

ANNA BONEVA: FLEXIBLE BANK SERVICE - WHEN TALKING TO YOUR BANK IS HUMAN AND EASY

The member of Tokuda Bank Board of Directors and Executive Director on personalised approach and client's safety

АННА БОНЕВА: ГЪВКАВА БАНКОВА УСЛУГА - КОГАТО ДА ГОВОРИШ С БАНКАТА Е ЛЕСНО И ЧОВЕШКО

Членът на Управителния съвет и Изпълнителен Директор на "Токуда Банк" за персонализираното отношение и сигурността на клиента



Banking is among the oldest and most important columns of economy, and today it is undergoing a radical technological transformation. At such a moment it is good to know that an established institution such as Tokuda Bank is led by proven professionals. ANNA BONEVA is Executive Director and member of the Board of Directors of Tokuda Bank since 2016. Prior to this she has managed the Markets and Liquidity department at the Bulgarian American Credit Bank and has worked at the Bulgarian National Bank. She also has experience in real estate and is a member of the Bulgarian Dealers Association.

What defines the client experience at Tokuda Bank? How do you work to guarantee their safety and satisfaction?

I ask different people: What do you want from your bank? What do we need in these days when our phone puts us to sleep, works for us and we almost kiss it for goodnight. And why, in general, we need something outside the phone? My answer is self-evident: because we are social beings and we need human contact. We need a conversation, a collocutor, an idea to discuss regardless of the digital world of money. Digital services for everyday operations and personal contact for important decisions are the important solutions towards which we aim.

Банковият сектор е сред най-старите и важни стълбове на икономиката, и днес преминава през радикална технологическа трансформация. В такъв момент е добре, когато знаем, че начело на авторитетна институция като "Токуда Банк" стоят доказани професионалисти. ANNA BONEVA е Изпълнителен Директор и член на Управителния съвет на "Токуда Банк" от 2016 г. Преди това е ръководила отдел "Пазари и ликвидност" на Българо-американска кредитна банка и е работила в БНБ. Има опит в областта на недвижимите имоти и членува в Българска дилърска асоциация.

Какво определя преживяването на един клиент на "Токуда Банк"? Как работите, за да гарантирате неговата сигурност и удовлетвореност?

Питам различни хора – Какво искате от вашата банка? Какво ни трябва в тези дни, в които телефонът ни приспива, работи за нас и почти целуваме за лека нощ. И защо, изобщо, ни трябва нещо извън телефона? И моят отговор е очевиден – защото сме социални същества и ни трябва контакт. Трябва ни разговор, събеседник, идея, над която да поспорим, независимо от дигиталния свят на парите. Дигитални услуги за ежедневните операции и личен контакт за важните решения, това е към което се стремим.

Преживяването на клиента е концепция, която компаниите от всички сектори припознават. В "Токуда Банк" преживяването, описано кратко като удовлетвореност и желание за работа с нас, е основен въпрос, на който търсим положителен отговор, когато се ревизира стар или предлага нов процес, продукт или услуга. Правим това като задаваме въпроси и слушаме отговорите. Като подобряваме

The client's experience is a concept that companies in all fields recognise. At Tokuda Bank the experience, defined in short as satisfaction and desire to work with us, is a major question to which we seek a positive answer when an old process, product or service is revised or a new one is offered. To do this, we ask questions and listen to the answers. We improve the physical environment in our offices and of electronic channels, and we aim towards ease and comfort.

For us, the concept of good client experience is important also inside the bank, where an employee or a department is a "customer" of another employee or department. The aim is to create a good team and an effective work process.

All of this is intertwined in the bank's mission that is not a formal text, but a way of work: "We support our clients to make sound decisions for their financial prosperity. We do this by listening carefully and by applying our team's skills to solve the client's needs."

How does the banking sector in Bulgaria look in 2020 and what is Tokuda Bank's position in it?

Competitive. Innovative. Challenging. This is the market in the recent years and I expect it to remain so. Tokuda Bank is unique for its Japanese ownership and small size allowing us to be transparent, flexible and quick. To be able to offer personal approach and to talk to our clients. We do not wish to be the cheapest bank. We all know that when one looks for the lowest possible price often ends up paying double the price.

What are your most popular services and financial tools?

The bank is an active lender and in this respect loans are our most popular services and tools. Our interests are in corporate and retail banking. Many of our competitive products are mortgages for individuals. We have a special product for financing homes built by developers supported by project financing by the Bank. We are good at payment operations. We have interesting saving products.

What new things to expect from the bank?

Upgraded Internet banking. Interesting advertisement presence with an animation film for our anniversary. It is our gift to everyone under the shape of a little story about 19th century Bulgarian genius master builder Kolyu Ficheto that shows the parallels of his work with Japanese culture. We will continue offering competitive products and individual service.

What is your managerial style and to what extent is it defined by you being a lady?

I would not look for a concrete definition of managerial style. I encourage open communication, critical thinking,

физическата среда в нашите офиси, подобряваме електронните канали и целим лекота и удобство.

За нас концепцията за добро клиентско преживяване е важна и за работата в банката, където един служител или отдел се явява "потребител" на друг служител или отдел, като целта е да градим добър екип и ефективна работа.

Всичко това е вътъкано и в мисията на банката, която всъщност не е формален текст, а начин на работа: "Подкрепяме клиентите ни да взимат разумни решения за финансовото им благодеяние. Правим това като слушаме внимателно и прилагаме уменията на нашия екип в разрешаване на нуждите на клиента."

Как изглежда банковият сектор през 2020 г. в България и какво място заема "Токуда Банк" в него?

Конкурентен. Иновативен. Предизвикателен. Такъв е пазарът в последните години и очаквам да остане такъв. "Токуда Банк" е уникална банка с японска собственост, малка по размер, което ни дава чудесното предимство да бъдем прозрачни, гъвкави и бързи. Да имаме възможност да предлагаме лично отношение и да говорим с клиентите си. Не държим да сме непременно най-евтината банка. Всички знаем, че който търси само цена може да се наложи да плаща два пъти.

Кои са най-популярните ви услуги и финансови инструменти?

Банката кредитира активно и в този смисъл най-популярните ни услуги и инструменти са кредитите. Интересите ни са в корпоративното банкиране и банкирането на дребно. Много конкурентни продукти са тези за ипотечни кредити на физически лица. Имаме специален продукт, с който финансираме жилища, построени от строители, които Банката подкрепя с проектно финансиране. Добри сме в разплащанията. Имаме интересни депозитни продукти.

Какви новости можем да очакваме от банката?

Обновено интернет банкиране. Интересно рекламно присъствие с нашата анимация, посветена на годишнината ни, с която искаме да подарим на всички малко история, свързана с гениалния строител Колю Фичето и да покажем паралелите с японската култура. Ще продължим с конкурентни продукти и лично обслужване.

Какъв е управленският Ви стил и доколко това се определя от факта, че сте дама?

Не бих търсила конкретна дефиниция на управленски стил. Насърчавам откритата комуникация, критично мислене, смелост за нови идеи и въображение. За да не звучи странно, защото коментираме банка, уточнявам, че банката е бизнес като всички други, в особено

bravery for new ideas and imagination. In order to not sound strange, because we are talking about a bank, I want to specify that bank is a business as any other, in a singularly regulated environment. In this respect I connect success with speed and innovation in decision-making. This can be achieved only with a team of thinking people with shared goal and similar views. Such team should not be managed, but inspired. Whether I am successful is a question to my colleagues. Personal managerial style is a matter of character, experience and different schools of thought. I cannot say to what extent me being a lady influences my approach to people. I think that the times we are living in ask for new flexibility and communication skills in team management.

We also live in times when employees' loyalty should be won every day. How do you secure your people's full engagement?

The question contains the answer. Loyalty is won every day. With loyalty, support and understanding. With responsibility.

We achieve high engagement mainly with perseverance and clearly defined goals that we can measure. Our main projects are widely communicated within the Bank and thus our teams feel responsible for our shared success and failures.

What defines a socially responsible company in 2020 and how do you achieve this at Tokuda Bank?

My vision for social responsibility is linked to finding the need in society you are ready to identify with and to look for ways in which this thing, person or group can develop skills that will help them survive in competitive environment when the additional help is withdrawn. Unlike single acts of donating. The socially responsible company of the future is smart, frugal on resources, investing in smart technologies and projects connected to protection of environment and sustainable development.

This is my personal understanding and a principle that we implement at the Bank as well.

The bank's corporate culture encourages ethics in relationships within the team and in everyday work. We encourage healthy lifestyle and we talk about happiness that is linked to increased productivity. We aim at clever use of resources. A small example is the fact that in our headquarters we replaced plastic cups and mineral water with glasses and filtering machines. The colleagues themselves create different initiatives to support children institutions.

In 2020 we have desire and plans connected to the reconstruction of the bridge built by Kolyu Ficheto by Byala. We will soon share more details about those.

регулирана среда. В този смисъл свързвам успеха именно с бързината и иновацията при вземане на стратегически решения. Това може да се постигне само с екип от мислещи хора, които имат обща цел и подобни възгледи. Такъв екип не се управлява, а се вдъхновява. Дали успявам, е въпрос към колегите. Личният управленски стил е въпрос на характер, опит и различни школи. Не мога да преценя доколко това, че съм дама, влияе на моя подход към хората. Мисля, че времето, в което живеем, изисква нова гъвкавост и нови умения за комуникация при управлението на екипи.

Живеем и във времена, в които лоялността на служителите трябва да се печели всеки ден. Как осигурявате пълната ангажираност на служителите си?

Отговорът е в самия въпрос. Лоялността се печели всеки ден. С лоялност, с подкрепа и с разбиране. С поемане на отговорност.

Висока ангажираност постигаме с постоянство и с ясно поставени цели, които можем да измерваме. Основните ни проекти са широко комуникирани в Банката и по този начин екипите ни се чувстват отговорни за общите успехи или неуспехи.

Какво определя социално отговорната компания през 2020 г. и как постигате това в "Токуда Банк"?

Моята визия за социална отговорност е свързана с това да намериш онази нужда в обществото, с която си готов да се идентифицираш и да търсиш начини това нещо, човек или група да развие умения, с които да може да продължи да оцелява в конкурентна среда, когато допълнителната подкрепа се оттегли. За разлика от единични актове на дарение. Социално отговорната компания на бъдещето е умна, пестелива на ресурси, инвестираща в умни технологии и проекти, свързани с опазването на околната среда и развиваща се устойчиво.

Това е лично разбиране и принцип, който прилагаме и в Банката.

Корпоративната култура на банката насърчава етиката в отношенията вътре в екипа и в ежедневната работа. Насърчаваме здравословния начин на живот и говорим за частите, което се свързва с повишена продуктивност. Стремим се към умно използване на ресурсите. Малък пример е това, че в централата на банката заменихме пластмасовите чаши и минералната вода със стъкло и филтриращи машини. Колегите сами създават различни инициативи в подкрепа на детски заведения.

През 2020 г. имаме желание и планове, свързани с възстановяването на Беленския мост на майстор Кольо Фичето, които скоро ще споделим по-широко.

