



Пощенска банка представи новия си бранд 'ПБ Лични финанси' на специална конференция „Retail Reload – powered by AI“

Събитието, организирано съвместно с Mastercard®, събра над 250 представители на водещи компании, които коментираха тенденциите в областта на изкуствения интелект в ритейл сектора със световни специалисти

6 ноември 2023 г.

С първата по рода си конференция „Retail Reload – powered by AI“ **Пощенска банка** представи **новия си бранд 'ПБ Лични финанси'** ('PB Personal finance by Postbank'), който от месец юни официално е част от водещата финансова институция. Специалното събитие, което се организира в партньорство с **Mastercard България**, събра над 250 представители на водещи компании, които заедно с международно утвърдените лектори коментираха последните тенденции и **иновации в областта на изкуствени интелект в ритейл бизнеса**. Водени от желанието да споделят експертиза и глобални практики, компаниите се обединиха в мисията си да запознаят българската ритейл екосистема с новаторските начини, по които изкуственият интелект променя потребителското преживяване. и помага за по-ефективното управление на бизнеса.

Как новата **Beyond banking концепция** ще предостави повече стойност и ползи за клиентите и търговците, коментираха **Ангел Матеев**, генерален мениджър сектор „Банкиране на дребно“ в Пощенска банка, **Румен Радушев**, мениджър сектор „Банкиране на дребно“ в Пощенска банка и **Мария Мангърова**, директор управление „ПБ Лични финанси“ в Пощенска банка.

Визията и практиката си за **работата с данни**, които са и новия основен източник на добавена стойност за всеки бизнес, хиперперсонализацията в търговията и развитието на приложенията с **изкуствен интелект** коментираха лекторите от Mastercard **Габриел Гита**, Vice President of Mastercard and Head of the Solution Center for SEE division, **Нийл Тейлър**, Vice President Data Strategy at Mastercard, **Дейвид Кериган**, AI Consultant and Trainer with Mastercard Labs и **Таня Генова**, Mastercard Director business development for retail.

Присъединяването на новия бранд 'ПБ Лични финанси' е не само част от **стратегическото развитие** на Пощенска банка като системна за пазара банка, предлагаща **иновации и персонализирани финансови решения** за удобство на своите клиенти, но и от ключово значение за групата Юробанк, разширяваща дейността си на значими регионални пазари. Само няколко месеца по-късно Пощенска банка отчита високи резултати и затвърждава **водещата си позиция** на пазара на потребителско кредитиране с предлагането на финансови продукти на над 1,2 милиона клиенти и предоставянето на 6,9 милиарда лева кредити за домакинствата.

*„В Пощенска банка имаме солидна експертиза в придобиванията, но сме наистина впечатлени от силните резултати, които екипът на 'ПБ Лични финанси' успя да постигне за това кратко време. Те са дори по-високи от същия период преди сливането, което е ясен факт, че общият ни екип работи чудесно и сме убедени повече от всякога, че ще запазим и развиваме този успешен бизнес модел и в бъдеще. Споделяме еднакви ценности като **бързина, гъвкавост, точност и безупречно отношение към клиента**. Данните на националната банка са красноречиви и*

показват, че ние държим 38% от пазара на кредитни карти у нас, като отчитаме оборот от 7 млрд. лева за кредитни и дебитни карти за 2023 г.” Това посочи по време на конференцията Ангел Матеев, генерален мениджър сектор „Банкиране на дребно“ в Пощенска банка.

*„Дигитализацията на услугите е положителен фактор през последните години, като 80% от всички покупки вече са през различен вид карти или дигитални портфейли. Това е колосален обем, а 40% от всички обороти, които правим, са през дигиталните ни канали. Отчитаме през тази година 2% ръст на обема на покупките при очаквани около 8% инфлация. Друг важен показател, който ще става все по-важен, е **лоялността на клиентите към бранда**. Виждаме, че 80% от клиентите ни повтарят плащанията и покупките си. Тази лоялност не е даденост - това, което я движи, е добавената стойност, която всеки търговец дава на своите клиенти. Затова ние продължаваме да предлагаме **персонализиран подход, използвайки технологиите и изкуствения интелект**, за да предвидим нуждите на клиентите и да им бъдем полезни по най-добрия начин“,* коментира в своята презентация пред гостите Румен Радушев, мениджър сектор „Банкиране на дребно“ в Пощенска банка.

Експертите от банката споделиха детайли за бъдещото позициониране и развитие на бранда ‘ПБ Лични финанси’, а също така и как поддържат **пулса на успешния бизнес** по отношение на един от основополагащите за компанията продукти - финансирането на стоки на изплащане. „В Пощенска банка държим изключително много на бързината на обслужване и 91% от всички заявки от наши клиенти получават отговор за по-малко от 1 минута, благодарение на все по-дигитализиран процес на работа, като отчитаме 70% електронно подписани договори, спестявайки ценно време и на екипа, и на потребителите, в резултат на което 40% от новите клиенти, потърсили финансиране от банката, избират повторно нашите услуги“, коментира и Мария Мангърова, директор управление „ПБ Лични финанси“ в Пощенска банка.

Световните експерти на **технологичния лидер Mastercard** разгледаха и нарастващата необходимост от задълбочени решения за киберсигурност, правен модел, който всяка компания си създава и надеждни интеграции срещу рисковете, които новите алгоритми носят. В допълнение експертите коментираха и как **навлизането на ChatGPT** и фундаменталните модели ще трансформират и оптимизират човешките ресурси. Очакванията са, че до 2027 г. 90% от маркетинговите съобщения ще се генерират от AI, съществена част от музиката ще бъде създадена технологично с гласовете на съществуващи творци, а търговията все повече ще преминава към self-service обекти. Едно е сигурно обаче - специалистите, които ползват новите технологии и AI, ще бъдат много по-конкурентоспособни и ще развият **по-успешен бизнес** спрямо хората, които се страхуват или ги отричат, категорични бяха ключовите панелисти на конференцията „Retail Reload – powered by AI“.

Допълнителна информация за продуктите, предлагани от Пощенска банка и „ПБ Лични финанси“, може да бъде намерена на www.postbank.bg и на www.pbpf.bg.