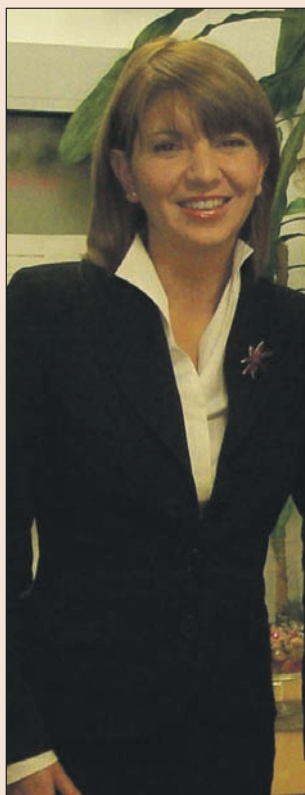


■ ДИРЕКТОР НА СЕДМИЦАТА ■

Надя Александрова,

директор на дирекция
„Частно банкиране“



- Г-жо Александрова, разкажете ни за Вашия професионален път. Как се става директор в банка?

- Колкото и клиширано да звучи - с мотивация, упоритост, труд и търпение. Кариерата се гради. С търпение развивам лични качества, усъвършенствах умения и постигнах много мои цели. Преди близо 12 години постъпих на работа в банката като специалист „Общи банкови операции“ и оттогава винаги се стремя към изграждане и поддържане на качество на обслужване, отговарящо на високите стандарти на Fibank.

На стр. 2

■ ИНТЕРВЮ ■



Милка Тодорова, директор „Банкиране на дребно“ във Fibank:

Банките ще привличат клиенти с намаляване на такси по ипотечни кредити

- Очаквате ли лихвите по ипотечни кредити да продължат да падат и през тази година?

- За момента на пазара има много атрактивни предложения за ипотечни кредити. Лихвените проценти са на нивата отпреди кризата и дори по-ниски – средния % по новите заеми е под 8 % при 8,5 % през 2007 г. Fibank предлага ипотечния кредит с най-ниското ГПР

на пазара – 7,87 % - кредит „Жилище в сегашно време“. Моето мнение е, че до края на годината лихвите ще останат стабилни на тези нива. Банките ще предлагат различни екстри за стимулиране ползването на ипотечни продукти от страна на клиентите, като най-често това ще бъдат различни промоции с намалени или отменени такси и други допълнителни бонуси.

На стр. 3

■ DINERS CLUB ■

Първите дами от Дайнърс клуб България дариха 11 000 лв. за детска театрална постановка

В The Residence Exclusive Club на 30-и май се събраха най-успешните жени в България. Поводът беше благотворителен търг в помощ на фондацията „Арте Вива“, организиран от Дайнърс клуб България.

Патрон на вечерта беше Даян Оферайнс, една от най-влиятелните бизнесдамы в САЩ, която прелетя Атлантика специално за да присъства на елегантното парти и да подкрепи благотворителната кауза.

На стр. 4-5



Гостите нагдаваха за предмети в търга като куклите, които са главни герои в спектакъла „Неродена мома“.

■ ОТБЛИЗО ■

Даян Оферайнс,

изпълнителен вице-президент на Discover Financial Services:

Плащанията с кредитни карти са по-лесни

Все по-голям ще става и делът на онлайн продажбите

- Ако трябва да се представите с няколко изречения, какво ще кажете за себе си?

- Вероятно ще започна така - казвам се Даян Оферайнс.

Изпълнителен вице-президент съм на Discover Financial Services. Това е организация, включваща в себе си Diners Club International, която на свой ред е международна мрежа, обхващаща над 185 страни. Така че работата ми е свързана с дейността на Diners по цял свят. Имаме също така и бизнес с дебитни карти и терминални устройства. Аз ръководя тези две направления.



На стр. 6-7

■ ДИРЕКТОР НА СЕДМИЦАТА ■

Надя Александрова,

директор на дирекция
„Частно банкиране“

ОТ СТР. 1

- Кое е най-привлекателното в работата Ви?

- Най-привлекателното е и най-предизвикателното – следването на основните правила в клиентското обслужване, а именно - нуждата от добро познаване на клиентите и подбор на правилните услуги и продукти за тях, спазване на пълна дискретност към финансовите им дела. Целта е да превърнем доверието им в свой основен актив, да развием дълготрайна връзка и да ценим времето им. Така в края на работната седмица, въпреки умората и напрежението, мога да се усмихна и да си кажа – ние успяхме, екипът е свършил добра работа.

- Какво представлява персоналното обслужване в EGO Club?

- Обслужването в EGO Club е услуга за възискателните клиенти на банката и ние сме насочили усилията си за постигане на техния пълен комфорт. При достигането на определено ниво на богатство парите престават да играят решаваща роля и се появяват нови приоритети – комфорт и качество. В работата си ние от частното банкиране много държим на личния контакт. Персоналният банков консултант съдейства на клиентите при идентифицирането на техните определени потребности и им помага да постигнат целите си, спестявайки тяхното време. Зад спокойствието и комфорта на клиентите ни обаче стоят трудът и усилията на професионалистите от всички звена на Fibank.

- Какви са предимствата на частното банкиране? Какво повече получават Вашите

клиенти?

- Членството в EGO клуба на Fibank дава на клиентите редица неоспорими преимущества – персонален банков консултант, отделен офис за обслужване, предлагащ комфортна и конфиденциална обстановка, достъп до най-напреднали технологии, различни бизнес и семейни пакетни програми, инкасови операции, извършвани извън офисите на банката, дистанционно банкиране и други. Всичко това позволява на клиентите ни да разполагат с повече свободно време и им осигурява повече комфорт при използването на личните им финанси. Когато клиент реши да посети банката, там го посреща неговият персонален банков консултант, а в случай че клиентът е ангажиран, наш служител го посещава в офиса му или оказва пълно съдействие дистанционно.

- Има ли специални предложения за клиентите на EGO Club?



● Държи всички от екипа в „Частно банкиране“ да са коректни с клиентите

● През почивните дни се забавлява със семейството и приятелите си

- Сред специалните оферти за нашите клиенти са кредитните карти World Elite Mastercard. Това е ексклузивен продукт от най-висок клас, който банката представи на пазара в началото на годината. Притежателите на елитната карта могат да се възползват от редица предимства, сред които и 24/7 Concierge услуга на MasterCard, където и да се намират. Това „виртуално духче“, както го нарече един от притежателите на картата, на практика може да осигури всичко за по-малко от минута във всяка точка на света.

За мен обаче основното предимство на EGO клуба е контактът с личния банков консултант. Тези отношения се градят с времето. Имаме клиенти, които са оставили изцяло в ръцете ни предоговарянето на депозитните продукти например. Пестенето на време е от огромно значение и мисля, че ние го владеем до съвършенство. Клиентите оценяват това.

- Какви специалисти има във Вашия екип и кои са качества, които най-много цените в тях?

- „Частното банкиране“ на Fibank има за задача да осигури на своите клиенти изключително високо ниво на обслужване. С екипа ми постигаме това ниво с професионални знания и умения, специално внимание към клиентите, информираност по всички актуални въпроси и идеално познаване на всички продукти на банката. Много държа всички консултанти в „Частно банкиране“ да са коректни, внимателни и ориентирани към потребностите на клиентите. Всеки един от тях трябва да може да идентифицира нуждите на клиента, да предложи най-адекватното решение и в крайна сметка да спечели напълно доверието му. Основните качества, на които държа, освен професионалната компетентност, разбира се, са лоялността и уменията за работа в екип. Ценя всеки, който допринася за разрешаването на даден проблем, демонстрира отдаденост към колективния процес, споделя собственото, но и уважава чуждото мнение, справя се в конфликтни ситуации и, не на последно място, допринася за добрия дух, настроение и атмосфера в работата.

- Каква е Надя Александрова извън банковия салон?

- Не обичам да говоря за себе си. Предпочитам да слушам. Аз съм добър слушател и приятелите ми често споделят с мен и търсят мнението ми. А иначе ми се иска да кажа, че съм приветлив и усмихнат човек, но е трудно да се самоопределя или по-скоро няма да бъде обективна. Може би, за да разберете, трябва да попитате приятелите ми.

- Как прекарвате почивните си дни?

- Почивните дни отделям за семейство и приятели. По стара традиция в края на работната седмица се събираме в някое заведение, смеем се, разтоварваме се от работното напрежение и кроим планове за общи пътувания и почивки. С две думи - забавлявам се.

■ ИНТЕРВЮ ■

Милка Тодорова,

директор „Банкиране на дребно“ във Fibank:

ОТ СТР. 1

- Българинът в каква валута предпочита да тегли заем за жилище?

- При всички кредити основен принцип е валутата на задължението да бъде еднаква с валутата на доходите, които ще го изплащат. Тъй като в България има фиксиран курс на лева към еврото от тази гледна точка дали кредитът ще бъде в лева или в евро е без значение. При ипотечните кредити като дългосрочен продукт лихвеният разход е много важен Традиционно кредитите в евро са с по-добри лихвени условия и съответно са предпочитани. В последната година забелязваме тенденция към подобряване на условията по кредити в лева и дори до изравняването им. Това съответно повлия и повиши търсенето на ипотечни кредити в лева.

- Как да изберем най-правилният момент за покупка на жилище с кредит?

- Правилният момент има обективно и субективно измерение. Обективно е когато от една страна има добри условия по ипотечните продукти, лесна процедура по разглеждане и отпускане, от друга страна ниски цени на недвижимите имоти и от трета страна визия за дългосрочна стабилност. Трудно е да се съчетаят тези условия в един и същ момент, но точно това наблюдаваме сега - едно рядко съвпадение на ниски лихви, атрактивни условия по ипотечните кредити и ниски цени на недвижимите имоти. Субективно правилният момент е когато имаме нужда - например да се отделим от родителите и да заживеем самостоятелно, при увеличаване на членовете на семейството, или просто сменим старото жилище с ново, по-хубаво и удобно. Бих посъветвала клиентите

Банките ще привличат клиенти с намаляване на такси по ипотечни кредити



● Сега имаме съвпадение на ниски лихви, атрактивни условия по ипотечните кредити и ниски цени на недвижимите имоти

● В България има фиксиран курс на лева към еврото и е без значение дали кредитът ще бъде в лева или в евро.

ни да бъдат по-смели, да не се колебаят и когато имат нужда от ипотечен кредит, да дойдат при нас.

- Какъв доход трябва да има клиентът за да бъде одобрен за ипотечен кредит?

ВИЗИТКА

МИЛКА ТОДОРОВА е магистър по икономика-специалност „Индустиален мениджмънт“. Карриерата ѝ стартира в БНБ през 1991 г. По-късно се премества в ТБ Биохим, а от 1995 г. е на работа в Първа инвестиционна банка. До април 2007 г. се занимава с корпоративно кредитиране, а от тогава досега е директор на дирекция „Банкиране на дребно“ в ПИБ.

лихви спрямо най-атрактивните в момента предложения за пазара. Средно за всички видове депозити обаче намалението ще бъде по-малко - някъде около половин процент.

- С какви нови промоции Fibank ще изненада клиентите си в близките месеци?

- В момента имаме изключителен продукт - „Свободен ипотечен кредит“. Той съчетава в себе си най-доброто решение на всички важни аспекти при ползване на ипотечен кредит. Лихвата е фиксирана на 7% за период от 7 години. Освен това нашите лоялни клиенти могат да получат и още по-нисък лихвен процент по кредита. Не изискваме заплатата на кредитополучателя да се превежда в нашата банка и финансираме до 100% от пазарната оценка на имота. Заемът може да бъде предсрочно погасен или рефинансиран по всяко време без такса за предварително погасяване. Със „Свободен ипотечен кредит“ се предлага и опция за 1 година пълен гратисен период (по лихва и по главница) в случай, че клиентът има финансови затруднения или просто не желае да погасява вноските си за определен период от време. Тази опция може да се ползва на всеки пет години. Гратисният период се предоставя по желание на клиента, без допълнително разглеждане от страна на банката или представяне на документи от кредитополучателя. И не на последно място, банката поема застраховката на имота за целия период на кредита, като покрива всички рискове, включително земетресение и наводнение.

От 11 юни до 15 юли по време на Олимпиадата предвиждаме да направим промоция по кредитни карти, в която клиентите ни ще могат на спечелят различни награди.

- За един двустаен апартамент с цена около 40 000 евро може да бъде отпуснат ипотечен кредит около 36 000 евро. За срок от 20 години месечната погасителна вноска ще бъде 300 евро, а необходимият минимален нетен доход е 850 лв. - голяма част от работещите хора биха отговаряли на това условие.

- През последната година лихвите по депозити падат. Ще се запази ли тенденцията и тази година или можем да очакваме повишение на доходността от тези продукти?

- Смятам, че можем да очакваме плавно понижаване на лихвените проценти по депозитите, макар и с малки стъпки. Към края на годината най-вероятно ще отчетем между 0,5 и 1 % по-ниски

■ DINERS CLUB ■

Първите дами от Дайнърс клуб България дариха 11 000 лв. за детска театрална постановка

ОТ СТР. 1

На изисканото събитие се появиха Мартина Вачкова, Жоро Торнев и съпругата му Мира До-

брева, актьорът Михаил Билалов (Джаро), Александра Жекова, Мария

Стоева, Жени Живкова и Жени Калканджиева, музикалните асове Хилда

Казасян и Васил Петров. Гостите наддаваха за предметите в търга – кук-

лите, главни герои в спектакъла „Неродена мома“, картина на Хънт Слонъм,

монета „Ангел хранител“ от Fibank, както и 25-годишно уиски William Grant

and Sons. Събраните 11 хиляди лева бяха дарени на фондация „АРТЕ ВИВА“

за създаването на куклено-театрално представление за деца, базирано върху българския фолклор.



Кетърингът в лятната градина на частния клуб The Residence Exclusive Club беше на изключително високо ниво.



Усмивката на Марта Вачкова не слезе от лицето ѝ през цялата вечер.



Даян Оферайнс, изпълнителен вицепрезидент на Discover Financial Services (Вляво), Анна Ангелова, изп. директор на „Дайнърс клуб България“ и Мат Слоан, Управляващ директор на Diners Club International EMEA.



Хилда Казасян и Васил Петров забавляваха присъстващите на благотворителния търг.



Със спортен дух Сани Жекова се пребори за монетата „Ангел Хранител“, предоставена от Fibank.

Даян Оферайнс е изпълнителен вицепрезидент на Discover Financial Services от април 2010 г. Преди

това е била изпълнителен вицепрезидент и главен технологичен директор в компанията. От 2006 г. ръководи мрежата за раз-

плащания Pulse, а до 1998 г. работи в MBNA America Bank, където е старши изпълнителен вицепрезидент. Завършила е счетоводство в университет „Лойола“ в САЩ и е избрана за деветата най-влиятелна жена в областта на финансите в САЩ.

водство в университет „Лойола“ в САЩ и е избрана за деветата най-влиятелна жена в областта на финансите в САЩ.

Даян Оферайнс,
изпълнителен Вицепрезидент
на Discover Financial Services:

Плащанията с кредитни карти са по-лесни

ОТ СТР. 1

- Бихте ли представили компанията Discover Financial Services, която е собственик на Diners Club International?

- Това е компания на 25 години, докато Diners вече е на повече от 50. Discover е станала независима през 2007 г. Преди това винаги е била част от друга организация. Тръгнахме преди малко повече от четвърт век с идеята за една много иновативна и креативна компания, която да има своя собствена кредитна карта и съответно картова мрежа. Можете да си представите колко трудна беше задачата ни. Тъй че ние сме сравнително млади, но смятаме, че оцеляхме успешно във финансовата криза. Тя дори ни направи още по-силни.

- Какъв е поводът за Вашето посещение в България?

- Сега съм в България, защото тук имаме франчайз на Diners, а ние обичаме да използваме всяка възможност за подкрепа на търговската ни марка на място. Най-хубавото в Diners е, че това е местна компания, но разполагаща с глобална партньорска мрежа, което й помага да се налага в световен мащаб. Ето, например тук в България оперира компания, която е наш партньор, и това сътрудничество ни свързва отвъд границите. Същото се повтаря в над 185 страни по целия свят.

- Как намирате баланс между ежедневните професионални ангажименти и семейството?

ти и семейството?

- Очаквах подобен въпрос. Не мисля, че успявам да балансирам идеално във всеки отделен ден. Понякога семейството има приоритет, а работата отстъпва, друг път на първо място идва работата, докато семейството отива... може би не чак на дъното на списъка, но не и непременно на върха. Но смятам, че действително е важно да се търси равновесие между двете, а също така и че всеки от нас има нужда и от малко време за себе си. Не можеш да бъдеш перфектен постоянно и във всичко. Затова трябва да се научиш да си оставяш мъничко свобода.

- Но ако трябваше да избирате, кое щяхте да предпочетете – работата или семейството?

- Семейството ми винаги ще си остане на първо място. Имам син, който неотдавна завърши колеж. Мисля, че ако го попитате, сам ще ви каже, че никога не е оставал с чувството, че не е номер едно. Не е имал и проблем с моята работа. Запознат е с бизнеса, слушал е за него, обяснявала съм му кое и как се случва. Смятам, че разбирането на това с какво се занимавам му е помагало да понесе по-добре моите отсъствия и пътувания. Бих казала, че дори се чувства част от нещата.

- Обичате ли да пътувате и кои са любимите Ви

дестинации по света?

- Естествено, обикалям по целия свят. Ето, през последните две седмици съм била в Чикаго, Бостън, Прага, Париж, Виена, Сан Диего, а сега и в София. Но идната седмица заминаваме на почивка с приятели. Планували сме малка екскурзия с велосипеди. Ако има някакъв недостатък в

пътуванията, той е, че човек яде твърде много, не му остава време за фитнес и това прави колоезденето малко по-тежка задача.

- Разкажете ни някоя интересна история за себе си.

- Интересна история от живота ми... Добре, аз съм най-голямото дете от семей-

● **В Щатите вече голям брой търговци правят офери по мобилните телефони.**

● **Ще ставаме свидетели на все по-голяма прозрачност относно цената и реалната стойност на стоките**

ластта на пазаруването – ще разполагаме с повече прозрачност за това какво купуваме, на какви цени, пазарът ще стане далеч поотворен към потребителите. Все по-голям ще става и делът на онлайн продажбите. Хората постепенно се ориентират към този начин на пазаруване. Тъй че границите между отделните канали за продажба, които преди бяха толкова отчетливи, вече започват да се размиват.

Бъдещите плащания, както по всичко личи, ще са по-забавни, по-лесни и в крайна сметка потребителите ще разполагат с много повече възможности. В Щатите вече голям брой търговци правят офери по мобилните телефони. Човек може да се абонира, за да разгледа какво се предлага и после да си закупи стока. Затова мисля, че най-големият бум в историята на кредитните карти тепърва предстои.

- Как ще се отразят новите технологии на нашето всекидневие?

- С всеки изминал ден хората стават по-добри потребители. Получават повече информация за онова, което купуват, технологиите им помагат да получат най-изгодните цени. Ще ставаме свидетели на все по-голяма прозрачност относно цената и реалната стойност на стоките – потребителите сами ще се погрижат за това. И в крайна сметка то ще е изцяло в тяхна полза.

- Какви са впечатленията Ви от България?

- България е прекрасна

страна. От прозореца на хотела си виждам златните кубета на Александър Невски. Познавам и неколцина българи – в Чикаго, където живея, има голяма българска общност. Изпратих съобщение на един от тях, с когото сме близки приятели, за да го попитам дали иска да му донесе нещо от София. Той ми отвърна: „Не, но ми кажи, ако имаш нужда от някаква помощ, докато си там“. Това беше много мило от негова страна, така би постъпил един истински гражданин на света.

- Какъв съвет ще дадете на младите хора в България?

- Всички знаем в какви трудни икономически условия живеем, но моето предложение и съвет към младите хора е да се сдобият с колкото се може повече образование и умения. Уменията са полезни по много начини, а не само по традиционните. Едно нещо, което винаги съм казвала на сина си, е, че трябва да се научи да говори пред хора. Това е чудесно умение. Да знаеш как да се запознаваш, да излизаш пред публика, без да изпитваш стеснение. Но ще кажа едно: развивайте се колкото можете. И си изберете с какво искате да се занимавате, защото много по-лесно да вършиш такава работа, която те прави щастлив. Няма нищо по-лошо от това да станеш сутрин и първата ти мисъл да е: „О, не, не искам повече да стъпя в този офис“. Намерете нещо, което да ви привлича, и работете здраво. Предполагам, че всеки има различно понятие какво значи да работиш здраво, но когато си още млад, трябва наистина да не жалиш сили. Рано или късно това ти се отплаща.

Дирекция Маркетинг, реклама и връзки с обществеността

Илона СТАНЕВА – Директор Маркетинг, реклама и връзки с обществеността
Ивайло АЛЕКСАНДРОВ – PR експерт
Яна ЯЧЕВА – специалист Маркетинг

Иван РАЛЧЕВ – специалист Маркетинг и нови медии
Христо ХРИСТОВ – специалист Маркетингови проучвания и анализи

Дизайн, редакция и предпечат
РЕПУБЛИКА
Десислава Николова, Атанас Куртиян
печат: ROPRINT OOD

■ ПОД ЗНАКА НА FIBANK ■

„Марс Армор“ е български производител на бронжилетки, който стартира дейността си с помощта на Fibank.

В годините на трудно начало, когато другите банки отказват да окажат помощ на стартирания бизнес, Fibank вижда потенциала на фирмата и финансира дейността ѝ, а годините на съвместно сътрудничество довеждат до развитието на един успешен бизнес.

През месец май „Марс Армор“ направи официално откриване на новата производствена база в гр. Костинброд, която също е финансирана от Fibank. Общият размер на инвестицията е 4 520 000 лв., от които над 50% са финансирани от банката. Пътят към успеха не е лесен, но партньорството на Fibank и „Марс Армор“ се оказва

Fibank в подкрепа на българския бизнес

С помощта на ПИБ е изградена най-голямата фабрика за бронжилетки на Балканите

ползотворно. С финансовата помощ на Fibank е изградена най-голямата фабрика за бронжилетки на

Балканите, която е и сред най-модерните в Европа. Сградата е оборудвана с най-иновативните техноло-

гии, отличава се с модерен дизайн и ефективна бизнес структура. Днес, фирмата е уважаван доставчик на балистично оборудване за Близкия изток, Латинска Америка и Европейските страни, а банката нейн горд партньор.



Кметът на Костинброд Милен Димитров (вляво) с управителите на „Марс Армор“ – Пламен и Гергана Ташкови

Лентата на новата производствена база бе срязана от кметът на Костинброд Милен Димитров, директор „Малки и средни предприятия“ във Fibank Нада Кошинска и управителите Пламен и Гергана Ташкови

Fibank с нова награда от Deutsche Bank

За трета поредна година Fibank (Първа инвестиционна банка) беше награден от Deutsche Bank с плакет EUR STP Excellence Award 2011. Наградата отново се връчва на Fibank за изключително качество и покриване на високите глобални стандарти за международните преводи в евро и постигане на високи резултати в автоматичната обработка на изпратените от Fibank преводи към Deutsche Bank. Престижната награда за пореден път се присъжда на Fibank от партньор като Deutsche Bank, който е световен лидер в областта на международните разплащания.

В сравнение с 2010 г. през 2011 г. Fibank отбелязва ръст от 15,6% в международните разплащания, което се



За трета поредна година Fibank получи престижната награда EUR STP Excellence Award за 2011 г.

дължи на увеличаване на броя на клиентите на банката, както и на непрекъснатото разширяващата се мрежа от банки кореспонденти в различни точки на света, чрез които Fibank предоставя на своите клиенти обслужване от най-висок клас.

Тази награда е поредното международно признание към екипа на Fibank след наградата на авторитетното финансово списание Euromoney за „Най-добра банка в България“ за 2011 г.

През годините и други авторитетни партньори като Bank of New York, Dresdner Kleinwort и Citibank са награждавали Fibank за изключителна прецизност и високи постижения в сферата на международните разплащания.