



Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка, пред Banker Special.

Петя Димитрова е главен изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка. Професионалният ѝ път в организацията започва през 2003 г. като главен финансов директор на осемте дъщерни компании на "Юробанк И Еф Джи Груп" в България. През 2005 г. заема и длъжността прокурист на Пощенска банка. През 2007 г. е назначена за изпълнителен директор и член на УС на ДЗИ Банк. След юридическото сливане на ДЗИ Банк и Пощенска банка тя става изпълнителен директор и член на УС на обединената банка. През 2012 г. Петя Димитрова става главен изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка. Под нейно ръководство финансовата институция само за по-малко от три години осъществява две успешни сделки като придобива и интегрира за рекордно кратко време първо Алфа Банк - клон България, а след това и Банка Пиреос България. Те са поредната стъпка за затвърждаването на позицията ѝ на системна за пазара банка и за разширяването на клиентската ѝ база.

Разговора водиха Силвия Джазгарова и Калоян Атанасов

Госпожо Димитрова, тази година Пощенска банка отбеляза своя 30-годишен юбилей. Какви са основните събития, които бележат развитието на институцията през този период?

През този период Пощенска банка се утвърди като една от най-големите системни институции в страната. Посрещаме нашата тридесета годишнина, заемайки трето място по размер на кредитния портфейл и по размер на депозитите в България с пазарен дял от над 10% и модерни дигитални канали, имаме над 200 клона в цялата страна и повече от 100 награди за нашите дигитални иновации и продукти, услуги и политика за социална отговорност.

В този период успяхме да реализираме редица мащабни банкови сливания, сред които първото на пазара - обединението с ДЗИ Банк през 2007 г., интегрирането на клона на Алфа Банк в България през 2016 г., както и успешното придобиване

на Банка Пиреос България в рекордно краткия срок от четири месеца през 2019 година. От първа линия бяхме свидетели на редица събития във вътрешен и международен план, сред които колизиите в банковия сектор у нас в средата на 90-те години, световната финансово-икономическа криза от 2008 г., COVID-19 пандемията от началото на 2020 година.

Тази кратка визитка на успехите и събитията, през които преминахме с непоколебима устойчивост, синтезира в себе си отдадената работа на професионалния екип от близо 3000 служители, извоюваното доверие на клиентите ни и безрезервната подкрепа и ресурси на силната международна група, към която принадлежим – за всичко това им благодаря! Доказахме се като една от най-успешните банки в България, отличен партньор, добър работодател и отговорна компания.

Как Пощенска банка посрещна ускорените, през последната година от пандемията, процеси на дигитализация?

Пандемията действително изигра ролята на неочаквания, но необходим ускорител на дигиталната трансформация в сектора и ни показа, че е време за реални действия.

Изминалите година и половина бяха предизвикателство за всички, но и богати на уроци и изводи. Най-добре бих могла да ги илюстрирам като цитирам една любима китайска мъдрост: "Когато наближава буря някои строят стени, други вятърни мелници,„. Ние бяхме готови да се възползваме от възможностите, които "бурята,„ ни предостави като заложихме на бързина във въвеждане на иновации за удобство на клиентите.

По какъв начин това се отрази на продуктите и услугите, които предлагате?

Пандемията от COVID-19 ускори използването на електронни платежни инструменти, интернет и мобилно банкиране. Отговаряйки на нуждите на нашите клиенти, ние ще предложим на потребителите нашия дигитален портфейл от ново поколение. С него на практика те ще получат незабавен достъп до основни банкови услуги, защото ще пренесат банката в мобилния си телефон. В новия си портфейл ще могат да добавят всички

свои банкови карти и да ги управляват ефективно благодарение на богатия набор от функционалности, които са заложили в приложението. Сред тях са и безконтактно плащане с телефона на ПОС терминал, управление на картите в мобилния портфейл

та и са без аналог на пазара. Тези дигитални решения са изключително интуитивни, с тях банкирането е лесно, приятно и много бързо, пести се време и, не на последно място, пари, тъй като таксите за дигитални операции са по-ниски. Сигурна съм, че

криптовалутите, чиято обща капитализация към този момент надхвърля два трилиона щатски долара.

Все по-често се говори за възможна алтернативна на биткойн с въвеждането на т.нар. „стабилни монети“, които пред-



Ние се стремим да познаваме наистина добре своите клиенти и да им предлагаме свръхперсонализирани услуги и продукти, базирани на тяхното поведение и предпочитания.

“

Именно иновациите дават нужната енергия за преодоляване на предизвикателствата и променят банкирането.

на пазара на кредитни карти Пощенска банка въведе първата в България метална кредитна карта Mastercard Universe, която дава множество привилегии и удобства за клиентите.

За ексклузивни клиенти създадохме нашите специализирани центрове Premium Banking с луксозна обстановка и модерен високотехнологичен дизайн. Те осигуряват комфорт и конфиденциалност, в съчетание с безкомпромисни стандарти на обслужване. Дизайнерското оформление на просторните и елегантни работни пространства създава атмосфера на качество и стил, а внимателно подбраните дискретни меки тонове повишават усещането за уют на клиентите от високия сегмент.

Не на последно място, бих желала да обърна внимание, че през 2020 г. инвестирахме в модерни дигитални зони за експресно банкиране, които са налични вече в 32 офиса на банката в 15 града в страна-

всичко това е оценено високо от клиентите и служителите ни, за да сме предпочитана банка и желан работодател.

Какви тенденции забелязвате по отношение на желанията на клиентите си?

Клиентът иска индивидуален подход – да има достъп до парите си по всяко време и навсякъде, да получава индивидуално разработена оферта и да се чувства специален.

Как виждате бъдещето на дигиталните развлечения, блокчейн технологиите и развитието на криптовалутите?

Блокчейн технологиите имат своите предимства, но по отношение на криптовалутите все още липсват необходимите регулации и ясни правила, които да гарантират защита на крайните клиенти. Дванадесет години след появата на биткойн съществуват близо пет хиляди

с реална стойност за клиентите



Преосмислихме ефективно бизнес моделите си и ги направихме по-дигитални, а работните процеси бяха много бързо реорганизирани, така че да създадат нужната бързина и удобство както за клиентите, така и за служителите ни.

Пощенска банка въведе

ставяват своеобразен хибрид между традиционните фиатни пари и твърде изменчивите и рискови от ценова гледна точка криптовалюти.

Банките проучаваме внимателно възможностите на новата технология и какво бихме могли да предложим на своите клиенти по отношение на блокчейн базирани продукти при разплащанията. Не бива да пропускаме и факта, че на дневен ред все по-често се поставя и въпросът от страна водещи централни банки, които обмислят емисия на свои цифрови валути.

Какво още предстои за Пощенска банка през 2021 година?

Освен в иновативни дигитални продукти и услуги, в Пощенска банка

продължаваме да концентрираме усилия и средства в подкрепа на проекти с реална добавена

стойност за обществото и вярваме, че един от

големите ефекти ще бъде изграждането на самосъзнание, което ще промени живота ни към по-добро.

За трета поредна година участваме в проекта Dare to Scale – четиримесечна програма за растеж, насочена към предприемачи и бизнеси, които вече са преминали ранната фаза на развитието си и разрастват дейността си. Програмата се организира от българския офис на глобалната предприемаческа мрежа

Endeavor с основен партньор Пощенска банка. За нас е изключително важно да бъдем част от този процес, да подкрепим амбициите на компаниите, които търсят мащаб за бизнеса си и по този начин променят цялата екосистема. Убедена съм, че това е нагласата, която ни движи напред. Времето, в което живеем, ни предоставя изобилие от предизвикателства, но точно те ще измерят нашата устойчивост и уменията ни да се учим и растем. Ние от Пощенска банка ще споделим с предприемачите нашата висока експертиза и опит, за да ги подкрепим в най-важния етап от развитието на бизнеса им и да станем част от тяхното израстване. Ще търсим потенциала на успешните партньорства,

здравни работници и техните, продължаващи втора година, усилия в борбата с COVID-19. С инициативата „Силата е в нашите ръце“, ще бъдат дарени 125 000 лв. на лечебни заведения. Целта на кампанията е както да ги подпомогне, така и да провокира чувството за солидарност и личната отговорност на всеки член на обществото – ключови предпоставки за успешно справяне с предизвикателната ситуация, в която се намираме. Съвместно с Mastercard стартирахме проект „Зелена класна стая на открито“, за възстановяване и допълване на парковата инфраструктура в Природен парк „Витоша“. Реализирането на проекта е част от активната социално отговорна

първата в България метална кредитна карта

Новата карта е създадена, за да удовлетвори най-високите изисквания и очаквания на клиентите и сме щастливи, че отново можем да им предложим нещо различно, иновативно и стойностно.

които ни позволяват да създаваме иновации и да подобряваме възможностите на екосистемата. За нас това е инвестиция в бъдещето и шанс да бъдем част от промяната, която ни движи напред. Пощенска банка и Visa зпочнаха съвместна кампания в подкрепа на българските

политика на Пощенска банка, свързана със създаването на устойчиви модели и решения, които променят средата. Той е инвестиция в кауза, подкрепена от екип от съмишленици, изграждащи заедно зеленото самосъзнание, която е част от корпоративната култура на банката.