

ЛИЦАТА НА FIBANK

Живка Колева

Директор на дирекция „Организация и контрол на клиентското обслужване“



- Разкажете ни за професионалния Ви път. Откога работите във Fibank?

- Преди повече от 15 години постъпих в ПИБ като специалист общи банкови операции и сега като се замисля, установявам, че целият ми професионален път като дипломиран икономист е извървян тук – направих първите си крачки в банковото дело, развих се като специалист обслужване на клиенти и през 2004-та година пак тук ми бе дадена възможността да участвам при вземането на решения, свързани с организацията на клиентското обслужване.

На стр. 2

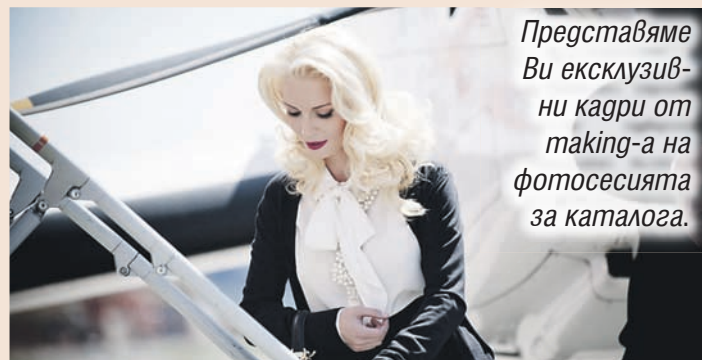
DINERS CLUB

Дайнерс Клуб пуска онлайн каталог First Lady

Предвижда се и разработването на мобилно приложение

В днешно време принт каталозите започват да отстъпват място на онлайн версиите им, наложени от ерата на Web 2.0. Тази тенденция се затвърждава и от нарастващия брой на потребителите, които предпочитат да пазаруват и разглеждат стоки онлайн, поради редицата предимства, които им предлага шопинга в интернет. Дайнерс Клуб България отговори на това предизвикателство с откриването на нов проект – онлайн каталог, който ще замени изцяло издавания до момента хартиен вариант.

Притежателките на кредитните карти Diners Club International First Lady – ро-

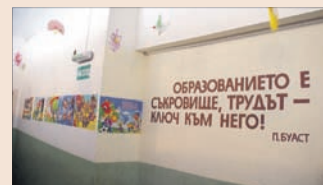


Представяме Ви ексклузивни капри от taking-a на фотосесията за каталога.

зова и червена ще могат да разглеждат предложенията на търговците, предлагащи отстъпка за първите дами на една модерна, удобна и практична платфома. **На стр. 5**

БЛАГОТВОРИТЕЛНОСТ

Оборудвахме компютърната зала в 176 ОУ „Св.Св.Кирил и Методий“



Компютърната грамотност вече е задължителна за успешната реализация на пазара на труда. А колко училища имат съвременно оборудвани компютърни зали? С едно скромно дарение ние поставихме началото на инициатива, към която се надяваме, че ще се присъединят и представители на бизнеса в България – инвестициите в образованието на бъдещото поколение. Fibank дари на училището в софийското село Негован компютърни конфигурации за провеждането на ефективни часове по информационни технологии. Разговаряхме с директора на 176 ОУ г-н Радулов при откриването на първия учебен ден. **На стр. 6**



НОВА УЧЕБНА ГОДИНА – НОВИ ПОКУПКИ!

Сега можете да ги направите с безрижна усмивка, без да притесните семейния бюджет, с потребителския кредит **За отличници, само от Fibank!**

ПОТРЕБИТЕЛСКИ КРЕДИТ ЗА ОТЛИЧНИЦИ

- Промоционална лхва за лева и евро за първите 24 месеца от срока на кредита;
- срок за изплащане до 10 години;
- валута – левове и евро;
- сума до 50 хиляди лева или равностойността в евро;



Fibank
Първа инвестиционна банка

генерален спонсор на



Носител на наградата „Банка на годината за 2011 г.“



*bank (+2265) www.fibank.bg

Пълните условия на продукта можете да научите на www.fibank.bg, *bank (+2265) или във всеки офис на Fibank. Промоцията е валидна от 14.09. до 17.11.2012г. Включително, или до изчерпване на определения от Fibank ресурс за кредитиране.

■ ЛИЦАТА
НА FIBANK ■

Живка Колева

Директор на дирекция
„Организация и
контрол на клиентското
обслужване“

ОТ СТР. 1

- Какви предизвикателства намирате в ежедневната работа и какво Ви мотивира да давате всичко от себе си?

- Да представляваш банката при осъществяването на първоначалния контакт банка-клиент е изключително отговорна задача, изисква определени знания и умения, но преди всичко е въпрос на вътрешна ангажираност. Именно изграждането на тази ангажираност като част от корпоративната идентичност у всеки един служител е най-голямото предизвикателство за мен. Колкото до вътрешната ми мотивация, още в началото на кариерата си осъзнах, че да идентифицираш нуждите на клиента, да му предложиш правилния продукт или услуга и да го направиш постоянен и доволен е дейност, която ми носи не само професионално, но и емоционално удовлетворение.

- Каква е тайната на доброто клиентско обслужване?

- Напоследък доброто клиентско обслужване става стра-

тегическа цел на все повече участници на банковия пазар в България. Ще си позволя да цитирам моя шеф г-н Христов – „Хубавите условия и промоции по продуктите могат да се изкопират за два месеца, но качествено обслужване-не!“. В дебелите книги, правилата за добро клиентско обслужване варират между осем и осемнадесет. Но истината е, че колкото и стриктно да спазваш

- Сред приоритетите на дирекцията, която тя оглавява е и добрата професионална подготовка на всички служители.
- В личния си живот се стреми да не се приема много на сериозно.

всички правила, няма гаранция, че ще съумееш да създадеш партньорската връзка банка-клиент, основана на взаимно доверие. Не е тайна, че хората са много чувствителни, когато става дума за пари. По тази причина, когато си очи в очи с клиента се налага да си добър психолог и да реагираш бързо, адекватно и професионално в различни ситуации. А в този случай важи едно единствено правило – „Представи си, че от другата страна на гишето си ти и обслужи клиента така, както би искал да бъдеш обслужен – внимателно, компетентно и с разбиране“. Звучи лесно, нали? Лесно е, но само за служители, които харесват и обичат работата си и държат на доброто представяне и кариерното си развитие. Правилен подбор, добра подготовка и ето ти - добро клиентско обслужване.

- Какви са основните приоритети на дирекция „Организация и контрол на клиентското обслужване“

- Основните и най-важни приоритети на нашата дирекция се съдържат в самото ѝ наимено-

вание – организация и контрол на клиентското обслужване. Добрата организация на процесите и осигуреният непрекъснат достъп до компетентно мнение, подпомагат служителите да фокусират максимално вниманието си върху нуждите на клиента. Създаването на добри и ефективно работещи екипи в отделните банкови салони е от огромно значение за добрата организация на клиентското обслужване. Стремим се да уеднаквим стандартите на работа във всички банкови салони чрез изграждането на единни принципи и да улесним комуникацията с отделните бизнес звена. А контролът, макар до известна степен да звучи с негативен оттенък, има за цел да ни покаже дали вървим в правилната посока и какво е нужно да променим. В приоритетите на дирекцията е и добрата професионална подготовка на всички служители. Тя включва редица обучения, предоставени от вътрешни специалисти и външни обучители.

- Кое е най-голямото Ви постижение в личен план?

- Това, че в годините създадох много стойности приятелства, най-ценното от които е това на дъщеря ми.

- Каква е Живка Колева извън офиса?

- Различна. Тъй като в работата си съм доста дисциплинирана, в личния си живот се стремя да не се приемам много сериозно. Това съвсем не означава, че съм безотговорна, напротив, най-отговорно се стремя да запазя усмивката си и чувството си за хумор.



Спечелете iPad 2 с нашата игра във Facebook

Master-откривател

 **Fibank**
Първа инвестиционна банка

от 17^{та} септември до 6^{та} октомври

■ НИЕ ОТ FIBANK ■

Fibank е сред най-добрите 1000 банки в световната класация на авторитетното списание „The Banker“, Лондон и е единствената банка с български капитал в класацията по показателя „Капитал от първи ред“. Високото признание убедително отразява устойчивото развитие на банката и стабилната ѝ капиталова позиция.

Класацията

**„The Banker’s
Top 1000
World Banks“**

се изготвя от 1970 г., като обхваща Азия, Средния Изток, Африка, Северна и Латинска Америка, Централна и Източна Европа.

Цялата класация вече е публикувана в юлския брой на списание „The Banker“, като в първите 10 банки в света са съответно: Bank of America, JPMorgan Chase & Co, ICBC, HSBC Holding, Citigroup, China Construction Bank Corporation, Mitsubishi

Fibank е отличена сред най-добрите банки в света

Високото признание отразява устойчивото развитие на банката



UFJ Financial Group, Wells Fargo & Co, Bank of China и Agricultural Bank of China.

„Класацията на
СПИСАНИЕ
„The Banker“

е поредното международно признание за българска банка, което ясно показва, че стабилността на българската банкова система е оценена на световно ниво. Това постижение е чудесен повод да поздравя всички служители на Fibank за техните усилия и за отличната им работа“, сподели г-н Васил Христов, изпълнителен директор на банката.

Класацията на авторитетното списание „The Banker“ отличи Fibank сред най-добрите банки в света.

Fibank с най-доброто мобилно банкиране според International Service Check

И тази година бе проведено традиционното проучване „Таен клиент“ в банковия сектор, организирано от International Service Check. Тайните клиенти са посетили 42 финансови корпорации и банкови групи и 68 национални клона на банки в България, Полша, Чехия, Словакия и Унгария. За да формират независимата си оценка, те са влезли в 4 клона на всяка банка, разгледали са нейния уебсайт, свързали са се с Контакт центъра по телефона и са потърсили възможност за чат в реално време.

Банките в България получават много висока оценка за обслужването, което предоставят – 90,3%. Българските банки



Контакт центърът на Fibank започва да функционира в средата на 2006 г. като алтернативен канал за информация относно продуктите и услугите, които банката предлага – местно положение и работно време на клонове, местоположение на банкомати, лихвени проценти по депозити и кредити, обменни курсове за деня и други.

са на трето място след Чехия и Унгария по впечатлението, което създават с клоновете си, както и в категорията „Изграждане на лоялни взаимоотношения с клиента“.

Резултатите също така показват, че все повече внимание се обръща и на дистанционното банкиране. Факторите – банков уебсайт, контакт по телефона и възможност за чат в реално време са били основните, по които са оценени банковите институции в категорията „Мобилно банкиране“. А Fibank убедително печели си оценка от 99,1%! Този резултат от международно проучване е изключително ценно признание за труда на служителите на банката.

■ FIRST LADY ■

Дизайнерката **Жени Живкова**

представи уникалната си колекция

Есен-зима 2012-2013 г.

■ „Дайнърс клуб България“ отново бе основен спонсор на събитието

На 18-и септември в зала 3 на НДК модна къща „Жени стил“ на дизайнерката Жени Живкова представи колекция есен-зима 2012 г. – 2013 г. Лицето на колекцията бе световноизвестният български модел Ралица Балева, която се прибра в България специално за ревюто. Топмоделите на Визаж – Ирена Милянова, Антония Петрова, Роси Иванова, Юлия Юревич, Виктория Джумпарова, Биляна Йотовска и Славена Вътова също дефилираха на ревюто.

И тази година „Дайнърс клуб България“ бе основен спонсор на събитието, а притежателките на кредитните карти Diners Club First Lady – розова и червена имаха възможността да закупят показаните дизайнерски дрехи със специална отстъпка.

Колекцията, която включва 50 облекла, очерта модните тенденции за студените месеци – умело комбиниране на традиционното и модерно урбанистично облекло. Популярната българска дизайнерка е заложила на комбинирането на различни контрастиращи си материи, чрез които дрехите придобиват нова модерна изтънченост. Цветовете на сезона са графичното съчетание на черно и бяло и меките пастелни



земни тонове – беж, екрю, брик и сиво. Тези две тенденции са допълват от ярки цветове като малиново червено, бордо и брик. Роклите определено са хита на сезона, а материите – вълна, тафта, дантела, пера, кожа, трико, коприна и кадифе.

Бижутата също бяха основен акцент във визията на моделите – златни и сребърни кюлчета-медальони от серията „icOns WINGS“ на Fibank бяха стилното допълнение към изтънчените облекла. А приятната изненада за присъстващите гости беше ексклузивната отстъпка от 15%, с която можеха да ги закупят след събитието

Роси Иванова, една от носителките на титлата „Мис България“, представи златно кюлче-медальон от 1/5 тройунция с пеперуда. Бижутото е от най-новата колекция дизайнерски кюлчета-медальони на швейцарската рафинерия ПАМП, на която Fibank е официален представител за България. Колекцията отдава почит на крилето, на полета на най-елегантните и леки крилати същества. Свързани с флорални елементи, пеперудата и миниатюрното колибри са неповторимо деликатни символи на женствеността и финеса.

Роси Иванова представи златно кюлче-медальон от 1/5 тройунция с пеперуда.



■ Медальони от серията „icOns WINGS“ на Fibank бяха стилното допълнение към изтънчените облекла

■ DINERS CLUB ■



Дайнърс Клуб пуска онлайн каталог

First Lady

От 1 стр.

Търговските обекти ще бъдат разположени на интерактивна карта, където лейдитата ще ги откриват изключително лесно дори и в движение, чрез Google maps. А най-запазените по шопинг дами, ще имат възможност да четат полезни и любопитни статии в рубриките „Клуб на първата дама“ и „От модния редактор“.

Предвижда се и разработването на мобилно приложение, чрез което дамите ще могат да проверят кои са най-близките до тяхното местоположение търговски обекти, в които могат да пазаруват, ще получават най-преките маршрути до магазините, както и специалните оферти и отстъпки на определени търговци. И всичко това на един бутон разстояние! Очаквайте и страница във Facebook с ценни препоръки и представяне на най-новите предложения.

Подготовката на онлайн

■ *Предвижда се и разработването на мобилно приложение*

каталога First Lady вече започна, а ние Ви представяме ексклузивни кадри от making-a на фотосесията. Ако все още нямате кредитна карта First Lady, сега е момента да подадете заявка в най-удобния за Вас офис на Fibank.



■ БЛАГОТВОРИТЕЛНОСТ ■

Оборудвахме компютърната зала в 176 ОУ „Св.Св.Кирил и Методий“

Fibank дари на училището в софийското село Негован компютърни конфигурации за провеждането на ефективни часове по информационни технологии. Разговаряхме с директора на 176 ОУ г-н Радулов в първия учебен ден.

- Г-н Радулов, защо се обърнахте към Fibank за това дарение?

- Сред колегията се говори, че Първа инвестиционна банка помага на училищата, затова и аз се обърнах към Вас, защото бях убеден, че ще подкрепите моето искане за подновяване на компютрите в компютърния кабинет на 176 ОУ „Св. Св. Кирил и Методий“ - с. Негован. Позволете ми да изкажа сърдечната си благодарност към Вашето ръководство и лично към Вас за подадената ръка към нашето малко, но кокетно училище.

- Какво очаквате да се



Учениците от шести клас първи използват компютрите в новоборудваната стая.

промени в обучението на децата с оборудването на компютърната зала?

- С предоставените ни от Fibank по-модерни компютри ще се подобри качеството на обучение на учениците ни от

всички класове по информационни технологии. Учениците също изказват своята безкрайна благодарност за новите компютри, защото им дават много повече възможности за работа и обучение в

социалните мрежи.

- Какви са бъдещите Ви планове в тази насока?

- Надявам се да успеем да оборудваме поне една класна стая с компютри за всеки ученик, за да могат да се преподават уроците по различните дисциплини по съвременен начин. Убеден съм, че на децата ще им бъде по-интересно ако имат възможността да работят със съвременните технологии. Веднъж благодарих, но позволете ми още веднъж да изкажа сърдечната си благодарност за съдействието и помощта.

Цветомир Мирков спечели голямата награда от съвместната промоция на Fibank и Visa през олимпийския месец август 2012 – екскурзия за 2-ма до

Лондон с организиран самолетен билет и настаняване в хотел. Ето какво ни сподели Цветомир за прекарването си там.

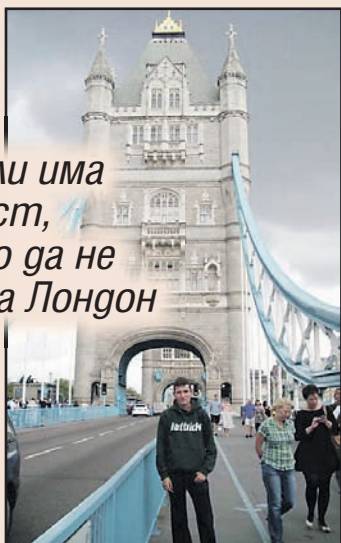
- Как прекарахте почивката?

- Отлично е най-ниската степен, с която бих могъл да оценя почивката. Това бяха едни от най-приятните мигове, които съм имал.

- Хареса ли Ви Лондон?

- Едва ли има турист, който да не хареса Лондон. Имах чувството, че в този град може да се види всичко - забързано градско ежедневие, хармонично съжителство между най-различни хора и култури, небостъргачи, паркове, паметници на културата, емблематични световни забележителности. Въпреки, че площта на Лондон е три пъти по-голяма от тази на София, а само регистрираното население е повече от това в цяла България, организацията е на такова ниво, че това не създава абсолютно никакви проблеми. Общо взето, толкова много неща ми направиха впечатление, че мога да разказвам по-дълго, отколкото

Благодаря на Fibank за невероятната награда



■ Едва ли има турист, който да не хареса Лондон

бе престоят ми.

- Кои забележителности видяхте?

- В Лондон, на човек може и

цял месец да не му стигне да разгледа всички забележителности. Все пак се радвам, че успях да разгледам програма „минимум“ или визитката на Лондон пред света, а именно: р. Темза, Tower Bridge, Окото, Аквариумът, Биг Бен, Бъкингамският дворец, The Shard (най-високият небостъргач). Като забележителност може да се отбележи и кварталът, в който бяхме – Camden Town, с доста заведения, където се събират много младежи и единственото място в Лондон, където е разрешена консумацията на бира и спиртни напитки на обществено място.

- Кой ще остане най-хубавият спомен от пътуването Ви?

- Трудно ми е да определя - всичко, което ми направи впечатление ще остави един хубав спомен. Дори елементарни неща

като традиционните лондонски телефонни кабинки, таксите, двуетажни автобуси, обърнати с гръб към улицата спирки, организацията на транспорта, метро, велосипеди, сгради с атрактивни инженерни решения, че и дъждовната буря. Цялото пътуването е един „най-хубав спомен“.

- Коя е следващата дестинация, която си пожелавате да посетите?

- Като не броим тези из България, края на ноември би трябвало да съм в Прага. Догодина си пожелавам поне още 3 столици да посетя, но има време.

И накрая, искам да използвам възможността да благодаря на Fibank за тази невероятна награда и да Ви пожелаая титлата „Банка на годината“ да си остане неотменна част от визията на банка номер 1!

■ БАНКОВ СВЯТ ■

Банковите карти борят бедността



Насърчаването на плащанията с електронни карти може да помогне за борбата с бедността и за подобряване на условията на живот на хората, принудени да живеят в икономика, основана на плащането в брой, показва проучване, цитирано от Франс прес и БТА.

ООН, американското правителство и няколко неправителствени организации подкрепят инициативата, целяща да се помогне на бедните да управляват по-добре финансите си.

Според Кристин Рот от Фонда за развитие на ООН „плащането по електронен път позволява на хората да се спра-

вят по-добре и да се интегрират в икономическия живот“. Проучване на компанията Bankable Frontier Associates показва, че използването само на пари в брой за плащане на разходите във всекидневието пречи на човек да излезе от бедността.

В днешно време 2,6 милиарда души в света живеят с по-малко от 2 долара на ден и 90 процента от тях нямат достъп до финансови услуги.

Жан Клод Юнкер: ЕС да не бърза с банковия надзор

Европейският съюз не трябва да се втурва към създаването на единен банков надзор, предупреди председателят на еврогрупата Жан-Клод Юнкер, цитиран от БГНЕС.

„Вярно е, че сме предопределени да създадем банков съюз, банков надзор, банков надзор колкото е възможно по-скоро, но е и вярно, че трябва да изберем подходящото време за това“, заявя Юнкер. „Нужна е сериозна подготовка, а не припрени инструкции за банков съюз“.



Председателят на еврогрупата Жан-Клод Юнкер.

Създаването на единен европейски орган за надзор на банките е възможно,

единствено ако той покрие всички банки, а не само най-големите в региона. Това пък заяви Кристиан Ноайе, член на управителния съвет на Европейската централна банка (ЕЦБ) и ръководител на Централната банка на Франция, цитиран от АФП.

През юни лидерите на ЕС се съгласиха, че е необходим банков съюз като част от сделката за спасителните фондове на съюза, за да могат да дават заеми директно на затруднени банки.

Резервите на БНБ с исторически рекорд



Резервните активи на БНБ нараснаха през август до исторически рекорд от 15 049.4 млн. евро.

Те се увеличават с 0.6% спрямо предходния месец, когато благодарение на успешната продажба на нова емисия облигации с 5-годишен падеж за 950 млн. евро, нараснаха с много над обичайното си ниво от около 13 млрд. евро.

През август има значителен спад на общата стойност на ценните книжа в резерва на централната банка с 278 млн. евро, но за сметка на това валутните депозити в банки със седалище извън страната нарастват с 374.7 млн. евро.

Разплащанията с кредитни карти се увеличават



Най-често с кредитни карти българите плащат на ПОС терминал в супермаркетите, показва изследване на една от водещите банки у нас на база на официалната статистика. За първата половина от годината 49% от плащанията с кредитни карти са направени в големите магазини за търговия на храна.

Около 11 на сто от плащанията с такива карти се правят в молоните, а с 20 на сто от транзакциите се правят, за да погасят плащане за гориво или за битови услуги.

Според официалната статистика за първото полугодие увеличението на раз-

плащанията с карти е 20 на сто спрямо същия период от 2011 г. През първото полугодие на миналата година сред-

ната стойност на транзакция с кредитна карта е била 96%, а от януари до юни тази година – 87 лева.

Около 11 на сто от плащанията с карти се правят в молоните.

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

■ СПОРТ ■

Футболният ни отбор спечели „Корпоративна шампионска лига 2012“

Записахме три победи от три мача

ОТ СТР. 1

В дните 24.08, 25.08 и 26.08.2012 г. се проведе първия по рода си турнир по мини футбол, озаглавен „Корпоративна шампионска лига 2012“. В турнира участие взеха 24 отбора, представители на

различни фирми, банкови и финасови институции в България.

Отборът на Fibank попадна в група заедно с отборите представители на Максиум България, фирма „Ворошилов“ и Прокредит банк. Бяха записани три победи от три

мача, като по този начин футболният ни отбор зае първото място в групата си. В елиминационната фаза последователно бяха преодоляни отборите на ДЗИ (победа с резултат 5:3) и фирма Елит България (отново победа с резултат 4:1).

На финала след изключително оспорван двубой Fibank се наложи с резултат 2:0 над отбора на Брамак ООД, като по този начин спечели златните медали и съответно първото място в „Корпоративна шампионска лига 2012“.



Иван Владимиров се е занимавал с баскетбол близо 15 години, така че изключително много се зарадва на наградата.

Fibank подари 30 билета за баскетболния турнир „Лукойл ЕКТО Спорт“

Ивайло Петров благодари искрено за „невероятната награда“.



На 14 и 15 септември 2012 г. България бе домакин на един от най-силните баскетболни клубни турнири – „Лукойл ЕКТО Спорт“, а Fibank основен спонсор на спортното събитие. В зала „Арена

Армеец“ пристигнаха отборите на Барселона, Панатинайкос и Цървена звезда, а домакин на надпреварата бе Лукойл Академик.

Клиенти на Fibank, които отговориха правилно на

въпроса „Колко пъти поред ЛУКОЙЛ Академик печели титлата на България?“ участваха в томбола за спортното събитие, а победилите 15 човека спечелиха по 2 билета.