

## Serghei Cebotari despre impactul COVID asupra sectorului bancar, digitalizare și credite rapide



Joi, 24.09.2020, <https://www.mold-street.com/?go=news&n=11086>

**Președintele Comitetului de Conducere al Moldova Agroindbank, Serghei Cebotari, a vorbit pentru Mold-street.com despre impactul pandemiei asupra sistemului bancar și a instituției pe care o conduce.**

El susține că în urma reformelor din ultimii ani avem un sector bancar puternic, bine capitalizat, care poate face față situației existente. Potrivit șefului celei mai mari bănci din Moldova, situația creată a impus schimbări radicale de strategie și amânarea unor planuri. În opinia lui Serghei Cebotari, va fi nevoie de răbdare și vigilență pentru a depăși criza provocată de pandemia Covid-19.

**Mold-street.com: Suntem în al treilea trimestru al anului 2020 și a trecut mai bine de jumătate de an de activitate pe timp de pandemie Covid-19. Ce impact a avut această pandemie asupra Moldova Agroindbank și în general asupra sistemului bancar?**

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 și chiar poate mai mult. 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 lovit de situația pandemică, dar și de secetă, mă refer la agricultura, evident.

Privit la general, acesta e contextul în care activează băncile la moment și care, bineînțeles că și-a lăsat amprenta asupra indicatorilor, sistemul înregistrând o descreștere a indicatorilor de profit de peste 50% în primele șapte luni ale anului 2020 comparativ cu aceeași perioadă a anului precedent. Acest indicator este în scădere cu aproximativ 30% la MAIB. Totuși, în condițiile stagnării activității în majoritatea sectoarelor economice pentru o perioadă de 3 luni și apoi reluarea treptată a activității, înregistrarea profitului, fie el și diminuat, este în sine un semnal pozitiv.

În plus, pe celelalte două segmente cheie – depozite și credite, trendul este ascendent, sistemul înregistrând la 31 iulie o creștere de aproximativ 7% și respectiv 2,5% comparativ cu sfârșitul anului 2019.

## **Care este cel mai important lucru în filosofia banking la MAIB în legătură cu pandemia și cum se traduce acest lucru în practică?**

Să pornim de la faptul că pandemia a impus o altă abordare față de activitatea băncii atât pe intern, cât și pe extern. A trebuit să ne reorientăm rapid și să luăm măsuri pentru a proteja cât de mult posibil 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 măști, mănuși, materiale dezinfectante, tot ce a fost necesar. Dacă e să folosesc termenul dumneavoastră de “filosofie”, atunci filosofia noastră a fost și rămâne “ne pasă și ne implicăm”.

Aceeași filosofie am extins-o și în relațiile cu clienții. Am spus din start că ne pasă și așa am și acționat. Am anunțat măsuri pentru amânarea plăților la credite pentru persoane fizice și juridice, am pus la dispoziția clienților noștri instrumente de banking online ca să poată face operațiuni simple, comod, oricând și de oriunde, am prelungit automat valabilitatea cardurilor, am implementat rapid schimb valutar la bancomate, am depus eforturi triple ca să aibă acces la instrumente de vânzare online. Am menținut un contact foarte strâns cu clienții noștri ca să ne asigurăm că sunt bine informați despre schimbările care 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. În același timp, a apropiat și a accelerat procese care erau prevăzute pentru un viitor ceva mai îndepărtat. Avem cu siguranță altă viziune asupra proceselor ce țin de logistică, 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 pentru ca lucrurile să meargă bine. 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.*

## **Covid-19 a răsturnat planurile multor oameni și companii. MAIB a răspuns cu câteva acțiuni destul de concrete, însă pe termen scurt. Banca are în prezent programe de lungă durată pentru a satisface nevoile clienților și a face față noii situații?**

“A răsturnat” e bine spus. Situația cu care se confruntă acum 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 și să le modificăm radical, iar existența unui plan B, dar chiar și C este de la sine înțeles. Anul acesta problemele cauzate sectorului economic de către situația 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 întregime, și agricultura, în particular, pe linia de plutire. Noi ca bancă 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 creditare pentru agenții economici, iar guvernul, în paralel, a anunțat compensarea acestor dobânzi. MAIB a mers și mai departe și și-a anunțat disponibilitatea să examineze individual cu fiecare client impactul acestei crize și să ofere posibilitatea reeșalonării creditelor. În continuare monitorizăm foarte și foarte atent evoluțiile, ținem strâns legătura cu clienții noștri și ne vom implica în măsura posibilităților. În același timp, înțelegem cu toții că trecem printr-o perioadă nemaicunoscută de generațiile în viață, deci va trebui să ne înarmăm cu răbdare și să acționăm cu vigilență pentru a depăși această stare de lucruri.

## **Businessul și societatea se schimbă rapid și profund. Cum anticipați evoluția sistemului bancar în general și în Republica Moldova în special în acest context?**

E bine cunoscut că din 2015 înapoi sistemul bancar a trecut prin reforme foarte 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 pandemiei ne putem aștepta și la un proces de consolidare în sistemul bancar. Respectiv ne putem aștepta la fuziuni sau preluări în sistemul bancar. Moldova Agroindbank are în plan o eventuală extindere sau preluare?**

Despre stabilitatea planurilor în această perioadă am vorbit mai sus și rămâne valabil și pentru această întrebare. Dar ca să fiu mai specific voi menționa că deși provocările întotdeauna vin cu oportunități, vigilența și analiza profundă sunt principii cheie atunci când decizi dacă să valorifici sau nu oportunitățile 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 criză achiziția unui agent important din sectorul microfinanciar de la noi, iar acum decizia a rămas pe stand-by.



**MAIB nu intenționează să se extindă, dar nu excludem în totalitate o astfel de variantă.**

## **Câțiva ani în urmă chiar anunțați că MAIB planifică o extindere regională. Prima piață menționată era România. Ce s-a întâmplat cu aceste planuri?**

Este un plan pe termen lung, realizarea căruia depinde de o serie de factori, pe de o parte. 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 aceasta cu care încă ne mai confruntăm, companiile își revăd viziunile, strategiile. Multe se vor schimba.

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

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 prin consilierea necesară, prin schimbul de experiență, prin propriul exemplu.

Cât despre a face față concurenței în contextul în care ați pus întrebarea, mai întâi de toate amintesc că MAIB are investitori străini de forță – Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare, Horizon și Invalda INVL. Toate reformele care au loc acum pe plan operațional – tehnologizare, centralizare, automatizarea proceselor, accent pe rapiditatea și calitatea serviciilor – toate sunt susținute puternic 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 spargerea din vara anului 2019 de la o filială a MAIB, ați 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?**

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 din care au avut de suferit atât clienții, cât și banca. Am fi putut să punem în capul mesei contractul pe care-l aveam cu deținătorii de casete de siguranță și să nu alocăm nici un fel de compensație. Noi am ales să trecem peste prevederile contractului și să alocăm până la jumătate de milion de lei fiecărui client păgubit. Ne-am asumat riscuri luând o astfel de decizie? Da, evident. Dar am contat pe corectitudine și contăm în continuare. În mare parte, decizia noastră a fost primită pozitiv de clienții păgubiți și acest lucru ne bucură. Avem însă și o situație de conflict, dar contăm în continuare pe o finalitate a anchetei, iar în cazul în care vor fi decizii în instanță, le vom respecta. Referitor la acuzațiile pe care le-ați menționat, în contextul casetelor de siguranță când nu există o confirmare documentată a bunurilor, sumelor deținute, astfel de promisiuni nu puteau fi făcute.

### **Cum a avansat investigația jafului din anul trecut? Ce puteți spune fără a prejudicia ancheta?**

MAIB a cooperat foarte strâns cu organele de anchetă de la bun început și își menține deschiderea și până în prezent. Din păcate, deși nu e corect să spun așa pentru că e un lucru normal ca să existe secretul anchetei, dar informații privind evoluția investigației, altele decât cele care 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 și ce se va întâmpla cu actele de filantropie din partea băncii?**

Nu am stat niciodată să analizez, dar mi-a trecut acum prin minte ideea că s-ar putea să fim unii din primii agenți economici de la independență încoace care au promovat insistent necesitatea implicării businessului în dezvoltarea comunității. 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 până într-acolo încât astăzi implicarea companiilor în acțiuni de responsabilitate socială a devenit un trend 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 să spun cu siguranță că vom continua propriul nostru proiect de educație financiară MAIB Studio Avanti. Ne dorim ca și celelalte să continue în măsura necesităților sau să fie actualizate, unde este necesar,

mă refer la Burse de Merit, proiectele Junior Achievement, dar decizia în cadrul acestora nu ne aparține nouă în exclusivitate - mai sunt și alți co-parteneri.

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

Cred că schimbarea în preferințele clienților este evidentă, mai ales că a fost impusă de specificul situației pandemice: online-ul a fost și este la mare căutare și am făcut tot posibilul ca să digitalizăm cât mai mult serviciile noastre în așa fel ca 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 la perioada pandemică produse și servicii digitale, dar anume situația aceasta 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 și șirul poate continua.

*Suntem în proces de testare a așa zisului conveier creditar.*

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.

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

Cuvântul cheie aici e "pare". Platformele pe care le-ați menționat nu sunt mai ieftine ca platforma MAIB de e-commerce. Dacă e să ne uităm la prețul per tranzacție, atunci acestea sunt mai scumpe. În plus, condițiile oferite de MAIB sunt mai favorabile și 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 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 6 luni, dar asta face parte din politica noastră de management al riscurilor. Celelalte 2 platforme, pentru a se asigura de riscuri, impun anumite limite la primirea banilor, suma minimă pe care o pot extrage fiind de 300-400 dolari, și 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 aceasta 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 și depozitul până la 5% și perioada de reținere a lui - până la 3 luni. Sunt instrumente și instrumente, trebuie analizate la rece și alese cele mai optime.

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

Basel III nu are tangență directă cu businessul 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 businessul, nici societatea nu erau pregătite

pentru schimbare, lucru cumva firesc dat fiind că și băncile au trecut prin aceste procese cu o mare rapiditate și au trebuit 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 s-au obișnuit cu ele.

**A acționarii MAIB au decis pe 24 iulie 2020 să amâne decizia privind plata dividendelor pentru 2019. Totodată, autoritățile (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?**

Cred că soluția optimă a fost identificată chiar de către acționari, în contextul în care recomandarea Băncii Naționale a fost să ne abținem de la plata dividendelor. Acționarii MAIB au decis amânarea, după cum bine ați spus, și nu anularea plății dividendelor. Respectiv, vom reveni la acest subiect de îndată ce vom avea o claritate în privința evoluției situației. Da, MAIB a înregistrat suficient profit în 2019 pentru a-și permite să achite dividende acționarilor, dar situația cu care ne confruntăm în 2020 impune multă prudență. Deja după Adunarea generală a acționarilor a devenit clar cât de critică este situația în agricultură, iar acesta este 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, luând această decizie.

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

Am avansat destul de mult cu construcția noului sediu. Ținând cont de complexitatea proiectului și de specificul procesului de construcție, credem că va fi finalizat în 2021.

**Vă mulțumesc!**

*Profil: Serghei Cebotari, 56 de ani*

*Președintele Comitetului de Conducere al Moldova Agroindbank din iulie 2013. Activează în cadrul băncii din anul 1995, în 2002 fiind numit în funcția de vicepreședinte, iar în iulie 2012 - de prim-vicepreședinte al Comitetului de Conducere al băncii.*