



Serghei CEBOTARI:

„Clienții găsesc la noi siguranță, transparență, oferte atractive și confort”

Moldova Agroindbank este o instituție bancară care și-a ajustat în totalitate politicile la noul curs de dezvoltare regională, devenit o bancă ce funcționează realmente în baza principiilor de activitate a băncilor moderne din UE. A reușit să implementeze rapid o nouă filosofie de evaluare a riscurilor, ceea ce asigură un grad și mai mare de încredere din partea clienților și partenerilor. Cum s-a reușit, aflăm din interviul oferit de Serghei Cebotari, Președintele Comitetului de Conducere al BC „Moldova Agroindbank” SA.

- Domnule Cebotari, Moldova Agroindbank este o bancă universală din Republica Moldova. Ce înseamnă aceasta pe înțelesul oamenilor simpli, din afara sistemului bancar?

- Când spunem „universală”, avem în vedere că banca noastră cuprinde toate segmentele de clienți persoane fizice și juridice, precum și diverse segmente în funcție de genul de activitate din economia națională, oferindu-le cea mai ▶

vastă gamă de servicii și produse bancare care poate exista în Republica Moldova. Operațional, i-am împărțit în două categorii mari – Corporativi și Retail. Și acum, peste 10 ani de funcționare a acestei divizări, ne convingem că este o formulă optimă, pentru că permite abordarea individuală eficientă a clienților, în funcție de necesități, așteptări, scopuri... Deci, a fi o bancă universală, înseamnă a putea oferi servicii pe potrivă tuturor – calitativ, accesibil și convenabil.

- Aproape 600 mii de clienți ai băncii... Nu știu dacă mai este vreo bancă ce se poate lăuda cu așa performanță. Cum îi atrageți?

- Este adevărat, MAIB are un număr impunător de clienți, care reprezintă, de fapt, cel mai prețios tezaur al nostru. În condițiile în care clienții în Republica Moldova au alternative, iar concurența crește continuu, încrederea celor peste jumătate de milion de clienți ne măgulește și ne responsabilizează. Persoanele fizice, inclusiv tinerii, studenții, oamenii vârstnici, persoane care practică diverse activități, clienți din mediul urban și cel rural, femeile în afaceri, persoane cu statut social mediu și înalt – sunt tratați individual și au produse și servicii de care au nevoie anume ei. Fiecare client corporativ – la fel găsește la noi o abordare specială. Eu cred că cele mai importante lucruri în relațiile reciproce dintre bancă și client sunt siguranța, transparența și, bineînțeles, ofertele atractive alături de deservirea confortabilă. Asta găesc ei la Moldova Agroindbank.

- Profitul băncii în 2012 a fost de 303, milioane lei, în 2013 - 325 milioane. Iar la ce rezultate vă așteptați la finalul lui 2014?

- Vreau să vă amintesc aici că ultimele luni ale anului reprezintă cel mai important sezon în businessul bancar, astfel încât este devreme pentru a face concluzii clare, mai ales că situația se schimbă de la o zi la alta. Totuși, bineînțeles, cu cât ne apropiem de finalul anului, cu atât suntem mai aproape de niște estimări reale. Prognozele, tendințele pozitive arată că anul se va încheia cu rezultate financiare frumoase pentru bancă, pe măsura așteptărilor noastre și pe potrivă unei bănci-lider pe piață. Optimismul meu este alimentat de rezultatele pe care le avem la moment. În 9 luni ale anului curent, MAIB și-a sporit profitul până la 283,3 milioane lei, cu o cotă pe sistem de 30,9 la sută din bănci profitabile. Banca menține cote maxime la indicatorii de bază, precum active care au atins o cifră record de aproape 1 miliard de dolari și constituie 17,8% din total active pe sistem, precum și credite (21,4%) și depozite (17,8%), inclusiv depozite persoane fizice (23,2%).

- În 2014, Moldova a pierdut parțial piețele estice în favoarea unor oportunități în Vest pentru care urmează încă să luptăm. Cum au influențat aceste schimbări piața bancară?

- Eu unul am convingerea că un mediu economic anevios aduce întotdeauna evoluție pozitivă. În condițiile dificile dictate de reorientarea de pe piețele cu care s-au acomodat clienții noștri înspre piețe noi, puțin cunoscute, dar – cu perspectivă mare evidentă, se nasc soluții noi, performante și productive, durabile și previzibile, care răspund actualei conjuncturi. Evident, se impun eforturi serioase în ce privește calitatea mărfurilor noastre, investiții foarte serioa-

se în tehnologii de calitate înaltă, în logistică, în promovarea brandurilor noastre. În domeniul agroalimentar activează numeroși clienți ai BC „Moldova Agroindbank” SA, astfel încât preocupările lor sunt și ale noastre. De aceea, interesul nostru reciproc este identificarea noilor piețe de desfacere a producției clienților băncii - trebuie să fim înțelegători și îi ajutăm în atingerea acestui scop, mizând pe colaborarea continuă. Doresc să vă aduc aminte că și în anii precedenți, ai embargoului impus în special pentru vinurile moldovenesti, am fost loiali față de întreprinderile vinicole, nu am renunțat la colaborarea cu ei, le-am acordat tot sprijinul pentru ca ei să-și continue activitatea. Grație acestei atitudini umane, reușim să menținem interacțiunea noastră reciproc avantajoasă. Portofoliul de credite acordate sectorului agroindustrial de către MAIB se menține la nivelul unui sfert din toate creditele acordate de banca noastră – de peste 10 miliarde de lei. Nu insist cu tot dinadinsul că Moldova Agroindbank este unicul și cel mai înțelegător partener al întreprinderilor agricole, agroalimentare, dar cu certitudine este unul verificat în timp!

- Cât de pregătit este sistemul bancar din Moldova să se intercaleze cu cel european?

- Am răspuns la această întrebare recent, într-un articol publicat în „The Euromoney”. Poate va părea puțin patetic, dar sistemul bancar din Republica Moldova este cel mai pregătit segment pentru integrarea în UE. Multe acte legislative și normative de care ne conducem în activitate deja sunt adaptate la standardele Uniunii Europene. Desigur, nu ne îmbătăm cu apă rece, ținem cont de cerințele înalte ale politicilor corporative, concurența foarte mare în zona UE. Dar reiterez – suntem pregătiți pentru noile perspective, deoarece Moldova Agroindbank este o bancă puternică, cu un brand puternic, cu un capital și un portofoliu de clienți solid, cu cele mai mari cote pe piață și cu eficacitate operațională înaltă...

- A trecut un an de când ați preluat conducerea Moldova Agroindbank. Ce ați reușit să schimbați?

- ... Mai exact – un an și cinci luni. Schimbarea a început cu creșterea motivării materiale a angajaților – or anume de dedicația fiecăruia dintre ei depind realizările băncii. Mi-am dorit, în primul rând, ca angajații să împărtășească spiritul comun al echipei, pentru că de aceasta într-o măsură foarte mare depinde atingerea scopurilor care stau în fața băncii. Aprobată fiind de Consiliul băncii, am aplicat noua structură organizatorică a băncii, pe care o consider una optimă și care răspunde exigențelor businessului bancar în condițiile actuale.

Desigur, realitățile actuale ale Republicii Moldova, noile perspective care se deschid – determină și schimbarea în abordarea relațiilor cu clienții. Pășind pe calea apropierei de UE, businessul moldovenesc trebuie să aibă o viziune mai amplă asupra ceea ce face și ce intenționează să facă mâine. Atât pentru clienții noștri, cât și pentru bancă propriu-zis în noile condiții se impune cu totul o altă filosofie a riscurilor.

Tindem, de asemenea, să simplificăm procesele tehnologice în cadrul băncii, pentru a facilita activitatea și pentru a oferi mai mult clienților, pentru a le putea acorda o atenție mai mare.

În același timp, cresc exigențele clienților, iar asta ne-a făcut să revedem puțin ierarhizarea acestora, drept urmare în curând vom inaugura în inima capitalei o unitate ►

a băncii, absolut de excepție, consacrată clienților speciali. Va fi o unitate bancară care va servi drept exemplu pentru restul filialelor MAIB și pentru celelalte bănci din Moldova, poate, nu doar... Pentru clienții de categoria VIP, am oferit, de asemenea, un card bancar de clasa Premium, MasterCard Platinum, și cardul Priority Pass, acesta din urmă oferind un spectru enorm de priorități în întreaga lume. Mai mult, la capitolul carduri am lansat cardul fără contact MasterCard PayPass ce se bucură de o popularitate extraordinară. Aș remarca aici și extinderea rețelei. În doar ultimul an MAIB a inaugurat 15 agenții noi care deservește clienții din diferite zone ale capitalei și din cele mai îndepărtate localități din țară. Acum, rețeaua băncii cuprinde 70 filiale și 40 agenții pe tot teritoriul Republicii Moldova.

Însă schimbările nu se vor opri aici. Republica Moldova a pășit pe o nouă cale, care este ireversibilă, iar Moldova Agroindbank ca bancă lider se armonizează cu aceste procese de dezvoltare. Transformările care s-au produs de-a lungul anilor, evoluțiile de ultima oră pe care le traversează sistemul bancar, țara în ansamblu, tendințele globale impun necesitatea unei noi abordări a prezentării băncii, inclusiv celei vizuale, în special – a logotipului ca un element de bază al identității. MAIB a fost fondată în 1991. Exact atâta timp există intacte caracterele, aspectul general al logotipului, ceea ce nu mai răspunde spiritului contemporanității. Astfel, banca a elaborat un alt proiect al logotipului – care include momente noi ce îl fac mai prietenos și mai transparent, mai dinamic și mai promițător, dar păstrează și cele tradiționale. Astfel, amintim clientului că, fiind o instituție financiar-bancară dinamică, flexibilă la cerințele pieții și așteptările consumatorilor, MAIB în același timp are tradiții te-meinice, bazate pe relații puternice reciproce cu clienții care s-au construit zeci de ani și pe care le abordează cu respect.

- Care sunt prioritățile băncii pentru anul 2015?

- Pentru anul viitor, în conformitate cu strategia băncii adoptată până în anul 2016, ne-am propus drept scop dezvoltarea dinamică și durabilă, inclusiv menținerea pozițiilor de top pe piața serviciilor bancare din țară. În vederea atingerii obiectivelor trasate, echipa managerilor băncii depune eforturile, cunoștințele și experiența pentru ca MAIB să aibă nu doar cel mai mare portofoliu de credite, ci și cu o calitate superioară pe piață. Conceptul dezvoltării Moldova Agroindbank

prevede, de asemenea, deservirea calitativă și atractivă a persoanelor fizice și juridice, atragerea noilor clienți, dezvoltarea în continuare a serviciilor electronice și carduri. Dispunând de una din cele mai mari rețele de subdiviziuni din toată țara, MAIB va înainta pe piață asemenea oferte la care clienții, oricât de sceptici ar fi, nu vor putea renunța.

- Se apropie sărbătorile de iarnă. Ce ați vrea să le spuneți cu această ocazie clienților Moldova Agroindbank?

- Aș dori cititorilor, tuturor concetățenilor – să pășească în anul care vine cu mai mult optimism, mai multă putere și dorință de a realiza visul unei Moldove frumoase și fericite, europene – de care să se bucure multe-multe generații înaintea. Ne-a revenit o misiune foarte importantă, aș zice chiar istorică – să creăm temelia acestui viitor.

Gabriel STĂNCULESCU ■



SeeNews

• TOP 100SEE2014

**BC "Moldova Agroindbank" SA
- Lider printre băncile din
Republica Moldova în Topul "100
cele mai mari și performante
bănci din Europa de Sud-Est"**

"TOP 100 SEE" elaborat de către agenția
financiară internațională SEE News în
colaborare cu Euromonitor International.



SeeNews
• **TOP**
100SEE2014



Moldova Agroindbank

Puterea stă în noi

www.maib.md
InfoTel: 022 26 89 98