

Петя Димитрова:



Дигиталното

Незабавните плащания, които позволяват в рамките на секунди да се преведат пари, скоро се очаква да бъдат новата нормалност, казва главният изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка

дитните портфейли на банките растат,

силната ценова конкуренция е в полза на клиентите

Приходите от лихви по кредити и аванси на банките намаляват с 3% през първото тримесечие на 2021 г. до 744 млн. лева. Печалбата на системата се увеличава до близо 350 млн. лв. за първото тримесечие, което създава допълнителен буфер в случай на потенциално влошаване на макроикономическата рамка.

За нас няма съмнение, че сега, година и половина по-късно, доверието в българската банкова система е още по-голямо. Налице са всички индикации, че независимо от трудностите, които споделяме заедно, именно банковата система е и ще бъде главен фактор в периода на възстановяване.

- Наблюдава се ръст на компаниите от финтех сектора. Как банките ще демонстрират своята конкурентоспособност срещу тях?

- Конкуренцията от страна на финтех компаниите ни помогна да изградим успешна стратегия, в която залагаме на силните си страни, защото клиентите не очакват от нас да бъдем финтех компания, а да бъдем още по-добра банка.

Една от основните области, в която се конкурираме, са разплащанията. Финтех компаниите навлязоха много бурно на този пазар, опитвайки се да завладеят дял чрез ценова война. За банките това обаче е основна дейност и техният отговор беше да ускорят своите дигитални стратегии и решения от гледна точка на подобряване и ускоряване на процеса по извършване на плащания, както и да въведат нови услуги, с които ефективно да се конкурират.

В момента във фокуса на нашето внимание са незабавни плащания, които позволяват в рамките на секунди да се преведат пари на контрагент. Пощенска банка заедно с БОРИКА и други местни банки работи много усилено по въвеждането на този продукт и до края на годината очакваме той да бъде достъпен за нашите клиенти.

Докато обичайно финтех компаниите се фокусират върху един продукт или услуга, то банките предлагат комплексно обслужване,

комбинирайки най-различни услуги за пълния спектър от клиенти. При това използват възможностите и предимствата на всички канали – както онлайн, така и офлайн.

В този смисъл бързината и гъвкавостта, която предлагат финтех компаниите, не е отговор на всички очаквания и желания на клиентите, защото за голяма част от тях е важно да намерят комплексно решение, а не да търсят доставчик за всяка отделна услуга. Уверена съм, че потребителите ще продължат да припознават банките като свой надежден партньор, който има потенциала да отговори на основните им изисквания и не прекъснато надгражда клиент-

ското преживяване, добавяйки стойност към продуктите и услугите. Да не забравяме, че едно безценно предимство, което винаги ще е на страната на банките, е наличието на физически локации. Това е много важно за клиентите, които предпочитат истинския, реален, човешки контакт, който гарантира това специално персонално отношение, от което имат нужда и на което разчитат, когато става въпрос за управлението на техните лични финанси.

Разбира се, не може да не отчетем динамиката и трансформациите, които са видими в сектора още от преди началото на пандемията. Може би една от най-важните тенденции, които наблюдаваме, е, че финтех компаниите започват все повече да се приближават към банките, а банките към финтех компаниите. С разрастването на дейността си финтех компаниите стигат до етап на развитие, в който установяват, че имат нужда от банков лиценз, вече сме свидетели на много такива примери, или започват да търсят все по-активно партньорство с банките. От друга страна, банките започват да обръщат все повече внимание на клиентското преживяване в онлайн среда и пускат изцяло дигитални процеси. Вярвам, че това са процеси, които

като краен ефект ще облагодетелстват потребителите,

защото в условията на здравословна конкуренция успяваме да надграждаме и добавяме стойност към продуктите и услугите си.

Пандемията се оказа катализатор не само за дигитализацията на банките, но и стимул за финансовата грамотност на клиентите, след като успешно трансформира нагласи, за чиято промяна при обичайните обстоятелства бихме чакали години. Месеците, прекарани в изолация, помогнаха на много българи да открият предимствата на дигиталните канали за банкиране, бързината и сигурността, с която могат онлайн да управляват средствата си. Това е процес и очакваме той да продължи, а ние ще сме до клиентите си през това време, отговаряйки на конкретните им очаквания и нужди.

- Новите дигитални валути набират популярност. Как това ще се отрази на банките?

- За търговските банки криптовалутите са област, към която се отнасяме внимателно, защото сме силно регулиран бизнес и има много процедури, които трябва да спазваме.

Дигиталните валути представляват огромен пазар, но за нас позитивът би бил в самата технология на блокчейн, която може да има много обширно поле за приложимост в банковия бизнес в най-различни процеси като оптимизация, свиване на разходи. Виждаме бъдещето повече в технологията, отколкото в самите криптовалути.

Нека не забравяме, че все повече се говори и за официална дигитална валута. Европейската централна банка излезе с редица изявления по темата, публич-

бъдеще е сега

ни обсъждания текат в момента. Нека първо видим какво ще предложат. В момента това, което имаме като анонс, е, че тази валута би допълвала стандартните банкноти, монети и парична политика.

- Виждате ли възможност за възстановяване до края на 2021 г. и в каква посока може да се търси тя?

лица остава високо – над 60% от отпуснатия обем е под формата на нови потребителски и ипотечни кредити. А това е много

силна индикация за положителните очаквания

на гражданите и домакинствата за бъдещето.

си по време на кризата, а в същия момент възможностите за инвестиции и потребление бяха ограничени.

Отложеното потребление може да бъде разглеждано като бъдещ стимул за възстановяването на икономиката, което неминуемо ще се случи, когато пандемията бъде овладяна и хората се завърнат към нормал-

2024 г. Смятате ли, че това е реалистично? Какви ще бъдат краткосрочните и средносрочните последици от ERM II и приеждането на еврото за страната?

- Процесът по присъединяването към еврозоната е най-важният и основополагащ за България в следващите години. Това е исторически момент, тъй

активни и отдадени в преследването на крайната цел.

Не смятам, че за българското общество ще има голяма промяна

или дълъг период на адаптация, тъй като вече сме свикнали по един или друг начин с еврото като валута.

За България е важна не само скоростта на присъединяване, а и пътят, по който се върви – той е свързан с положителни промени, унифициране на правилата и допълнителна прозрачност. Очакванията са този път да доведе до ускоряване на реалната конвергенция на националната икономика към еврозоната, по-високо доверие на чуждестранните инвеститори и като цяло – по-висока икономическа активност. А това е плюс за цялото общество.

Присъединяването е също и стимул за провеждане на някои структурни реформи, които ще доведат до по-висока конкурентоспособност на икономиката. Това е важна предпоставка за повишаване на доходите и повече оптимизъм сред бизнеса и потребителите.

- Тази година Пощенска банка навърши 30 години. Какъв е вашият поглед към пътя, който заедно изминахте до момента?

- Радвам се, че съм била свидетел и съм спомогнала да се напише по-голямата част от тази история, и то в години, безпаяни от сложни вътрешни и международни ситуации, но и изпитвани със знакови успехи. За 30 години Пощенска банка се доказа като една от най-успешните банки в България, добър партньор, работодател и социално отговорна компания.

Нещо повече, утвърдихме се като

институция, на която клиентите имат доверие

и която им предлага решения за тяхното утре. Резултатът от това споделяно доверие е, че заемаме трето място по размер на кредитния портфейл и сме четвъртата по големина банка в България по активи и размер на депозитите, с пазарен дял от над 10%, имаме над 200 клона в цялата страна и повече от 100 спечелени награди за нашите дигитални иновации и продукти, услуги и политика за социална отговорност.

Това не би било възможно без усилията на целия ни екип. Бих искала да благодаря на всичките ми колеги, клиентите, акционерите и на силната международна група, към която принадлежим.

Отново целият екип на банката стои зад дигиталните ни постижения, за които говорих. Затова с пълно основание се гордеем, че именно те бяха оценени високо от престижния конкурс World Finance Digital Banking Awards 2020 на авторитетното издание World Finance Magazine. Отличията са в категориите „Най-добра дигитална банка“ (Best Consumer Digital Banks, Bulgaria) и „Най-добро приложение за мобилно банкиране“ (Best Mobile Banking Apps, Bulgaria). Отново в същия елитен конкурс Пощенска банка за четвърта поредна година бе определена за победител в категорията „Най-добра банка в банкирането на дребно“ (Best Retail Bank, Bulgaria).

като за първи път от десетилетие имаме шанс да влезем в елитния икономически отбор на Европа.

Когато говорим за присъединяването ни към еврозоната и приеждането на еврото като национална валута, смятам, че всички гледаме в една посока и действваме с общи усилия. Имаше разпосана пътна карта и всички, ангажирани с този процес, са изключително



- Г-жо Димитрова, дигитализацията и технологичните промени в банковия сектор и особено отчетливо това се вижда в последната година и половина. Какво предложихте вие и как Пощенска банка посрещна предизвикателствата?

- Действително 2020 г. създаде много предизвикателства пред всички нас, тя беше тест за нашето умение да отговорим адекватно на промяна, чито мащаби не могат лесно да бъдат предвидени и контролирани. Бъдещето на банкирането безспорно е дигитално, с повече предимства, удобства за нашите клиенти, осигуряващо най-важното – бързина на обслужването, която спестява време. Новата реалност в банковия сектор е свързана с неговата дигитализация и това са процеси, които ще продължат да се развиват все по-застъблено.

През 2020 г. бяхме подготвени, много бързо реагирахме и откликнахме на очакванията на клиентите си. Доказателството за навременните решения, които взехме, е в данните – в Пощенска банка за поредна година отбелязахме чувствително повишение на клиентите, които избират да банкират в онлайн среда. Вече над 70% от операциите се извършват по този начин.

Преди броени дни предложихме на нашите клиенти

уникалния ни мобилен портфейл от ново поколение ONE Wallet,

с който ще ползват още повече банкови услуги през телефона си. С него на практика те ще получат незабавен безконтактен достъп до основни банкови услуги, защото ще пренесат физическия портфейл в мобилния си телефон. В новия си портфейл ще могат да добавят всички свои банкови карти и да ги управляват свободно и ефективно благодарение на богатия набор от функционалности, които са заложени в приложението. Сред тях са и безконтактно плащане с телефона на ПОС терминал, управление на картите в мобилния портфейл като залагане на лимити за различните канали (ПОС, АТМ, плащане през интернет), възможности за добавяне на карти за лоялност от

различни търговци, ваучери за отстъпки при наши партньори и много други.

Клиентите ни ще имат активен и гъвкав контрол върху средствата си 24/7, което е незаменимо удобство в днешно време. Затова съм убедена, че ONE Wallet ще се превърне в незаменим спътник в ежедневните разплащания на всеки от нас.

Друга голяма иновация, която осъществихме в Пощенска банка, бяха нашите

дигитални зони за експресно банкиране,

които веднага бяха разпознати като предпочитана алтернатива на банкирането на гише. Благодарение на интуитивните устройства в тези зони клиентите ни могат да извършват сами по-лесно и бързо голяма част от основните банкови операции, след като се идентифицират само с дебитната или кредитната си карта, без да е необходимо да са регистрирани за интернет банкирането на банката. Дигиталните зони функционират вече в 64 клона в 32 града в страната. Предстои откриването на още локации и надграждане на услугата.

В Пощенска банка разработихме и стартирахме предлагането на още един свой иновативен депозитен продукт – „Структуриран Депозит Index Climate Change в EUR“, насочен към клиенти, които търсят допълнителни решения за своите спестявания. Най-новото ни депозитно решение се предлага в евро за 72 месеца, с гарантирана главница и възможност за доходност, която е обвързана с представянето на индекс - Solactive Climate Change Europe BTP PR Index. В сравнение с актуалните стандартни срочни депозити „Index Climate Change в евро“ е алтернатива за

инвестиция с възможност за получаване на доходност

Нуждите на нашите клиенти са от първостепенно значение за нас и затова ще продължим да им предлагаме нови решения за управление на финансите им. Една от основните ни цели в този процес е да създаваме

качествени продукти, които да предоставят необходимата за тях сигурност на инвестицията.

- Как се представи банковият сектор в този период?

- Категорично можем да кажем, че българските банки се справиха много добре с тази ситуация и демонстрираха още веднъж, че са устойчиви и стабилни институции. Резултатите показват, че банковата система е преминала с минимален стрес през този критичен период. Въпреки че пандемията оказва своето влияние и всички работим в необичайна среда, съпроведена от множество ограничения, българският банков сектор продължава да бъде стабилен, рентабилен, с високи нива на капиталова адекватност и ликвидност.

Неслучаен е и фактът, че преди седмица Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР)

повиши дългосрочния рейтинг

на Пощенска банка от BBB- на BBB при запазен краткосрочен рейтинг А-3, като по този начин той се изравни с този на страната, и в същото време промени перспективата от „положителна“ на „стабилна“.

Тази поредна висока оценка за дейността ни се основава на силните оперативни резултати и на устойчивата лидерска позиция на Пощенска банка в банковия сектор, аргументирана с редица качествени и количествени критерии и показатели.

Животът не спира и клиентите имат нужда от помощ на момента, а не след месеци. Затова е много важно да си подготвен и да имаш готови решения, които да можеш бързо да им предложиш, за да почувстват потребителите индивидуалния подход и специално отношение. Данните потвърждават това – кредитирането и депозитите нараснаха, всички системни банки са на печалба, а нивата на обслужвани експозиции дори намаляваха през миналата година.

Приходите на банките нараснаха с близо 16% през първото тримесечие на 2021 г., но това се дължи основно на приходите от ценни книжа, което е свързано с възстановяването на финансовите пазари. Въпреки че кредитирането се възстановява и кре-