

■ ЛИЦАТА НА FIBANK ■

Иво Тонов,

ръководител банков салон



Иво Тонов завършва висшето си образование в УНСС София. Преди да постъпи в банката работи в отдел статистика към Столична компания за градски транспорт, след това като главен икономист в Столична здравноосигурителна каса и понастоящем е Ръководител банков салон на офис Деница във Fibank.

- Откога работите във Fibank и в какво се изразява работата ви?

- Присъединих се към екипа на Първа инвестиционна банка през 2006 година като младши специалист „Общи банкови операции“. Оттогава преминах последователно йерархията в банковия салон до Ръководител банков салон.

Работата ме привлече с динамиката в работния процес, особено във взаимоотношенията с клиентите на банката и в комуникацията и общуването с колегите.

На стр. 2

■ ПОД ЗНАКА НА FIBANK ■

Банско в магията на джаза

■ Успехът на Международния джаз фестивал се измери с енергията, заредила всички и искрите в очите на публиката и изпълнителите



Fibank е генерален спонсор на Международния джаз фестивал в Банско, който всяка година събира над 45 000 почитатели на джаз музиката.

И тази година планинският курорт Банско бе мястото, където магията на джаза зарази малки и го-

леми, запалени джазмени и обикновени слушатели, българи и чужденци. Атмосферата на централния

площад и по улиците на градчето бе приповдигната до късно след полунощ.

На стр. 4-5

■ АНАЛИЗ ■

Българската банкова система остава стабилна

■ Финансовите институции разполагат с достатъчно ресурс, за да гарантират спокойствието на своите клиенти



ХРИСТО ХРИСТОВ

специалист
Маркетингови
проучвания и
анализи

Този генерален извод може да се направи от отчетните данни оповестени от БНБ. В анализът си централната банка посочва, че по-високият темп на нарастване на капитала от първи ред в сравнение с капиталовите изисквания, както и намалението на специфичните провизии за кредитен риск, благоприятстват повишаване-

то на стойностите на капиталовите показатели.

В края на юни общата капиталова адекватност е 16.96%, а адекватността на капитала от първи ред – 15.6%. През това тримесечие продължава да нараства размерът на натрупания капиталов излишък, като в края на юни той достига 2.7 млрд. лв.

На стр. 6

■ ЛИЦАТА
НА FIBANK ■ —

Иво Тонов,

ръководител
банков салон

ОТ СТР. 1

Различният подход към клиенти и колеги, както и създаването на добър екип ме стимулира за изграждането ми като служител. При взаимоотношенията ми с колегите в офиса се стремя да предам знанията и опита натрупани през годините.

- В какво според Вас се изразява доброто клиентско обслужване?

- Презентацията и продажбата на банковите продукти според нуждите на всеки клиент е само част от работата ми. За мен по-важно е хората, които посещават нашите офиси да бъдат спечелени като клиенти, а не просто обслужени. Задачата ми е да създам партньорски взаимоотношения между настоящи и бъдещи клиенти и банката.

Клиентското обслужване не е за всеки — освен да имаш знания, трябва и да харесваш това, което правиш. Така клиентите разбират, че срещу тях стои не просто поредният служител, гледащ ги с празен поглед и повтарящ заученото „добър ден-здравейте-довиджване“, а служител, който се стреми да направи най-доброто за тях. Понякога това е само съвет или някаква информация, но предадена по правилния начин тя остава в хората и те се връщат при нас. От съществено значение е и



- Опитва се да не пропуска големите рок концерти
- Резултатите винаги са налице, кагато правиш нещо, което харесваш, убеден е Иво

уеднаквяването на стандарта на обслужване, различните офиси са просто различна локация и качеството на обслужване трябва да е едно и също, т.е. най-доброто. Мисля, че показател за нивото на обслужване във Fibank са наградите, които банката спечели и тази година в престижния конкурс „Банка на годината“.

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

- Харесва ми, че съм в институция, която се стреми винаги да предложи нещо ново и иновативно като продукт или услуга, което винаги кара клиен-

тите да се чувстват по-специални. Концепцията да се предлага най-доброто клиентско обслужване в Първа инвестиционна банка е стимул, както за ежедневното развитие на собствените ми компетенции, така и при провеждане на различни обучения за добрата първоначална подготовка на нови служители „Общи банкови операции“ или ежедневното подпомагане на колеги. Смятам, че всеки от нас трябва да намери нещо, което да го позитивира — дали за да си докаже сам на себе си, че го може, дали заради хората от офиса, или заради професионалното си развитие — да идва с удоволствие на работа. Това

е важно, както за колектива така и за клиентите, а резултатите винаги са налице, кагато правиш нещо, което харесваш, а не просто чакаш денят ти да мине.

- Какъв е Иво Тонов извън офиса?

- В личен план — вечно забързан да опитам от всичко. Естествено семейството е на първо място. Стремя се да съм достатъчно подреден и организиран, за да ми стига времето за всичко, което искам да направя или поне си мечтая да направя. Извън офиса обичам планината и спокойствието, което ти дава след натовареното ежедневие. Гледам да не пропускам големите рок концерти, а когато тяхното посещение е свързано и с пътуване извън страната, удоволствието е пълно. Всяка останала ми свободна минута се стремя да се разтоварвам с любимия ми спорт свързан с конете.

■ СЪВЕТИТЕ НА СПЕЦИАЛИСТА ■

Отказ от договор при пазаруване през интернет



МИНКА МИХАЙЛОВА

Директор
"Методология"

Физическите лица като потребители на услуги имат специалната защита на закона. Те се третират като такива, ако при ползване на услугите (банкови, застрахователни и др.) извършват дейност, различна от търговската или професионалната си дейност.

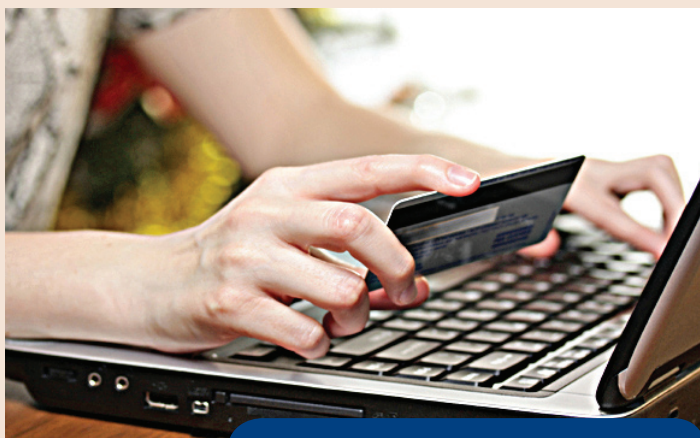
С развитието на технологиите услугите стават все по-комплексни и мобилни, с много възможности, но и с повишени изисквания, както към търговците, така и към клиентите. Отказът от договор е една от възможностите, от която потребителите могат да се възползват при необходимост.

Прекратяването на договор е с установена практика, включително и по отношение на фирмите. При повечето финансови услуги за целта е достатъчно писмено предизвестие в определения за съответната услуга срок и погасяване на задълженията, ако има такива.

Правото на отказ като форма на прекратяване на договор бе изрично регламентирано с развитие на законодателството за защита на потребителите. Защо е добре те да знаят за това свое право, къде и как да го прилагат, за да защитят интересите си? Нека разгледаме конкретен пример, свързан с пазаруване през интернет.

Избирате стока, изло-

■ *Правото на отказ е нормативно установено за страните от Европейския съюз, но се прилага и в други държави*



С натискане на бутон „cancel“ не се отменя поръчката за покупка



жена на интернет сайт и заявявате желанието си да я купите. Извършвате и нареждането за плащане, което обичайно е чрез платежна карта. Най-вероятно веднага след това сте получили потвърждение на имейл адреса, който сте дали, че поръчката ви е приета. Още не сте излезнали от сайта на търговеца (продавача), когато решавате, че сте сбъркали и не искате точно тази стока. Натискате „cancel“ или

друг според вас подходящ за целта „бутон“ на сайта, с което смятате, че сте отменили поръчката. След време, обаче, получавате стоката, а в извлечението за картите операции виждате, че парите са удържани.

Това, което е трябвало да направите, вместо да се опитвате да отмените плащането чрез „cancel“, е отказ от поръчката (договора). С изразеното от вас желание да купите стоката, нареденото пла-

щане и потвърдението от страна на търговеца за приетата поръчка, фактически сключвате договор за покупка чрез способите за електронна търговия. Отказ от него може да бъде направен и след това в рамките на установения срок, който обичайно е до 7 или 14 дни (в зависимост от покупката) и върнете стоката, ако междуременно е получена. За целта е необходимо да потърсите на сайта упътванията за отказ от поръчка (договор), които могат да бъдат публикувани от търговеца в политика към клиентите, общи условия или друг документ.

При покупка през интернет издателят на картата (банката, ако тя е издателят) няма отношение към стоката и не следва искането за отказ или рекламация, както и за връщане на парите, да се отправя към него. След предявяване на отказ от поръчката търговецът е този, който следва да върне парите обратно по картата, с която е извършено плащането.

От значение е и сайтът, през който пазарувате. Правото на отказ е нормативно установено за страните – членки на Европейския съюз, но се прилага и в други страни. Препоръчително е да преглеждате предварително условията за търговия, които следва да са публикувани на сайта на всеки търговец. Познаването на правилата ще ви помогне да пазарувате през интернет успешно и с удоволствие.

■ НИЕ ОТ FIBANK ■

В джаз столицата на Балканите – Банско, Fibank събра свои клиенти и приятели на изискана вечеря



Банско

В магията



Сред гостите на традиционната вечеря на Fibank можеха да се видят джаз-легендата Васил Петров, топ-дизайнерката Мария Стоева и Орлин Павлов.

ОТ 1 СТР.

От основаването си през 1998 година фестивалът винаги се провежда от 8 до 13 август в Банско, като тази година началото бе поставено от уникалният глас на известният словенец Урош Петрич-Пери, който вдъхнови публиката с невероятен глас

и сценично поведение. И приликата на гласа му с този на Рей Чарлз наистина е удивителна. Както винаги организаторите се бяха постарали фесът да бъде разнообразен и интересен за широка публика, и бяха заложили на разнообразни групи и изпълнители с различен стил, така че всяка вечер имаше по



Част от екипа на Fibank (Първа инвестиционна банка)



■ *Успехът на Международния джаз фестивал се измери с енергията, заредила всички и искрите в очите на публиката и изпълнителите*

на джаза



Орлин Павлов също се наслади на уникалния глас на Урош Петрич

нещо интересно за всеки. Традиционно повечето от концертите започваха в 19 часа на централния площад в планинското градче и бяха достъпни за всички, тъй като и тази година входът беше безплатен благодарение на спонсорите от Fibank. И ако успехът на някои фестивали се измерва с броя продаде-

ни билети, то успехът и на тазгодишното издание на Международния джаз фестивал Банско се измери с енергията, заредила всички и искрите в очите на публиката и изпълнителите, които бяха щастливи да са заедно на точно това място в Банско: джаз столицата на Балкани-те, в този момент.

На 10-и август Fibank покани свои дългогодишни клиенти, партньори и приятели на уникална гурме-вечеря, гарнирана с изискани блюда, първокласното вино на Domain Voayar и, разбира се, стилин джаз! В приятна компания гостите се насладиха на живо на изпълненията на Урош Петрич и Mambo

Stars&Pearlettes, Angie King & Band в хотел Кемпински Гранд Хотел Арена Банско. Купонът продължи до зори в пиано бар Sing Sing, където джз-легендата Васил Петров и „бразилската Шаде“ – Иви Мендес направиха страхотен дует, ексклузивно за гостите на Fibank (Първа инвестиционна банка).



Урош Петрич-Пери със своя бенд Mambo Stars & Pearlettes забавляваха гостите



ХРИСТО ХРИСТОВ

специалист
Маркетингови
проучвания и
анализи

Българската банкова система остава стабилна

ОТ 1 СТР.

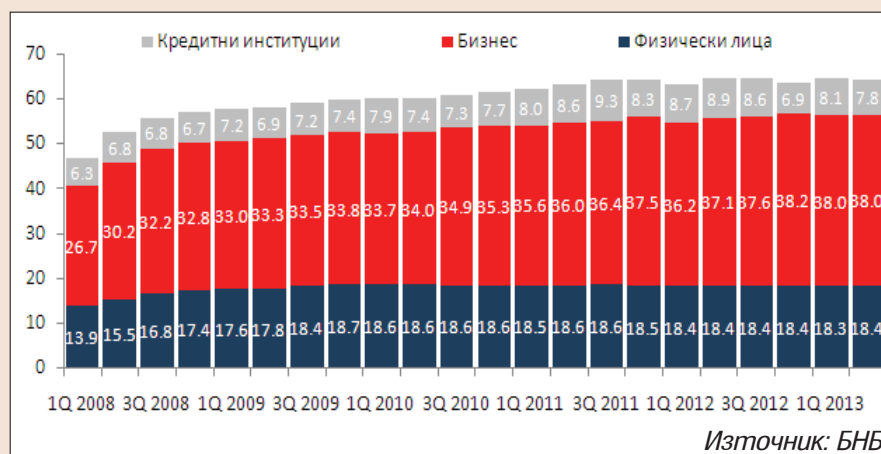
Коефициентът на капиталова адекватност показва минималния капитал, който трябва да държи една банка, отнесен към активите ѝ. Той е своеобразен буфер на банковата система, който осигурява запазване на стабилност на банковите институции при рязко влошаване на активите им. Наредба №8 на БНБ отразява изискванията на директивите на Европейския съюз за капиталовата адекватност на банките, респективно на новото Международно споразумение за капиталовите стандарти, известно в публичното пространство като Базел II. С наредбата се определя минималният размер, елементите и структурата на собствения капитал на кредитните институции и минималните капиталови изисквания за поеманите от тях рискове, както и изискванията за оповестяване. Отношението на капиталова адекватност по Първи стълб, изисквано от българските банки, е 12%. В същото време минимално изискуемото ниво за банките в ЕС е 8%.

От отчетната статистика на БНБ е видно, че коефициентът за капиталова адекватност на българската банкова система е значително над изискуемия минимум. Това показва, че банките в страната поддържат достатъчен резерв, за да бъдат сигурни, че дори и най-мрачните сценарии за развитието на глобалната икономика да се случат, системата ще бъде достатъчно гъвкава, за да остане ненарушена нейната стабилност.

Друг показател отразяващ стабилността на банковата система в страната е коефициентът на ликвидност. Той отразява нейната фактическа способност да посрещне задълженията си и да

■ *Финансовите институции разполагат с достатъчно ресурс, за да гарантират спокойствието на своите клиенти*

■ *Кредити (в млрд. лв.)*



се разплаща във всеки един момент, т.е. да има налични активи, които бързо могат да бъдат трансформирани в парични средства. Според наредбите на регулаторния орган - БНБ, банките трябва да управляват своите активи и пасиви по начин, който им гарантира, че редовно и без загуба могат да изпълняват ежедневните си задължения, както в нормална банкова среда, така и в условията на криза. Към средата на годината коефициентът на ликвидност на банковата система в страната е 25.9%.

Данните от отчетната статистика на БНБ ясно показват, че банковата система продължава да превишава значително минимално изискуемите нива гарантиращи финансово здраве и стабилност, а спрямо тези в ЕС ги превишава почти двойно. Този факт сам по себе си показва, че банките опериращи в страната са значително по-стабилни и с по-големи буфери срещу поява на сътресения. Това се потвърди през първата половина на годината като

политическата криза не успя да повлияе върху нейното здраве.

През второто тримесечие брутните кредити нарастват със 110 млн. лв. (0.2%), което се дължи основно на експозициите на дребно. Кредитите към граждани и домакинства се увеличават през второто тримесечие с 78 млн. лв., като в основата на ръста са потребителските кредити. За тримесечието обемът на отпуснатите корпоративни кредити също се увеличава с 54 млн. лв. За полугодieto са извършени разходи за обезценка за 499 млн. лв., или със 7.9% по-малко спрямо същия период на миналата година. Общият брой отпуснати кредити през първите три месеца нараства на годишна база с 2.14%. Имайки предвид отчетените данни през второто тримесечие, може да се очаква, че броят на отпуснатите кредити е продължил положителната тенденция на ръст спрямо същия период 2012 г. В края на юни депозитите на домакинства са 35.574 млрд. лв., което е 44.4% от БВП. Те нарастват с 9.7%

спрямо същия месец на 2012 г. Данните на БНБ показваха, че през първото тримесечие броят на депозитите над 1 000 лв. се е увеличил с 3.5% на годишна база.

Към края на първото полугодие на 2013 г. лошите и преструктурирани заеми представляват 23.05% от общия обем отпуснати към бизнеса и домакинствата средства. Делът им намалява спрямо отчетените през май 23.16%.

Данните на БНБ показват спад за втори пореден месец. На годишна база той е 1.14% до 9.82 млрд. лв. През май намалението бе с 0.94%. На месечна база (спрямо май т.г.) делът на лоши кредити намалява с 0.42%.

Публичните компании сред банките също изненадаха приятно инвеститорите като отчетоха по-добри от очакваните показатели. Най-ярко се откри Fibank (Първа инвестиционна банка), която реализира 46.3% повишение на печалбата си на годишна база.

Стабилната опора, която има българската икономика в лицето на банковата система в страната, дава основание да се отхвърлят очакванията за резки дисбаланси в макроикономическите показатели. Увеличените своевременно буфери от страна на банките гарантират не само стабилност на системата, но и показват, че институциите разполагат с достатъчно ресурс, за да проявят необходимата гъвкавост, с която да гарантират спокойствието на своите клиенти.

Три идеи как да запомните по-лесно ПИН-а на картата си



ИВАН РАЛЧЕВ

специалист
Маркетинг и нови
медии

Така можете да изпишете например името Иван – 4826. Важно! Не използвайте собственото си име. Все пак то е изписано на картата, а ПИН кодът не

трябва да е на едно и също място с нея.

Пин като фигура

С 10-те бутона на клави-

атурата, които отговарят за цифрите от 0 до 9, можете да изрисувате и фигура. 4123 например прилича на Г, а 4265 е триъгълник. Успех!

Една от първите ни препоръки, когато даваме нова карта на своите клиенти, е да сменят ПИН кода с такъв, който могат да запомнят лесно. Другата е никога да не държат ПИН кода на едно и също място с картата.

Това са моите три начина, към които се придържам, когато сменям и запомням ПИН. Работят безотказно и досега не съм забравял ПИН. Е, случвало ми се е да въведа ПИН кода на едната карта, докато плащам с другата, но за това лек все още не съм измислил.

ПИН като дата или година

На 5 септември сте си купили първата кола - дата, която сигурно никога няма да забравите. Или 12 август (1208), когато се изкачихте на Мон Блан. Големите събития в живота се помнят лесно. Избягвайте само рождените дати и годишнини – те са сред най-често използваните за целта, затова и не са препоръчителни.

ПИН като име

Върху клавиатурите на повечето банкомати можете да видите и букви – като на клавиатурите на телефоните. И там бутонът “2” отговаря на „А“, „В“ и „С“, „3“ на „D“, „E“, „F“ и т.н.



**Дирекция Маркетинг,
реклама и
връзки с
обществеността**

Илона СТАНЕВА – Директор Маркетинг,
реклама и връзки с обществеността

Ивайло АЛЕКСАНДРОВ – PR експерт

Яна ЯЧЕВА – PR експерт

Иван РАЛЧЕВ – специалист Маркетинг и нови
медии

Христо ХРИСТОВ – специалист Маркетингови
проучвания и анализи

печат: **ROPRINT OOD**

■ БАНКОВ СВЯТ ■

Златото ще поскъпне към края на 2013 г., прогнозира Световният златен съвет.

„Смятаме, че спекулативните пари до голяма степен са изтеглени от пазара на злато. Смятаме, че цените са по-близо до дъното, отколкото до върха в момента. Ще видите поскъпване към края на годината и през следващата година“, заяви Маркус Груб, мениджър в Световния златен съвет WGC пред CNBC.

„Инвеститорите в ETF златни фондове, са продали 650 метрични тона злато от началото на годината в резултат на подобряване на перспективите пред американската икономика

**Световният
златен
съвет прогнозира:**

Златото поскъпва в края на годината



и очакванията за по-строга парична политика в САЩ. Това се равнява на

сумата, която се изля на пазара, когато инвеститорите търсеха убежище

след фалита на Lehman Brothers“, обясни той.

Според него по-високите лихвени проценти няма да имат негативен ефект върху цените на благородните метали. „Много анализи показват, че ако реалните лихвени нива останат между 0 и 4 процента, златото може да поскъпне със 7-8% или повече за година“, каза Груб.

Световният златен съвет очаква да има силно търсене в Индия и Китай, съчетано с намаляване на производството в глобален мащаб.

■ СЪВЕТИТЕ НА FiHEALTH ■

Всеки знае поговорката „Закуската изяж сам, обяда раздели с приятел, а вечерята дай на своя враг“.

Ангажирани в работа, обръщаме малко внимание на хранителния си режим. Сутрин не сме гладни или не ни остава време за закуска. Обядът също не е пълноценен и прибирайки се вечер, най-после се нахранваме до насита. След което веднага заспиваме. Това претоварва стомаха и дванадесетопръстника и може да бъде причина за възникването на рефлуксни нарушения и разстройства на съня. Обилната храна преди нощта е допълнително натоварване за организма. От друга страна, когато човек не вечеря, производството на инсулин от задстомашната жлеза се увеличава, а по-голямото количество на този хормон обуславя по-голяма нужда от храна. Събужда се много гладен на сутринта, особено ако води активен начин на живот. Моят съвет е да се вечеря не по-късно от 2 часа

Здравословната вечеря



Д-р Райна Стоянова,
диетолог във FiHealth

преди сън. Тогава организъмът ще има достатъчно време да се „отърси“ от натрупаните калории.

Вечерята не е забранено хранене, но не си представяйте мазни пържоли с пържени картофи и десерт – става въпрос за лека храна от рода на кофичка кисело мляко или салата.

Предлагам ви някои от моите любими рецепти за лека вечеря:

■ САЛАТА ОТ КИНОА

Смесете 3/4 чаша варена киноа, 1/2 ч. л. хималайска сол, 1 с. л. лимонов сок и 1/2 авокадо, нарязано на малки парчета. Поръсете със зехтин. След това добавете 1/2 домат, нарязан на парчета, шепа пресен босилек и по желание черен пипер. Разбъркайте и опитайте!

■ ДИЕТИЧЕН ОМЛЕТ

За 1 голям омлет: 3 белтъка от кокоши яйца и 1 жълтък, глава кромид лук, 1 чушка (зелена), 1 чаша консервирани гъби, 1 кафена чаша домати.

Приготвяне: Чушката, лукът, доматите и гъбите се нарязват на ситно. Задушават се в сока от гъбите. Белтъците и жълтъкът се разбиват леко и се добавят 2-3 с. л. вода. Отново се разбиват леко и се изсипват в добре нагрят тefлонов тиган. Когато се стегнат, се изсипват задушени зеленчуци и се завива омлет на руло. Поръсва се с магданоз.

■ СЪОМГА НА ФУРНА

За 1 порция: парче филе от съомга. За марината: 1 лимон, 1/2 ч.л. горчица, 1/2 ч.л. едрозърнеста горчица, черен пипер и сол, зеленчукова подправка, копър.

Приготвяне: Бъркайте съставките за маринатата до еднородна смес. Поставете филетата в тавичка, постаната с домакинска хартия или фолио. Намажете обилно с маринатата, завийте порцията в хартията и печете във фурна, загрята на 200± С за 25 минути. Сервирайте със салатата и парченца пълеш, залети с балсамов оцет и зехтин.

■ СКАРИДИ „САГАНАКИ“

Продукти: 5-6 големи скариди, 1/2 ч.ч. домати, 80 г нискомаслено обезсолено сирене, черен пипер, зехтин, магданоз, сол, счукана скилидка чесън.

Приготвяне: Скаридите се измиват и почистват. Бланшират се за 5 мин във вряща подсолена вода. Доматите се пасират и се оставят да поврат 3-4 мин. Прибавян се подправките. Сосът ври още 1 мин. Прибавян се пасираното сирене, разбърква се и сосът ври още минута. Прибавя се счуканият чесън. Слагат се отцедените скариди и ястието ври на тих огън още 3 мин. Ястието се поднася декорирано с магданоз.

Медицински център FiHealth-София

София, кв. Студентски град,
ул. „Проф. Александър Фол“ 2, вх.В, ет.1

тел.: 02 / 445 6666 | мобилен: 0882 140 666
факс: 02 / 445 6669 | e-mail: medc@sofia.fihealth.bg