



nr. 1 (8) / martie 2013

Moldova Agroindbank

Puterea stă în noi

**Sîntem
LIDERI!**



■ Dezvoltarea pieței	
Rezultatele anului 2012 confirmă extinderea continuă și credibilitatea sistemului bancar	3
În 2012, MAIB a fost cea mai eficientă bancă	4
■ Client-bancă	
MAIB și VISA - parteneriat în beneficiul clientului	6
■ Produsul ediției	
M@IB Online - filiala virtuală Moldova Agroindbank	8
■ Eveniment foto	
O nouă primăvară, la Moldova Agroindbank	10
■ Specialitatea casei...	
... la Natalia Vrabie	11
■ Evoluția MAIB	
Filiala nr. 1: un deceniu de succes	12
■ Sărbătorim împreună	
„Traseul Magic” a traversat mai multe filiale MAIB din Chișinău	14
DOCCB a găzduit cete de colindători	15
Mandarine de la Soroca	15
■ Implicare	
„Burse de Merit”, la cea de-a 17-a aniversare	16
Tenisul de masă, tot mai popular la MAIB	17
IFC, exportator de idei și practici în susținerea femeilor	17
■ Fii autodidact - fii lider!	
Întrebări cu care să-ți abordezi potențialii clienți	18

Rezultatele anului 2012 confirmă extinderea continuă și credibilitatea sistemului bancar

Sectorul bancar al Republicii Moldova se află în proces de dezvoltare. Organismele regionale au solicitat îmbunătățirea cadrului de reglementare, încurajând băncile să-și sporească standardele manageriale, pentru a evita eventuale deficiențe macroeconomice. Cu toate că profiturile și calitatea activelor per ansamblu mai au loc de creștere, activele pe sistemul bancar păstrează tendința de majorare, consemnând extinderea în continuare a activității băncilor. Creșterea depozitelor pe sistem confirmă în continuare credibilitatea sistemului bancar, potrivit Băncii Naționale a Moldovei.

La situația din 31.12.2012 capitalul de gradul I a constituit 6924.0 mil. lei și a înregistrat o descreștere pe parcursul anului cu 6.4 la sută. Diminuarea capitalului de gradul I a fost determinată de majorarea mărimii calculate, dar nerezervate a reducerilor pentru pierderi la active și angajamente condiționale cu 977.2 mil. lei sau 61.1 la sută, care se exclude din calculul capitalului de gradul I. Indicatorul în cauză reflectă capacitatea băncilor de a acoperi pierderile în situații neprevăzute, fără prejudicierea siguranței financiare. La 31.12.2012, toate băncile s-au conformat majorării la data respectivă a capitalului minim stabilit la 200 mil. lei, cu excepția a două dintre acestea ce urmează a-și consolida capitalul.

Cota investițiilor străine în capitalul băncilor, la 31.12.2012, a constituit 71.7 la sută, în scădere cu 2.3 p.p. comparativ cu 31.12.2011 ca urmare a majorării capitalului social din contul investițiilor acționarilor autohtoni.

Media suficienței capitalului ponderat la risc pe sistem se menține în continuare la un nivel înalt - 24.4 la sută (normativ ≥ 16 la sută), indicând un potențial de creditare fără riscuri de capital. Micșorarea cu 5.4 p.p. față de începutul anului 2012 se datorează majorării portofoliului de credite cu 14.3 la sută.

Activele pe sistemul bancar păstrează tendința de majorare, consemnând extinderea în continuare a activității băncilor. Conform SIF, acest indicator a înregistrat 58304.4 mil. lei la sfârșitul anului, fiind în creștere față de începutul acestuia cu 18.3 la sută. Ponderea cea mai mare în to-

talul activelor aparține creditelor și relevă activitatea de bază a băncilor. Astfel, în structură, pe parcursul anului 2012, au sporit: împrumuturile și creanțele - cu 15.1 la sută pînă la 36,341.8 mil. lei; numerarul și echivalentele de numerar - cu 30.6 la sută pînă la 14,368.7 mil. lei; investițiile păstrate pînă la scadență - cu 14.7 la sută pînă la 3,404.8 mil. lei; alte active - cu 20.6 la sută pînă la 882.8 mil. lei; imobilizările corporale - cu 7.9 la sută pînă la 1,695.4 mil. lei; activele financiare disponibile pentru vânzare - cu 42.2 la sută pînă la 336.7 mil. lei; activele financiare deținute pentru tranzacționare - cu 52.2 la sută pînă la 185.2 mil. lei; creanțele privind impozitele - cu 88.0 la sută pînă la 113.3 mil. lei.

Concomitent, s-au micșorat: activele imobilizate și grupuri destinate cedării, clasificate drept deținute în vederea vânzării - cu 3.8 la sută pînă la 731.3 mil. lei; imobilizările necorporale - cu 2.7 la sută pînă la 244.4 mil. lei; activele financiare desemnate ca fiind evaluate la valoarea justă prin profit sau pierdere - cu 100.0 la sută.

Pe parcursul anului 2012, ponderea creditelor neperformante în totalul creditelor s-a majorat cu 1.6 p.p., constituind 14.5 la sută la 31.12.2012. Totuși, comparativ cu luna precedentă acest indicator s-a îmbunătățit cu 0.2 p.p.

Reducerea cererii interne pe fundalul evoluțiilor economice externe și, ca urmare, restrîngerea activității agenților economici autohtoni s-au răsfrînt, într-o măsură, asupra unui șir de indicatori financiari ai situației sistemului bancar. Volumul total al creditelor noi acordate pe parcursul anului 2012 s-a diminuat cu 2914.0 mil.



lei sau cu 9.8 la sută, pînă la nivelul de 26694.0 mil. lei comparativ cu anul 2011. Volumul total al depozitelor noi atrase la termen în 2012 a scăzut cu 1522.9 mil. lei sau cu 3.8 la sută față de anul 2011, totalizînd 38927.3 mil. lei.

La situația din 31.12.2012 profitul aferent exercițiului pe sistemul bancar a însumat 572.6 mil. lei sau mai puțin cu 28.9 la sută față de perioada similară a anului precedent. Acest rezultat a fost influențat de majorarea cheltuielilor aferente și a celor neafereente dobînzilor, precum și de micșorarea veniturilor neafereente dobînzilor.

Rentabilitatea activelor și cea a capitalului, la 31.12.2012, au consemnat 1.1 la sută și 5.6 la

sută respectiv, înregistrînd o descreștere cu 0.7 p.p. și, corespunzător, 5.0 la sută p.p. comparativ cu sfîrșitul anului precedent.

Coeficientul lichidității pe termen lung pe sistemul bancar (active cu termen mai mare de doi ani/ resurse financiare cu termen potențial de retragere mai mare de doi ani < 1) a atins un nivel de 0.7. Lichiditatea curentă pe sistem (active lichide, exprimate în numerar, depozite la BNM, valori mobiliare lichide, credite interbancare nete cu termenul de pînă la o lună / total active x100% \geq 20 la sută) a constituit 32.9 la sută. Valorile respective ale indicatorilor lichidității relevă existența surselor adecvate pentru susținerea plăților aferente obligațiunilor și determină o rezistență înaltă a băncilor la eventualele șocuri externe.

Soldul depozitelor, conform rapoartelor prudențiale la 31.12.2012, a totalizat 39772.2 mil. lei, majorîndu-se comparativ cu 02.01.2012 cu 21.6 la sută. Evoluția în cauză a fost determinată, în special de creșterea depozitelor persoanelor fizice cu 23.0 la sută, confirmînd în continuare credibilitatea sistemului bancar.

*După Serviciul de presă
al Băncii Naționale a Moldovei*

În 2012, MAIB a fost cea mai eficientă bancă

După cum arată analizele efectuate de către publicația internațională The Banker, Moldova Agroindbank, cea mai mare instituție financiar-bancară din Republica Moldova, a continuat să înregistreze o creștere excepțională puternică, fapt care a stat la baza recunoașterii băncii în calitate de „Banca anului 2012 din Moldova”.

De asemenea, Agenția de Rating și Evaluare EVM Group (Estimator-VM) a desemnat MAIB drept Cea mai eficientă bancă din Moldova în anul 2012. „Pe prima poziție în clasamentul eficienței bancare, ca de obicei, se plasează BC „Moldova Agroindbank” SA, care deține primul loc și în sub-clasamente după indicatorii „Venituri totale” și „Venit net”. Astfel în trimestrul IV al anului 2012, MAIB a înregistrat cele mai mari venituri nete, care constituie 304,9 mln. lei și a înregistrat cea mai mare rentabilitate operațională (ROS), care

constituie 26.13%”, se arată în clasamentul eficienței bancare realizat de către EVM. De asemenea, experții atestă pentru ultimul trimestru al anului 2012 „o sporire a decalajului” dintre MAIB și Victoriabank ce urmează în clasament.

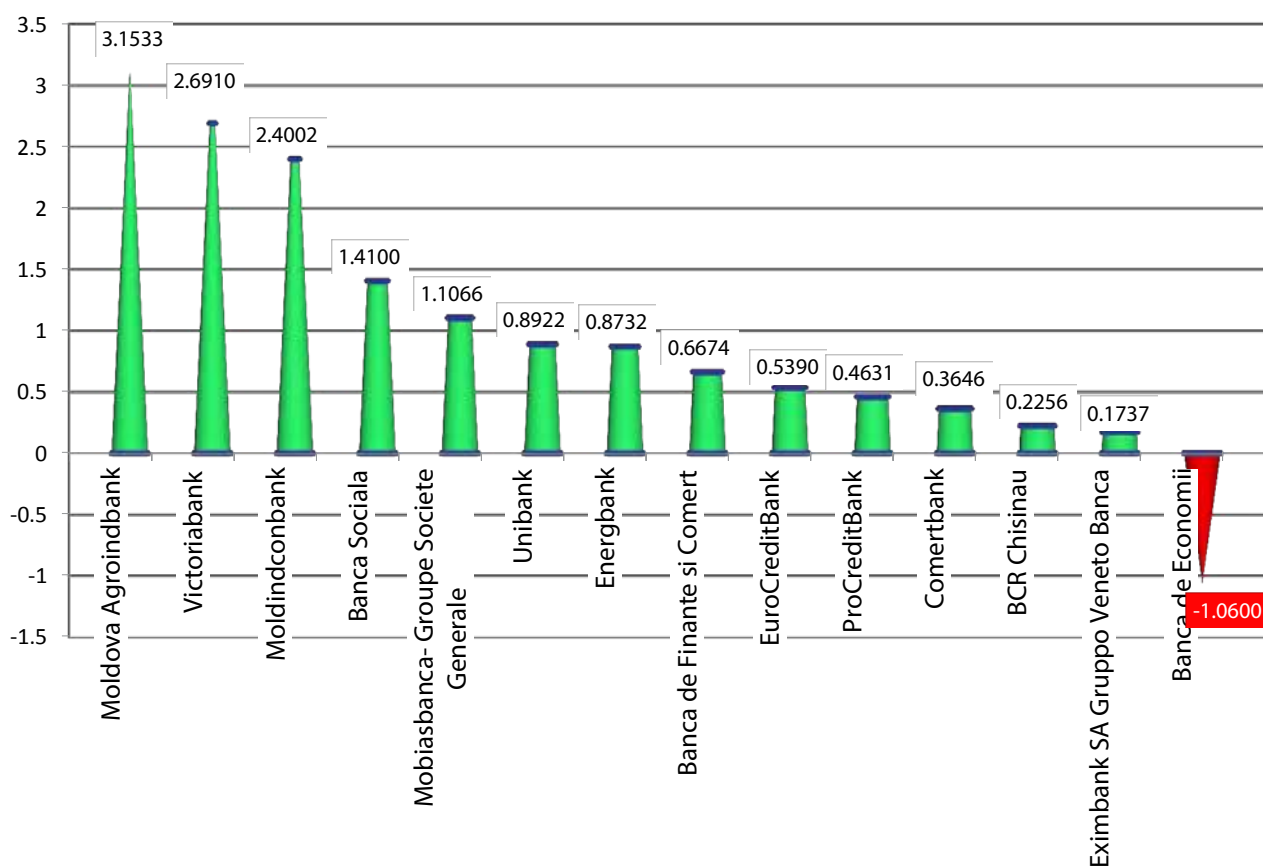
**Conform datelor la 31.12.2012,
BC „Moldova Agroindbank” SA deține
o cotă de 19,6% din toate activele,
21,2 la sută din toate creditele și
19,3% din toate depozitele pe sistemul
bancar din țară, inclusiv cota maximă
la capitolul „depozite persoane fizice”
de 23,3 la sută.**





**Natalia VRABIE, Președintele
BC „Moldova Agroindbank” SA:**

*„La baza creșterii stabile a MAIB -
liderul sistemului bancar, stau ca-
pacități sporite de gestionare efi-
cientă a riscurilor, calitatea înaltă
a portofoliului de credit, supra-
vegherea costurilor și optimizarea
proceselor de afaceri, elaborarea
de noi produse și servicii, bazate
pe tehnologii noi de deservire prin
intermediul canalelor electronice”.*



MAIB și VISA - parteneriat în beneficiul clientului



Cardul de credit de la Moldova Agroindbank i-a adus noroc deținătorului său care a achitat cumpărătura la un centru comercial, prin intermediul cardului, și a câștigat 50.000 lei! Astfel, clientul MAIB Natalia Pidunova a devenit câștigătoare a Premiului Mare al Campaniei Promoționale MAIB și Visa „Încercați! O să vă placă” care s-a desfășurat în perioada iunie-decembrie 2012.

Adresînd felicitări câștigătorului Premiului Mare, Prim-Vicepreședintele Comitetului de Conducere al BC „Moldova Agroindbank” SA, **Serghei CEBOTARI**, a menționat: „Prin intermediul acestei campanii Moldova Agroindbank și Visa au dorit să sporească confortul clienților și să răsplătească fidelitatea acestora. Clienții s-au convins că utilizarea cardului Visa de la Moldova Agroindbank este nu doar

utilă, comodă și sigură, ci și plăcută. Felicitări pentru Natalia și familia ei! Rămîneți alături de Moldova Agroindbank și veți avea parte doar de surprize plăcute!”

Surprinsă de plăcuta veste, câștigătoarea Premiului Mare, **Natalia PIDUNOVA**, a relevat că este client fidel al BC „Moldova Agroindbank” SA: „Dețin două carduri la MAIB - cardul salarial și de credit care mi-a și adus baftă. De cele mai dese ori achit anume cu cardul bancar - atît cumpărăturile, cît și diverse servicii. Voi continua să fac același lucru - nu doar pentru asemenea surprize plăcute precum a fost acest premiu, ci și pentru faptul că îmi este foarte comod. Mulțumesc Moldova Agroindbank pentru calitatea serviciilor bancare!”



Natalia Pidunova este una din cei 228 de câștigători ai premiilor Campaniei „Încercați! O să vă placă”. În total, pe parcursul campaniei au avut loc 6 extrageri ordinare, în fiecare ediție fiind premiați câte 38 de câștigători cu premii a câte 200, 1000 și 5000 lei. Fondul total de premii al campaniei „Încercați! O să vă placă”, inclusiv Premiul Mare de 50.000 lei, a constituit 254.000 lei.

La promoție au participat toți deținătorii de carduri care au efectuat cel puțin o tranzacție de minim 50 lei - fie pe internet, fie în unitățile comerciale din țară sau din străinătate, cu cardul bancar Visa/Visa Electron, emis de BC „Moldova Agroindbank” SA. Iar extragerile s-au efectuat în mod aleator prin utilizarea programelor computerizate.

Fiind un mijloc de plată modern, confortabil și sigur, cardurile Visa pot fi folosite oriunde sînt acceptate spre plată cardurile bancare: la comercianți sau în mediul online, pentru efectuarea celor mai variate plăți – de la mărfuri și produse alimentare pînă la servicii comunale, servicii de telefonie sau internet. Achitarea cu Visa de la Moldova Agroindbank este comodă, sigură și... plăcută.

M@B Online - filiala virtuală Moldova Agroindbank

BC „Moldova Agroindbank” SA și-a stabilit în 2013 obiectivul de a înainta masiv pe calea aplicării celor mai noi soluții de deservire bancară la distanță, devenind astfel și mai accesibilă pentru clienți, grație serviciilor sale electronice performante. În contextul acestui obiectiv, Moldova Agroindbank a produs o relansare și o actualizare importantă a serviciilor bancare oferite la distanță, integrându-le într-o platformă unică și performantă - soluția „Bank Flex MultyChanell”. Detalii despre noua soluție și toate avantajele acesteia aflăm din interviul cu Stanislav ENE, șef al Departamentului Tehnologii Informaționale BC „Moldova Agroindbank” SA.

-Domnul Ene, ce reprezintă sistemul „Bank Flex MultyChanell” și care sînt avantajele acestuia?

- Avantajul principal al sistemului „Bank Flex MultyChanell” este că acesta a integrat într-un tot întreg, pe o platformă unică, logică, funcțională și comodă, cu design unic, cele mai importante servicii electronice accesibile clienților de la distanță prin intermediul internetului, telefonului mobil și telefonului fix. Conceptul soluției permite integrarea în sistem și a altor canale de acces la distanță cu cele mai mici customizări ale acestuia.

-Ne puteți oferi mai multe detalii despre fiecare opțiune a Bank Flex-ului?

Prin intermediul soluției „Bank Flex MultyChanell”, **canalul Internet**, sînt disponibile toate tipurile de transferuri din/în conturi curente, de card și depozit, tranzacții forex, achitarea creditelor, mărfurilor și serviciilor către furnizori, plăți programate (cu data executării în viitor) consultarea stării conturilor, obținerea extraselor din conturi și a cursului de schimb valutar. etc.

MAIB oferă și un serviciu exclusiv - **Mobile Banking**. Prin intermediul acestuia, clienții pot efectua același spectru de operațiuni bancare ca și în cazul Internet Banking, accesînd serviciul prin intermediul telefonului mobil. Astfel, de exemplu în situația când depistați că soldul în contul de card este sub nivelul necesar efectuării unei plăți sau extragerii de numerar, prin intermediul telefonului mobil, accesînd opțiunea Mobile Banking, puteți executa suplimentarea contului de card din cont curent sau de depozit, autoriza tranzacția și imediat extrage numerar de la bancomat sau achita plata respectivă utilizînd cardul.

-Care-i destinația opțiunii SMS Banking în acest caz?

Opțiunea SMS Banking permite clienților, care nu dispun de telefon performant cu acces la internet, să beneficieze de un șir de servicii bancare care sînt disponibile și prin Internet și Mobile Banking. Pentru a

beneficia de serviciile necesare prin SMS Banking este suficient să expediați cererea respectivă în formatul stabilit la numărul scurt 6242 (corespunde abrevierii MAIB de pe tastatura telefonului și care este număr unic pentru 3 operatori de telefonie mobilă).

Un alt avantaj incontestabil al serviciilor înalt tehnologizate: Internet, SMS și Mobile-Banking rezidă în expedierea notificărilor SMS pentru fiecare operațiune efectuată de către client. Astfel, clienții vor fi notificați prin mesaje SMS de fiecare dată cînd se vor conecta la unul din aceste servicii, cînd vor efectua o tranzacție, vor achita o factură etc. Nimic mai simplu pentru o gestiune eficientă a banilor.

Mentionez că aplicarea notificărilor este și un instrument eficient pentru clienți de prevenire a fraudelor.

-Pentru aceasta clientul trebuie să memorizeze toate formatele mesajelor scurte corespunzătoare tipului tranzacției?

Ca și în alte cazuri, utilizarea frecventă a serviciului permite memorizarea în scurt timp a comenzilor respective. Totuși, în orice moment, expediind SMS cu textul „HLP” la numărul scurt 6242 veți obține lista și formatul mesajelor SMS corespunzătoare tipului operațiunii care doriți să o efectuați. Menționez că abonarea la serviciul SMS Banking poate fi efectuată

Ion IURAȘ, ex-Vicepreședinte al Comitetului de Conducere al BC „Moldova Agroindbank” SA:
„Cu prilejul lansării acestei soluții, adresez felicitări personale Domnului Stanislav Ene, dar și colectivului Departamentului Tehnologii Informaționale, tuturor foștilor colegi - participanți la realizarea proiectului!”

la distanță aplicînd serviciul lansat recent de bancă de înaintare a cererii de abonare autorizată cu Semnătura Mobilă.

-Care sînt alte facilități ale soluției?

Ținînd cont de tendințele de diversificare a sistemelor cît și a echipamentelor utilizate de clienți pentru accesare la distanță, soluția prevede posibilitatea accesării acesteia utilizînd cele mai populare și moderne WEB-browsere printre care Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera. Soluția poate fi accesată de pe dispozitive mobile (Smartphone, Tablet PC, etc.) utilizînd web-browsere moderne ce rulează pe ele cum ar fi Microsoft Mobile Internet Explorer (Microsoft Windows Phone), Safari Mobile (IOS pentru iPhone, iPad), Google Chrome (Android)



și Opera Mobile (unele telefoane mai vechi). Evident că soluția va fi dezvoltată în continuare, îmbunătățită ținând cont de rezultatele aplicării acesteia, propunerile clienților, inclusiv vor fi adăugate noi funcționalități, posibilități de accesare de pe echipamente și cu web browsere noi din cele mai frecvent aplicate.

-Ați avut grijă să asigurați integritatea informației și securitatea tranzacțiilor care pot fi efectuate on-line, în special prin intermediul „Bank Flex MultyChanell”?

Bineînțeles, acest aspect mereu îl punem în capul locului, pentru ca banii clientului să fie în siguranță. În general, „Bank Flex MultyChanell” are un grad înalt al securității, iar în ce privește utilizarea semnăturii digitale, există posibilitatea de a o utiliza atât la autentificare - (loghin), cât și la autorizarea plăților, ceea ce asigură un grad suplimentar de protecție.

Altă facilitate este că pentru autorizarea tranzacțiilor poate fi utilizat cod de autorizare (TAN) care este generat de sistem și expediat clientului la telefon

Andrei AIDOV, *Managing Director QSystems - online solutions company: „Поздравляю с запуском инновационной технологии дистанционного банковского обслуживания, о которой я узнал из газеты. Молодцы! Считаю это самым значительным шагом в этой области для всей банковской системы за многие годы. Уверен, что в этом есть лично Ваша заслуга, так как виден профессиональный подход, основательность и серьезность. Буду рекомендовать своей супруге подключиться!”*

mobil sau prin e-mail atunci când apare necesitatea autorizării tranzacției.

-Se pare că serviciile oferite de bănci treptat vor migra în spațiul virtual...

Este un proces indispensabil al “e-fenomenului” dar și al businessului bancar contemporan. La Moldova Agroindbank, toate serviciile la distanță au fost sistematizate în meniul „MAIB ON-LINE” accesibile pe pagina de start a băncii www.maib.md. De fapt, „MAIB

ON-LINE” întrunește acum funcțiile unei „filiale virtuale” pentru clienții băncii care au posibilitatea, prin accesarea serviciilor la distanță incluse în acest meniu, să beneficieze de o mare parte de servicii de la distanță, fără a vizita banca.

-Ce servicii mai oferă această „filială virtuală” a MAIB?

Pe lângă cele enumerate mai sus, aș remarca totodată serviciul Extrasele Electronice care reprezintă o soluție comodă și foarte simplă în utilizare. Esența serviciului este expusă în denumirea acestuia - posibilitatea obținerii extraselor din cont pentru o zi sau perioadă nemijlocit de pe PC-ul, iPad, telefonul mobil, extrasul fiind protejat cu semnătură digitală de care trebuie să dispună clientul.

Cererile Electronice la Moldova Agroindbank reprezintă o soluție bancară inedită pentru piața noastră, deoarece am fost prima și sîntem, deocamdată, unica bancă din Moldova, care a pus la dispoziția clientului serviciul de autorizare cu aplicarea Semnăturii Mobile. Fiind un serviciu inovator, acesta permite abonarea la produse bancare în spațiul virtual - direct de pe pagina web a băncii. Utilizînd „Semnătura Mobilă”, clienții băncii pot beneficia de un șir de servicii bancare, precum: abonarea la serviciul SMS-Banking; depunerea cererii de reemitere a cardului bancar și depunerea cererii de închidere a contului de card bancar. Putem afirma cu certitudine că gama serviciilor care vor fi disponibile prin aplicarea „Semnăturii Mobile” se va extinde în continuare.

Imaginile inedite cu persoanele dragi, imagini din natură, evenimente importante din viață, de la serviciu, de la întîlnirile cu prietenii și colegii – toate pot fi transpuse pe un card bancar personalizat, prin intermediul serviciului inedit oferit de Moldova Agroindbank: Clic Card. Oferim actualmente două tipuri de card cu design personalizabil: Visa Electron Clic și Visa Classic Clic, pentru ca să puteți păstra banii și cele mai frumoase amintiri oriunde ați fi.

Terminalele Multifuncționale sînt deja un lucru obișnuit pentru toată lumea, ele reprezintă o soluție comodă de achitare a serviciilor comunale și ale operatorilor de telefonie mobilă, fiind totuși utilizate foarte puțin pentru efectuarea operațiunilor bancare. Clienții Moldova Agroindbank au acum acces rapid la servicii de înaltă calitate și posibilitatea să efectueze operațiuni prin intermediul terminalelor multifuncționale, inclusiv: încasarea numerarului în contul curent; alimentarea cu numerar a contului de depozit; alimentarea cu numerar a contului cardului de debit; achitarea overdraftului la contul de card; achitarea datoriilor la cardul de credit; achitarea creditului de consum sau imobiliar în conformitate cu graficul de rambusare.

-În viitor, veți veni cu noi soluții bancare electronice?

BC „Moldova Agroindbank” SA și-a stabilit obiectivul de a înainta masiv pe calea aplicării celor mai noi soluții de deservire la distanță. Astfel, anul curent va fi marcat de punerea în aplicare a mai multor soluții inteligente, bazate pe tehnologii moderne care vin să creeze clienților băncii cele mai comode și atractive condiții de deservire bancară.

Dragi Doamne și Domnișoare,

Vă adresez calde felicitări cu ocazia Zilei de

8 MARTIE

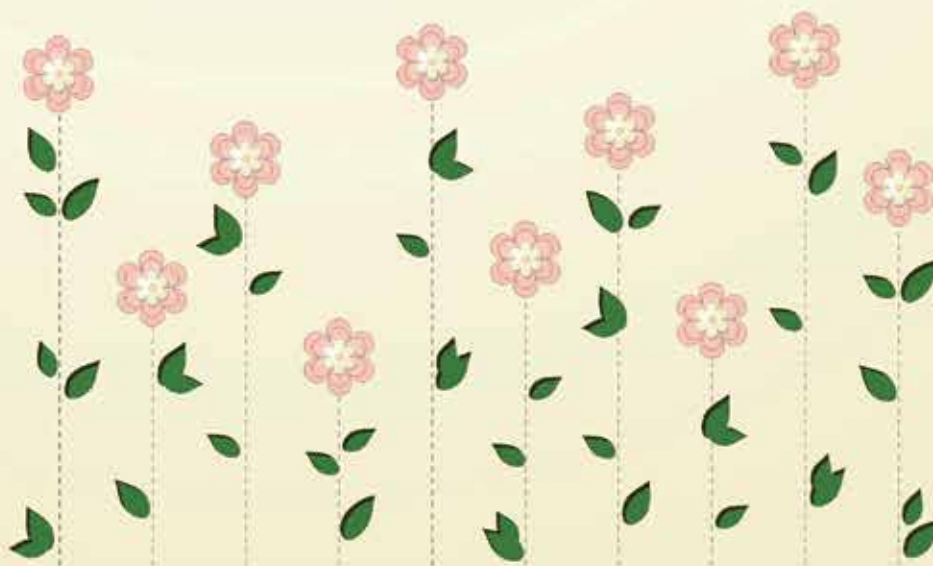
*- sărbătoare frumoasă și specială,
precum este fiecare dintre Dumneavoastră.*

*Energice, ambițioase, cu plăcerea muncii, emotive, tandre,
cu dăruirea neprecupețită de sine, să aveți mereu
respectul și aprecierea celor din jur, dragostea celor apropiați.*

*Vă doresc din toată inima ca această primăvară,
cu tot farmecul ei și spiritul înfloritor,
să devină începutul noilor împliniri
care să vă însoțească pretutindeni!*

Cu distinsa considerațiune,

*Natalia Vrabie,
Președinte Moldova Agroindbank*



■ Specialitatea casei...

... la Natalia Vrabie

Așa cum primăvara organismul uman simte insuficiență acută de vitamine, se impune imperativ necesitatea compensării acestora. Din surse demne de încredere am aflat că Președintele Comitetului de Conducere al băncii, Natalia Vrabie, deține secretul unei rețete care

ajută la regenerarea organismului după o iarnă grea îndelungată. Rugată să ne împărtășească acest secret, Natalia Vrabie ne-a povestit rețeta salatei „Vitaminoase”, cu ingrediente foarte simple, dar extrem de importante pentru sănătatea umană pe timp de primăvară.



Rețeta salatei „Vitaminoase” de la Natalia Vrabie:

Se curăță rădăcina de țelină și morcovul, se dau pe ochiurile mari ale răzătoarei, tot aici se adaugă 1-2 mere „Semerenco”, de asemenea, date pe răzătoare, se adaugă ulei de măsline, zeamă de lămâie și un pic de sare.

Atît! Simplu și foarte folositor.

- ✓ Țelina conține vitaminele A, B, C, K, PP, dar și minerale precum potasiu, zinc, calciu, fosfor, magneziu etc.
- ✓ Morcovul conține puține calorii, dar multe substanțe active necesare pentru sănătate. Această legumă are cel mai mare conținut de beta-caroten dintre toate celelalte legume, beta-carotenul fiind precursorul vitaminei A. Mai conține de asemenea vitamina A, vitamine din complexul B, Vitamina E, K, acid folic, dar și minerale ca potasiu, calciu, fier, fosfor, zinc, sodiu, mangan, aluminiu etc. De asemenea, morcovul este bogat în fibre și proteine.
- ✓ Mărul este un adevărat depozit de vitamine, conține peste 30 de minerale și oligoelemente.
- ✓ Uleiul de măsline este nu doar un ingredient care dă o savoare aparte salatelor, ci și unul dintre cele mai sănătoase tipuri de uleiuri.

Serviți cu plăcere și fiți sănătoși!

Filiala nr. 1: un deceniu de succes

Echipa Filialei nr. 1 Chișinău și-a sărbătorit pe 5 februarie 2013 jubileul de zece ani. Cu acest frumos prilej, colectivul filialei a organizat o manifestare solemnă la care au participat nu doar actualii angajați ai sucursalei, ci și cei care au trecut prin școala acesteia, dar și cei mai fideli clienți.

Pe parcursul celor zece ani de activitate Filiala nr.1 este condusă de Tatiana Mițcul - manager și specialist experimentat, care a știut în toți acești ani să fie nu doar un conducător și un mentor talentat, ci și un bun prieten și îndrumător pentru colegi. Pentru că a știut să creeze o ambianță plăcută în colectiv, este apreciată la justa valoare de angajații filialei.

Tatiana MIȚCUL: „Vă mulțumesc pentru eforturile depuse, pentru devotamentul manifestat în activitate - toate acestea, alături de susținerea conducerii băncii, ne permit să fim la înălțimea așteptărilor clienților, să fim apreciați în marea echipă MAIB. Personal, nutresc armonia între viața personală și cariera profesională, pentru că dimineața vin cu plăcere la serviciu, iar seara cu plăcere vin acasă”.

La momentul creării filiala a avut 10 angajați, acum din colectiv fac parte 22 de persoane. Unii din foști angajați ai filialei au fost promovați la Centrala băncii, alții - în cadrul altor filiale în calitate de directori, directori-adjuncți, contabili-șefi.

Este și cazul **Georgetei CALDARE**, fost șef de casă la Filiala nr. 1, actualmente - contabilul șef al Filialei nr. 31 Chișinău: „Țin minte foarte bine cum ne-am lansat activitatea. Până a fi amplasată filiala, în această clădire se afla magazinul „Universam”. Locul meu de muncă se afla exact „la teighea”... Acum muncesc în vecinătate, dar mereu îmi amintesc cu nostalgie despre perioada când am activat la Filiala nr. 1.”

Veaceslav MIRON, specialist Departamentul Carduri, și-a început cariera la Filiala nr.1. A fost administrator de sisteme informativ-nale. Se amintește cu căldură despre colegi cu care au stat alături în momente complexe, cum ar fi instalarea sistemului informațional „Globus”: „A fost o perioadă destul de complicată. Rămâneam la serviciu cu toții pînă tîrziu, ca la ora 8 dimineața să revenim din nou la serviciu. Nu ne obliga nimeni, dar ne-am pătruns de importanța momentului. Am căpătat o experiență mare din viața trăită în acest colectiv, inclusiv relații de prietenie strînse cu colegii pe care le menținem pînă acum”.

Cu drag își amintește despre perioada deschiderii și contabilul-șef al filialei, **Galina BRANIȘTE:** „Ne-am deschis pe 5 februarie, iar pe 1 martie am organizat o primă acțiune de atragere a clienților - am ieșit în stradă în fața filialei și am repartizat tuturor mărtișoare.”

Primii patru clienți ai Filialei nr. 1 au fost persoane fizice, al cincilea a fost persoană juridică, care este clientul filialei pînă în ziua de astăzi. Unul dintre cei mai fideli clienți - persoane juridice - este SRL „Danalina” în frunte cu omul de afaceri **Alexei DANDARA**.

Iar italianul **Biagio STAMEGNA** mai este considerat și „deșteptătorul” filialei, pentru că este foarte punctual și vine zilnic exact la ora 9.00, odată ce angajații filialei încep lucrul cu clienții. Glumeț de fire, Biagio are și un banc preferat: „Știți care este cea mai bună bancă? Acea unde ai prieteni. Iar Moldova Agroindbank este prietenul meu”.

Adresăm filialei nr. 1 sincere felicitări cu ocazia jubileului și le dorim multe realizări, fericire și sănătate. Să fiți la fel de productivi și prietenoși!



„Traseul Magic” a traversat mai multe filiale MAIB din Chișinău

Mai multe filiale ale băncii, amplasate în centrul capitalei, au fost incluse în „Traseul Magic” organizat cu ocazia sărbătorilor de iarnă de către Fundația „Clipa Siderală”.

Un autobus iluminat, „în straie de sărbătoare”, a circulat, în perioada 25-29 decembrie 2012, pe principalele artere ale capitalei, făcând popasuri lângă cele mai mari centre comerciale, dar și lângă filialele nr. 1, 25, 31, 27 și Chișinău-Centru ale Moldova Agroindbank. În cadrul „traseului” au fost împărțite cadouri, desfășurate diverse concursuri pentru copii, iar câștigătorii au primit daruri și au obținut prerogativa să intre în salonul autobusușului. Momentul culminant a fost întâlnirea lor cu Moș Crăciun.



Pe lângă faptul că a adus bucurie tuturor celor care au avut ocazia să participe la manifestările organizate în cadrul „Traseului Magic”, această acțiune a oferit, totodată, o ocazie în plus de promovare a imaginii băncii. Implicarea nemijlocită a angajaților din filiale a constituit un prilej în plus de consolidare a spiritului corporativ al colectivelor respective.



DOCCB a găzduit cete de colindători

Suita sărbătorilor de iarnă, cu participarea subdiviziunilor băncii, a cuprins și un program cultural-artistic prezentat de colindătorii de la „Academia lui Moș Crăciun” angajaților de la Departamentul Operațiuni cu Clineții la Centrala Băncii. La bancă, sfârșitul de an este marcat mai puțin de distracții și, întâi de toate, de totalizarea activităților precedente. Astfel, evoluarea cetelor de colindători nu a durat decât un sfert de oră, dar a reușit să aducă spirit de bucurie, optimism și energie printre colegii de la DOCCB.

Mandarine de la Soroca

În timp ce afară zăpada ajunsese la geamuri, sediul Filialei Soroca era scufundat în nămeți, iar drumurile dispăruse, în încinta clădirii a rodit, generos, pomul de mandarine. Astfel încât angajații de la filială și-au servit colindătorii cu mandarine crescute chiar de ei. Se știe bine că cintricele sînt cap de listă în categoria cele mai sănătoase fructe, iar mandarinelor le revine aici un loc de cinste.



■ Implicare

„Burse de Merit”, la cea de-a 17-a aniversare

La finele anului trecut, încă 50 de studenți au intrat în posesia Burselor de Merit, acordate în cadrul unui program special implementat de către Centrul de Informații Universitare, sub egida Consiliului Rectoților din Republica Moldova, cu suportul financiar al Moldova Agroindbank și al Companiei Orange Moldova. În total, pe parcursul celor 17 ani ai Programului „Burse de Merit” peste 4000 de studenți au aplicat acestuia, dintre care 1130 de studenți au beneficiat de Burse de Merit. Ceremonia Festivă de decernare a burselor a devenit un eveniment remarcabil în viața universitară din Moldova. Tradițional, această manifestare se desfășoară cu participa-



rea Prim-ministrului Republicii Moldova. MAIB a fost prezentată de către Vicepreședintele Comitetului de Conducere, Marcel Teleucă.

Marcel TELEUCĂ: „Moldova Agroindbank sprijină Programul „Burse de Merit” pe parcursul a 12 ani consecutiv, fiind cel mai vechi partener al proiectului. Salutăm faptul că în această perioadă, la program au aderat noi parteneri care contribuie, alături de noi, la edificarea unui viitor sigur al tinerilor dotați. Moldova Agroindbank este liderul pieței bancare din țară, fapt care, sperăm, să servească drept exemplu pe calea excelenței și pentru beneficiarii burselor de merit.

Cu acest prilej, dar și cu ocazia sărbătorilor de iarnă, adresez sincere felicitări actualilor și viitorilor studenți și le urez succes și puteri la această etapă deloc ușoară, dar plină de șanse. Să aveți curaj, perseverență, dorință de cunoaștere și de dezvoltare, pentru a vă putea integra în viitor pe piața muncii, în conformitate cu aptitudinile și competențele deprinse pe durata studiilor universitare.”

Programul Burse de Merit a fost lansat în anul 1996 la inițiativa Fundației Soros-Moldova pentru a încuraja performanțele academice, științifice și extracurriculare ale studenților din Moldova. Din anul 2001 această inițiativă este susținută de BC „Moldova Agroindbank” SA, iar din 2004 - și de compania Voxtel, acum Orange Moldova. Din anul 2003 concursul Burse de Merit este organizat de către Centrul de Informații Universitare, sub egida Consiliului Rectoților din Republica Moldova.



IFC, exportator de idei și practici în susținerea femeilor

Președintele BC „Moldova Agroindbank” SA, Natalia Vrabie, a participat recent la o întrunire dedicată oportunităților și provocărilor cu care se confruntă femeile în Europa de Sud-Est. Evenimentul a fost organizat sub egida Corporației Financiare Internaționale (IFC), cu participarea a peste 30 de profesioniști din diferite țări ale regiunii.

După cum au menționat mai mulți participanți ai întrunirii, acest eveniment poate fi punctul de pornire în stabilirea unei rețele a



Tenisul de masă, tot mai popular la MAIB



Pe 23 februarie, în incinta Clubului „Stiga” din sectorul Botanica al capitalei s-a desfășurat cea de-a 2-a ediție a Turneului „Moldova Agroindbank Hospice Ping Pong Cup 2013”, organizată de Fundația Filantropică Medico-Socială „Angelus Moldova”. MAIB sprijină tradițional această acțiune de binefacere, fiind și în acest an Sponsorul General al evenimentului și contribuind, în acest mod, la asigurarea continuității serviciilor gratuite de îngrijiri paliative pentru bolnavii de cancer.

Moldova Agroindbank a participat și cu propriile echipe la turneu, din care au făcut parte Vitalie Raicu de la Filiala nr. 22 Chișinău; Alina Traistari, Filiala nr. 12 Chișinău; Igor Damian, șef-adjunct al Departamentului Tehnologii

Informaționale, precum și Valeriu Pîslaru, șeful Grupului Prevenirea Spălării Banilor care deține o experiență mare în acest gen de sport și mereu reprezintă cu demnitate banca în cadrul diverselor turnee la tenis de masă. Iar Eugeniu Mațeico de la Filiala nr. 12 Chișinău a venit nu doar să-și susțină colegii, ci și pentru a trece o mică testare în calitate de tenisman.

În total, la eveniment au participat 21 de echipe, inclusiv formate din reprezentanți ai corpului diplomatic acreditat la Chișinău, ai organizațiilor neguvernamentale, instituțiilor de stat, companiilor private. Toți participanții au dat dovadă de joc performant, la un nivel înalt.

femeilor profesioniste în această parte a lumii, a cărei scop să fie sprijinul femeilor în lansarea în afaceri, îmbunătățirea accesului la finanțare pentru femeile antreprenoare, etc.

IFC este o organizație cu experiență inedită în ceea ce privește sprijinirea femeilor la locul de muncă, iar această experiență poate fi împărtășită altor organizații. Președintele Comitetului de Conducere al băncii, Natalia Vrabie, a fost și de această dată prezentă la reuniunea dedicată egalității în drepturi pentru femei.



■ Fii autodidact - fii lider!

Întrebări cu care să-ți abordezi potențialii clienți



Cheia succesului în abordarea potențialilor clienți o reprezintă întrebările. Iar acestea pot fi chiar cele de mai jos, foarte simple și care invită clientul să-ți povestească despre el și nevoile sale:

- V-ați gândit vreodată/Vă gândiți să luați un credit/o mașină/o casă, etc.? (Menționează aici categoria produsului sau serviciului tău, și nu brandul pe care tu îl vinzi, adică un credit de nevoi personale de la bancă, o mașină marca X, model Y, o casă în complexul rezidențial ABC). Dacă clientul răspunde "Nu", află de ce.

- Ce tip/fel de credit/mașină/casă, etc. intenționați să cumpărați? De ce?

- Când cel mai târziu doriți să faceți această achiziție? De ce?

- Aveți în prezent un credit/o mașină/o casă, etc.?

- Cât de mulțumiți sînteți de creditul/mașina/casa, etc. pe care o aveți?

- Ce vă place și ce nu vă place la creditul/mașina/casa, etc. pe care o aveți?

- Care sînt lucrurile importante pentru dvs. atunci cînd luați un credit/o mașină/o casă etc.?

- Ați dori să aflați cum trebuie să procedați pentru a economisi bani atunci cînd luați un credit/o mașină/o casă, etc.?

- Ați dori să aflați care sînt principalele probleme cu care se confruntă cei care vor să beneficieze de un credit/o mașină/o casă, etc.?

- Care este adresa dvs. de e-mail? Care este numărul dvs. de telefon mobil? (Răspunsuri importante pentru baza ta de date și pentru a ține ulterior legătura cu clientul potențial).

Și lista acestor întrebări ar putea continua în funcție de specificul produsului sau serviciului tău.

Te gîndești că clientul tău s-ar putea supăra pentru că-l "bombardezi" cu atîtea întrebări? Hm, imaginează-ți că mergi la McDonalds și ceri un meniu cu un sandwich cu carne de pui. Cam ce crezi că ai putea primi în cazul în care omul de vânzări nu te-ar întreba:

Doriti McChicken, McPuisor sau Chicken Premiere? Meniu mare sau mic? Cola, Fanta sau Sprite? Aici sau la pachet? Doriți un sos? De care? Plățiți cash sau cu cardul?

Simplificînd lucrurile, putem afirma că orice proces de vânzare este la fel: trebuie să întrebăm ca să aflăm dacă poțî să-ți ajuțăm clientul oferindu-i soluția pe care tu o vinzi.

Într-adevar, dacă te vei lansa într-un tir de întrebări "mitraliate" una după alta, sînt șanse mari să crezi disconfort clientului. (Cei de la McDonalds sînt obligați de coada din spatele tău să te "execute" rapid cu întrebările de mai sus). De aceea, adresează întrebările cu zîmbetul pe buze, iar printre întrebări continuă să faci "small talk" astfel înc t clientul să se simtă în largul său pe tot parcursul discuției.

după: www.manager.ro



internet banking

cereri electronice

mobile banking

e-commerce

SMS banking

terminale multifuncționale

semnătura mobilă

extrase electronice

clic card



M@IB Online

Banca ta la un **CLICK** distanță



Moldova Agroindbank

Puterea stă în noi

www.maib.md

InfoTel: 022 85 65 65

www.maib.md

BC "Moldova Agroindbank" SA
MD 2005
mun. Chişinău
Str. Cosmonauţilor, 9
InfoTel: +37322 85-65-65