



„**MAIB** A INTRAT ÎN
DECENIUL AL TREILEA AL
SECOLULUI **XXI** CU O
VIZIUNE FOARTE CLARĂ
ASUPRA VIITORULUI SĂU
ȘI ESTE PREGĂTITĂ SĂ O
IMPLEMENTEZE RAPID ȘI CU
PAȘI SIGURI”.

SERGHEI CEBOTARI

**MAIB ESTE PREGĂTITĂ PENTRU A
SATISFACE AMBIȚIILE ACȚIONARILOR**

CONFORM REZULTATELOR FINANCIARE PENTRU ANUL 2019, MOLDOVA AGROINDBANK (MAIB) A ÎNREGISTRAT SIMULTAN MAI MULTE RECORDURI. PRINTRE PRINCIPALELE DINTRE ACESTEA ACȚIONARII ENUMERĂ TREI RECORDURI: ANUL TRECUT BANCA A OBȚINUT UN PROFIT NET DE CIRCA 703 MIL. LEI, PREȚUL DE PIAȚĂ AL UNEI ACȚIUNI MAIB A AJUNS LA 3,2 MII LEI, IAR VALOAREA CONTABILĂ A ACESTEIA A DEPĂȘIT 4,2 MII DE LEI.

Președintele Comitetului de Conducere Moldova Agroindbank, Serghei Cebotari, a declarat cu încredere și mândrie că banca pe care o gestionează a intrat în deceniul al treilea al secolului XXI cu o viziune foarte clară asupra viitorului său.

„MAIB a reușit să depășească pragul de un milion de clienți. Respectiv, viitorul îl vom construi împreună rapid și cu pași siguri”, a menționat el.

Potrivit bancherului, calea dezvoltării sectorului bancar presupune de a fi cât mai aproape de fiecare client, de a-l înțelege și, după posibilitate, de a-i anticipa nevoile în astfel de servicii și produse bancare necesare pentru afacerea lui.

Vorbind într-un interviu despre dezvoltarea Republicii Moldova, bancherul cu experiență a comparat acest proces cu „motorul economic”, o parte componentă a căruia sunt băncile.

„Pentru ca acest motor să funcționeze la maximum, toate părțile componente trebuie să se miște cu aceleași turajii”, este convins bancherul, care, într-un interviu exclusiv acordat publicației Logos Press, a vorbit despre rezultatele de învidiat ale MAIB obținute în anul 2019, precum și despre planurile și perspectivele băncii pentru viitorul apropiat.

„Î.”: Domnule Cebotari, banca a încheiat anul cu rezultate financiare foarte bune. Pentru că până în aprilie a mai rămas puțin timp, prima întrebare care se impune în acest context este ce perspective deschide acest fapt asupra așteptărilor acționarilor în privința dividendelor.

Serghei CEBOTARI: Într-adevăr, Moldova Agroindbank a încheiat anul 2019 cu rezultate financiare demne de o bancă lider. Ne-am distanțat de concurenții de bază, consolidându-ne pozițiile la principalii indicatori – active, depozite, credite, profit. Deținem 28,6% din activele gestionate de

sector. Am înregistrat cel mai mare profit atât din istoria băncii, cât și din istoria sectorului bancar. Avem o cotă de piață la credite de peste 35% și de aproximativ 30% la depozite. Acești indicatori vorbesc despre încrederea clienților și a partenerilor în bancă, care într-un final au contribuit la majorarea valorii acțiunilor băncii, prețul cărora a atins recordul de 3 200 lei la sfârșitul anului pentru o acțiune cu valoarea nominală de 200 lei.

Revenind la întrebarea dumneavoastră, pot să confirm că MAIB are suficientă forță și este suficient de capitalizată nu doar ca să achite dividende, dar și pentru a asigura dezvoltarea băncii pe termen mediu și lung. Banca, la moment, este în proces de pregătire a informațiilor necesare pentru a fi incluse în testul de stres, rezultatele căruia vor sta la baza solicitării băncii de obținere a aprobării prealabile a Băncii Naționale a Moldovei pentru distribuirea capitalului. Reieșind din situația la zi, am toate motivele să fiu optimist în privința dividendelor, dar așteptăm, bineînțeles, avizul BNM.

„Î.”: În 2019, concurența dintre bănci s-a făcut simțită mai mult ca niciodată. Cum vați dezvoltat linia de produse, pe ce direcții de dezvoltare ați pus accentul, dar și ce probleme v-au preocupat cel mai mult?

MAIB A DAT STARTUL UNUI SISTEM FOARTE COMPLEX DE GESTIONARE A RELAȚIILOR CU CLIEȚII – CRM, CARE PE LÂNGĂ FAPTUL CĂ OFERĂ O BAZĂ DE DATE DETALIATĂ ȘI FOARTE BINE STRUCTURATĂ, PERMITE BĂNCII SĂ ÎNȚELEAGĂ MAI BINE NECESITĂȚILE CLIEȚILOR ȘI RESPECTIV SĂ-ȘI AJUSTEZE ACȚIUNILE ÎN FUNCȚIE DE ACESTEA.



Serghei CEBOTARI: La începutul anului 2019 am anunțat că digitalizarea nu mai este un trend, este o necesitate stringentă și am acordat o atenție specială acestui segment pe parcursul întregului an. Am lansat aplicația mobilă MAIBank pentru persoane fizice. Am dezvoltat MAIBusiness pentru persoane juridice, care se află în faza de testare. Am lansat un șir de funcționalități, care să faciliteze efectuarea operațiunilor bancare de către clienți. Toate acestea au drept scop simplificarea relației clienților cu banca și oferirea unui nivel mai înalt de flexibilitate și autonomie. Putem spune la propriu că clienții MAIB au banca în buzunar și pot efectua un șir de operațiuni bancare simplu, rapid și fără efort de la distanță, fără a mai veni la bancă. Trăim vremuri ale vitezei și este esențial pentru noi, ca bancă, să mergem în tandem cu tendințele globale din domeniul bancar și să le dăm tonul pe piață.

care au consumat eforturi enorme pentru a le soluționa. Mă refer la cazul din 6 iulie și contez că instituțiile de resort vor veni cu elucidări ale acestei situații și rău-făcătorii vor fi trași la răspundere.

„Î.”: Dle Cebotari, ați putea să ne spuneți care va fi politica băncii de lucru față de procese în 2020?

Serghei CEBOTARI: Cuvântul care caracterizează MAIB în 2020 este transformare, transformare pe toate direcțiile și neapărat și în cazul proceselor de lucru.

În 2019 am pregătit terenul pentru o nouă abordare pe anumite segmente, ceea ce ne-a permis să începem anul 2020 având deja automatizate un șir de procese absolut necesare pentru îmbunătățirea modulului de business al băncii. Am dat startul unui sistem foarte com-

plex de gestionare a relațiilor cu clienții – CRM, care pe lângă faptul că ne oferă o bază de date detaliată și foarte bine structurată, ne permite și să înțelegem mai bine necesitățile clienților și respectiv să ne ajustăm acțiunile în funcție de acestea. În privința creditării, datorită automatizării proceselor foarte curând vom lucra în regim de conveier creditar, iar aceasta va aduce viteză, eficiență sporită și satisfacția clientului. Am

reorganizat, de asemenea, serviciul Contact Centre, care este dotat cu cele mai noi sisteme de operare și pe lângă consultanța oferită clienților, mai este și direct implicat în activități de vânzare.

Dacă este să ne referim în continuare la procese, un alt domeniu pe care vom pune un accent sporit este digitalizarea. Suntem printre primii în piață la acest capitol și asta în pofida faptului că unele bănci locale cu capital străin au și implementează soluții pregătite de banca-mamă. Deci, pentru ele este mai simplu, noi trebuie să le elaborăm, testăm, implementăm, dar ne-am pus ca scop să ne dezvoltăm și în continuare cu tempouri foarte rapide și pe acest segment.

„Î.”: Astfel de modificări, cel mai probabil, nu pot avea loc fără modificări și pe partea de resurse umane.



BĂNCILE TREBUIE SĂ VINĂ CU PROPUNERI DE PRODUSE ȘI SERVICII ÎMBUNĂTĂȚITE, COȘURI DE PRODUSE ȘI SERVICII AJUSTATE LA CARACTERISTICILE PIEȚEI, ASTFEL ÎNCÂT BUSINESSUL SĂ BENEFICIEZE DE ACESTEA RAPID ȘI SĂ LE POATĂ UTILIZA SIMPLU ȘI COMOD.

ÎN FELUL ACESTA, BĂNCILE VOR PUTEA IMPULSIONA SECTORUL DE AFACERI SĂ SE DEZVOLTE MAI DINAMIC, SĂ VINĂ CU PROIECTE INTERESANTE ȘI DE IMPACT.



Toate acestea presupun investiții în digitalizare, în securitatea datelor bancare, dar aceasta ne permite să fim competitivi pe piață și să fim la dispoziția clienților noștri 24 de ore în zi, 7 zile pe săptămână.

Datorită semnării în 2019 a unui șir de acorduri importante cu parteneri internaționali de dezvoltare, cum ar fi Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare, Banca Europeană pentru Investiții, am atras mai multe linii de creditare pentru sectorul de afaceri – EU4Business, Programul de Facilitare a Comerțului, Livada Moldovei - care implică un șir de oportunități noi pentru clienți: rate avantajoase, perioade de grație, componentă de grant, spectru larg de finanțare, consultanță din partea experților pentru implementarea proiectelor etc.

În același timp, în 2019 a trebuit să facem față și unor incidente extrem de regretabile,

Serghei CEBOTARI: Evident că aceste schimbări, dar și multe altele care sunt în derulare, implică un proces de transformare foarte profund atât a operațiunilor, cât și a rețelei și a modului de a face banking al angajaților. Pe partea de operațiuni, centralizarea și automatizarea proceselor, ne-a permis, de exemplu, să mărim viteza de examinare a dosarelor de credit și să acordăm credite de consum într-un timp record, cu un număr minim de documente. Având la dispoziție o bază de date foarte detaliată, bineînțeles că poți și trebuie să abordezi relația cu clienții, atât persoane fizice, cât și persoane juridice, cu totul și cu totul altfel. Pentru aceasta avem nevoie de transformare și la nivel de mentalitate, avem nevoie de schimbarea la 180 de grade a viziunii în privința modului de a face banking. Acest proces a început, este unul destul de dureros atât pentru angajații din front-office, cât și pentru cei din back-office, dar trebuie să înțelegem cu toții că fără el nu putem asigura progresul și respectiv nu avem viitor.

„Î.”: Dar și clienții trebuie să fie pregătiți pentru toate aceste schimbări.

Serghei CEBOTARI: Așa este. Dezvoltarea accelerată a băncilor trebuie să corespundă și cu nivelul de pregătire al consumatorilor de produse și servicii bancare, iar aici mai avem lacune. Da, avem un ritm satisfăcător de creștere a utilizării aplicației bancare mobile, a Internet Bankingului, ne bucură și creșterea cu 4,4%, până la 21,8%, a cotei plăților fără numerar efectuate prin intermediul cardurilor bancare. Sunt tendințe pozitive, dar insuficiente încă. Infrastructura necesară pentru un banking mai comod și mai rapid există, dar încă nu avem un nivel suficient de conștientizare a utilității acestora. Și aici revenim la subiectul de educație financiară. Pentru mine este de-a dreptul bizar să mai surprind tineri cu telefoane de ultimă generație, care stau în rând la ghișeu pentru a achita facturile. Înțeleg că pentru generația adultă adaptarea la tehnologii necesită timp, dar tinerii?

Cu siguranță, avem de muncit în sensul educației financiare a societății. Ca bancă, MAIB implementează un șir de proiecte de responsabilitate socială corporativă dedicate acestui domeniu. De doi ani organizăm absolut gratuit în cadrul centrului „MAIB Studio Avanti” in-

703,5 MIL. LEI

profitul net al MAIB înregistrat la sfârșitul anului 2019

200 LEI

valoarea nominală a unei acțiuni MAIB

4,4 MLRD. LEI

capitalul MAIB la 31 decembrie 2019.

3,2 MIL LEI

valoarea de piață curentă a unei acțiuni MAIB

4,2 MIL LEI

valoarea contabilă a unei acțiuni MAIB

25,9 MLRD. LEI

activele MAIB la sfârșitul anului 2019.

struiri și cicluri de cursuri pentru copii și tineri, pentru a le asigura baza educației financiare. Banca Națională, de asemenea, lansează proiecte importante de educație financiară. Cel mai recent e „Învață! Dă sens banilor”, la care s-au alăturat majoritatea băncilor. E important ceea ce facem, dar impactul va fi mai mare atunci când orele de educație financiară vor fi obligatorii în curricula școlară.

„Î.”: Se discută mult în ultimul timp despre necesitatea de a spori activitatea investițională a băncilor, atragerea resurselor financiare ale băncilor comerciale pentru a



„SUNTEM PREGĂTIȚI SĂ DEMONSTRĂM ȘI ÎN NOUL DECENIU CĂ UN PLAN BINE GÂNDIT, ORICÂT DE AMBIȚIOS AR PĂREA, POATE FI REALIZAT CU MULTĂ PERSEVERENȚĂ, CONSECVENȚĂ ÎN ACȚIUNI, ÎNCREDERE ÎN VIZIUNEA COMPANIEI ȘI CU O ECHIPĂ DE NOTA 10, CUM ESTE ECHIPA MAIB”.

SERGHEI CEBOTARI

implementa proiecte noi, de impact asupra dezvoltării economice a țării. Cât de corectă este această abordare în realitățile Republicii Moldova?

Serghei CEBOTARI: E o abordare parțial corectă. Dezvoltarea sectorului bancar este direct dependentă de dezvoltarea economică a țării, și invers. Ideal este atunci când oferta băncilor corespunde perfect necesităților sectorului economic. În prezent, oferta este mai mare decât cererea.

Ce ar putea și trebuie să facă băncile? Băncile trebuie să vină cu propuneri de produse și servicii îmbunătățite, coșuri de produse și servicii ajustate la caracteristicile pieței, astfel încât businessul să beneficieze de acestea rapid și să le poată utiliza simplu și comod. În felul acesta, băncile vor putea impulsiona sectorul de afaceri să se dezvolte mai dinamic, să vină cu proiecte interesante și de impact la bănci.

În același timp, înțelegem că pentru a avea curajul să lanseze astfel de proiecte, businessul

trebuie să aibă suficientă forță și stabilitatea necesară. Băncile sunt doar o parte, importantă, dar totuși doar o parte componentă a motorului economic. Și ca acest motor să funcționeze la maximum, toate părțile componente trebuie să se miște cu aceleași turații.

„Î.”: Dle Cebotari, structura acționariatului MAIB a suportat recent modificări semnificative. Cum s-a modificat abordarea față de strategia băncii odată cu venirea noilor acționari? Sunt implementate anumite procese de reorganizare? Ce rezultate aveți deja în această direcție?

Serghei CEBOTARI: MAIB a intrat în anul 2019 cu o nouă structură a acționariatului, după ce consorțiul investițional HEIM Partners a achiziționat 41,09% din acțiuni. Consorțiul este format din Banca Europeană pentru Reconstrucții și Dezvoltare (BERD), Horizon Capital, dar și Invalda INVL în calitate de investitori financiari. Una din cele mai valoroase contribuții

ale noilor investitori financiari este experiența și expertiza, care vine odată cu cea dintâi, și pe care echipa MAIB le valorifică pe cât de mult posibil.

Bineînțeles că viziunea investitorilor a avut impact și asupra noii strategii de dezvoltare pentru anii 2020-2024, și asupra delimitării liniilor de business, și asupra abordării față de vânzări, și evident, asupra structurii organizatorice, pentru ca într-un final, toate acestea să se materializeze într-o calitate a deservirii net superioară, într-un model clar de business, într-o nouă viziune asupra modului de a face banking.

Noua strategie de dezvoltare conține obiective mai ambițioase ca niciodată și altfel nici nu putea fi în mediul concurențial actual. Pe cât de ambițioase sunt obiectivele pe atât de diferită este abordarea față de tot ce înseamnă banking de calitate. Clientul a fost întotdeauna o prioritate, doar că s-a mers mult timp pe ideea că doar el vine la bancă. Lucrurile se vor schimba și se schimbă deja – vânzările directe sunt la ele acasă și în sistemul bancar. Cu persoanele fizice relaționăm deja și prin telesales, și prin online. În ceea ce ține de business, banca tot mai des va ajunge ea la client și mai puțin invers. Iar aceasta înseamnă regândirea rețelei fizice, digitalizare în tot și toate, investiții în tehnologii, în aplicații și în oameni care știu cum să valorifice aceste instrumente și mecanisme.

Despre această schimbare se vorbește mult în ultimul timp și e normal așa să fie – se schimbă mentalitatea bancherului, se schimbă abordarea față de banking. MAIB a intrat în deceniul al treilea al secolului XXI cu o viziune foarte clară asupra viitorului său și este pregătită să o implementeze rapid și cu pași siguri.

„Î.”: Îndrăzneală viziune. Totuși nu pot să nu remarc că în contextul discrepanței între viziunea de dezvoltare pe care ați împărtășit-o și a distanței în dezvoltare care există între sistemul bancar și cel economic, se poate crea impresia că ați stabilit obiective mult prea ambițioase.

Serghei CEBOTARI: Mult prea? Nicidecum. Suntem cu picioarele pe pământ, înțelegem care este tipul și potențialul pieței și tocmai de aceasta schimbăm abordarea, am resegmentat liniile de business pe care ne axăm.

Am demarat o reformă structurală care să asigure o mai bună comunicare dintre bancă și client, o înțelegere mai profundă a necesităților sale pentru a-i satisface întotdeauna așteptările. Un lucru foarte important pe care trebuie să-l luăm în calcul este realitatea, sau dacă vreți, particularitățile pieței, ale țării noastre, în general. Trebuie să fim suficient de abili și flexibili ca să continuăm dezvoltarea accelerată a sectorului bancar și totodată să impulsivăm și businessul să se dezvolte. Suntem conștienți că cineva trebuie să dea tonul, să fie un exemplu, să demonstreze că se poate, să molipsească de dorința de a face lucrurile bine și mai bine.

Un sector bancar sigur, transparent, integru poate să-și asume acest rol, și noi suntem pregătiți să demonstrăm și în noul deceniu că un plan bine gândit, oricât de ambițios ar părea, poate fi realizat cu multă perseverență, consecvență în acțiuni, încredere în viziunea companiei și cu o echipă de nota 10, cum este echipa Moldova Agroindbank.

„Î.”: Vă mulțumim pentru interviu! Vă dorim succes în implementarea strategiei MAIB.■

