н Харис Миздалис, директор „Информационни технологии“, представи нов интерфейс от следващо поколение, с който се осигуряват централизирани услуги на клиентите, изцяло модернизирано обслужване и максимално удобство. Част от уникалните му характеристики са електронни четци за карти, екрани, които оперират чрез докосване, дигитални химикалки и т.н.

## Платежните карти в България



Специален анализ, посветен на страховете и желанията на клиентите по отношение на платежните карти, представи г-н Димитрис Кириакудис, търговски директор в управление „Потребителско кредитиране и карти“ в Пощенска банка на Годишния форум за картови разплащания на b2b Media. Събитието за пазара на картови продукти в страната представи редица анализи от гледна точка на иновации, сигурност и ефективност на съвременните картови разплащания.

Г-н Кириакудис изтъкна няколко важни предимства на всички кредитни карти, които се предлагат на нашия пазар – те имат гратисен период, в който задължението от направени покупки може да се погаси, без да се дължи лихва. В допълнение картите дават отстъпки в редица търговски обекти, а банките имат програми за лоялност, чрез които клиентите получават допълнително отстъпки или пари при всяко пазаруване или при следващо пазаруване.

Пощенска банка притежава най-щедрата програма за лоялност в България – MyRewards. Тя обхваща абсолютно всички кредитни карти, издадени от банката, не е ограничена в конкретни търговски обекти и до 19 юни 2013 г. за всеки изхарчен лев за покупки с кредитна карта клиентите получават два пъти повече бонус точки, които могат да осребрят в пари.

## На зелено



Пощенска банка взе участие във втората национална конференция „Иновации и ефективност в офиса“, която се проведе на 26 април в Гранд хотел София.

На срещата присъстваха финансови директори, ИТ мениджъри и административни директори на големи компании. Целта на събитието бе да покаже последните новости и начини за оптимизация, по-висока ефективност и отговорно към природата офисно потребление. Успехите на нашите зелени политики и устойчиви практики, представени от г-жа Виржиния Желязкова, мениджър „Опазване на околната среда“, предизвикаха значим интерес сред аудиторията.

## Благотворителност

На 28 април банката подкрепи благотворително събитие на Асоциацията на студентите по медицина в София, посветено на борбата с хранителни разстройства. Събитието се проведе под наслов „Здрав дух в здраво тяло“ и адресира справянето със заболявания като анорексия, булимия и затлъстяване, както и причините за възникването им. Мероприятието беше подкрепено

от доказани специалисти в областта на хранителните разстройства, които по достъпен начин представиха проблема с кратки презентации. След тях на сцената излязоха изпълнителите Нели Петкова, Красимир Аврамов, Кристо, както и много групи млади таланти – ученици и студенти. Всички те безвъзмездно подкрепиха проекта и помогнаха да се предаде посланието.



## Експресните оценки на НСИ показват 0.4% ръст на икономиката през първото тримесечие на 2013

Българската икономика продължава да се възстановява със скромни темпове. През първото тримесечие на годината растежът достигна 0.4% на годишна база, разкриват експресните оценки на Националния статистически институт. Същевременно са ревизирани нагоре и данните за БВП за предходните тримесечия, които сега показват годишни темпове на възстановяване от 0.8% през Q2`12, 0.7% през Q3`12

и 0.6% през Q4`12 спрямо еднакви ръстове от 0.5% по предходни данни. За сравнение, Европейската икономика продължава да тъне в рецесия и 27-те страни членки на ЕС регистрират пореден общ спад в размер на минус 0.7% през първото тримесечие.

Евروزоната отбелязва най-сериозното си свиване на годишна база от края на 2009 година – минус 1% за първите три месеца на годината.

## Годишната инфлация през април се сви до най-ниските нива от 10 месеца

Според данни на Националния статистически институт цените през април тази година са с 2% по-високи спрямо същия месец на 2012 година. Това е най-ниската инфлация, измерена от юни месец миналата година, когато нарастването на цените бе едва 1.6%. От началото на активния летен сезон (юли 2012) до февруари тази година годишната инфла-

ция се задържа над 3%. Понижените цени на тока през март, както и спадът на цените в редица сектори през април (транспорт, развлечение и култура, храни и безалкохолни напитки), доведе до по-ниската инфлация през последния месец. На месечна база цените през март и април са се свили със съответно 0.5% и 0.4%, т.е. била е наблюдавана дефлация.

## Лек спад в нивото на безработицата през март и април

Безработицата в България, измерена от Агенцията по заетостта, бележи известни свиване през последните два месеца след достигането на пика през февруари. През март безработицата е била 11.8%, а през април – 11.6%. Безработицата у нас се уве-

личаваше устойчиво в продължение на пет месеца през есента и зимата – от 10.6% през септември до 12% през февруари. През април безработни (и активно търсещи работа) у нас са били 380 хил. души спрямо 393 хил. два месеца по-рано.

## Меркел попари плановете на Лондон да договори ограничения за емигрантите от България и Румъния

Планове на Лондон да прегодвори членството си в ЕС и по този начин да ограничи вълната потенциални емигранти от Източна Европа бяха попарени, след като Германия отхвърли идеята за цялостна ревизия на договора за ЕС.

Вместо това Берлин ще представи предложение за ограничена промяна на правната рамка в общността, която ще позволи създаването на банков съюз, гарантиращ стабилността на всички европейски банки.

С евентуална по-мощна ревизия на европейските договори, британският премиер Дейвид Камерън се надяваше да извоюва допълнителни отстъпки от Брюксел в замяна на благословията си за така необходимата реформа в банковия сектор.

Предложената от канцлера Ангела Меркел стратегия обаче изпраща Камерън пред същата дилема, която остави Лондон извън фискалния съюз, парафиран от почти всички европейски страни през декември 2011 г.

### ЖИЛИЩЕН КРЕДИТ



### КАЖЕТЕ „ДА“ НА ЖИВОТА ЗАЕДНО!

Заживейте в първия си общ дом с кредит „Новодомци“

- По-ниска лихва за кредити в лева
- Без такса за кандидатстване
- Без такса усвояване



ГПР е 7.20% при 60 000 лева кредит за 25 години, плаваща годишна лихва 4.60% за 1-вата година и 6.35% плаваща годишна лихва за остатъка от срока, при финансиране до 70% от стойността на имота и пакет „Лесен Живот“, Общата дължима сума е 158 177.78 лв.

За да се възползвате от жилищен кредит „Новодомци“, следва да имате заключени по друг спонсориран кредит и сградителен или жилищен да се използват за закупуване на жилище по-рано от жилищен кредит „Новодомци“. Банката има право да не одобри подадена молба за отпускане на жилищен кредит „Новодомци“ без да получи информация за това колко в размер на кредит, предоставен в чужбина, е отпуснат за жилищен кредит. Необходимо е застраховка на импозитивен имот.

Месечен внос за кредит: 1 000 лв. (вкл. такса за отпускане на сума от 100 лв. включително за кандидатстване) + 0.5% на сума, базис от размера на кредита до първото му усвояване, максимално 10 лв. Месечната вноска е 339.81 лв. за първата година и 399.51 лв. включително за остатъка от срока на кредитния период за застрахован имот и застрахователен пакет „Живот“ на вносача в ГПР. Подробна информация на [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg)

[www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) | 0700 18 555  
Първото име на Пощенска банка е Юрбанк България АД



## Какво готвят bankerите

Рецептата този път е за бърз, но много ефектен десерт. Изпрати ни я колежата Веска Иванова от управление „Корпоративно банкиране“.

Весели черешки

### Продукти:

- 2 кутии обикновени бисквити – смлени (около 45-50 бисквити)
- 2 пакета чисто масло (2x125 гр)
- 1 чаена чаша пудра захар
- 1 кафена чаша коняк
- 2 жълтъка
- 2 ванилии
- Боя
- Захар
- Борови иглички



### Приготвяне:

Бисквитите се настъргват на ситно ренде или се натрошават с кухненски комбайн. Всички продукти се смесват

много добре. Оформят се черешки. Потопят се в боя (разтворени кристалчета във вода), след което се овалват със захар. Накрая две по две се забождат с иглички от бор.

## Е-волюция



Пощенска банка подкрепи първото издание на E-volution Awards, организирано от сп. Forbes. Конкурсът цели да отличи най-иновативните съвременни практики в информационните технологии.

В пилотното издание на проекта се надпреварваха 162 кандидатури, като най-оспорваната категория беше на компаниите, осъществяващи електронен бизнес.

Наградите бяха връчени на 21 май на стилна церемония в Sofia Event Center. На нея присъстваха много представители на бизнеса, меди и партньори.

Г-н Стефан Василев, началник управление „Корпоративно банкиране“ в Пощенска банка, връчи отличието в категория „Разработване на софтуер“, където победител стана компанията Mirchev Ideas.



През април управителите на клоновете от София Изток се събраха на спортен тимбилдинг в Говедарци, за да запазят ентузиазма и продължат добрите резултати и екипния дух от първото тримесечие.



Традиционно регион София Изток бе най-силно представеният в инициативата „Кристално чисто Панчарево“. 89 колеги от клоновете в региона почистваха езерото заедно със семействата си.



## Пощенска банка във фейсбук

През април Пощенска банка се присъедини към фейсбук обществото – Банката създаде своя корпоративна страница в социалната мрежа. Тя е отворена за всички клиенти и потребители на фейсбук – достатъчно е да напишат „Пощенска банка“

на кирилица. На нея в реално време могат да открият последни новини, актуални продуктови предложения, ценни съвети към клиентите, социални проекти и събития на банката. Присъединете се: [facebook.com/PostbankBG](https://facebook.com/PostbankBG)



| Печам |



| Дизайн и прегледам |

Пишете ни на [CorporateCommunications@postbank.bg](mailto:CorporateCommunications@postbank.bg), за да ни задавате въпроси по темите, които Ви вълнуват или отправяте препоръки за съдържанието на вестника.

# Конференция на персоналните банкери в Арбанаси

Равносметката за 3 години „Персонално банкиране“



Удовлетвореността на клиентите от цялостното обслужване и представяне на Пощенска банка достига 86.3%, разкрива проучване, проведено през декември по метода „Таен клиент“, като голяма заслуга за отличния резултат се дължи на експертите „Персонално банкиране“. Данните от проучването бяха цитирани на конференцията на персоналните банкери в края на април.

„Без помощта и взаимодействието със своите колеги персоналният банкер не би могъл да допринесе за тези резултати. Ето защо ние наблюдаваме на екипността в нашата работа“, коментира Мартин Богданов, директор „Персонално банкиране и депозити“ в Пощенска банка.

На конференцията беше направена равносметка на постигнатото в персоналното банкиране от самото му създаване през втората половина на 2010 г., както и какъв трябва да бъде съвременният експерт „Персонално банкиране“, съгласно проучване на Efma/Finalta за последните тенденции в Европа.

Съвременното персонално банкиране се връща към корените на традиционното банкиране. Освен на клиентско-ориентирания модел, особено внимание се обръща на качеството на обслужването и превръщането на персоналния банкер във финансов консултант, даващ адекватни съвети на своите клиенти. За да постигнем подобно ниво на обслужване, да опознаем нашите клиенти още по-добре, е необходимо да бъдем близо до тях.

## Наградените:



**Петрана Борисова, клон Плевен**  
Най-добро цялостно представяне на експерт „Персонално банкиране“ (на снимката)

Виолета Михалева, клон Добрич  
Най-добър резултат в привличане на депозити

Иванка Георгиева, клон София Скобелев  
Най-добър резултат в продажбите на „Интерес плюс“

Петрана Борисова, клон Плевен  
Най-добър резултат в продажбите на кредитни карти

Татяна Славчева, клон Стара Загора  
Най-добър резултат в нарастване на приходи преди провизии

Милена Димитрова, клон София Дружба  
Най-добър резултат в продажбите на жилищни кредити

Даниела Ангелова, клон София Левски Фр. Нансен  
Най-добър резултат в продажбите на потребителски кредити

Ето защо услугата „Персонално банкиране“ се предлага в 90 клона на банката, което гарантира още по-ефективното обслужване на клиентите. Мартин Богданов илюстрира идеята с възможността клиент на Пощенска банка, предприел пътуване, да бъде пренасочен от своя персонален банкер към негов колега в друг град. Така клиентът ще може да се възползва от всички услуги на персоналното банкиране и обслужване дори когато е далеч от своя офис.

Фокус на конференцията, проведена на 26 април в Ар-

банаси, беше и споделянето на добри практики в обслужването на клиенти.

„Споделянето на добрите практики и натрупания опит ще доведе също до повишаване на качеството на предлаганите услуги. Идеята е служителите, които се справят много добре в своето ежедневие, да споделят своя опит лично пред своите колеги, да споделят своите малки тайни, довели до удовлетвореността на клиентите. От това клиентите на Пощенска банка само ще спечелят“, казва Богданов. На събитието бяха раздаде-

ни и награди за най-добре представилите се клонове в обслужването на клиентите на „Персоналното банкиране“ на Пощенска банка в няколко отделни категории, както и една индивидуална награда за най-добро цялостно представяне през 2012 г.

Един от новите продукти, които Пощенска банка предлага на клиентите на „Персонално банкиране“, е спестовно-застрахователната програма „Бъдеце и сигурност“. Услугата е разработена съвместно със застрахователна компания Uniqa, характеризира се с дългосрочен инвестиционен хоризонт – до 15 г., и съдържа животозастрахователен елемент. Този инвестиционен инструмент представлява чудесна алтернатива на взаимните фондове и депозитите. Вноските по „Бъдеце и сигурност“ могат да са както месечни, така и годишни, в зависимост от предпочитанията на клиента.

През 2013 г. ще бъде проведено маркетингово проучване, което да идентифицира очакванията и потребностите на клиентите. То ще е съпроводено от медийна кампания, която ще има за цел да привлече нови клиенти, като ги запознае с качествата и ползите на персоналното банкиране в Пощенска банка.

Пощенска банка стартира услугата „Персонално банкиране“ през октомври 2010 г. През последните две и половина години банката се утвърди като една от водещите институции, предлагащи подобни услуги в България.