

FILOSOFIA MAIB – NE PASĂ ȘI NE IMPLICĂM



„MAIB A FOST ȘI VA RĂMĂNE LIDERUL SECTORULUI BANCAR AUTOHTON, ARE TOT POTENȚIALUL NECESAR ȘI BAZA PENTRU ACEASTA”.

SERGHEI CEBOTARI,
PREȘEDINTELE COMITETULUI DE
CONDUCERE AL MAIB

PREȘEDINTELE COMITETULUI DE CONDUCERE AL MOLDOVA AGROINDBANK (MAIB), SERGHEI CEBOTARI, VORBEȘTE DESPRE IMPACTUL PANDEMIEI ASUPRA SISTEMULUI BANCAR ȘI A INSTITUȚIEI PE CARE O CONDUCE. ÎN OPINIA LUI, VA FI NEVOIE DE RĂBDARE ȘI VIGILENȚĂ PENTRU A DEPĂȘI CRIZA PROVOCATĂ DE PANDEMIA COVID-19.

Dle Cebotari, a trecut mai bine de jumătate de an de activitate pe timp de pandemie. Ce impact a avut aceasta asupra MAIB, precum și asupra sistemului bancar, în general?

Serghei CEBOTARI: Anul 2020 este, într-adevăr, anul care a dat peste cap orice previziuni și ne-a impus să activăm în cadrul unui scenariu extrem de complicat atât pentru sectorul social, cât și pentru sectorul de afaceri. Evident, presiunea s-a făcut simțită și asupra sectorului bancar. Pe lângă faptul că sunt agenți economici, băncile mai sunt și unul dintre pilonii de bază ai stabilității financiare. Iar această perioadă impune întreprinderea unor măsuri neordinare pentru a asigura stabilitatea necesară, susținând un sector economic afectat de situația pandemică, dar și de secetă, mă refer evident la agricultură.

Privit la general, acesta e contextul în care activează băncile la moment și care, bineînțeles că și-a lăsat amprenta asupra indicatorilor financiari. Astfel, în primele șapte luni ale anului 2020, sectorul bancar a înregistrat o descreștere a indicatorilor de profit de peste 50% comparativ cu aceeași perioadă a anului precedent. La MAIB acest indicator este în scădere cu aproximativ 30%. Totuși, în condițiile stagnării activității în majoritatea sectoarelor economice pentru o perioadă de trei luni și, ulterior, reluarea treptată a activității, înregistrarea profitului, fie el și diminuat, este în sine un semn pozitiv. În plus, pe celelalte două segmente cheie – depozite și credite, tendința este ascendentă, sistemul înregistrând la 31 iulie 2020 o creștere de aproximativ 7% și, respectiv, 2,5% comparativ cu sfârșitul anului 2019.

Care este cel mai important lucru în filosofia de activitate a MAIB în perioada pandemică și cum se aplică acesta în practică?

Serghei CEBOTARI: Să pornim de la faptul că pandemia a impus o altă abordare față de activitatea băncii atât pe intern, cât și pe extern. A fost necesar să ne reorientăm rapid și să luăm măsuri pentru a proteja sănătatea angajaților, asigurându-i în continuare cu un loc de muncă. Pentru aceasta am valorificat la maximum potențialul tehnologic existent și am asigurat activitatea la distanță a majorității personalului din back-office. Pentru cei din front-office am revăzut programul de activitate și i-am asigurat cu tot ce a fost necesar – măști, mănuși, materiale dezinfectante. Dacă e să folosesc termenul dvs. de „filosofie”, atunci filosofia MAIB a fost și rămâne „ne pasă și ne implicăm”.

Aceeași filosofie am extins-o și în relațiile cu clienții. Am anunțat măsuri privind amânarea plăților la credite pentru persoane fizice și juridice, am pus la dispoziția clienților noștri instrumente de banking online. Astfel, aceștia pot face operațiuni simple, comod, oricând și de oriunde. De asemenea, am prelungit automat valabilitatea cardurilor, am implementat rapid schimb valutar la bancomate, am depus eforturi triple ca clienții să aibă acces la instrumente de vânzare online. În același timp, am menținut un contact foarte strâns cu clienții noștri ca să ne asigurăm că ei sunt bine informați despre schimbările ce au avut loc la nivel de rețea, despre măsurile întreprinse, despre posibilitățile de a face banking la distanță.

La general vorbind, situația aceasta ne-a impus să ne uităm altfel la lucruri, să modificăm anumite viziuni și abordări. Totodată, a apropiat și a accelerat procese ce erau prevăzute pentru un viitor ceva mai îndepărtat. Cu siguranță avem altă viziune asupra proceselor ce țin de logistică, iar abordarea față de personal se schimbă, inclusiv în sensul optimizărilor. A fost și rămâne a fi o perioadă destul de încordată, când absolut toate subunitățile MAIB lucrează în ritm accelerat. Am acumulat deja un bagaj de experiență, am învățat lecții din lacunele pe care le-am observat. Mergem mai departe. Îndrăznesc să spun că dintr-o astfel de experiență sau ieși mai puternic, sau nu ieși deloc. Pentru echipa MAIB e valabilă doar prima variantă.

Pandemia COVID-19 „a răsturnat” planurile multor oameni și companii. MAIB a răspuns cu câteva acțiuni destul de concrete, însă pe termen scurt. În prezent, banca are programe de lungă durată pentru a satisface nevoile clienților și a face față noii situații?

Serghei CEBOTARI: „A răsturnat” e bine spus. Situația, cu care se confruntă actualmente întreaga lume, ne-a învățat clar un lucru – programe pe termen lung trebuie să existe, dar în orice moment trebuie să fim pregătiți să le amânăm sau să le ajustăm, uneori să le modificăm radical. În acest sens, existența unui plan B, dar chiar și C este de la sine înțeles. În anul curent, problemele din sectorul economic, cauzate de criza pandemică, au fost agravate și de seceta, care a afectat sectorul agricol. Ambele au impus

acțiuni concertate din partea sectorului privat și a celui public pentru a menține economia, în general, și agricultura, în particular, pe linia de plutire. Noi în calitate de bancă comercială am elaborat noi produse, am lansat noi servicii și ele, în anumite cazuri, au venit la pachet cu facilitățile asigurate de organele guvernamentale.

Astfel, MAIB a redus rata dobânzii la anumite produse de creditare pentru agenții economici, iar Guvernul, în paralel, a anunțat compensarea acestor dobânzi. De asemenea, MAIB a anunțat disponibilitatea să examineze individual cu fiecare client impactul acestei crize și să ofere posibilitatea reeșalonării creditelor. În continuare monitorizăm atent evoluțiile crizei și ținem o legătură strânsă cu clienții noștri. În același timp, înțelegem cu toții că va trebui să ne înarmăm cu răbdare și să acționăm cu vigilență pentru a depăși această stare de lucruri.

Mediul de afaceri și societatea se schimbă rapid și profund. În acest context, cum anticipați evoluția sistemului bancar din R. Moldova?

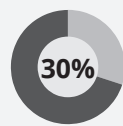
Serghei CEBOTARI: E bine cunoscut că din anul 2015 încoace sistemul bancar a trecut prin reforme profunde și pe alocuri foarte dureroase. În schimb, acestea au asigurat o consolidare atât a cadrului juridic în care activează băncile, cât și a bazei financiare. Avem un sector bancar puternic, bine capitalizat, care cred că poate face față situației existente.

Specialiștii din domeniul bancar prognozează că în urma crizei, provocate de pandemia COVID-19, poate urma un proces de consolidare a sistemului bancar. Respectiv, ne putem aștepta la fuziuni sau preluări. MAIB are în plan o eventuală extindere sau preluare?

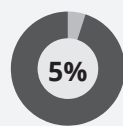
Serghei CEBOTARI: Despre stabilitatea planurilor în această perioadă am menționat mai sus. Acest lucru rămâne valabil și pentru întrebarea respectivă. Dar, ca să fiu mai specific, voi sublinia că deși provocările întotdeauna vin cu



indicatorul de scădere al profitului sistemului bancar în ianuarie-iulie 2020



indicatorul de scădere al profitului MAIB în ianuarie-iulie 2020.



mărimea depozitului pentru platforma MAIB - Total.Online



„ÎN ANUL 2019, MAIB A ÎNREGISTRAT SUFICIENT PROFIT PENTRU A ACHITA DIVIDENDE ACȚIONARILOR, DAR SITUAȚIA CU CARE NE CONFRUNTĂM ÎN PREZENT IMPUNE MULTĂ PRUDENȚĂ”.

SERGHEI CEBOTARI,
PREȘEDINTELE COMITETULUI DE
CONDUCERE AL MAIB

oportunități, vigilența și analiza profundă sunt principii cheie, atunci când decizi să valorifici sau nu oportunitățile, în special, în situații de instabilitate.

Cred că în viitorul apropiat și mediu se va pune accentul pe consolidarea activelor existente. Avem deja un exemplu când un jucător puternic din străinătate a anunțat până la criza achiziția unui agent important din sectorul microfinanciar din R. Moldova, iar acum decizia a rămas pe stand-by.

Câțiva ani în urmă, ați anunțat că MAIB planifică o extindere regională. Prima piață menționată a fost România. Ce s-a întâmplat cu aceste planuri?

Serghei CEBOTARI: Este un plan pe termen lung, realizarea căruia, pe de o parte, depinde de un șir de factori. Iar, pe de altă parte, tehnologiile permit intrarea pe alte piețe nu neapărat cu prezență fizică. În același timp, la această etapă, ținând cont de situația actuală, companiile își revăd viziunile și strategiile. Astfel, încă multe lucruri se vor schimba.

Intrarea unor noi investitori pe piața bancară a avut un impact major asupra sectorului bancar. Cum faceți față concurenței?

Serghei CEBOTARI: Venind într-un sector bancar deja foarte bine consolidat din punct de vedere juridic, noii investitori au contribuit la transparentizarea structurii acționariatului, lucru foarte necesar la acel moment. Ei, de asemenea,

au un impact foarte puternic asupra culturii bancare, guvernantei corporative, în special prin consilierea necesară, prin schimbul de experiență, precum și prin propriul exemplu.

Cât despre a face față concurenței, în primul rând, vă aduc aminte că MAIB are investitori străini de forță – Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD), Horizon Capital și Invalda INVL. Toate reformele care au loc acum pe plan operațional – tehnologizare, centralizare, automatizarea proceselor, accent pe rapiditatea și calitatea deservirii – sunt susținute totalmente de noii acționari. În rest, cifrele vorbesc de la sine. MAIB a fost și va rămâne liderul sectorului bancar autohton, are tot potențialul necesar și baza pentru aceasta.

După jaful de la o filială a băncii, produs în vara anului 2019, MAIB a demonstrat multă transparență și deschidere în aplanarea situației. De ce s-a mers pe aceasta cale? Care sunt riscurile unei astfel de decizii? Cum comentați acuzațiile unui grup de clienți, care susțin că le-ați promis compensarea integrală a sumelor?

Serghei CEBOTARI: La MAIB nu se întâmplă ca vorbele să meargă înaintea faptelor, acestea merg mână în mână. Am spus că suntem transparenți și că clienții sunt prioritatea noastră. Am demonstrat mereu acest lucru prin fapte, inclusiv în vara anului 2019, când s-a întâmplat acea situație extrem de regretabilă, de pe urma căreia au avut de suferit atât clienții, cât și banca. Am fi putut să prezentăm contrac-

tele, care au fost încheiate cu deținătorii casetelor de siguranță și, respectiv, să nu alocăm nici un fel de compensații. Noi am ales să trecem peste prevederile contractuale și să alocăm până la 500 mii de lei fiecărui client păgubit. Ne-am asumat careva riscuri luând o astfel de decizie? Da, evident. Dar am contat pe corectitudine. Contăm și în continuare. În mare parte, decizia noastră a fost primită pozitiv de clienții păgubiți și acest lucru ne bucură. Există, însă, și o situație de conflict, dar sperăm în continuare pe o finalitate a anchetei, iar în cazul în care vor fi decizii în instanță, le vom respecta.

Dar cum a avansat investigația acestui jaf? Ce ne puteți spune fără a prejudicia ancheta?

Serghei CEBOTARI: De la bun început, MAIB a cooperat foarte strâns cu organele de anchetă și își menține deschiderea până în prezent. Din păcate, alte informații cu privire la evoluția investigației, decât cele ce au apărut în presă, nu cunoaștem. Ne dorim să fie anunțată o concluzie, să fie identificați și trași la răspundere infractorii.

MAIB este o instituție cunoscută pentru acțiunile sale de responsabilitate socială, inclusiv susținerea studiilor, premiarea celor mai buni studenți, organizarea de concursuri pentru tineri. Acum când are loc reevaluarea întregului proces de învățământ, care ar fi răspunsul MAIB la provocarea respectivă?

Serghei CEBOTARI: MAIB a susținut cultura, sportul, educația chiar din anii '90, sprijinind proiecte de impact în aceste domenii. Ne bucurăm să vedem că exemplul nostru a fost preluat și de alte companii. Astfel, astăzi implicarea companiilor în acțiuni de responsabilitate socială a devenit o tendință în masă. O vom face în continuare, analizând și ținând cont de acele sectoare ale societății, care au o necesitate stringentă de susținere. Și pentru că ați întrebat expres de educație, pot spune cu siguranță că vom continua propriul nostru proiect de educație financiară MAIB Studio Avanti. Ne dorim ca și celelalte proiecte să continue în măsura necesităților sau să fie actualizate, mă refer la Burse de Merit, proiectele Junior Achievement etc. Desigur, deciziile în cadrul acestora nu ne aparțin în exclusivitate – mai există și alți co-parteneri ai proiectelor.

Cum s-a schimbat structura și conținutul cererii și ofertei pentru serviciile MAIB în ultimele trei-patru luni?

Serghei CEBOTARI: Cred că schimbarea în preferințele clienților este evidentă, în special că a fost impusă de specificul situației pandemice: online-ul a fost și este la mare căutare. Noi am făcut tot posibilul ca să digitalizăm cât mai mult serviciile băncii, astfel încât clienții să fie cât mai puțin dependenți de bancă în forma sa clasică, să nu stea în rând la ghișee, să economisească timp, să efectueze operațiunile de care au nevoie în siguranță. MAIB a avut și până acum produse și servicii digitale, dar anume situația de criză i-a forțat pe clienți să le folosească mai intens, să se obișnuiască cu ele, să le înțeleagă avantajele.

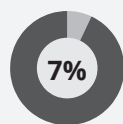
Astăzi, pe lângă achitarea facturilor, a ratelor la credite, efectuarea transferurilor online, clienții MAIB își pot deschide și un cont de depozit prin aplicația MAIBank, pot solicita credite online, pot face schimb valutar la ATM-uri etc.

În același timp, clientul se axează mai puțin pe prețuri, el cere rapiditate și calitate. Suntem în proces de testare a așa zisului conveier creditar, care ne va permite să reducem timpul de acordare a creditelor de la zile la minute. Avem rezultate foarte bune în cadrul proiectului pilot și urmează să-l extindem în toată rețeaua.

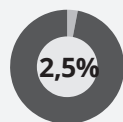
MAIB este unul dintre cei doi furnizori de platforme pentru servicii e-commerce din R. Moldova. Totuși, în comparație cu alte platforme cea pe care o oferiți pare a fi mai scumpă, cu un set voluminos de documente necesare și timp lung de așteptare. De ce este necesar un număr atât de mare de proceduri și acte, în condițiile în care, de exemplu, Paylike sau 2CheckOut solicită doar datele companiei și o verificare sumară pentru integrarea cu site-urile solicitante?

Serghei CEBOTARI: Cuvântul cheie aici e „pare”. Platformele de e-commerce pe care le-ați menționat nu sunt mai ieftine, decât cea pusă la dispoziția clienților de MAIB. Dacă e să ne uităm la prețul per tranzacție, atunci acestea sunt mai scumpe. În plus, condițiile oferite de MAIB sunt mai favorabile, mă refer, în primul rând, la accesul la bani. Beneficiarii serviciilor de e-commerce de la MAIB au acces la resursele financiare în ziua următoare a tranzacției, pe când celelalte două platforme rețin banii până la o săptămână.

Da, MAIB reține un depozit de 5-10% din suma tranzacției pentru o perioadă de până la șase luni, dar acest lucru face parte din politica noastră de management al riscurilor. Celelalte două platforme, pentru a se asigura de riscuri, impun anumite limite la primirea banilor, suma minimă pe care clienții o pot extrage este de \$300-400, în plus, au și comisioane la transferul banilor la cont. Admit că procedura de înregistrare a agenților economici pe platformă durează, dar lucrăm în direcția respectivă pentru a o simplifica. Între timp, am lansat platforma Totul.Online – un marketplace deja creat, unde orice comerciant își poate expune și comercializa bunurile și serviciile, beneficiind de asistență, consiliere, promovare. Pentru comercianții de pe acest marketplace am micșorat



majorarea volumului depozitelor în sistemul bancar al R. Moldova în ianuarie-iulie 2020



majorarea volumului creditelor în sistemul bancar al R. Moldova în ianuarie-iulie 2020



„A FOST ȘI RĂMÂNE A FI O PERIOADĂ DESTUL DE ÎNCORDATĂ – CÂND ABSOLUT TOATE SUBUNITĂȚILE MAIB LUCREAZĂ ÎN RITM ACCELERAT. AM ACUMULAT DEJA UN BAGAJ DE EXPERIENȚĂ, AM ÎNVĂȚAT LECȚII DIN ȚĂCUNELE PE CARE LE-AM OBSERVAT. ÎNDRĂZNESC SĂ SPUN CĂ DINTR-O ASTFEL DE EXPERIENȚĂ SAU IEȘI MAI PUTERNIC, SAU NU IEȘI DELOC. PENTRU ECHIPA MAIB E VALABILĂ DOAR PRIMA VARIANTĂ”.

SERGHEI CEBOTARI,
PREȘEDINTELE COMITETULUI DE
CONDUCERE AL MAIB

și depozitul până la 5% și perioada de reținere a lui - până la 3 luni. Sunt instrumente, care trebuie analizate cu atenție și, ulterior, alese cele mai optime.

Ca urmare a implementării noilor cerințe Basel III, băncile din R. Moldova au făcut un salt enorm și practic activează după noile standarde. În ce măsură mediul de afaceri și societatea s-au adaptat la noua situație?

Serghei CEBOTARI: Basel III nu are tangență directă cu mediul de afaceri sau persoanele fizice. Acesta impune condiții mai rigide față de abordarea riscurilor în banking. Implicit, însă, odată ce aceste principii au fost implementate, evident că și cerințele de creditare nu mai sunt cele cu care se obișnuiseră clienții. Nici mediul de afaceri, nici societatea nu erau pregătite pentru această schimbare, lucru cumva firesc, dat fiind că și băncile au trecut prin aceste procese rapid și au fost nevoite să se adapteze din mers. Evident că tot băncilor le-a revenit rolul de a-și informa clienții despre noile cerințe, și nu doar a-i informa, dar și de a-i consilia, ghida – până când aceștia s-au obișnuit cu ele.

În data de 24 iulie 2020, acționarii MAIB au decis să amâne decizia privind plata dividendelor pentru anul 2019. Totodată, autoritățile (Banca Națională a Moldovei (BNM)) au recomandat băncilor să evite plata dividendelor, iar unii politicieni chiar încearcă să dicteze

băncilor, adică acționarilor, să nu ceară dividende. Pe de altă parte, unii acționari se arată nemulțumiți de o eventuală neplată a dividendelor. Care ar fi soluția optimă pentru a-i împăca pe toți?

Serghei CEBOTARI: Cred că soluția optimă a fost identificată chiar de acționari, în contextul în care recomandarea BNM a fost să ne abținem de la plata dividendelor. Acționarii MAIB au decis amânarea, ci nu anularea plății dividendelor. Respectiv, vom reveni la acest subiect de îndată ce vom avea o claritate în privința evoluției situației. Da, în anul 2019, MAIB a înregistrat suficient profit pentru a-și permite să achite dividende acționarilor, dar situația cu care ne confruntăm în prezent impune multă prudență. După Adunarea generală a acționarilor a devenit clar pe cât de critică este situația din sectorul agricol. Acesta fiind încă un aspect foarte important, care la fel trebuie luat în considerare, când abordăm subiectul dividendelor. Noi, echipa de management, le suntem foarte recunoscători acționarilor MAIB pentru înțelepciunea de care dau dovadă în această perioadă deloc ușoară.

Ați inițiat construcția unui nou oficiu. La ce etapă este și când planificați finalizarea investiției?

Serghei CEBOTARI: Am avansat destul de mult în acest sens. Ținând cont de complexitatea proiectului și de specificul procesului de construcție, credem că noul sediu va fi finalizat în anul 2021. ■