

The background of the cover is a stylized illustration of a bridge with a dark grey steel truss structure. Yellow stars are arranged in a circular pattern around the central text. The bridge deck is shown with yellow and red lane markings receding into the distance. Teal-colored railings are visible on the sides of the bridge.

raport
anual
2022

construind
poduri spre Europa



Pe copertă și pe această pagină:

Reprezentare artistică a podului feroviar Eiffel peste râul Prut, construit de Gustave Eiffel, inaugurat în 1877.

În prezent conectează Moldova cu România, țara membră a Uniunii Europene

În 2022, Moldova a primit statutul de țară candidată la Uniunea Europeană. Legăturile economice, de afaceri, politice și culturale cu Europa devin din ce în ce mai prezente în Moldova în fiecare zi. La rândul său, **maib** ajută multe companii moldovenești să-și creeze legături în Europa, să-și consolideze și să-și dezvolte afacerile, să devină mai competitive și mai profitabile. Prin numeroasele sale oferte de servicii, **maib** îi ajută pe moldovenii care lucrează în Europa să mențină legăturile economice și personale cu țara.

cuprins

4	Maib scurtă prezentare	99	perspective pe termen scurt
8	scurt istoric	100	perspective pentru 2023
9	indicatorii pentru anul 2022	102	planuri strategice
10	indicatori financiari cheie	103	guvernanta
11	indicatori operaionali cheie	106	responsabilitățile consiliului băncii
12	performanța financiară	107	consiliul băncii
17	indicatori cheie de performanță	109	comitetele consiliului băncii și responsabilitățile acestora
18	evenimente cheie	110	comitetul de numiri și remunerare
25	sustenabilitatea la maib	111	raportul comitetului de audit
27	rezumatul gestionării riscurilor	112	raportul comitetului de risc
29	mesajul Președintelui Consiliului	114	comitetul de conducere - prezentare de ansamblu
30	mesajul Președintelui Comitetului de Conducere	115	comitetul de conducere
33	Republica Moldova în cifre	117	declarația privind responsabilitățile membrilor consiliului băncii
34	situația la nivel de țară	119	raportul membrilor consiliului băncii
36	contextul macroeconomic	122	angajamentul acționarilor
40	performanță și strategie	123	responsabilitatea social corporativă, filantropie și sponsorizare
41	strategia și modelul de business	128	audit intern
43	divizia de business retail	129	managementul riscurilor
58	divizia IMM	134	divizia risc și conformitate
71	divizia corporativă	137	principalele riscuri și incertitudini
79	departamentul Tehnologii Informaționale	145	declarații de continuitate și viabilitate
83	ecosisteme	146	date financiare selective
87	resurse umane	148	glosar
90	viziunea agile	150	declarația non-financiară consolidată
94	operațiuni și logistică		
96	investiții și servicii de brokeraj		
97	maib leasing		
98	moldmediacard		



Maib scurtă prezentare



Grupul maib este constituit din BC „MAIB” S.A. („**maib**” sau „Banca”) ca societate mamă și companiile sale fiică: OCN „MAIB-Leasing” SA (**maib leasing**) și „Moldmediacard” SRL („Moldmediacard”).

În paginile prezentului raport facem referire la:

- **Grupul maib**, vorbind despre bancă și companiile sale fiică;
- **maib**, referindu-ne la Bancă.

Maib este cea mai mare bancă din Moldova și liderul sectorului bancar din Moldova. Este o bancă comercială care acordă împrumuturi întreprinderilor și persoanelor fizice, acceptă depozite, menține conturi curente, oferă soluții de plată pentru întreprinderi și persoane fizice. **Maib** investește fonduri proprii și are un serviciu de brokeraj. Are 2 subsidiare – o companie de leasing și o unitate de procesare a cardurilor. Singura sa orientare geografică este Moldova.



lider

Maib deține o poziție de lider clară în aproape toate segmentele pieței bancare din Republica Moldova

cotele de piață

total active	32.7%	#1
total credite	37.2%	#1
total depozite	33.0%	#1
credite persoane fizice	31.4%	#1
credite întreprinderi	40.7%	#1
depozite persoane fizice	34.6%	#1
depozite întreprinderi	31.0%	#1

Cote de piață / poziția* la 31 decembrie 2022

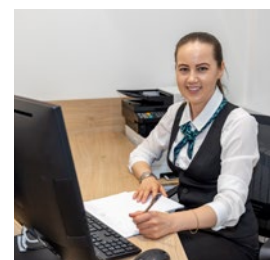
Baza de clienți

Maib are o bază vastă de clienți, de peste 985 mii, inclusiv persoane fizice, întreprinderi și alte organizații.

retail	IMM	corporate
955 mii clienți	30 mii clienți	478 clienți
• Lider de piață pe segmentul de depozite • Banca lider în rândul clienților premium • Poziții puternice în rândul clienților de retail de masă • Extinderea constantă a volumului de afaceri	• Lider emergent în segmentul IMM-urilor • Focus puternic pe câștigarea unei cote de piață în acest segment • Segmentul cu cea mai mare creștere din portofoliul băncii	• Au stabilit relații de afaceri cu mulți dintre clienții corporativi cheie din Moldova • Ofertă deversificată de produse • Cota de piață estimată - aproape 50% din clienții corporativi din Moldova

Angajați

La **maib** lucrează 2.812 de persoane, dintre care 2.430 angajați efectivi. Este unul dintre cei mai mari angajatori privați din țară.



rețeaua de distribuție

Rețeaua de distribuție **maib** are o prezență atât fizică, cât și digitală.

Are 110 sucursale și agenții, 321 de bancomate și aproape 12,774 de POS-terminals pe tot teritoriul Moldovei.

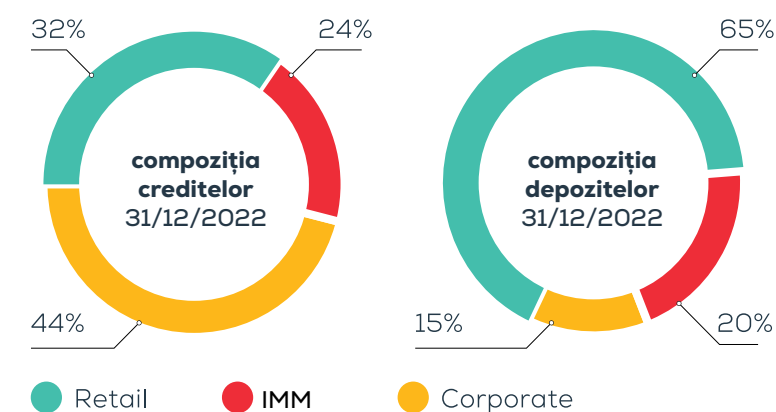
	#1	#1	#2
			
maib	321	12.8k	110
concurrent 1	263	8.9k	160
concurrent 2	212	7.5k	71
concurrent 3	61	1.7k	20

Sursa: BNM, la situația din 31 decembrie 2022

Principalele segmente de business

Maib se finanțează în principal prin depozitele pe care le atrage de la clienți și prin fonduri proprii. În 2021 a contractat un împrumut subordonat, primul împrumut de acest gen din sistemul bancar moldovenesc. În 2022 **maib** a contractat cea de-a doua tranșă a împrumutului subordonat.

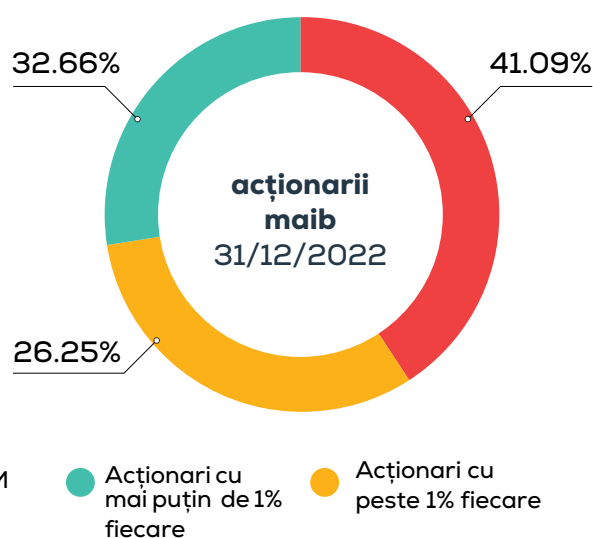
Segmente cheie de activitate



Sursa: registrul de acționari **maib**

Structura acționariatului

Maib are o bază extinsă de peste 3.000 de acționari, formată din investitori profesioniști, întreprinderi și persoane fizice.



Sursa: registrul de acționari **maib**

HEIM Partners Limited este un consorțiu format din BERD, Horizon Capital și Invalda INVL.

scurt istoric

2022

- Sunt lansate primele carduri digitale pentru clienții din Moldova
- CasaHUB și AgricolaHUB se alătură ecosistemului financiar al **maib**
- Instrumentele de plată Apple Pay, Google Pay și Garmin Pay au devenit disponibile clienților **maib**
- Sunt inaugurate Student Lab by ASEM & **maib**, **maib academy** și **maib IT academy**
- În ianuarie **maib** a început transformarea agile
- **Maib** își consolidează poziția pe piața bancară: 37,2% din activele totale ale sistemului bancar
- Este lansat **maib alto**, primul serviciu bancar de clasă premium din Moldova

2021

- Un nou Președinte cu o experiență internațională se alătură Consiliului de administrație - Giorgi Shagidze
- Este aprobată strategia de dezvoltare actualizată, cu o nouă misiune, viziune și noi valori
- Are loc rebrandingul, fiind inițiată actualizarea identității vizuale pe toate suporturile
- A fost lansat DriveHub, platforma digitală dedicată celor interesați de mașini
- **Maib** participă la Moldovan Capital Markets Day la Bursa de Valori din Londra
- **Maib** inaugurează primul său Centru Ipotecar

2020
2019

- **Maib** lansează numărul scurt al Contact Center 1313
- A fost lansată o gamă de produse noi, inclusiv cardurile Gama, LiberCard, cardul Instant
- Prima zonă self-service cu terminale POS instalate în supermarketuri
- Banca este recertificată în conformitate cu standardul pentru managementul securității informației ISO 27001:2017

2018
2012

- În structura de acționari intră HEIM Partners, care a achiziționat pachetul de 41,09% acțiuni a **maib**
- Are loc procesul de rebranding și schimbarea logoului
- Banca își fortifică pozițiile, deținând cota de 26,3% total active, 28,7% la credite, 27,8% la depozite
- Se semnează acordul de parteneriat cu American Express;
- **Maib** devine unul dintre cei mai mari angajatori privați din republică, cu peste 1500 de angajați.

2011
2007

- **Maib** își certifică brandul la nivel internațional și este certificată la conformitate cu ISO 27001:2005 (standardul internațional pentru managementul securității informaționale)
- **Maib** lansează cardurile cu cip VISA și Mastercard
- Este aplicată soluția serviciului Cash-In
- **Maib** lansează serviciul pilot de Internet Banking pentru clienții retail

2006
2000

- **Maib** își concentrează eforturile asupra dezvoltării rețelelor electronice de vânzare a produselor bancare
- Numărul total al clienților depășește cifra de 200 mii persoane fizice și juridice
- Este inaugurată prima companie de leasing din Moldova
- Este inaugurat **maib** Business Center
- **Maib** devine membru al sistemului VISA Internațional
- Este fondată compania fiică Moldmediacard

1999
1996

- Creștere constantă a portofoliului de clienți și a portofoliului de credite
- A fost înregistrat primul logo
- **Maib** este lider în sistemul bancar din Republica Moldova la majoritatea categoriilor

1995
1991

- **Maib** a fost conectată la sistemele internaționale Reuters și SWIFT
- A fost semnat primul acord cu BERD
- **Maib** devine fondatorul Bursei de Valori din Moldova
- În 1991 **maib** obține licența bancară
- A fost fondată Banca Comercială „Moldova Agroindbank” S.A.



indicatorii pentru anul 2022

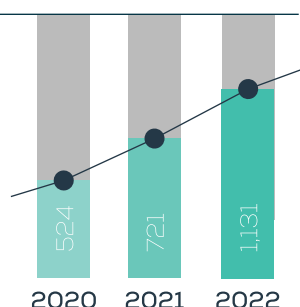
indicatori financiari cheie

Profit net

(milion MDL)

1,131

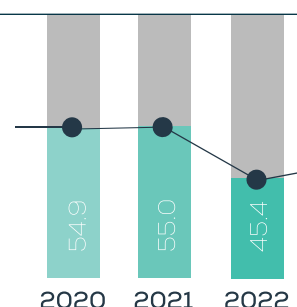
+56.8% anual



Costul venitului

45.4

-9.6 p.p. anual

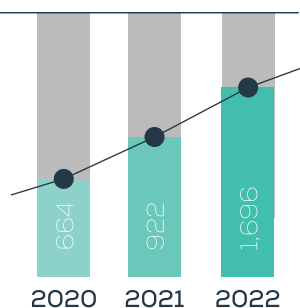


Profit până la deprecieri și impozitare

(milion MDL)

1,696

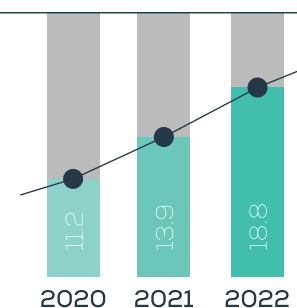
+83.9% anual



ROE

18,8%

+5 p.p. anual

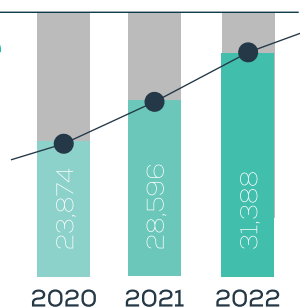


Total depozite

(milion MDL)

31,388

+9.8% anual

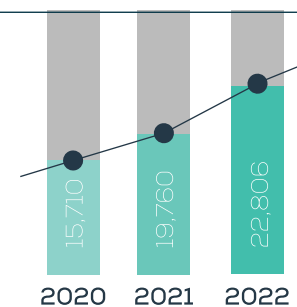


Total credite brute

(milion MDL)

22,806

+15.4 anual

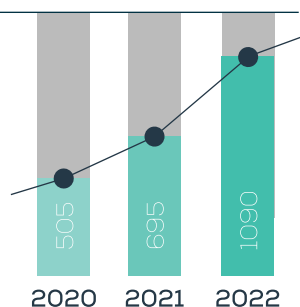


Câștig per acțiune

(MDL)

1,090

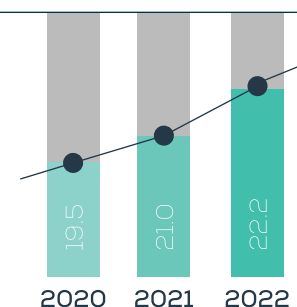
+56.8% anual



Rata totală a fondurilor proprii

22.2

+1.2 p.p. anual



* În februarie 2023, Banca a avut o divizare a acțiunilor 1:100

Sursa: registrul de acționari **maib**

Cifrele curente sunt afișate pe baza divizării înainte de stoc

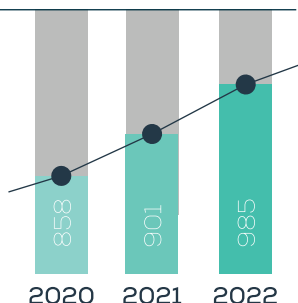
*Datele financiare prezentate se bazează pe situațiile financiare independente ale maib, dacă nu se indică altfel. **Maib** reprezintă aproximativ 99% din profitul net al grupului, pentru indicatorii privind companiile fiică vezi raportul financiar auditat.

indicatori operaționali cheie

Total clienți

985k

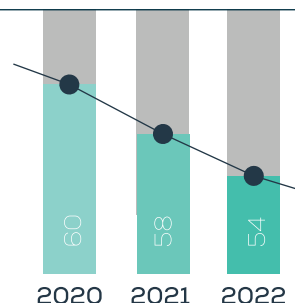
+9.3% anual



Sucursale

54

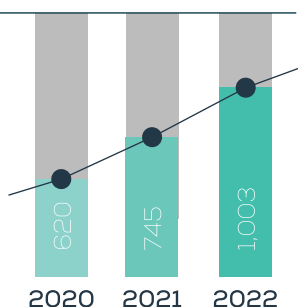
-4 anual



Număr de carduri

1,003k

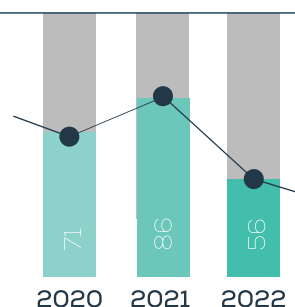
+35% anual



Agenții

56

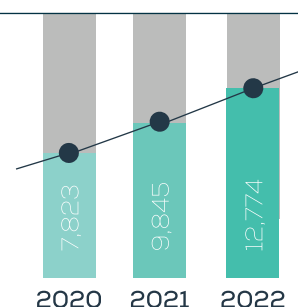
-30 anual



POS terminale

12,774

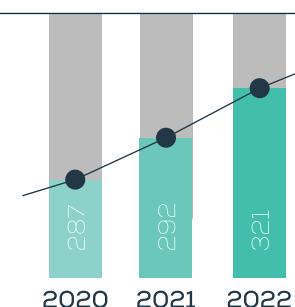
+2929 anual



ATM

321

+29 anual



Total utilizatori maibank

430k

+45% anual

maibank număr de operațiuni

9,363k

x1.6 anual

performanța financiară

Indicatorii P&L pentru 12 luni ale anului 2022

- Profitul net în 2022: 1.131 milioane de MDL (2021: 721,1 milioane de MDL), în creștere cu 56,8% față de anul trecut
- Rentabilitatea medie a capitalului propriu (ROE): 18,8% (2021: 13,9%)
- ROE înainte de pierderile de credit așteptate (ECL): 28,1% (2021: 17,7%)
- Rentabilitatea medie a activelor (ROA): 2,8% (2021: 2,1%)
- Raportul cost/venituri: 45,4% (2021: 55,0 %)
- Costul riscului (la sfârșitul anului): 1,70% (2021: 0,46%)
- Marja netă a dobânzii (NIM): 5,7% (12 luni ale anului 2021: 4,1%)
- Profitul trimestrial de bază per acțiune (EPS): 1.090 MDL (12 luni ale anului 2021: 695 MDL)



Cota de piață la 31 decembrie 2022:

- Cota de piață a activelor totale constituia 32,7%, în creștere cu 1,4 p.p. față de anul trecut
- Cota de piață a totalului creditelor constituia 37,2%, în creștere cu 2,3 p.p. față de anul trecut
- Cota de piață din totalul depozitelor a atins 33,0%, în creștere cu 1,3 p.p. față de anul trecut



Bilanțul la 31 decembrie 2022

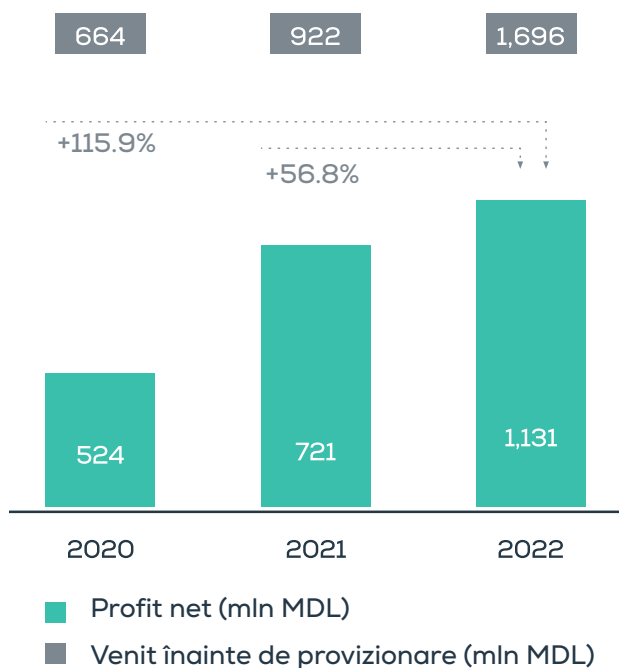
- Total active: 43,031 milioane MDL (2021: 37,197 milioane), în creștere cu 15,7% față de anul precedent
- Credite și împrumuturi către clienți (brut): 22,806 milioane MDL (2021: 19,760 milioane), în creștere cu 15,4% față de anul precedent
- Rata creditelor nete la depozite: 68,6%, în creștere față de 65,3% anul trecut
- Creditele neperformante au constituit 2,82%, în scădere de la 4,2% față de anul trecut
- Acoperirea NPL ECL și ratele totale de acoperire ECL s-au situat la 198,6% și, respectiv, 5,6% la 31 decembrie 2022, față de 133,2% și 5,5% la 31 decembrie 2021
- Totalul depozitelor clienților 31,4 miliarde MDL, cu 9,8% mai mult față de anul trecut
- Rata de adecvare a capitalului Băncii și capitalul Tier 1 au fost de 22,2% și, respectiv, 20,2%



Un nou an profitabil pentru maib

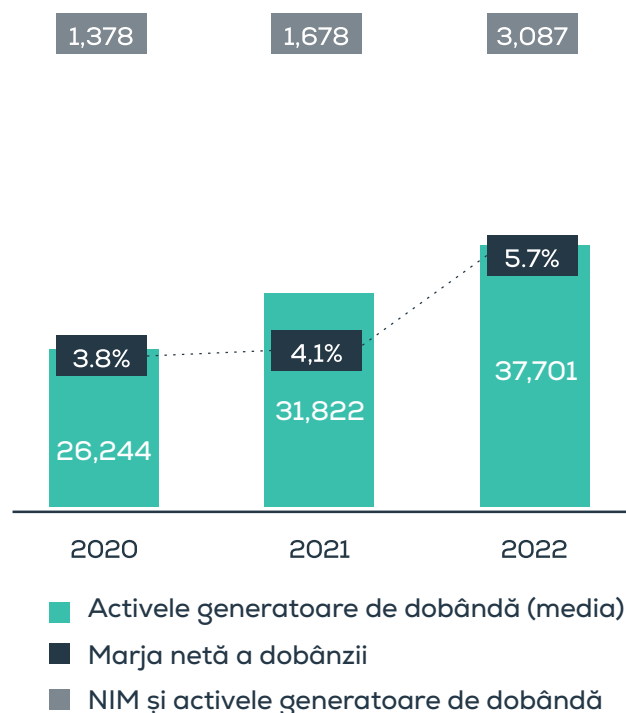
Maib a generat un **profit net** de 1.130,9 milioane MDL în 2022, în creștere cu 56,8% față de anul trecut. Această creștere a fost determinată de performanța puternică a tuturor liniilor de afaceri, cu o creștere pronunțată a venitului net din dobânzi. Drept urmare, Banca a obținut o profitabilitate robustă, cu un ROE și ROA de 18,8% și 2,8% în 2022.

Profit net și venit preconizat



Sursa: situațiile financiare ale **maib**

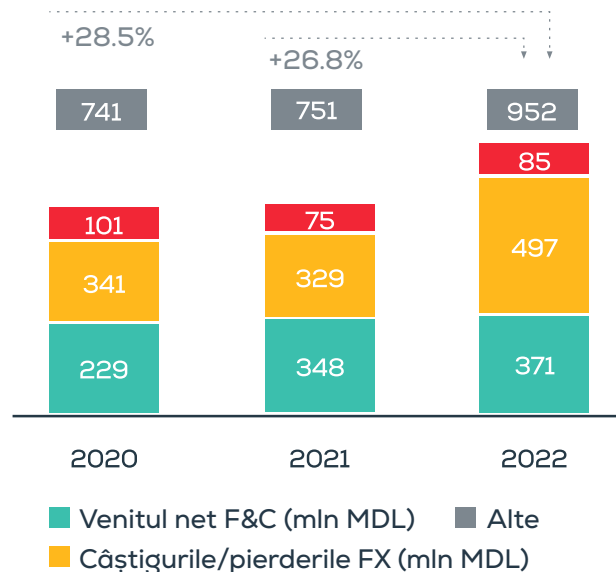
Marja netă a dobânzii și soldul activelor generatoare de dobândă



Majorarea marjei nete din dobânzi conduce la creșterea profitabilității

Creșterea **NIM** de 1,6 puncte procentuale față de anul precedent a fost determinată în principal de creșterea soldului și randamentului activelor generatoare de dobândă, în special, creditelor acordate clienților, titlurilor de stat și rezervelor obligatorii la BNM, parțial compensate de creșterea costului finanțării. Pe parcursul anului BNM a majorat rata de bază de la 6,5% până la 21,5% în august 2022. Deși această creștere nu a afectat în mod direct ratele dobânzilor la credite și depozite, ea a determinat creșterea randamentelor pe parcursul anului. **Maib** a beneficiat de majorarea marjei nete de dobândă și a înregistrat o creștere substanțială a veniturilor din dobânzi.

Venituri neafecte dobânzilor



Sursa: situațiile financiare ale **maib**

Îmbunătățirea eficienței operaționale

Cheltuielile operaționale ale maib au crescut cu 23,7% anual. Aceasta a fost sub nivelul ratei inflației în medie de 28% pentru 2022. În general, cheltuielile operaționale au crescut, inclusiv costurile aferente personalului pentru a menține competitivitatea pe piață. Accentul principal al Băncii a fost pe eficiența operațională și am obținut o **îmbunătățire semnificativă a raportului cost-venit** – de la 55,0% în 2021 la 45,4% în 2022 (anual).

Gestionarea proactivă a riscului de credit

Costul riscului la maib a constituit 1,7% în 2022 comparativ cu 0,5% în 2021, influențat de o abordare prudentă a mediului economic incert. Decizia **maib** de a aborda cu prudență riscul de credit al portofoliului a rezultat din luarea în considerare a unui număr mare de factori externi (prețuri mari la energie, presiuni inflaționiste, perturbări în lanțurile de aprovizionare, deficit comercial) care contribuie la incertitudinea economică. În timp ce calitatea portofoliului s-a deteriorat marginal, abordarea proactivă prudentă a **maib** a dus la o creștere a costului riscului.

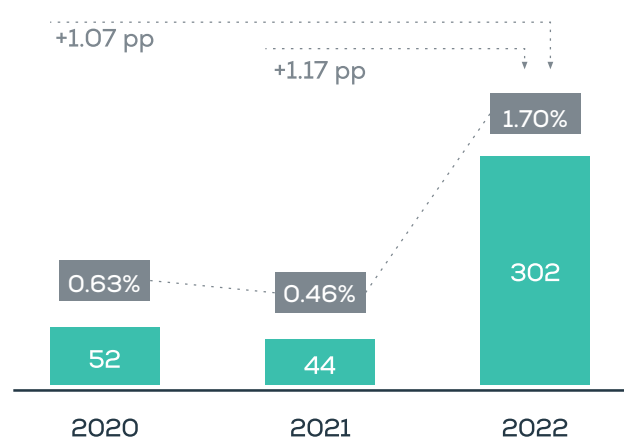
Această abordare a riscului de credit a fost aplicată atât clienților retail, cât și celor business, pe bază individuală și colectivă. Banca a analizat cu atenție portofoliul de clienți pentru o serie de semne de avertizare timpurie, a restructurat expunerile clienților business cu o expunere ridicată în sectorul energetic. Ca urmare a acestui exercițiu, au fost depistați factori declanșatori ai creșterii riscului de credit

pentru un grup de clienți. Aceste împrumuturi au fost transferate în categoria 2 (expuneri cu o creștere semnificativă a riscului de credit de la clasificarea inițială), precum și revizuirea ipotezelor către scenarii mai prudente pentru clienții evaluați individual. Costul de bază al riscului a rămas stabil.

Rata creditelor neperformante (NPL) a scăzut semnificativ de la 4,2% în 2021 la 2,8%, reflectând o redresare substanțială a creditelor neperformante asigurate complet, efect parțial compensat de creșterea creditelor reclasificate în categoria 2 ca urmare a incertitudinii economice crescute.

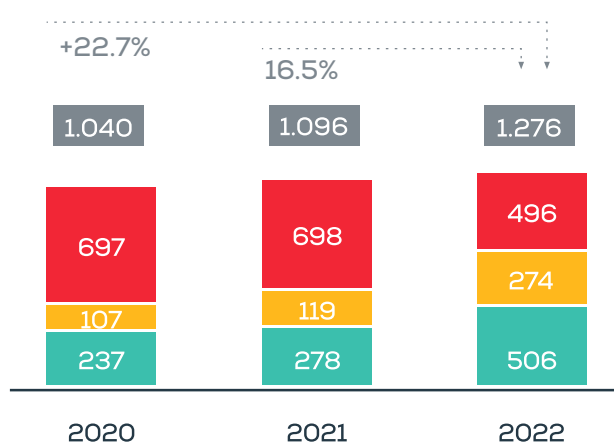
Banca revizuieste constant ipotezele de bază privind previziunile utilizate în modelele ECL și impactul potențial al acestora asupra calității portofoliului, lichidității și adecvării capitalului. Scenariile de stres de până acum nu au evidențiat un oarecare impact puternic asupra profitabilității, lichidității și nivelurilor de adecvare a capitalului Băncii.

Costul riscului



■ Deprecierea creditelor și a angajamentelor condiționate
■ Costul riscului (mIn MDL)

Rezerva ECL



■ Retail (mIn MDL) ■ IMM (mIn MDL)
■ Corporate (mIn MDL)

Sursa: situațiile financiare ale **maib**

Maib și-a menținut poziția de lider în domeniul creditării

Maib și-a consolidat poziția de lider pe piața de creditare până la 37,2% în 2022, de la 34,9% în 2021, cu creșteri ale cotei de piață pe toate segmentele. La 31 decembrie 2022 **portofoliul brut de credite** a ajuns la 22.8 miliarde MDL, în creștere cu 15,4% față de anul precedent. În domeniul creditării **retail**, în pofida factorilor de risc (presiuni inflaționiste, rate mai mari la dobânzi cauzate de politica monetară mai restrictivă, prețuri ridicate la energie și gaze, introducerea unei legislații privind creditarea responsabilă) **maib** și-a extins cota de piață atât la creditele de consum, cât și la creditele ipotecare. În ceea ce privește creditele ipotecare, **maib** a înregistrat o creștere cu 2.0 p.p. a cotei de piață pe parcursul anului.



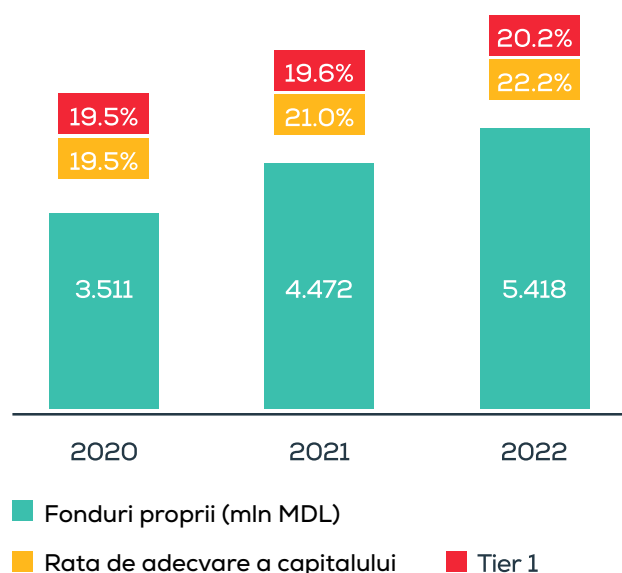
Portofoliul de depozite: o creștere semnificativă a portofoliului Retail

Portofoliul de depozite al clienților a constituit 31.4 miliarde MDL la 31 decembrie 2022, în creștere cu 9,8% față de anul precedent. Creșterea anuală a portofoliului de depozite a reflectat oferta avantajoasă a ratelor dobânzii **maib** și nivelul înalt de încredere din partea clienților. Creșterea portofoliului depozitelor retail a fost una semnificativă, ajungând la 20.5 miliarde MDL la sfârșitul anului 2022. Totodată în lunile martie și aprilie 2022 odată cu începerea războiului din Ucraina, ne-am confruntat cu un reflux de depozite. Ulterior, începând cu trimestrul III 2022, portofoliul de depozite s-a recuperat complet, înregistrând creștere semnificativă în trimestrul IV 2022.

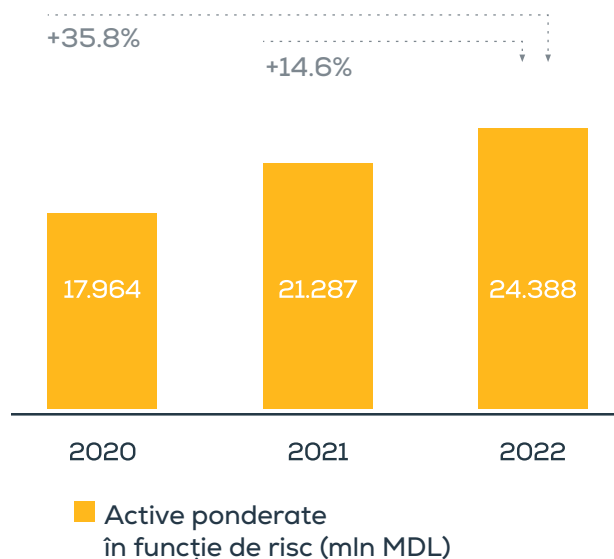
Maib continuă să își consolideze poziția capitalului

Rata de adecvare a capitalului (CAR) și **Tier 1** se situau la **22.2%**, respectiv **20.2%**, la 31 decembrie 2022, fiind cu mult peste cerințele minime. Totodată, **activele ponderate la risc** ale Băncii au ajuns la 24,4 miliarde MDL, în creștere cu 14,6% față de anul trecut.

Fonduri proprii

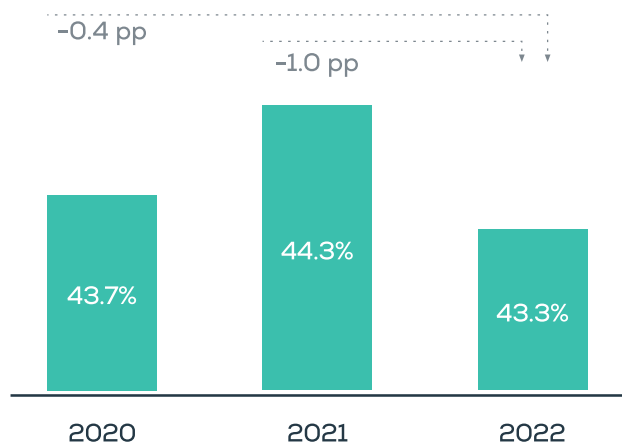


Active ponderate in funcție de risc

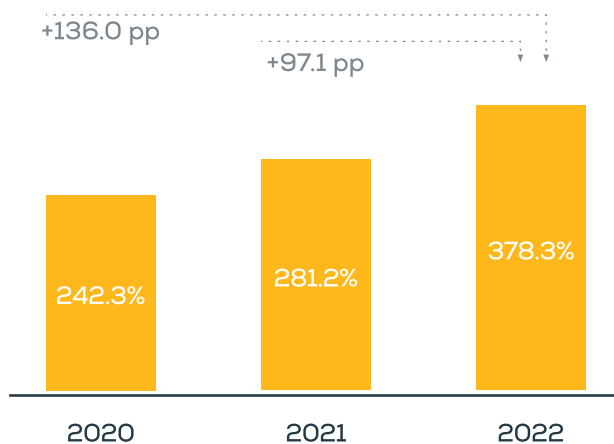


Sursa: situațiile financiare ale **maib**

Lichidități curente



Rata de acoperire a lichidităților



Sursa: situațiile financiare ale **maib**

indicatori cheie de performanță

Profitabilitate

1,131 mln MDL	18.8%	5.7%	45.4%
2021: 721 mln MDL	2021: 13.8%	2021: 4.1%	2021: 55.0%
Profit Net	ROE	Marja netă a dobânzii	Raportul cost/venituri

Active și pasive

15.4%	2.8%	198.6%	37.2%	68.6%
2021: 25.8%	2021: 4.2%	2021: 133.2%	2021: 34.9%	2021: 65.3%
Creșterea portofoliului de credit	NPL	Acoperirea NPL	Cota de piață la credite	Credite/ depozite

Capital și lichidități

20.2%	22.2%	43.3%
2021: 19.7%	2021: 21.1%	2021: 44.3%
Rata fondurilor proprie de nivel 1	Rata totală a fondurilor proprie	Lichiditatea curentă

Nefinanciare

57	88%	430,000 utilizatori	45.434%
2021: 52	2021: 86%	2021: 297,000	2021: 34%
NPS (Net promoter score)	Implicarea angajaților	Utilizatori maibank	DAU/MAU %

evenimente cheie

Maib implicată în asistența umanitară pentru refugiații ucraineni

În luna februarie, la începutul războiului, **maib** a anunțat că va dona o sumă estimativă de 10 milioane MDL fondului de asistență pentru refugiații ucraineni din Moldova. În plus, **maib** a fost partener al Agenției ONU pentru Refugiați în misiunea sa umanitară. Ca parte a

parteneriatului, **maib** a emis și distribuit carduri bancare refugiaților. Acest lucru a permis beneficiarilor să-și țină banii în siguranță și să acceseze produse financiare, precum și numerar pentru nevoile lor de zi cu zi.

10 000 000 MDL

donation from **maib** to Refugee
support fund in 2022

Apple Pay, Google Pay și Garmin Pay sunt disponibile clienților maib

În aprilie, clienții **maib** au început să folosească **Apple Pay** pentru plăți contactless folosind doar telefonul mobil. În plus, Apple Pay poate fi folosit și pentru a efectua plăți în aplicații de pe Apple Watch. Apple Pay este utilizat pe scară largă pentru plăți în întreaga lume. **Maib** este mândră să fie una dintre cele trei bănci din Moldova care a introdus Apple Pay clienților săi. Comoditatea suplimentară a Apple Pay este un

pas important pentru **maib** în strategia sa de a deveni mai relevantă pentru clienții săi și de a crea un nou nivel al experienței clienților. Pe parcursul aceleiași luni, **maib** a pus și Garmin Pay la dispoziția clienților săi. În august, **maib** a reușit să pună la dispoziția clienților săi și Google Pay, în acest fel facilitând plățile digitale cu toate tipurile de dispozitive.



 **Pay**

 **Pay**


GARMIN PAY™

Încă două ecosisteme inovatoare lansate de maib

În aprilie **maib** a lansat **CasaHub**, o platformă digitală dedicată pieței imobiliarelor, unde cei interesați își pot găsi o locuință, în timp ce vânzătorii și intermediarii își pot plasa imobilele și își pot promova serviciile. Lansarea **CasaHub** este o parte cheie a strategiei digitale **maib** pentru a deveni orchestratorul ecosistemelor financiare. Platforma are ca scop facilitarea tranzacțiilor imobiliare în Moldova. Monetizarea ecosistemului are loc din generarea de lead-uri a potențialilor debitori ipotecari.

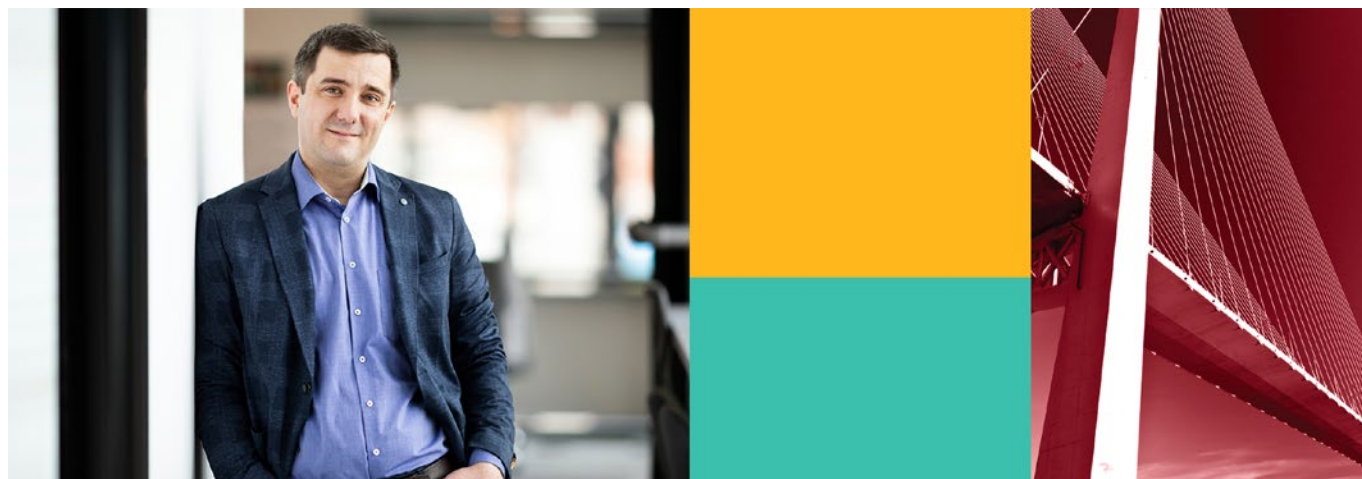
În al treilea trimestru a fost lansat **AgricolaHub**, un ecosistem digital destinat fermierilor și comercianților de produse agricole, mașini și echipamente. **AgricolaHub** are scopul de a răspunde nevoilor celor care lucrează în sectorul agricol și în domeniile conexe, oferind o gamă de facilități reunite pe o singură platformă.



Maib anunță numirea unui nou director financiar

În februarie, Consiliul **maib** l-a numit în funcție pe Macar Stoianov, Director Financiar al **maib** și Vicepreședinte al Comitetului de Conducere. El este responsabil pentru toate domeniile financiare ale Băncii, inclusiv planificarea financiară, raportarea și contabilitatea, trezoreria, gestionarea activelor și pasivelor și relațiile cu instituțiile financiare. Candidatura sa a fost ulterior aprobată în noiembrie

2022 de BNM. Anterior aderării la echipa **maib**, Macar Stoianov a activat la McKinsey, companie lider în consultanță de strategie globală. Complementar, deține un MBA la Vlerick Business School, MSc și BA la Academia de Studii Economice din București, România, Managementul Riscului Financiar (FRM) de la GARP și este titular CFA charter.



Maib semnează un acord de finanțare de 50 de milioane de euro de la BERD pentru a-și consolida baza de finanțare

Un pachet de finanțare de 50 de milioane EUR oferit de Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) pentru **maib** în susținerea economiei naționale în fața războiului din Ucraina a fost semnat în mai 2022, la reuniunea anuală a BERD de la Marrakech, de către Giorgi Shagidze, Președintele maib, și Francis Malige, Directorul general al BERD pentru instituțiile financiare. Primul împrumut constă în 35 de milioane EUR ca parte a Cadrului de reziliență și mijloace de trai al BERD, destinat susținerii țărilor și companiilor afectate direct sau indirect de războiul din Ucraina. Pachetul financiar va consolida și

diversifica baza de finanțare a **maib** pentru susținerea afacerilor locale. Al doilea împrumut de 15 milioane EUR extinde participarea **maib** la linia de credit EU4Business-BERD destinată finanțării întreprinderilor mici și mijlocii (IMM-uri).

Linia de credit EU4Business-BERD este susținută de granturile UE și de asistența gratuită pentru debitori. Conform acordului, **maib** va sprijini clienții IMM să-și modernizeze produsele și serviciile în conformitate cu standardele UE, să crească competitivitatea la nivel local și să profite de oportunități comerciale internaționale.



Primele echipe agile au început să lucreze în noul stil

În luna mai au fost lansate **primele echipe agile**. După o lună, timp în care aproximativ 70 de angajați au fost instruiți de către experți și consultanți internaționali, angajații **maib** au pus în practică tehnicile agile din domeniile lor de activitate. Aceștia au deja foaia de parcurs pentru a lucra la primele produse și servicii care

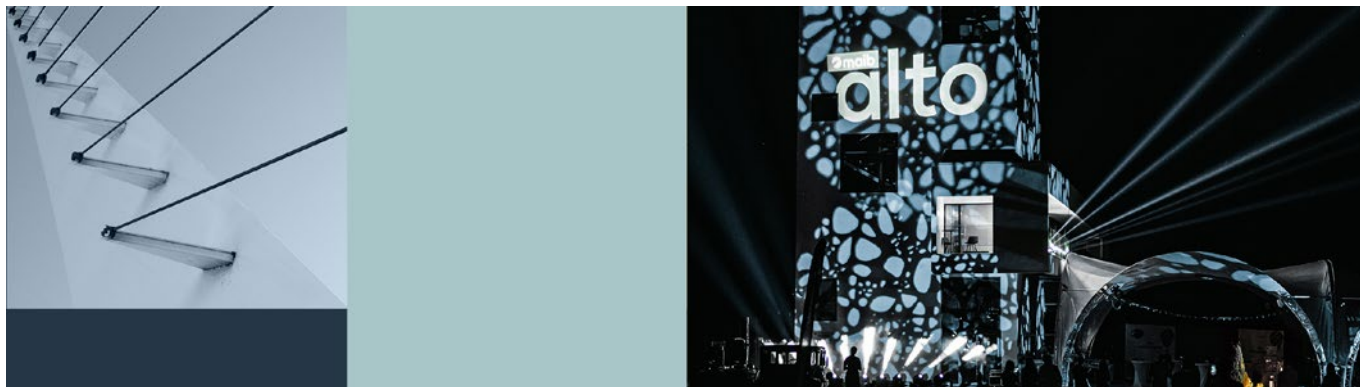
sunt menite să facă viața clienților mai simplă, mai bună și mai mobilă. Primele șapte echipe s-au concentrat pe dezvoltarea de produse pentru segmentele Retail și IMM. Acesta este un prim pas spre o transformare semnificativă pentru **maib** într-un mod de lucru agile.



Noul serviciu bancar premium Alto

În iulie, **maib** a lansat **alto** – serviciul premium-banking, o premieră pentru piața moldovenească. Lansarea serviciului **alto** a început în martie. **Alto** oferă o gamă de beneficii exclusive destinate segmentului de clienți premium, care apreciază confortul și statutul. Clienții **alto** vor beneficia de carduri premium, manager personal, zonă exclusivă de așteptare în sucursale, oferte speciale de călătorie, inclusiv zonă de așteptare VIP în

aeroport, servicii de concierge și asigurare de călătorie, dobândă mai mare la depozite, o linie de credit de până la 350 mii MDL și alte servicii disponibile numai clienților **alto**. Prin **alto**, **maib** a văzut o oportunitate de a aborda nevoile specifice ale segmentului premium. Răspunsul Băncii la nevoile personalizate ale clienților și aspirația către exclusivitate reprezintă dovada loialității brandului.



Maib Academy și Student Lab sunt inaugurate

În august, **maib** a inaugurat un centru de formare specializat care face parte din **maib academy**. **Maib** se angajează să investească în capitalul său uman. Instruirea și dezvoltarea sunt luate în vedere pentru a construi un avantaj competitiv durabil pentru **maib** pe piața bancară din Republica Moldova. Este, de asemenea, un instrument esențial în atragerea de talente, permițând **maib** să atragă și să rețină angajați de calitate, pentru mulți dintre care dezvoltarea profesională este o prioritate. **Maib academy** este concepută pentru a atinge aceste obiective și este un pas important în transformarea **maib**. În cadrul **maib academy**

o gamă largă de cursuri de formare sunt oferite angajaților **maib**. Acestea acoperă orice domeniu, de la tehnici de vânzări la limba engleză și de la management de proiect la SQL și alte domenii funcționale. Ulterior, în septembrie, **maib**, în parteneriat cu ASEM, a inaugurat Student Lab. Spațiul reprezintă o simulare exactă a unei sucursale bancare reale, fiind amplasată în incinta ASEM, unde studenții vor face lecții practice legate de activitatea bancară. Student Lab este un „laborator bancar” dotat cu instrumente și aplicații moderne utilizate zilnic în sucursalele **maib**. Astfel, tinerii vor avea ocazia să testeze servicii



Maib a participat la forumul Moldova - România: Capital Bridges

Pe 13 septembrie, **maib** a participat la forumul Moldova - România: Capital Bridges din București. Acest eveniment a fost organizat de **maib** în parteneriat cu Bursa de Valori București, WOOD&Co. și Raiffeisen Bank International. Forumul a vizat investitorii și companiile românești și internaționale pentru a evidenția oportunitățile prezentate de economia robustă a Republicii Moldova, climatul de afaceri îmbunătățit și statutul de candidat

UE recent dobândit. Printre speakerii principali ai evenimentului menționăm Prim-ministrul României, Nicolae Ciucă, care a salutat-o călduros pe omoloaga sa, Prim-ministra Moldovei, Natalia Gavriliță. Președinta BERD, Odile Renaud-Basso, a menționat în discursul său dedicația puternică pentru reforme în Moldova, subliniind angajamentul maib față de cele mai înalte standarde de guvernanță corporativă.



Managementul maib se înscrie în Programul de Dezvoltare a Leadershipului oferit de Stanford GSB

În septembrie 2022, **maib** a semnat un acord cu Stanford Graduate School of Business Executive Education pentru a eleva competențele a aproximativ 60 de top și middle manageri **maib**. Lansat în octombrie, programul a fost o călătorie de învățare online de trei luni, concentrată pe strategie, leadership și cultură organizațională. Programul a expus managementul **maib** la idei noi, a provocat gândirea convențională și a sprijinit liderii într-o călătorie de învățare colaborativă și practică, care a stimulat învățarea durabilă și un nou mod de leadership în **maib**. Subiectele cheie ale programului sunt Leadership

Strategic, managementul schimbării culturii organizaționale și proiectarea organizațiilor pentru stimularea creativității și inovării, scalarea excelenței prin talent și cultură. În plus, ca parte a Programului de Leadership, **maib** a delegat același grup de manageri la o sesiune de lucru strategică la Amsterdam, organizat împreună cu o companie de top în consultanță strategică, urmat de vizite și discuții cu bănci globale de top, inclusiv ING, ABN Amro și Rabobank. Evenimentul s-a concentrat pe tendințele din domeniul bancar global de astăzi și pe provocările emergente din viitorul apropiat.



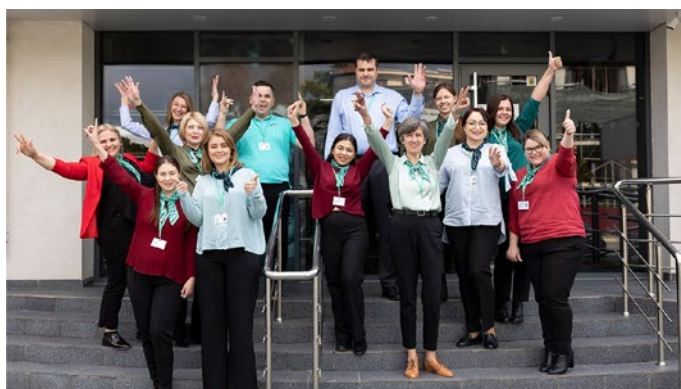
Maib continuă transformarea sucursalelor aliniindu-le la noua identitate

În 2021, **maib** a început transformarea sucursalelor pentru a le alinia la noua sa identitate. Sucursalele au continuat să fie transformate pentru a reflecta angajamentul de a fi centrați pe client, prezentând un nou model operațional de deservire și o nouă identitate vizuală. Designul inovator al sucursalelor își propune să creeze un mediu primitor și confortabil pentru clienți, cu accent pe culori, pozitivitate și transparență.

Prin sucursalele sale renovate, **maib** își propune să ofere asistență personalizată, rapiditate și o experiență de deservire de înaltă calitate, clienții având la dispoziție cele trei zone de

deservire specializate: Zona Self service - pentru tranzacții independente, Zona tranzacțională - pentru tranzacții multiple simplificate și Zona de consultare - pentru luarea deciziilor personalizate. Implementarea noii strategii **maib** decurge din dorința de a fi mai centrată pe client, rezultând în crearea de soluții inteligente prin transformarea aspectului și modului de operare a sucursalelor.

În 2022, 26 de sucursale și 10 agenții au trecut prin procesul de rebranding. În 2023 **maib** va continua să-și implementeze strategia de transformare a identității, oferind clienților săi cele mai bune soluții bancare.



Oportunitățile pieței de capital pentru Moldova au fost evidențiate la un forum la nivel înalt organizat de maib

Pe 12 decembrie, **maib** împreună cu Bursa de Valori București (BVB) au organizat forumul „Listarea pe o Piață de Capital Internațională”. Evenimentul a avut ca scop prezentarea oportunităților oferite de piețele de capital pentru mediul de afaceri și oficiali din Republica Moldova. Forumul a fost sprijinit de WOOD&Co., Asociația Businessului European Moldova (EBA) și Camera de Comerț Americană din Moldova (AmCham Moldova). Reprezentanții mediului de afaceri din Moldova au avut ocazia să afle mai multe despre piețele de capital de la participanții ce deja sunt listați pe piața de

capital și de la autoritățile de reglementare. Printre speakerii cheie ai evenimentului s-au numărat Ambasadorul SUA în Moldova, Kent D Logsdon, Șeful Delegației UE în Moldova, Janis Mazeiks, Șefa Biroului BERD în Moldova, Angela Sax și Reprezentantul FMI în Moldova, Rodgers Chawani, care au susținut în comun dezvoltarea pieței de capital din Moldova pentru consolidarea țării în fața crizei geopolitice din regiune. Speakerii au discutat despre potențialul economic al țării, care poate fi deblocat cu ajutorul accesului pe piața de capital.



Maib este multiplă premiată în 2022

În cadrul evenimentului „Mastercard Day 2022”, desfășurat la Varșovia, Polonia, echipa **maib** a primit două distincții importante, fiind recunoscută drept lider al plăților fără numerar și revoluționarul industriei cardurilor. Evenimentul „Mastercard Day” are loc anual, reunind reprezentanți ai băncilor comerciale, speakeri, experți internaționali în domeniul bancar și parteneri de dezvoltare pentru a discuta tendințele moderne regionale și internaționale în contextul transformărilor tehnologice. Anul trecut, în contextul Mastercard Day 2021, **maib** a cucerit distincția „Leader in card performance 2021” pentru dezvoltarea soluțiilor de plată moderne, sigure și simple în utilizare.

Pentru al patrulea an consecutiv **maib** a fost premiată cu titlul „Banca Anului” în Moldova de către prestigioasa publicație internațională The Banker. Performanța financiară a **maib**, inovațiile, adaptabilitatea la mediul economic în continuă schimbare, relațiile strategice cu clienții, progresele în digitalizare și calitatea experienței clienților au fost printre criteriile care au făcut diferența în decizia de premiere. În 2022, **maib** a fost foarte apreciată la nivel internațional, fiind declarată „Cea mai bună bancă din Moldova” și „Cea mai bună bancă IMM din Moldova” de Global Finance, „Market Leader” în Corporate Banking, Digital și Responsabilitate Socială Corporativă de către Euromoney și „Cea mai bună bancă din Moldova” în opinia EMEA Finance.



sustenabilitatea la maib

Fiind cea mai mare bancă din Moldova, **maib** are un impact semnificativ direct și indirect asupra comunității, asupra mediului și societății. Banca a identificat o serie de motive pentru a stabili o abordare sistematică pentru a deveni o organizație durabilă:

- Tradiție îndelungată de responsabilitate socială corporativă promovată de **maib**;
- Schimbări ale așteptărilor clienților, sustenabilitatea câștigând importanță;
- Cerința acționarilor și a finanțatorilor, cum ar fi instituțiile financiare internaționale;
- Potențialul de a crea un avantaj competitiv devenind lider în sustenabilitate în Republica Moldova;
- Necesitatea identificării și atenuării riscurilor legate de problemele climatice, sociale și de mediu.

Drept urmare, cu sprijinul Deloitte ESG, **maib** este în proces de implementare a programului de sustenabilitate, al cărui scop este să includă sustenabilitatea în fiecare decizie majoră pe care o ia Banca. Această misiune de consultanță este posibilă datorită Facilității de asistență tehnică cu ajutorul partenerului **maib** Green for Growth Fund, împreună cu Uniunea Europeană în cadrul inițiativei EU4Energy. În plus, **maib** lucrează cu o instituție financiară internațională importantă pentru implementarea produselor de impact legate de furnizarea de produse bancare refugiaților ucraineni în Republica Moldova și finanțarea soluțiilor de agricultură inteligentă.



Printre rezultatele programului de sustenabilitate la **maib** se numără:

- Evaluarea inițială a semnificației, în care **maib** a identificat zonele cu cel mai mare impact și relevanță. La **maib** acestea includ: amprenta de carbon a operațiunilor, emisiile de GES finanțate, securitatea energetică, riscurile de mediu, sociale și climatice și guvernanta, bunăstarea angajaților, dezvoltarea angajaților, egalitatea de gen, alfabetizarea și incluziunea financiară, transparența, guvernanta corporativă la **maib** și drepturile acționarilor
- Schița strategiei de sustenabilitate la **maib**
- Publicarea viitoare a Raportului de sustenabilitate planificată pentru aprilie 2023 pe baza standardelor GRI de raportare non-financiară.

Acestea sunt supuse aprobării de către Consiliul **maib** și vor fi perfecționate în continuare pe parcursul proiectului Deloitte care se va desfășura în decursul unui an.

Scopul programului de sustenabilitate la **maib** este de a crea o instituție sustenabilă rezistentă, care acționează într-o manieră responsabilă și corectă.



Proiectul de guvernare sustenabilă

Aprobare și supraveghere



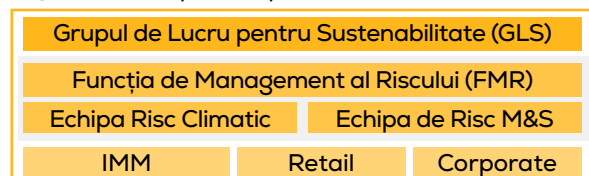
- CB**
- Aprobă strategia ESG, supraveghind implementarea acesteia în timp.
 - Supraveghează gestionarea riscurilor ESG, inclusiv riscurile climatice și se asigură că există sisteme și evaluări adecvate de management al riscurilor.
 - Comitetul de Risc oferă sprijin CB cu privire la apetitul pentru riscul climatic actual și viitor al băncii și strategia de risc climatic

Conducere și coordonare



- CCB**
- Stabilește ambiția de sustenabilitate a **maib** și este responsabil pentru strategia și foaia de parcurs ESG.
 - Revizuieste periodic expunerea Băncii la riscurile climatice și evaluează implementarea managementului riscului climatic

Implementare și execuție



- GLS**
- Este condus de coordonatorul pentru sustenabilitate
 - Asigură implementarea deciziilor de sustenabilitate la nivelul băncii
 - Este împuternicit să ghideze și să alinieze activitățile de sustenabilitate din cadrul **maib**
 - Oferă recomandări CCB cu privire la luarea deciziilor referitor la strategia de sustenabilitate, ambiții și resurse
- FMR**
- Asigură implementarea eficientă a cadrului de gestionare a riscurilor, inclusiv a riscurilor climatice și M&S.
 - Se asigură că nivelurile apetitului pentru risc sunt în limitele **maib**
 - Echipa de Risc M&S este responsabilă pentru evaluarea tranzacțiilor în raport cu riscurile M&S, stabilind politicile sectoriale și de excludere
 - Echipa de Risc Climatic este responsabilă de dezvoltarea și implementarea cerințelor de reglementare, cum ar fi identificarea riscurilor climatice, evaluarea și publicarea informațiilor pe extern

rezumatul gestionării riscurilor

Maib menține un sistem solid de gestionare a riscurilor. În calitate de instituție financiară care deține pârghii și acceptă depozite de la populație, aceasta este o caracteristică esențială a organizației **maib**. Gestionarea riscurilor de către **maib** este supravegheată de Consiliul Băncii, inclusiv de Comitetul de gestionare a riscurilor. Organele interne implicate în gestionarea riscurilor sunt:

- Comitetul de Conducere
- Comitetul de Administrare a Activelor și Pasivelor
- Departamentul de Administrare a Riscului de Credit
- Departamentul de Administrare Strategică a Riscului de Credit
- Departamentul de Administrare a Riscurilor Financiare și Operaționale
- Trezoreria
- Departamentul Juridic
- Departamentul Conformitate
- Departamentul Securitate IT și Continuitate Afaceri



Accentul pe gestionarea riscurilor în 2022

Pandemia, criza energetică și perturbarea economică cauzată de invazia rusească a Ucrainei au destabilizat modelul economic de creștere al Moldovei, care se bazează într-o mare măsură pe consum și importurile stimulate de remitențe. Fiind una dintre țările cele mai afectate de războiul din Ucraina, nu doar din cauza proximității sale teritoriale, ci și din cauza vulnerabilităților sale inerente ca economie mică, deschisă, fără ieșire la mare, cu legături strânse atât cu Ucraina, cât și cu Rusia, Moldova a cunoscut o retrogradare semnificativă în ceea ce privește creșterea economică așteptată (revizuită de la 4,2% la 0%) și o creștere a inflației (de la 18,8%, cât a fost așteptat, la 34%, valoarea record în 2022). Toți acești factori pun o presiune suplimentară asupra afacerilor și clienților retail, precum și asupra riscurilor de credit aferente.



Domenii care au fost prioritizate în 2022:

1. Geopolitică și riscuri aferente clienților

Înteruperi ale lanțului de aprovizionare, deficitul de resurse, deficitul de produse alimentare, riscurile aferente creditelor comerciale (legate de eliminarea unor bănci rusești din sistemul de plăți SWIFT), presiuni inflaționiste mai mari și alte riscuri asociate cu sancțiunile și contra-sancțiunile fără precedent au avut un impact destabilizator asupra economiei și a performanței financiare a entităților. Ca urmare, Banca a trebuit să se concentreze și să asigure o revizuire constantă a criteriilor de eligibilitate pentru creditele destinate entităților cu afaceri relaționate de Ucraina, Rusia și Belarus, precum și monitorizarea performanței acestora.

2. Conformitatea cu cadrul legal

Criza din Ucraina a determinat Banca să se angajeze în cel mai mare exercițiu de reglementare și de conformitate – identificarea, interpretarea și aderarea la sancțiunile impuse guvernului rus, persoanelor, grupurilor și entităților. Ca urmare, Banca a reușit să atenueze riscurile potențiale ridicate (riscuri de nerespectare a regimului de sancțiuni și, ca urmare, riscul reputațional).

3. Reevaluarea și monitorizarea planului de afaceri

Având în vedere mediul destul de stabil înainte de război, probabilitatea scenariului cel mai rău a trebuit să fie reevaluată. Pentru a evita părtinirea și a lua în considerare pe deplin riscurile de impact ridicat, Banca și-a revizuit așteptările pentru 2022 și a monitorizat îndeaproape calitatea portofoliului de credite și indicatorii de lichiditate, ajustându-și în mod regulat criteriile de acceptare internă pentru a asigura respectarea limitelor de apetit.

4. Activități de gestionare a riscurilor și de conformitate legate de date

Tendința spre digitalizare și migrarea produselor și proceselor în mediul online a crescut expunerea la riscul de atacuri cibernetice, furt de date personale și financiare, cu posibilitatea de a deteriora activitatea de bază a Băncii. Ca urmare, Banca s-a concentrat pe instrumente și procese pentru a gestiona și analiza volume de date mari, standardizare în menținerea integrității datelor și protecție împotriva breșelor de securitate a datelor cu caracter personal.

Perspective pentru 2023

Economia Moldovei se estimează că va prezenta o creștere moderată de cca. 1,5% în 2023 conform unei serii de prognoze internaționale. În ceea ce privește inflația, se așteaptă ca aceasta să scadă până la 6,6% în anul 2023 conform prognozelor BNM.

Se estimează că deficitul fiscal va crește până la 6% din PIB în anul 2023 conform unor prognoze internaționale, reflectând politicile de contracarare a costului de trai și a crizei energetice, în timp ce deficitul de cont curent continuă să fie determinat de costurile mai mari ale importurilor de energie.

Urmările invaziei Rusiei în Ucraina continuă să afecteze foarte mult Moldova. Întreruperea aprovizionării cu energie pune presiuni suplimentare asupra economiei. În timp ce perspectiva revizuită a inflației justifică o relaxare calibrată cu atenție asupra orientării politicii monetare, o incertitudine excepțional de mare impune o prudență continuă.



Vytautas Plunksnis

Președinte al Consiliului

mesajul Președintelui Consiliului

Stimați acționari, clienți valoroși, colegi dedicați și parteneri de încredere,

În ciuda provocărilor fără precedent, 2022 s-a dovedit a fi un an de reziliență și progres pentru Banca noastră și pentru Republica Moldova în ansamblu. **Maib** a obținut rezultate frumoase, reușind să ofere clienților servicii la cel mai înalt nivel, să sprijine întreaga comunitate, să investească în competențele angajaților și să obțină profituri.

Invazia Rusiei în Ucraina la începutul anului 2022 a reprezentat o provocare nemaivăzută pentru noi toți. Perturbarea lanțului de aprovizionare cauzată de război și de creștere a prețurilor la energie a avut consecințe de amploare care au afectat clienții noștri și Moldova în ansamblu. Cu toate acestea, în ciuda presiunii economice, **maib** a demonstrat forță și angajament ferm față de clienții săi, acționari și întreaga comunitate. Sunt extrem de mândru de faptul că, din prima zi a războiului, **maib** a fost în prima linie în efortul de a ajuta refugiații ucraineni. Am continuat să acceptăm carduri emise de băncile ucrainene, am continuat să schimbăm hrivna ucraineană în sucursalele noastre, am creat un site de informare în prima săptămână de la sosirea în țară a persoanelor refugiate din Ucraina. Am sprijinit cu mândrie Agenția ONU pentru Refugiați în activitatea sa, eliberând și distribuind carduri bancare refugiaților ucraineni. Donația noastră în valoare de 10 milioane de lei către fondul de ajutorare a refugiaților ucraineni în Moldova a fost un alt pas important în angajamentul nostru de a-i ajuta pe cei care au nevoie. Rezistența și umanitatea demonstrate de **maib** în perioadele dificile ale anului 2022 sunt o dovadă a dedicării și a muncii asidue a echipei noastre

Așa cum tot răul e spre bine, 2022 a fost anul realizărilor mărețe pentru Moldova - a obținut statutul de țară candidată pentru aderarea la Uniunea Europeană. Aspirațiile de integrare europeană a Republicii Moldova sunt bine

cunoscute și mă mândresc cu faptul că majoritatea companiilor din Moldova care lucrează cu clienți europeni sunt clienți **maib**. Pe paginile acestui raport veți găsi câteva istorii de succes despre afaceri mari și mici antreprenori moldoveni, care s-au aliniat la standardele europene de calitate datorită împrumuturilor și produselor **maib**. În următorii ani, integrarea în Uniunea Europeană va impacta toate domeniile vieții din Moldova, iar misiunea **maib**, în calitate de cea mai mare bancă din țară, va fi de a facilita această schimbare.

Pe parcursul anului 2022 **maib** și-a continuat transformarea, clientul fiind în continuare în centrul atenției noastre. O serie de echipe agile recent lansate au lucrat la produse și procese optimizate pentru a răspunde nevoilor clienților. Au fost modernizate mai mult de jumătate din sucursalele noastre, pentru ca fiecare experiență să fie plăcută și ușoară. Experiența digitală a devenit mai relevantă decât oricând, iar noi am investit în aplicația noastră mobilă, în internet banking, în soluții digitale de plată și ecosisteme. Am obținut feedback pozitiv din partea clienților noștri, au fost contractate mai multe credite și deschise mai multe depozite, clasându-ne pe o poziție mai bună decât anul precedent. Nu în ultimul rând, am investit în instruirea angajaților. Am organizat o serie de cursuri în domeniile customer experience, tehnologia informației și leadership. Clientul va rămâne una dintre cele mai importante priorități ale **maib** în anul următor.

Nu putem vorbi despre realizări fără a menționa rezultatele noastre financiare și rentabilitatea investiției pentru acționarii noștri. Indicatorii noștri financiari s-au îmbunătățit în toate domeniile. Profitul net a depășit pentru prima dată în istoria **maib** suma de 1 miliard de lei. Chiar dacă nu am putut plăti dividende acționarilor noștri în 2022, profitabilitatea în creștere a **maib** s-a reflectat prin creșterea substanțială a prețului acțiunilor în ultimii doi ani. **Maib** a obținut această creștere a profitabilității, menținând în același timp o abordare foarte prudentă a creditelor și a altor riscuri cheie. Banca rămâne bine capitalizată și are suficientă lichiditate pentru a continua și a crește creditarea companiilor și clienților retail din Moldova.

În concluzie, vreau să le mulțumesc angajaților **maib** și clienților noștri și să reafirm ferma mea convingere că echipa **maib** se poziționează perfect pentru a îndeplini obiectivele noastre strategice și pentru a crea valoare adăugată acționarilor noștri.



Giorgi Shagidze

Președinte al Comitetului de Conducere

mesajul Președintelui Comitetului de Conducere

Dragi acționari, clienți, parteneri,

2022 a fost un an dificil pentru noi toți și aș dori să profit de această ocazie pentru a vorbi despre realizările noastre și despre provocările cu care ne-am confruntat.

Războiul din Ucraina

Continuăm să fim profund afectați de tragedia teribilă care se întâmplă în țara vecină. Pe măsură ce Rusia a invadat Ucraina în februarie 2022, **maib** a fost în fruntea oferirii de ajutor ucrainenilor refugiați în Moldova, facilitând tranzacțiile financiare, retragerile de numerar, schimburile valutare și deschiderea de conturi bancare. Banca a oferit, de asemenea, o donație substanțială și a creat o pagină de informații, demonstrând angajamentul său de a sprijini poporul Ucrainei încă din primele zile ale războiului.

Mediul de afaceri din Moldova

Pe lângă eforturile sale de a sprijini ucrainenii în timpul conflictului, **maib** a jucat și un rol important în susținerea economiei Moldovei. Banca a oferit sprijin afacerilor moldovenești afectate de mediul economic dur, inclusiv oferind credite și alte servicii financiare pentru a le ajuta să înfrunte condițiile nefavorabile. **Maib** a oferit, de asemenea, asistență producătorilor agricoli afectați de secetă, ajutându-i să acceseze finanțare și alte resurse pentru a atenua impactul secetei asupra activității operaționale. **Maib** a finanțat, de asemenea, un număr mare de proiecte de energie regenerabilă, inclusiv eoliană și fotovoltaică, pe măsură ce țara și-a intensificat eforturile de a consolida securitatea energetică.

Economia Moldovei

Economia a avut de suferit în urma războiului și a altor evenimente geopolitice, inflația înregistrând o valoare maximală de peste 34%, determinată de prețurile la energie și alimente. BNM a combătut inflația cu creșterea substanțială a ratei de bază, care a atins valoarea maximală de 21,5% și a majorat rezervele obligatorii. În plus, a fost adoptată Legea cu privire la creditarea responsabilă. PIB-ul a cunoscut o contracție determinată de sectorul agricol afectat de secetă. Toți acești factori combinați au creat un mediu unic provocator atât pentru bănci, cât și pentru clienți. Până la sfârșitul anului s-a resimțit un răgaz, cu inflația în scădere, în timp ce BNM a scăzut rata de bază și ratele rezervelor obligatorii. Moldova a reușit să depășească criza energetică și să-și diversifice sursele de aprovizionare cu energie. În ciuda incertitudinii, perspectivele economice pentru 2023 de către toți principalii analiști sunt pozitive. La începutul anului 2023 am observat deja scăderi semnificative ale ratei de bază și perspective îmbunătățite ale inflației de la BNM.

Performanța financiară

Maib și-a continuat progresul în 2022 prin îmbunătățirea serviciilor și produselor, ceea ce a dus la creșterea cotei noastre de piață în toate segmentele de creditare:

- Cota de piață în creditarea persoanelor fizice a crescut cu 1,2% până la 31,4% la sfârșitul anului 2022
- Cota de piață în creditarea IMM-urilor a crescut cu 5,1% până la 31,4% la sfârșitul anului 2022
- Cota de piață în creditarea segmentului Corporate a crescut cu 1,3% până la 49,8% la sfârșitul anului 2022

Creșterea cotei de piață este dovada încrederii clienților noștri în **maib** și calității produselor și serviciilor noastre bancare. Este important de menționat că am reușit să creștem cota de piață fără a relaxa disciplina în practicile noastre de creditare.

De asemenea, sunt încântat să anunț că **maib** a atins o cifră semnificativă, înregistrând 1 milion de carduri emise până la finele anului 2022. Această realizare demonstrează dedicarea noastră de a oferi clienților servicii și produse de înaltă calitate care să răspundă nevoilor lor bancare.

Sunt încântat să menționez că, în ciuda provocărilor din 2022, am oferit o creștere a profitului pentru acționarii noștri de 57% și un total de 1,1 miliarde MDL. Mai mult decât atât, aș dori să subliniez faptul că **maib** și-a menținut poziția de lider al cotei de piață în toate cele trei categorii, și anume credite, depozite și active. Rentabilitatea medie a capitalului propriu (ROE) s-a îmbunătățit semnificativ până la 18,8% în 2022. Începem 2023 cu o poziție de capital consolidată, cu Rata de acoperire a capitalului (CAR) și Tier 1 peste cerințele minime, la 22,2% și, respectiv, 20,2%. Consider că aceste niveluri ne pun într-o poziție puternică pentru a face față oricăror incertitudini economice viitoare și pentru a continua să ne servim clienții cu încredere. Afirm cu mândrie că aceste rezultate puternice au fost obținute pe un fundal economic dificil și aș dori să felicit întreaga echipă a Băncii pentru această reușită.

Centrarea pe client

Ne-am propus ca misiune de a deveni banca cu cea mai mare focusare pe client, din Moldova, iar pentru a atinge acest obiectiv am implementat o serie de inițiative noi. Printre multe altele, acestea includ o reproiectare a tuturor sucursalelor noastre pentru a le face mai primitoare și mai accesibile pentru clienți, un nou model operațional al sucursalelor, care pune accent pe deservire personalizată și timp mai rapid de tranzacționare și lansarea **alto**, un serviciu unic în Moldova, destinat segmentului premium. Acestea și alte inițiative demonstrează angajamentul **maib** de a oferi clienților săi cea mai bună experiență bancară posibilă.

Digital

Transformarea digitală a fost un subiect cheie pentru **maib** în anul precedent, Banca făcând investiții semnificative în capacitățile sale digitale. În 2022, Banca a introdus o serie de servicii și funcționalități noi, inclusiv Google Pay, Apple Pay

și Garmin Pay, permițând clienților să efectueze plăți contactless folosind dispozitivele mobile sau ceasurile inteligente. Banca a lansat și primul său card digital, care poate fi ușor creat și gestionat prin **maibank**. **Maib** și-a actualizat aplicația mobilă, adăugând noi funcționalități, cum ar fi autentificarea cu amprentă (autentificarea prin recunoașterea feței urmează) și securitatea îmbunătățită a tranzacțiilor. Aplicația noastră mobilă **maibank** a înregistrat o creștere remarcabilă a utilizării, ajungând la 430.000 de utilizatori la sfârșitul anului 2022, reprezentând o creștere de 45% față de anul precedent. În plus, sunt mândru de faptul că 55% din toate depozitele retail au fost inițiate online, iar 23% din creditele retail au fost contractate prin aplicația noastră mobilă în al patrulea trimestru al anului 2022, evidențiind adoptarea tot mai mare a serviciilor noastre digitale. Aceste eforturi demonstrează angajamentul Băncii de a oferi clienților săi servicii bancare digitale convenabile, moderne și sigure.

Ecosisteme

Lansarea celor trei ecosisteme de către **maib**, inclusiv hub-urile pentru automobile, imobile și echipamente agricole a îmbunătățit semnificativ capacitatea clienților de a accesa și de a cumpăra produsele de care au nevoie. Hub-urile oferă clienților un ghiseu unic, permițându-le să caute și să compare produse de la mai mulți vânzători într-un singur loc. Acest lucru face ca clienții să găsească mai ușor produsele de care au nevoie la prețuri competitive, fără a fi nevoiți să viziteze mai multe site-uri web sau magazine fizice. În plus, ecosistemele oferă funcționalități suplimentare, cum ar fi opțiuni de finanțare și alte servicii cu valoare adăugată care îmbunătățesc și mai mult experiența clienților. În general, ecosistemele au diversificat ofertele **maib** și au îmbunătățit capacitatea clienților de a lua decizii informate atunci când cumpără produse. Aceste ecosisteme sunt primii pași către o super aplicație.

Transformarea agile

Sunt mândru să menționez că transformarea Agile a **maib** a început să dea roade pe măsură ce primele produse dezvoltate de echipele Agile au fost lansate recent. Îmbrățișarea metodologiei Agile este o dovadă a angajamentului **maib** față de inovare și îmbunătățire continuă. Prin adoptarea unei abordări Agile a managementului de proiect, banca a reușit să răspundă mai rapid la condițiile în continuă schimbare ale pieței și la nevoile clienților. Acest lucru a avut ca rezultat o livrare mai rapidă a produselor și serviciilor, o colaborare

îmbunătățită între echipe și o eficiență sporită. Pentru a-și susține transformarea agile, **maib** a lansat primele echipe agile inter-funcționale, cu accent pe furnizarea de valoare clienților din segmentele Retail și IMM. Aceste echipe au avut un rol esențial în stimularea inovației și promovarea unei culturi de îmbunătățire continuă în cadrul organizației. În 2023, Diviziile Corporate, Operațiuni și Sucursalele urmează să-și schimbe modul de lucru și să devină Agile.

Dezvoltarea capitalului uman

Dezvoltarea capitalului uman este un aspect cheie al strategiei **maib** de a stimula inovația, de a îmbunătăți experiența clienților și de a rămâne lider. Pentru a promova o cultură a îmbunătățirii continue și a inovației, Banca a lansat mai multe inițiative care vizează formarea și dezvoltarea angajaților săi. Aceste inițiative includ programe de instruire pentru întregul personal ce lucrează direct cu clienții, pentru a-și îmbunătăți abilitățile și capacitățile de deservire a clienților. Am lansat **maib academy**, care oferă o gamă largă de programe de formare pe diverse teme, inclusiv leadership, digital banking și deservirea clienților. Împreună cu două mari universități am inițiat programe de stagiu și educație financiară pentru studenți. În plus, top și middle managementul băncii au urmat un program livrat de Stanford Executive Program for Management, care le-a oferit un set de instrumente îmbunătățit cu o perspectivă globală asupra practicilor și strategiilor de management. Aceste inițiative

demonstrează angajamentul **maib** de a investi în angajații săi și de a promova o cultură în serviciul clienților, în profesionalism, colaborare și respect reciproc. Am fost foarte încântat să văd aproape 2.000 de colegi **maib** în ianuarie 2023, toți adunați într-o arenă mare pentru a sărbători succesul nostru în 2022 și pentru a lansa scopul actualizat al Băncii.

Planuri pentru 2023

Sunt optimist cu privire la perspectivele de viitor ale **maib**. În ciuda circumstanțelor dificile, am demonstrat rezistență și capacitatea de a ne adapta la mediul în schimbare. În continuare, **maib** își menține angajamentul în strategia sa pentru 2023, care include un accent puternic pe digital banking și oferirea de experiențe excepționale pentru clienți, îmbunătățind în același timp managementul riscurilor și tehnologiile informaționale. Ne propunem ca sustenabilitatea să devină punct de pornire în toate deciziile majore pe care le luăm și să publicăm primul nostru raport de sustenabilitate.

Aș dori să închei acest mesaj exprimându-mi recunoștința față de partenerii noștri de afaceri care au lucrat cu noi în ultimul an. Sunt incredibil de mândru de echipa noastră talentată și muncitoare, și am toată convingerea că în 2023 vom continua să tindem spre excelență.

creăm soluții financiare **simple** și inteligente, potrivite stilului de viață, care **inspiră** oamenii să fie mai fericiți și afacerile – mai prospere.

creăm

- experiențe care fac mai fericiți clienții și angajații
- mediu **transparent** și de **încredere**
- **spirit de echipă** astfel încât oamenii să se bucure, să lucreze și să se distreze împreună



inspirăm

- asumarea **responsabilității** și obținerea rezultatelor
- **inovațiile** și gândirea creativă
- atitudine conștiincioasă față de societate și mediu

simplificăm

- produse și servicii
- operațiunile și comunicarea
- modul de lucru, devenind **agile**

Republica Moldova în cifre

2.9
MLN

Populația

273
MLRD

PIB MDL

economie

94K
MDL

PIB per capita
cca USD 5,000

-5.9
%

Creșterea
medie a PIB-ului
real 2022

23
%

Total credite /
PIB

valută

Rata de schimb

USD/MDL 18.90

Rata de schimb

EUR/MDL 19.90

situația la nivel de țară

Moldova a primit statutul de țară-candidat UE

Pe 3 martie 2022, Parlamentul Republicii Moldova a depus o cerere de aderare la UE, urmând exemplele Ucrainei și Georgiei. Pe 23 iunie, Consiliul European a acordat statutul de candidat UE atât Moldovei, cât și Ucrainei, pe baza recomandărilor Comisiei Europene din 17 iunie 2022. Ambele țări au primit statutul de candidat într-un timp fără precedent, fiind anterior părți ale Acordului de Asociere RM-UE.

Mai mult decât atât, în februarie 2023 Comisia UE a publicat cea de-a doua parte a avizului său privind cererea de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană. Acest raport analizează nivelul de pregătire a țării în ceea ce privește standardele aplicate statelor membre UE și evaluează situația conform unui sistem de evaluare al Comisiei Europene. Raportul analitic reflectă situația din prima jumătate a anului 2022, progresele înregistrate de atunci urmând a fi reflectate în raportul privind politica de extindere a UE care va fi publicat în toamna anului 2023.

Moldova - UE fact box

27 iunie 2014	A fost semnat Acordul de asociere cu UE
01 iulie 2016	Aplicarea integrală a Acordului de asociere
03 martie 2022	Cererea de aderare la UE
17 iunie 2022	Acordarea statutului de candidat la UE
1.09 miliarde EUR	Pachet de sprijin din octombrie 2021
200 milioane EUR	Pachetul de sprijin pentru energie în iarna 2022-2023
150 milioane EUR	Asistență macrofinanciară pentru 2022
38 milioane EUR	Pachetul de ajutor umanitar pentru 2022
Partener cheie	Reprezintă 52,2% din comerțul Republicii Moldova (aproximativ 67% din totalul exporturilor și 45% din totalul importurilor) în 2021.



La începutul anului 2023, Președinta Republicii Moldova l-a nominalizat pe Dorin Recean ca noul Prim-ministru, pentru a continua calea spre integrarea europeană și pentru a asigura securitatea socială și energetică a țării.

La 1 iunie 2023, UE va găzdui a doua sa întâlnire a Comunității Politice Europene în Moldova. În timpul acestei întâlniri, liderii europeni se vor angaja în discuții despre eforturile comune pentru promovarea păcii, abordarea crizelor, apărarea democrației, sporirea securității energetice și îmbunătățirea rezilienței națiunilor europene.

Modificări la Legea privind activitatea bancară pentru promovarea creditării responsabile

În aprilie 2022, Parlamentul a votat adoptarea unei serii de modificări la Legea care reglementează activitatea băncilor comerciale. Aceste schimbări promovează creditarea responsabilă și sunt concepute pentru a combate practicile de creditare neavantajoase. Modificările au intrat în vigoare la 29 mai 2022. Proiectul de lege impune standarde minime pentru creditarea responsabilă prin interzicerea aplicării ratelor dobânzilor variabile la creditele cu mai puțin de trei salarii medii pe economie. Aceste prevederi reglementează raporturile datorie/venit și credit/valoare, care asigură subscrierea unor împrumuturi de calitate corectă.

Concomitent, prevederile conduc la o penetrare mai scăzută a pieței, lăsând, prin urmare, suficient spațiu pe termen mediu și lung pentru o creștere sănătoasă și organică. BNM a emis legislația secundară aplicabilă în mod specific băncilor. Modificările au generat următoarele rezultate:

- respectarea sporită de către bănci a limitelor prudențiale bazate pe debitori;
- diminuarea ratei de creștere a creditării populației cu 15% față de anul trecut;
- a prevenit și limitat creșterea excesivă a creditelor și a datoriilor.

Noi oportunități create de criza energetică

Pe parcursul anului 2022, Moldova a fost afectată semnificativ de prețurile ridicate la energie. Ca răspuns la anunțul Rusiei privind reducerea cu 30% a livrărilor de gaze către Moldova în octombrie 2022, Guvernul a căutat modalități de sporire a independenței energetice și a semnat acorduri de livrare a gazelor cu România, precum și achiziționarea de energie pe piața liberă. Ca răspuns la prețurile ridicate la energie și datorită iernii blânde, consumul de energie a scăzut cu aproximativ 40% față de anul precedent. Aceasta a reprezentat o realizare majoră pentru Moldova în încercarea

sa de a-și asigura independența energetică față de Rusia. În ciuda circumstanțelor dificile, întreprinderile locale și-au menținut activitatea fără nicio situație implicită semnificativă. Cu sprijin financiar și macroeconomic din partea organizațiilor internaționale precum FMI și UE, Guvernul Republicii Moldova a reușit să implementeze o schemă de compensare pentru a ajuta gospodăriile cu venituri mici să facă față creșterii costului căldurii și energiei, începând din noiembrie 2022, care a fost foarte eficientă în atenuarea costurilor crescute.



contextul macroeconomic

Un an plin de provocări

În 2022, economia Moldovei s-a confruntat cu provocări semnificative care decurg din criza energetică regională și întreruperile lanțului de aprovizionare ca urmare a războiului din Ucraina. Drept urmare, economia s-a contractat cu 5,9% în 2022, după o creștere de 13,9% în 2021. Principalul contribuitor la declin a fost segmentul agricol al economiei, care a suferit din cauza secetei. În plus, investițiile și consumul gospodăriilor au scăzut și ele.

Prezentarea generală a segmentelor economice

Anul 2022 a creat mai multe provocări economice pentru Moldova, inclusiv o secetă severă care a dus la o scădere cu 29,8% în sectorul agricol. Acest lucru s-a datorat în mare parte unei scăderi de 36,8% a cultivării plantelor și a unei scăderi de 2,6% a creșterii animalelor. Ca urmare, agricultura reprezenta doar 7,9% din PIB-ul Moldovei la sfârșitul anului.

Alți factori care au contribuit la recesiunea economică includ criza energetică, efectele războiului din țara vecină și creșterea prețurilor, care a dus la o scădere cu 5,1% a producției industriale. Sectorul de producție a fost afectat în mod deosebit de conflict și pandemie, rezultând o scădere de 4,5% și cel mai negativ impact asupra sectorului industrial. În ciuda acestui declin, industria prelucrătoare a contribuit cu cca. 9% din PIB-ul total. Sectorul energetic a înregistrat, de asemenea, o scădere de 8,4%, în mare parte din cauza creșterii prețurilor la energie. Și industria extractivă a suferit o scădere de 4,9%, influențată de diminuarea activității de construcții.

Comerțul de bunuri cu amănuntul a cunoscut, de asemenea, o traiectorie descendentă constantă din cauza scăderii veniturilor reale ale gospodăriilor și a scăderii cererii de consum. În 2022, aceasta a scăzut cu 1,8% (în termeni reali), cu o scădere deosebit de abruptă de 5,6% în decembrie. Cererea de echipamente informatice și telecomunicații a scăzut cu 49,2%, în timp ce cererea de alimente, băuturi și tutun a scăzut cu 47,7%, produsele de uz casnic - cu 23,8% și alte bunuri cu 3,7%. Comerțul de mărfuri cu amănuntul reprezenta 17,1% din PIB

la sfârșitul anului.

În ceea ce privește creșterea, sectorul IT a fost de partea opusă în comparație cu restul sectoarelor, înregistrând o creștere de 5,3%, reprezentând 6,0% din PIB.

Comerțul

În 2022, exporturile au crescut semnificativ cu 37,9% până la 4.335 milioane USD, care poate fi atribuită cererii externe favorabile și performanței robuste a sectorului agricol în 2021. Reexporturile de mărfuri străine, după procesare și alte modificări, au contribuit semnificativ la această creștere, reprezentând 31,6% din totalul exporturilor și în creștere de aproape 1,9 ori. Cu toate acestea, o serie de factori, inclusiv cererea internă, creșterea prețurilor globale la resursele energetice, conflictul militar din țara vecină și condițiile meteorologice nefavorabile, cum ar fi seceta din vara anului 2022, au condus la o creștere a importurilor cu 28,5%, în valoare de 9.219 milioane USD. Acest lucru a dus la un deficit comercial, importurile depășind exporturile de aproximativ 2,1 ori.

Bugetul public național

În 2022 bugetul public național a înregistrat o creștere substanțială a veniturilor, în valoare de 91.5 milioane MDL, reflectând o majorare semnificativă de 18,3% față de aceeași perioadă a anului precedent. Creșterea încasărilor este atribuită mai multor factori, în special creșterii valorii importurilor, care au avut un efect pozitiv asupra veniturilor din impozite și taxelor aferente bunurilor și serviciilor. În plus, primirea de granturi de la organizații internaționale și rezultatul favorabil al activității economice în 2022 au contribuit și ele la creșterea veniturilor din impozitul pe venit.

Cheltuielile pe parcursul perioadei au înregistrat o creștere cu 23,7%, ajungând la 100.4 milioane MDL. Cheltuielile sociale au reprezentat cea mai mare parte, inclusiv subvenția pentru energie acordată majorității gospodăriilor. Drept urmare, deficitul bugetar a atins nivelul de 8.9 miliarde MDL sau 3,4% din PIB.

Suport financiar extern

În 2022, Guvernul Republicii Moldova a primit un ajutor financiar substanțial de la mai multe organizații și instituții internaționale precum FMI, Banca Mondială și UE. Ajutorul a fost destinat abordării crizei energetice și menținerii stabilității economice. În anul 2022, Guvernul Republicii Moldova a primit asistență financiară de aproximativ 635 de milioane de euro, inclusiv 150 mln EUR în trimestrul IV al anului 2022. Majoritatea acestor fonduri au fost alocate pentru gospodăriile cu venituri mici în gestionarea cheltuielilor crescânde privind energia termică și electrică, prin introducerea unui sistem de compensare, care a fost implementat în noiembrie 2022.

Investițiile străine directe

Intrările de investiții străine directe au constituit cca. 515,4 milioane USD în anul 2022, în creștere de 2,1 ori comparativ cu anul 2021. Această creștere s-a datorat în mare parte profitului reinvestit de către investitorii actuali. În anul 2022, sursa principală de venit din investiții străine directe a fost UE, reprezentând aproximativ 85% din totalul acestora.

Inflație la nivel de vârf

Din cauza războiului din Ucraina, Moldova a cunoscut cea mai mare rată a inflației din ultimii 15 ani. În octombrie 2022, inflația a atins un nivel record de 34,6%, rezultând într-o rată medie anuală a inflației de 28,7%. Principalii factori ai acestei inflații ridicate au fost prețurile ridicate la energie și gaze, precum și întreruperile lanțului de aprovizionare.

Pentru a aborda această problemă, BNM a

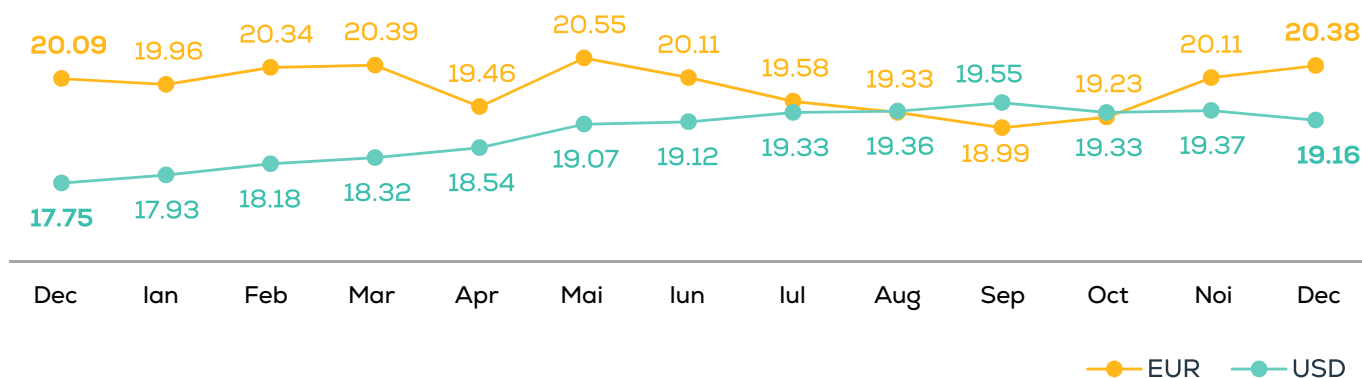
implementat măsuri proactive, promovând o politică monetară restrictivă prin utilizarea unor instrumente de bază precum rata de bază și rata rezervelor obligatorii. Rata de bază, s-a majorat de la 6.5% la începutul anului 2022, până la 20,0% spre finele 2022. La 31 decembrie 2022, inflația înregistra o valoare de 30.2%, iar BNM estimează o scădere în continuare ca urmare a reducerii presiunilor inflaționiste și a efectului de bază comparativă înaltă.

Curs volatil de schimb valutar al monedei MDL în 2022

Cursul oficial mediu de schimb EUR/MDL a constituit 19,90 în scădere cu 4,9% față de anul precedent, în timp ce cursul oficial mediu de schimb USD/MDL a constituit 18,90 în creștere cu 6.9%. Deprecierea monedei naționale poate fi pusă pe seama creșterii cererii de valută pe piața internă în prima jumătate a anului 2022, precum și intervențiilor BNM pentru achiziționarea de valută străină.

În ciuda provocărilor cu care s-a confruntat economia, BNM a reușit să-și majoreze rezervele la un maxim istoric de 4,4 miliarde USD la sfârșitul anului 2022, reprezentând o creștere anuală de 15%. Această realizare s-a datorat în parte sprijinului extern primit de la organizațiile internaționale precum FMI și UE, precum și implementării politicii monetare restrictive de către BNM. Remitențele din străinătate au contribuit și ele în mod semnificativ la creșterea rezervelor. Totalul intrărilor de transferuri de mijloace bănești din străinătate efectuate în favoarea persoanelor fizice au constituit 1.9 miliarde USD în anul 2022 în creștere cu 8,3% comparativ cu anul 2021. În structura remitențelor cca 49% provin din UE.

Evoluția cursului de schimb valutar în 2022



Sursa: NBM

Politica monetară

Pe tot parcursul anului 2022, BNM a implementat o politică monetară restrictivă pentru combaterea inflației ridicate și menținerea stabilității prețurilor. Principalele instrumente monetare utilizate de BNM au fost modificările în rata de bază și norma rezervelor obligatorii. Pe parcursul anului, BNM a avut tendința de a menține la un nivel ridicat atât rata de bază, cât și cerințele minime de rezervare, pentru a reduce masa monetară și în economie și pentru a stimula economisirea.

Pe parcursul anului 2022, BNM a aprobat șase majorări ale ratei de bază. Cea mai mare rată de bază impusă de BNM în cursul anului a fost de 21,5% în luna august 2022, iar cea mai mare rată a rezervelor obligatorii în MDL a fost de 40% în octombrie 2022. La ultima decizie de politică monetară a BNM din luna decembrie 2022 a început ciclul de relaxare a politicii monetare, scăzând nivelul ratei dobânzilor pentru principalele operațiuni de politică

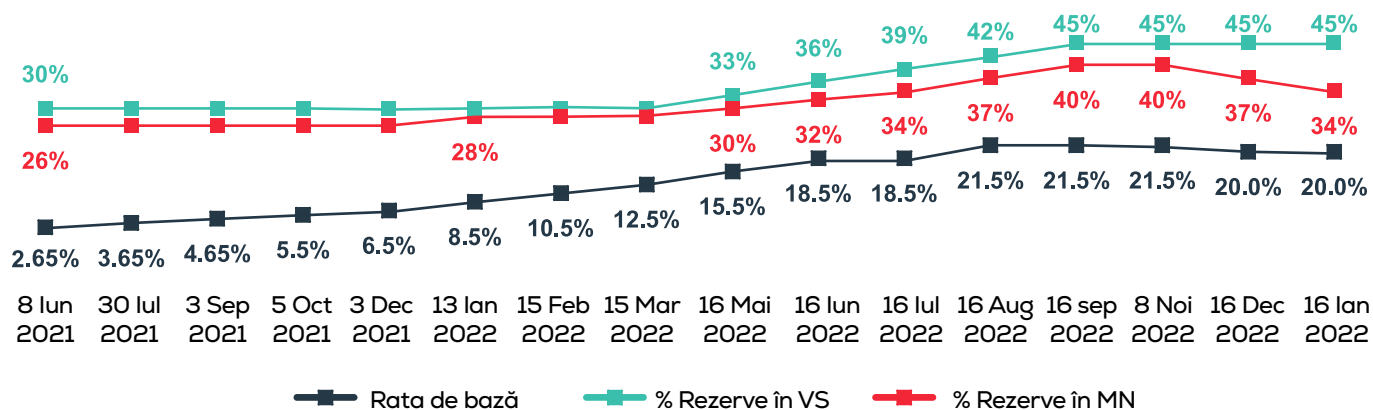
monetară, după cum urmează:

- rata de bază cu 1,5 p.p., de la 21,5% la 20%;
- creditele overnight cu 1,5 p.p., de la 23,5% la 22%;
- depozitele overnight cu 1,5 p.p., de la 19,5% la 18%;
- cerințele pentru norma rezervelor obligatorii, începând cu 16 decembrie 2022 – 15 ianuarie 2023, de la 40% la 37% și începând cu 16 ianuarie 2023 – 15 februarie 2023, de la 37% la 34% din baza de calcul.

Începând cu februarie 2023, BNM a scăzut rata de bază la 17,0%, în condițiile în care inflația a reflectat un trend descendent constituind 27,31% la sfârșitul lunii ianuarie 2023. Rezervele obligatorii au rămas aceleași, dar se așteaptă ca BNM să își relaxeze și mai mult politica monetară, deoarece se estimează că inflația va scădea pe parcursul anului.

Sursa datelor economice: Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova, BNM, Ministerul Finanțelor. Prognosticele provin de la BNM,

Politica monetară: rata de bază și rezervele



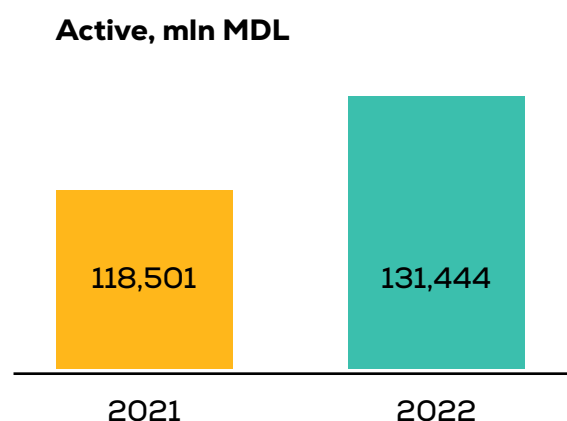
sursa: BNM

Evoluția sistemului bancar

În ciuda condițiilor economice dificile, sistemul bancar din Republica Moldova a demonstrat reziliență și menține un nivel robust de capitalizare, continuând să funcționeze în condiții normale. Pe tot parcursul anului 2022, numărul băncilor licențiate autorizate de Banca Națională a Moldovei (BNM) a rămas neschimbat, cu un total de 11 instituții active.

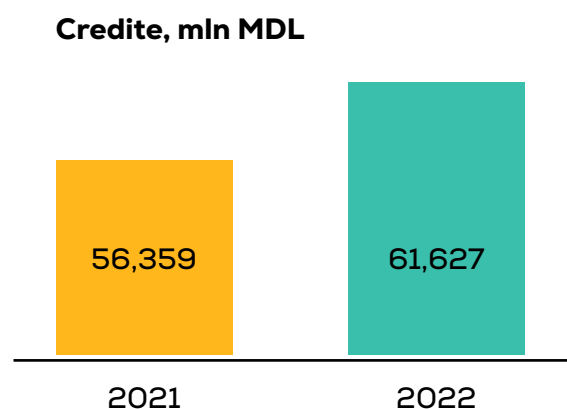
Sectorul bancar și-a continuat tranziția către digitalizare, ceea ce a dus la consolidarea rețelei teritoriale. Drept urmare, pe parcursul anului au fost închise 57 de sucursale. Cu toate acestea, sectorul a continuat să ofere oportunități de angajare în Moldova, numărul de angajați crescând la 8.504, cu 222 mai mult decât anul precedent.

Indicatorii prudențiali ai sistemului bancar moldovenesc au înregistrat o evoluție pozitivă pe parcursul anului, indicatorii de solvabilitate reflectând niveluri viguroase de capitalizare capabile să atenueze pierderi neplanificate. La sfârșitul anului 2022, rata de acoperire a lichidității a raportat o valoare ridicată de aproximativ 267,85%, indicând o acoperire amplă pentru riscurile de lichiditate pe termen scurt. În plus, indicatorul de lichiditate pe termen lung a înregistrat, de asemenea, rezultate favorabile, cu un nivel de 0.67.



În ceea ce privește concentrarea activității bancare, cele mai mari 4 instituții bancare din țară și-au menținut pozițiile de lider în totalul activelor, reprezentând 80,4% la sfârșitul anului, fără a înregistra schimbări semnificative. Finanțarea sectorului bancar din Moldova s-a bazat în continuare preponderent pe surse interne, depozitele clienților înregistrând o creștere de 5,4% pe parcursul anului 2022. Mai mult, sectorul bancar a demonstrat o rentabilitate solidă pe parcursul anului 2022, înregistrând o creștere de 58% datorată în primul rând creșterii ratelor dobânzii la credite rezultate din rata de bază majorată a BNM. La 31 decembrie 2022, profitul net al sistemului bancar (conform rezultatelor preliminare, neauditate) a constituit 3.627 milioane MDL.

Implementarea de către BNM a unei politici monetare restrictive a încetinit activitatea de creditare. Creșterea portofoliului de credite pe sistem fiind de 9,3% în anul 2022. În ceea ce privește creditele neperformante, sectorul bancar a înregistrat o rată de 6,60% la sfârșitul anului 2022, în scădere cu 0.3 p.p. față de începutul anului.



Dinamica veniturilor nete din dobânzi, componenta principală a venitului operațional, a fost în continuă creștere pe parcursul anului 2022 (+83,7%), veniturile din dobânzi fiind în creștere substanțială (+4.519 milioane MDL). Rentabilitatea activelor (ROA) a atins un nivel de 2,89% la sfârșitul anului 2022, în creștere cu 0,89 p.p. față de anul precedent. Rentabilitatea capitalului propriu (ROE) a fost de 17,03% la sfârșitul anului 2022, cu 4,68 p.p. mai mare decât la sfârșitul anului 2021.





performanță și strategie

strategia și modelul de business

Strategia maib



Consolidarea în continuare a poziției de lider pe toate piețele și segmentele

Lider în domeniul plăților

Rentabilitatea sustenabilă

Managementul eficient al costurilor





Percepția clientului

Bancă universală care oferă servicii și produse persoanelor fizice și întreprinderilor

Cea mai de încredere și apreciată bancă din țară de către clienți

Premii internaționale multiple în toate segmentele și categoriile de produse

Angajator de top din țară



Interfața pentru client

Canale multiple de distribuție și puncte de contact: sucursale și agenții, contact center, servicii electronice, cel mai important – aplicația mobilă **maibank**

Concentrarea pe dezvoltarea unui nou model operațional în sucursale

Concentrarea pe implementarea unui nou concept de identitate vizuală



Capitalul uman

Sistem de remunerare – parte fixă și variabilă, salariu echitabil și salariu pentru performanță

Atragerea și reținerea talentelor prin mijloace financiare și non-financiare

Creșterea loialității și angajamentului angajaților

Transformarea culturii și dezvoltarea leadershipului



Lanțul valoric intern

Centralizarea activităților de procesare în back-office

Managementul calității proceselor

Dezvoltarea unei noi platforme digitale: Internet/Mobile banking



Banca viitorului

Produse și servicii inovatoare bazate pe o nouă infrastructură IT

Dezvoltarea și modernizarea proceselor de management al riscului

Centru de instruire și evaluare a cunoștințelor pentru dezvoltarea continuă a competențelor profesionale

Crearea unei superaplicații mobile



Parteneriate

Comercianți, furnizori de servicii, autorități, asociații

Accent pe dezvoltarea ecosistemelor: Auto, Imobiliare, Utilaje agricole

divizia de business retail

Aliona Stratan

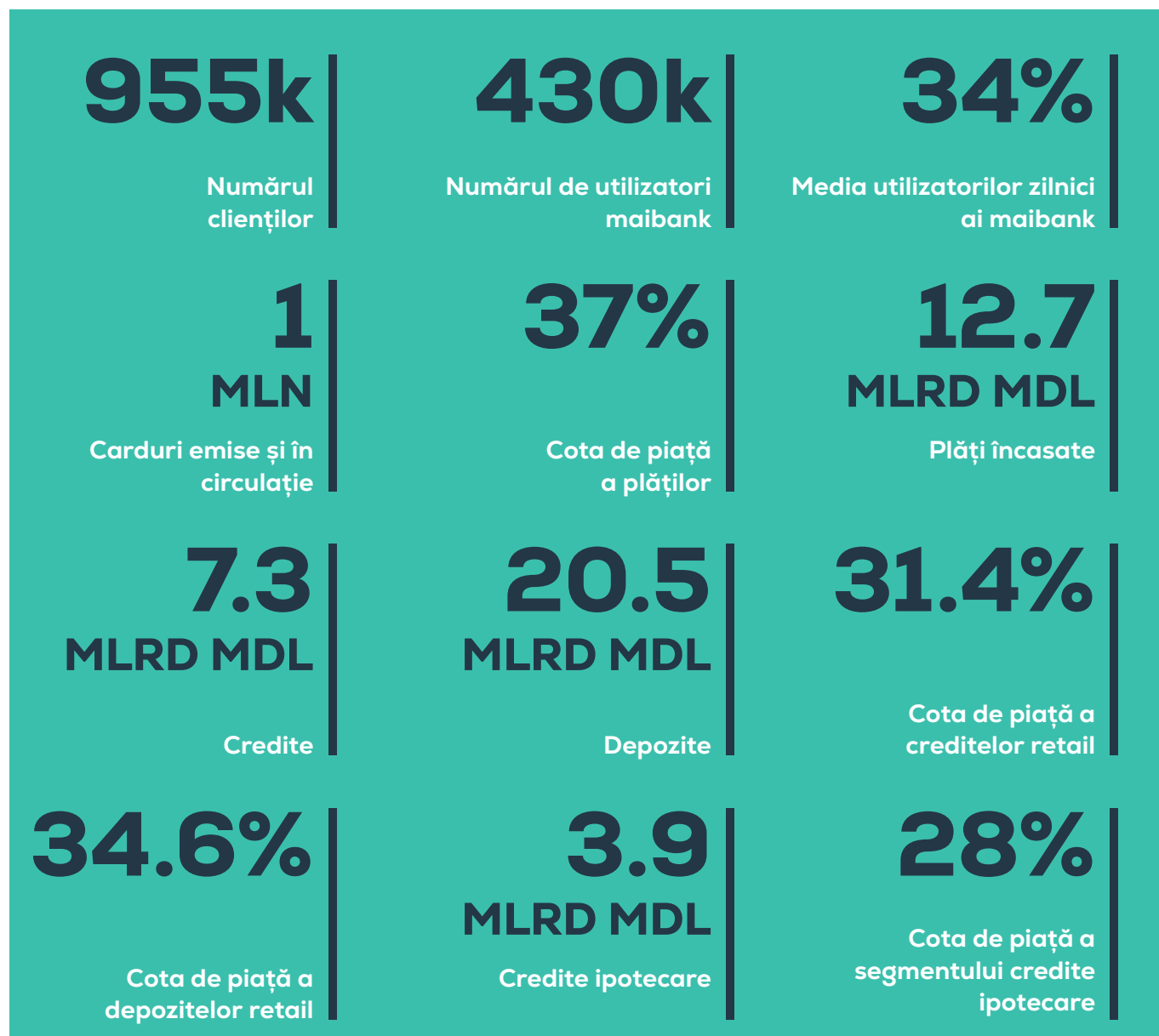
Prim-vicepreședintă
responsabilă de divizia retail



Divizia Retail **maib** este în centrul strategiei generale a băncii, focalizată pe oferirea soluțiilor financiare complexe persoanelor fizice din Republica Moldova. Divizia oferă o gamă largă de produse și servicii concepute pentru a satisface necesitățile populației, oferind inclusiv credite de consum, credite ipotecare, carduri de credit și de debit, conturi de economii și diverse soluții de plată. Unitatea Retail colaborează cu companiile Retail din Moldova pentru a crea soluții reciproc avantajoase, cu valoare adăugată atât pentru clienți, cât și pentru afaceri.

Divizia Retail este în centrul transformării **maib** într-o organizație centrată pe client. Aceasta este axată pe oferirea clienților a unei experiențe personalizate, utilizând tehnologia pentru a face serviciile bancare mai accesibile și mai convenabile pentru clienții săi. Utilizarea pe larg a canalelor digitale, cum ar fi serviciile bancare online și aplicația mobilă **maibank**, permite clienților să-și acceseze conturile și să-și gestioneze finanțele cu ușurință.

Prezentare generală



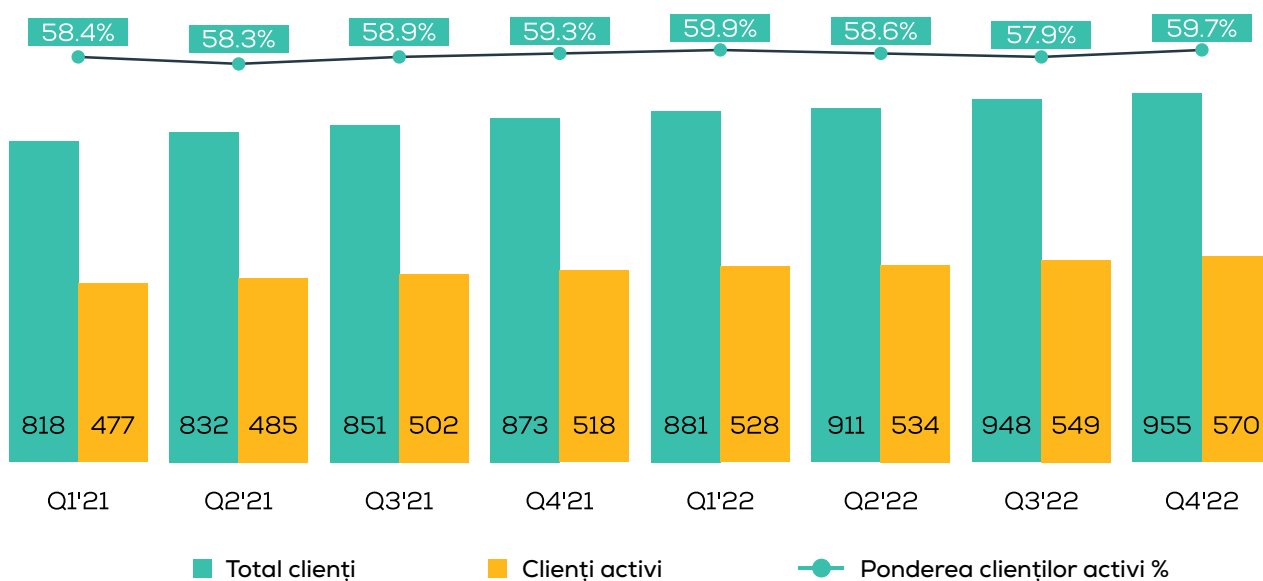
Anul 2022 prezentare generală

După anul 2021, care a fost un an de succes în toate domeniile, în 2022 segmentul Retail al **maib** s-a confruntat cu numeroase provocări din cauza mai multor factori, inclusiv inflația ridicată, recesiunea economică, războiul din Ucraina, rata de bază ridicată și adoptarea legii privind creditarea responsabilă. Rata inflației a dus la creșterea prețurilor atât pentru consumatori, cât și pentru comercianți. Războiul din Ucraina a cauzat perturbări ale lanțurilor de aprovizionare, a afectat încrederea clienților și pentru o perioadă a impulsionează retragerea depozitelor.

Contractarea de noi credite în anumite segmente ale pieței a scăzut considerabil.

În ciuda acestor provocări, segmentul Retail al **maib** a reușit să se adapteze la mediul în schimbare, prin implementarea strategiei sale de bază, cum ar fi adoptarea soluțiilor digitale, concentrarea pe optimizarea costurilor și modernizarea rețelei de sucursale. Per ansamblu, anul a fost marcat de incertitudine și instabilitate, însă segmentul Retail al **maib** a demonstrat reziliență și adaptabilitate în momentele dificile.

Portofoliu de clienți



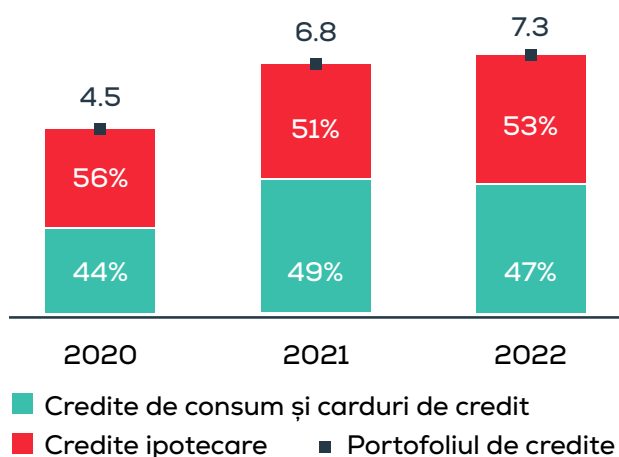
Credite și depozite

Portofoliul brut de credite Retail a ajuns la 7,3 miliarde MDL la sfârșitul anului 2022, în creștere cu 6,8% față de anul trecut. Creșterea a fost semnificativ mai mică decât cea înregistrată în 2021, fapt datorat unui șir de factori. Portofoliul de credite ipotecare a crescut cu 10,9% față de anul trecut. **Maib** a obținut și o creștere a cotei de piață în segmentul Retail, ajungând la 31,4% în creștere cu 1,2% anual. Creșterea cotei de piață a fost realizată atât la creditele de consum, cât și la creditele ipotecare, la 34,9% (în creștere cu

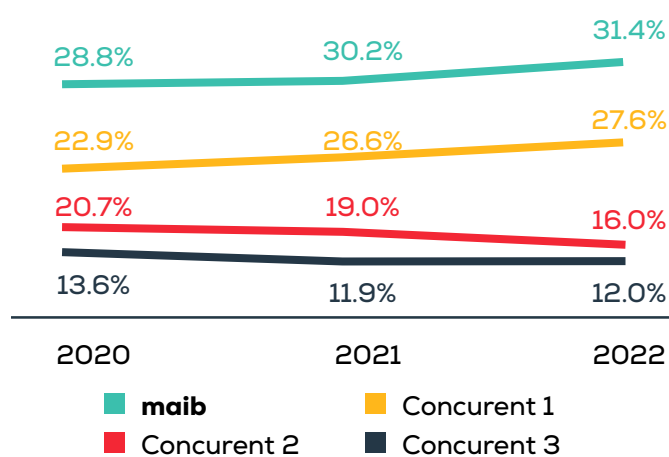
0,8 pp anual) și respectiv, la 28,0% (în creștere cu 2,0 pp anual).

Depozitele Retail au atins 20,5 miliarde MDL la sfârșitul anului 2022, în creștere cu 9,2% față de anul precedent. Ponderea depozitelor în valută națională a atins 59% din totalul depozitelor. **Maib** și-a menținut o poziție puternică pe piața depozitelor Retail de 34,6% la sfârșitul anului 2022, în creștere cu 0,5% față de anul precedent.

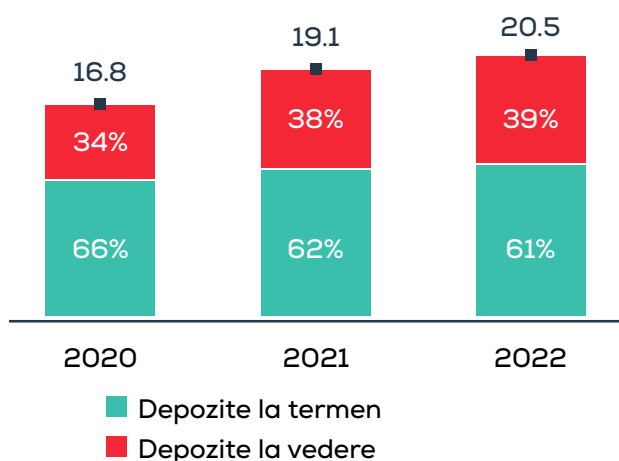
Evoluția portofoliului de credite Retail (mln MDL)



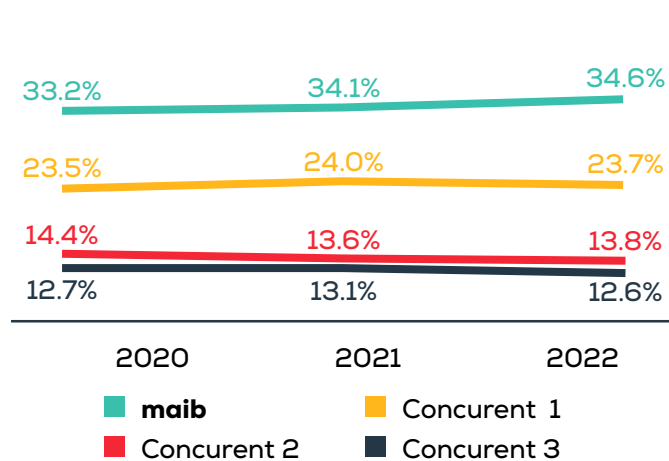
Cota de piață a creditelor Retail



Evoluția portofoliului de depozite Retail (echiv, mln MDL)



Cota de piață a depozitelor Retail



Sursa: BNM

Credite de consum – rapid și ușor

Istории de succes

Alexandru este client maib din 2015, iar în luna noiembrie a luat un credit de consum, împreună cu soția sa.

“Împreună cu soția am decis să facem o surpriză fiicei noastre, procurându-i un automobil cu ocazia zilei de naștere. Pentru a mă informa am venit cu soția la sucursala **maib** Mircea cel Bătrân și timp de o oră am obținut fiecare dintre noi creditul dorit. Tot la sucursală, cu suportul specialiștilor, am efectuat transferul către compania de la care am procurat automobilul. Astfel, a doua zi fiica și-a luat automobilul nou – Hyundai și am reușit ca surpriza să fie gata în ziua de naștere.

Îmi place la **maib** că este o bancă stabilă, performantă, cu o atitudine frumoasă, sucursale/ bancomate amplasate bine și aplicație mobilă simplă și cu multe servicii incluse (achitarea serviciilor comunale, transferurile etc.).

Doresc pentru **maib** clienți atât de buni, cum este și **maib**-ul care se străduie pentru clienții săi.”



Dinamica pieței imobiliare și a creditelor ipotecare

În 2022, piața imobiliară a trecut printr-o perioadă dificilă în contextul presiunilor macroeconomice și a inflației ridicate. Volumul investițiilor în construcții a scăzut față de anii precedenți (scădere estimată de aproximativ 30%). Principalul factor a fost creșterea costului creditelor, care a redus în mod firesc apetitul populației și al afacerilor de a face noi achiziții și de a investi în imobiliare. Cantitativ, creditele ipotecare au scăzut cu aproximativ 30%.

Abordarea prudentă și reglementarea privind creditarea responsabilă, împreună cu plafonarea plăților pentru debitorii de credite ipotecare Prima Casă, au contribuit la evitarea deteriorării calității portofoliului de credite ipotecare. Printre inițiativele cheie implementate în activitatea de creditare ipotecară pe parcursul anului 2022 se numără:

- Dezvoltarea unui motor de decizie automatizat, care îmbunătățește considerabil timpul de decizie;

- Lansarea produsului ipotecar în valută, destinat cetățenilor moldoveni care lucrează în afara țării, în special în Europa, cu venituri în valută străină;
- Consolidarea continuă a parteneriatelor cu agențiile imobiliare și dezvoltatori, inclusiv prin intermediul ecosistemului **CasaHub**, care a generat și mai mult trafic;
- Lansarea serviciului de consultanță video online pentru credite ipotecare, care reduce numărul de vizite la sucursalele noastre și oferă un plus de confort pentru clienți;
- Raportul de evaluare online a proprietății prin intermediul **CasaHub**;
- Produse ipotecare modificate în conformitate cu legislația privind creditarea responsabilă, care a intrat în vigoare în 2022.

Carduri și plăți

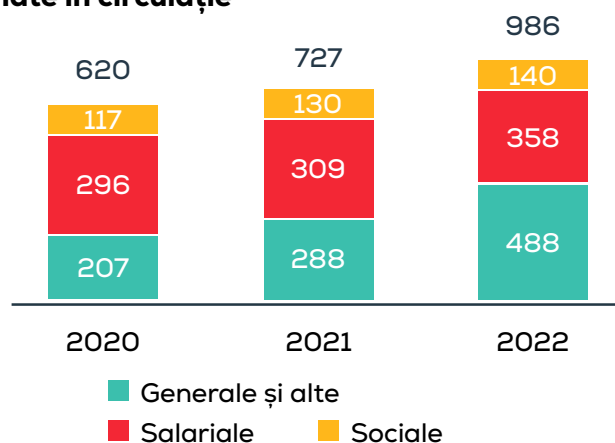
Maib este un important emitent de carduri de debit și credit, furnizor de terminale POS și soluții de plăți online. Are cea mai mare rețea națională de bancomate și terminale de plată. Oferă clienților săi o gamă completă de carduri de la cele de bază până la cele premium, având drept parteneri Visa, Mastercard și American Express pentru a emite atât carduri de debit, cât și carduri de credit.

În 2022, **maib** a emis 453 mii de carduri, ceea ce reprezintă o creștere de 67% față de anul 2021, contribuind semnificativ la creșterea plăților fără numerar și a tranzacțiilor transparente. La sfârșitul anului, **maib** a atins cifra de cca.1 milion de carduri. În 2022, plățile cu cardurile **maib** au constituit 35,2% din numărul total de tranzacții, o creștere de 7% față de anul trecut, contribuind astfel la creșterea numărului de plăți fără numerar. Aproape o sută de mii de clienți, deținători ai cardurilor gama, au primit cashback cumulat de 14.5 milioane MDL pentru cumpărăturile lor. Au fost lansate următoarele carduri:

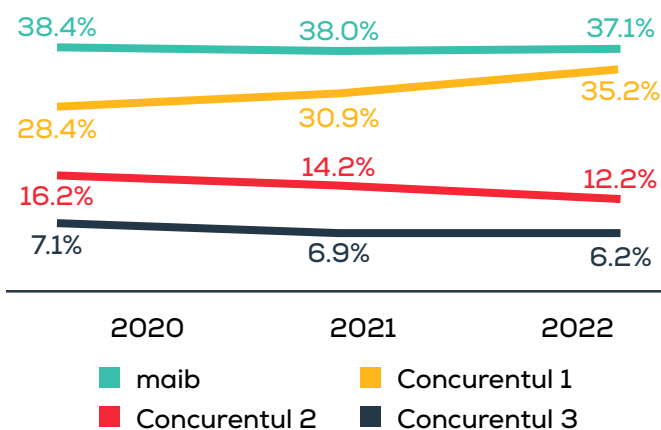
- **Maib junior** – un card bancar destinat copiilor cu vârste cuprinse între 7 și 17 ani. Cardul **maib junior** este cardul perfect pentru a-i învăța pe copii să-și gestioneze primii bani și cum să utilizeze produsele bancare, oferindu-le o aplicație dedicată.
- **Maib freelance** – un card dedicat freelancerilor, cu alimentarea cardului din PayPal gratuită și alte oferte speciale.
- **Cardurile digitale** – primul astfel de produs pe piața bancară din Moldova. Acestea sunt emise și gestionate direct în aplicația mobilă **maibank**.

O altă realizare importantă: **maib** a fost aleasă de către Înalțul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR) pentru a implementa proiectul privind emiterea de carduri pentru refugiații din Ucraina. Aproximativ 120 de carduri au fost emise în cadrul acestui proiect în 2022.

Evoluția numărului cardurilor aflate în circulație

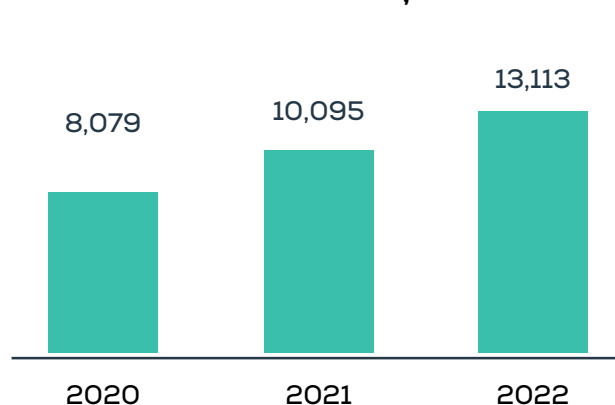


Cota de piață a cardurilor în circulație



Sursa: rapoartele BNM

Portofoliul de terminale POS și e-COMM



Achitările cu cardul

Maib a rămas lider pe piața de plăți în ceea ce privește numărul de terminale POS și soluțiile de comerț electronic. În 2022 **maib** împreună cu VISA au lansat un nou produs pentru comercianți – smartPOS, o tehnologie care permite primirea plăților folosind un smartphone sau o tabletă. Din punct de vedere cantitativ, rețeaua POS **maib** reprezintă 39,5% din piața națională, crescând de la 29,8% la sfârșitul anului 2021. Volumul plăților efectuate prin terminale POS a crescut cu 42,9% în 2022 față de anul precedent. Implementarea Apple Pay și Google Pay a avut un rol important în această creștere.

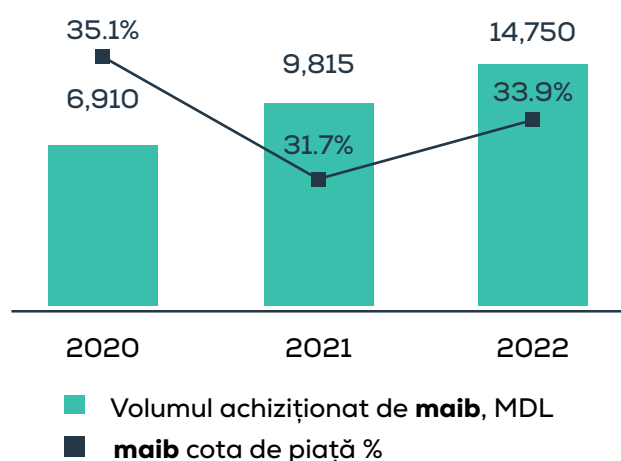
În ceea ce privește piața de comerț electronic, **maib** este lider, cu 44,4% din numărul total al platformelor de comerț electronic, crescându-și cota de piață de la 35,6% în 2021. Volumul plăților prin intermediul platformelor de comerț

electronic a crescut cu 90% în 2022 comparativ cu anul precedent. Aceasta reprezintă rezultatul unei noi soluții digitale oferite comercianților: pagina de checkout gateway, portal comerciantului, butonul Apple Pay și altele.

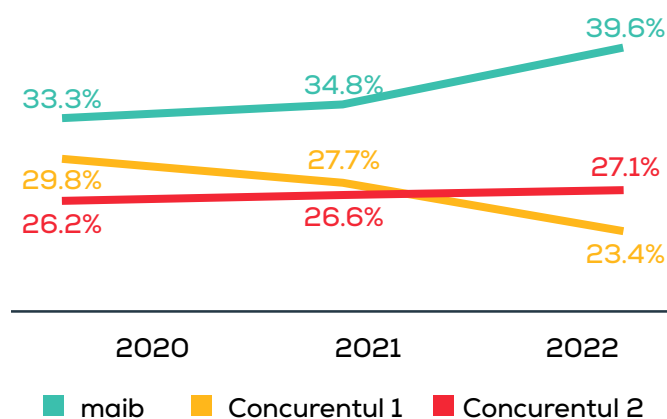
În 2023, echipa va continua să se concentreze pe digitalizarea și dezvoltarea serviciilor sale:

- Comerț electronic – acord de cooperare planificat cu USAID Moldova pentru a promova comerțul electronic pentru IMM-urile din Republica Moldova și pentru a dezvolta soluții financiare inovatoare pentru integrarea online fără probleme a comercianților **maib**;
- Terminale POS – dezvoltarea soluției POS Android.

Volumul achiziționat prin terminalele POS și e-comm



Cota de piață a numărului de terminale POS și e-COMM



Sursa: datele interne ale **maib**

Aplicația mobilă maibank

Maibank este liderul aplicațiilor bancare pe piața din Republica Moldova și a devenit rapid principalul punct de contact cu clienții **maib**. Anul 2022 a fost încă un an de creștere semnificativă a utilizării aplicației, determinată de numeroasele îmbunătățiri și noile funcționalități. Numărul total de utilizatori **maibank** a ajuns la 430 mii (în creștere cu 45% față de anul trecut), dintre care 72% - utilizatori activi lunari (MAU%), iar 34% - utilizatori activi zilnici și utilizatori activi lunari Retail (DAU/MAU%). Importanța sporită a aplicației mobile în calitate de canal de distribuție a fost evidențiată de faptul că 55% din numărul total de depozite Retail și 23% din numărul total de credite Retail au provenit online în trimestrul IV 2022.



23%
credite retail
oferite online în
trim. IV 22

55%
depozite retail
atrase online
trim. IV 22

72%
MAU*

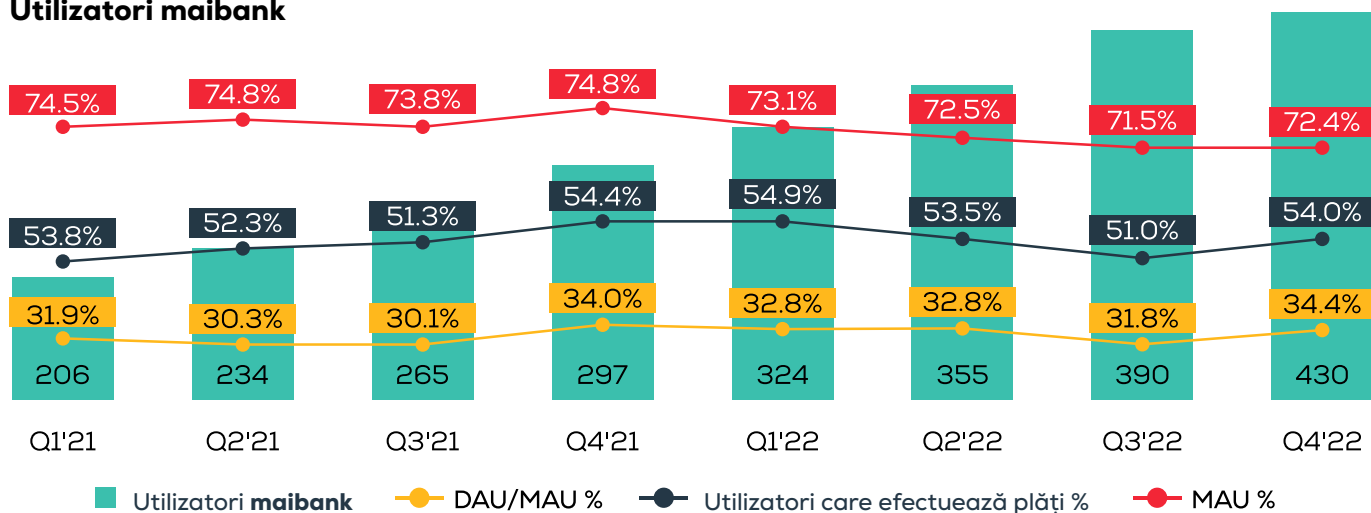
34%
DAU*/MAU

9bn+
MDL
în tranzacții

Principalele inițiative implementate în 2022

- Creditele pre-aprobate au fost introduse în aplicația **maibank**, acesta devenind un canal de distribuție important pentru **maib**. După aprobarea legislației privind creditarea responsabilă, opțiunea a fost modificată și reintrodusă în aplicație;
- Soluțiile de plată, cum ar fi Apple Pay, Google Pay sunt gestionate prin intermediul aplicației;
- Aplicația pentru copii cu funcționalitate limitată și control parental pentru a-i învăța pe copii educația financiară;
- Funcția de plată colectivă a facturilor;
- A fost implementată modalitatea de confirmare a plăților prin biometrie;
- Au fost lansate cardurile digitale care pot fi activate și gestionate în **maibank**.

Utilizatori maibank

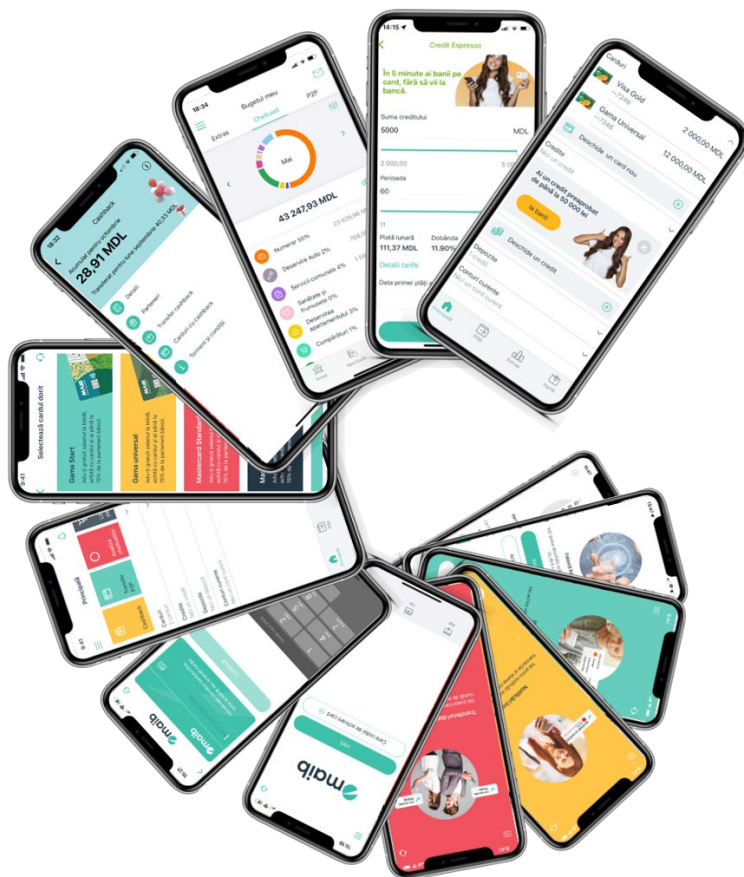


*DAU - utilizatori activi zilnic;

*MAU - utilizatori activi lunar

Perspectivile și inițiativele pentru 2023

- Lansarea online onboarding și e-KYC;
- Crearea de modalități de înregistrare și conectare mai simple și mai sigure;
- Facilitarea plăților și altor operațiuni;
- Implementarea noului model cu îmbunătățiri semnificative ale experienței clientului;
- Adăugarea de funcționalități utile;
- Crearea unei experiențe a clientului simplă și ușoară pe toate canalele;
- Comunicare directă personalizată și mai eficientă.



Principalele inițiative implementate în 2022

Transformarea Agile a Liniei de Business Retail

Unitatea Retail a devenit agile pentru a face față provocărilor prezente pe piață în continuă schimbare și în contextul digitalizării. Ca urmare, au fost create patru orchestre Agile: Lending, Daily Banking, Payments (axate pe produse) și Segment Orchestra (axate pe canalele de vânzări). Astfel, unitatea a devenit mai receptivă la nevoile clienților, a redus timpul de lansare pe piață și a îmbunătățit eficiența generală. Această transformare a permis unității Retail **maib** să rămână competitivă și să prospere într-un context dinamic.



Maib alto – primul serviciu bancar de clasă premium

Alto este produsul bancar de clasă premium al **maib** care oferă clienților beneficii exclusive și servicii cu o abordare personalizată. Clienții **alto** beneficiază de o experiență bancară la cel mai înalt nivel, inclusiv acces cu prioritate la serviciul clienți, zonă specială premium de deservire în sucursale, manageri dedicați și oferte exclusive la produse și servicii bancare. Clienții **alto** beneficiază, de asemenea, de rate preferențiale la credite și produse creditare, precum și de securitate îmbunătățite pentru conturile lor. Această ofertă premium este concepută pentru a satisface nevoile celor care caută o experiență bancară mai personalizată. În general, **alto** reprezintă o propunere de valoare excelentă pentru clienții care caută exclusivitate și soluții bancare personalizate. Până la sfârșitul anului 2022, **alto** a fost lansat în 11 sucursale. De la lansare, serviciul a avut un impact puternic.



Am continuat transformarea sucursalelor și a modelului operațional

Am început modernizarea sucursalelor în anul 2021 și am continuat în anul 2022. La situația din 31 decembrie 2022, 26 sucursale și 10 agenții au fost renovate conform noului design și model operațional din total 108. În anul 2023 se preconizează finalizarea procesului de rebranding. Sucursalele sunt aliniate nu doar noii identități vizuale, ci și noului model operațional. Consultanții direcționează fluxul de clienți. La dispoziția clienților în sucursale sunt 3 zone pentru diverse operațiuni: zona de autoservire, dedicată clienților care preferă bancomatele și terminalele de plată, în zona tranzacțională se pune accent pe deservirea rapidă și satisfacerea nevoilor clienților, zona consultativă facilitează comunicarea directă, analizarea necesităților și planurilor complexe personale sau de afaceri. Sucursalele sunt proiectate pentru a oferi clienților confort și rapiditate.



”

Ana Ababii
Directoarea Sucursalei
„Constantin Tănase”



Transformarea sucursalelor **maib** într-un spațiu deschis, larg și plin de culoare a rezultat într-o atmosferă grozavă atât pentru clienții, cât și pentru angajații **maib**. Sucursalele **maib** au devenit mai colorate, mai luminoase, mai confortabile și mai relaxante. Acestea au devenit mai primitoare, iar clienții au apreciat pozitiv schimbările.

O nouă identitate de brand nu înseamnă doar un design vizual cool, ci și simplificarea multor procese interne, servicii și produse. Implementarea noului model operațional orientat către clienți a redus semnificativ timpul de așteptare în sucursală și de deservire a clienților, astfel încât fiecare experiență și contact cu **maib** este din ce în ce mai simplă și mai plăcută pentru clienți. Atmosfera pozitivă creată este favorabilă pentru luarea deciziilor de finanțare personală sau de afaceri, cu o mulțime de fețe zâmbitoare și consultanți profesioniști gata să ofere produse inovatoare și servicii flexibile pentru clienții **maib**.

O noutate în sucursalele **maib** aliniată noii identități de brand este și zona premium **alto**. **Maib alto** este primul serviciu bancar de clasă premium din Republica Moldova și oferă clienților o abordare individuală în deservire, un nivel deosebit de confort și de calitate a serviciilor, confidențialitate, servicii și produse bancare exclusiviste și alte beneficii. **Maib alto** a fost gândit în exclusivitate pentru clienții care își doresc o abordare personalizată de deservire și atenție sporită. Managerul personal avansează relația cu clientul la nivelul următor pentru a răspunde celor mai exigente necesități de servicii financiare ale clienților.

Alto se bucură deja de un adevărat succes. Este primul serviciu de acest gen în Moldova și asigură o fidelizare deosebită a clienților. Clientul poate fi sigur că obține servicii la cel mai înalt nivel, iar reciprocitatea face ca **maib** să fie alegerea numărul 1. Suntem foarte entuziasmați și mândri de **alto** și de succesul său!

Au fost lansate soluțiile de plată Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay

În anul 2022, soluțiile de plată Google Pay, Apple Pay și Garmin Pay au fost puse la dispoziția clienților **maib**, permițându-le să efectueze plăți digitale cu ajutorul telefoanelor mobile. Folosirea din ce în ce mai frecventă a plăților mobile a oferit clienților opțiuni de plată suplimentare convenabile și sigure. Google Pay și Apple Pay oferă, de asemenea, o serie de caracteristici care îmbunătățesc experiența clienților, precum capacitatea de a stoca carduri de loialitate și de a face achiziții în aplicație. Lansarea acestor opțiuni de plată este o dovadă a angajamentului **maib** de a fi orientat către clienți.



Soluții de plată moderne Istorii de succes

Smart.md

”

Sergiu Banari
Administrator
smart.md

În era digitală clienții optează din ce în ce mai mult pentru metode de plată fără numerar, cum ar fi Apple Pay și Google Pay. Aceste metode oferă viteză, confort și securitate sporită în comparație cu opțiunile de plată tradiționale. Tendința se observă și în Moldova, plățile mobile devenind din ce în ce mai populare. Introducerea de noi opțiuni de plată, precum Apple Pay și Google Pay, ar putea juca un rol important în promovarea tranzacțiilor fără numerar în țară. Cu toate acestea, tranziția către plățile digitale nu se va produce peste noapte și este nevoie de timp și efort pentru a educa clienții și a face aceste opțiuni accesibile, convenabile și sigure.

Deși feedbackul sistematic din partea clienților cu privire la utilizarea Apple Pay și Google Pay nu este încă disponibil, serviciul a fost lansat cu scopul de a îmbunătăți experiența de plată pentru clienți. În calitate de cumpărător care a folosit ambele metode de plată, am observat comoditate în utilizare și securitate sporită. Compania

este încântată să ofere clienților aceste opțiuni moderne de plată și este dornică să evalueze utilizarea și feedbackul acestora.

Implementarea sistemului de plată de la **maib** a avut un impact pozitiv asupra afacerii. Clienții consideră că sistemul este mai ușor de utilizat și oferă opțiuni de plată mai rapide și mai sigure, asigurând creșterea ratelor de conversie. Compania consideră că implementarea acestui sistem de plată va contribui pe termen lung la satisfacția clienților și la creșterea afacerii.

Lansarea Apple Pay a fost, de asemenea, apreciată pozitiv de către clienți, deoarece a simplificat și accelerat procesul de plată online. Clienții consideră că procesul de plată este ușor de utilizat și sigur și apreciază flexibilitatea suplimentară și securitatea oferite de multiplele opțiuni de plată. În general, introducerea Apple Pay a adăugat valoare procesului de plată online, iar compania este încântată să-și vadă clienții mulțumiți de această nouă opțiune.

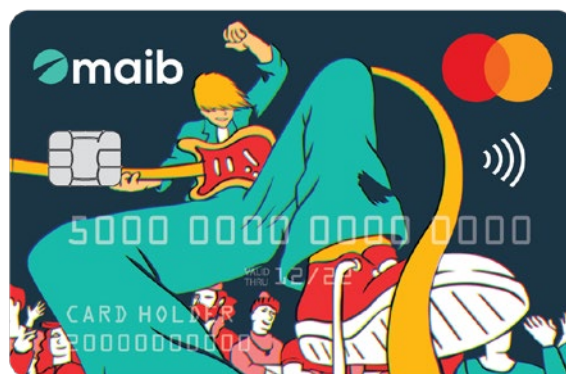
Cardurile digitale maib

În 2022, **maib** a lansat o gamă nouă de carduri în totalitate digitale care oferă clienților posibilitatea să efectueze plăți folosindu-și telefoanele mobile: cardurile gama digital cu cashback, daily digital și freelance digital. Cardurile digitale oferă clienților o opțiune de plată sigură și sunt ideale pentru cei care preferă să dețină mai puține carduri fizice. În plus, cardurile digitale oferă caracteristici de securitate îmbunătățite. Noua gamă de carduri digitale **maib** reflectă angajamentul față de inovație și pune la dispoziția clienților cele mai noi tehnologii financiare.



Gama de carduri maib gama junior

În anul 2022, **maib** a lansat o nouă gamă de carduri, **maib gama junior**. Aceste carduri au fost create pentru a-i învăța pe copii despre responsabilitatea financiară de la o vârstă fragedă. Cardurile au o versiune separată a aplicației mobile **maibank** și control parental care permite părinților să monitorizeze cheltuielile copilului. În plus, cardurile **maib gama junior** oferă cadouri la anumite cumpărături. **Maib** dorește ca prin promovarea educației financiare la o vârstă fragedă să cultive copiilor obiceiuri financiare sănătoase care vor fi utile ulterior. În general, cardurile **maib gama junior** sunt un instrument util pentru părinții care doresc să-și învețe copiii cum să gestioneze banii.



Un nou produs ipotecar în valută străină

Maib a creat și lansat un nou produs ipotecar destinat clienților care lucrează în străinătate, în special în Europa, sau care au venituri în valută străină. Produsul permite clienților să contracteze un credit ipotecar în valută străină, facilitându-le finanțarea achizițiilor de locuințe în valuta dorită. Oferta reflectă angajamentul **maib** de a satisface nevoile tuturor clienților și de a oferi o soluție pentru cei care au venituri în valută străină și ar putea întâmpina dificultăți în a obține finanțare în țară. Este un prim pas important pentru **maib** în a atrage o mare parte din moldovenii din diasporă, o mare parte dintre aceștia lucrând în Europa, estimările fiind de aproximativ 1 milion de oameni. Produsul, de asemenea, are scopul de a ajuta moldovenii care vor să revină în țară. Produsul oferă și consultații video și are un impact sporit pentru un grup important de clienți.

Credit ipotecar în valută străină - rapid și ușor

Istории de succes

Iurie, credit ipotecar în euro, acordat în noiembrie 2022

Iurie lucrează peste hotare. El a ales **maib** la recomandarea agenției imobiliare Connect Imobil. Inițial a solicitat un credit la unul dintre concurenții **maib**, dar pentru că procedura dura prea mult, iar Iurie nu dispunea de timp (și-a luat concediu) a decis să-și încerce norocul la Centrul Ipotecar **maib**.

Cererea a fost recepționată pe 9 noiembrie 2022 în jurul orei 16:00. Două zile mai târziu, pe 11 noiembrie 2022, Iurie a primit aprobarea și a semnat contractul de credit, precum și contractul de cumpărare a apartamentului în aceeași zi.

A fost simplu și ușor, iar clientul a rămas impresionat de rapiditate, numărul mic de documente solicitate și de profesionalismul Centrului Ipotecar.

Nicolai, credit ipotecar în euro, acordat în octombrie 2022

Nicolai a beneficiat de consultanță inițială, a semnat și a depus actele pentru cererea de credit prin WhatsApp, în timp ce soția sa era prezentă în sucursală având procură pentru a confirma datele clientului și cererea de credit. Nicolai muncește în Germania, iar angajatorul său este destul de strict. Nicolai putea să își ia o singură zi liberă. La data de 30 septembrie 2022, seara, dosarul a fost transmis la direcția de underwriting spre aprobare. Pe 3 octombrie 2022, dimineața, clientul a aterizat la Chișinău. Angajații Centrului Ipotecar știau că clientul dispune de timp limitat și au cerut aprobarea de urgență a dosarului. Toate documentele necesare au fost semnate la notar. Contractul de credit a fost semnat în sucursală, iar pe 3 octombrie 2022, seara, clientul a zburat înapoi în Germania. Tranzacția a fost finalizată a doua zi de soția sa. Împrumutul a fost aprobat și emis în aceeași zi. Nicolai a rămas impresionat de flexibilitatea Băncii și de atenția acordată necesităților sale.

Modernizarea Contact Center

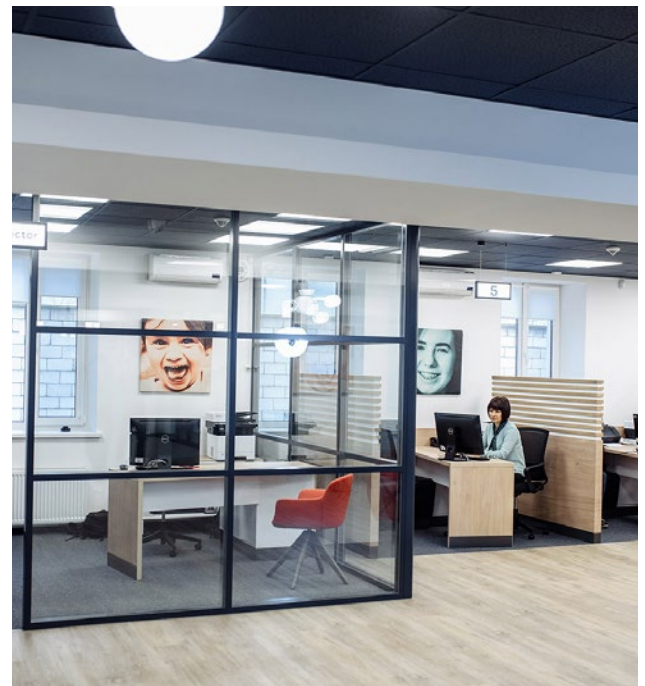
Contact Center este încă una dintre subdiviziunile **maib** aliniate recent noii identități vizuale – relocat într-un spațiu mai mare, aliniat standardelor moderne, centrat pe deservirea de calitate și pe comoditatea până și a celor mai pretențioși clienți. Aproximativ 80 de specialiști Contact Center sunt la un apel distanță de clienți. Pe lângă condițiile moderne de muncă, angajații Contact Center beneficiază și de o zonă spațioasă de odihnă unde se pot relaxa în pauze, unde pot petrece cursurile de formare și organiza discuții de grup. Toate aceste schimbări au fost făcute pentru a obține cel mai bun rezultat posibil în ceea ce privește deservirea clienților prin intermediul acestui canal important.



Perspective pentru anul 2023

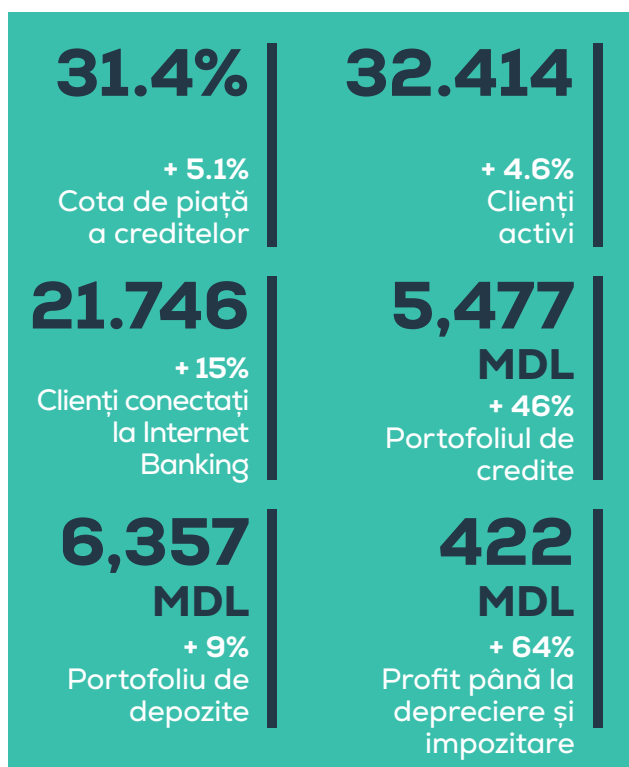
Perspectivile unității Retail în anul 2023 includ lansarea de numeroase produse și servicii și îmbunătățirea celor existente pentru a satisface cele mai pretențioase nevoi ale clienților. Printre inițiativele pentru 2023 se numără:

- Finalizarea reproiectării sucursalelor;
- Modernizarea continuă a modelului de sucursală și a modelului operațional și creșterea utilizării canalelor digitale concentrându-ne în același timp pe adăugarea de plus valoare vânzărilor și deservirii în sucursale;
- Actualizarea aplicației mobile cu accent pe măsuri de securitate sporită, funcții noi și îmbunătățirea experienței utilizatorului;
- Stimularea tranzacțiilor prin intermediul canalelor digitale, inclusiv a ecosistemelor.





Prezentare generală



Principalele realizări în anul 2022:

- Creșterea indicatorilor: de vânzări, cota de piață, de profit, în condițiile în care numărul angajaților front-office a fost optimizat cu peste 34%, iar economia a fost marcată de consecințele conflictului militar din Ucraina și seceta din agricultură.
- Îmbunătățirea indicatorului Time-To-Yes pentru deciziile de creditare a clienților, de la 2-3 săptămâni la 3 zile pentru 86% dintre clienții IMM și 1 zi pentru 89% dintre toți clienții Micro.
- Îmbunătățirea relației cu clientul, măsurat printr-un nivel îmbunătățit de Net Promoter Score (NPS) printre clienții IMM – 62%.
- Implementarea modului Agile de lucru pentru mai mult de 75% dintre angajații back-office ai Diviziei Business Banking

IMM este o unitate de afaceri a **maib** dedicată deservirii întreprinderilor mici și mijlocii, și microîntreprinderilor.

În general, toate companiile cu venituri anuale sub 100 milioane MDL sunt clienți IMM.

Cei care depășesc acest prag sunt deserviți în divizia Corporate.

Divizia IMM cuprinde:

- Întreprinderi mijlocii: venituri anuale între 25 milioane și 100 milioane MDL
- Întreprinderi mici: venituri anuale între 9 milioane și 25 milioane MDL
- Segmentul de clienți micro: cu venituri anuale mai mici de 9 milioane MDL

* Numele utilizat pe intern de **maib** pentru segmentul IMM este Business Banking

Divizia IMM a înregistrat o creștere semnificativă a vânzărilor față de anul precedent, în pofida dificultăților cu care s-au confruntat clienții IMM în anul 2022 – pierderea piețelor de export, a legăturilor de transport și a canalelor logistice din cauza războiului din Ucraina, consecințele majorărilor prețurilor la energie și a inflației record de 28,7%, conform datelor statistice oficiale.

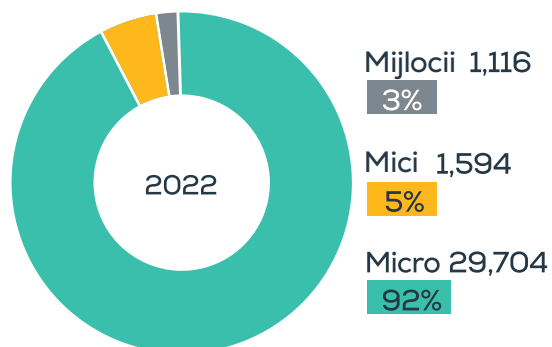
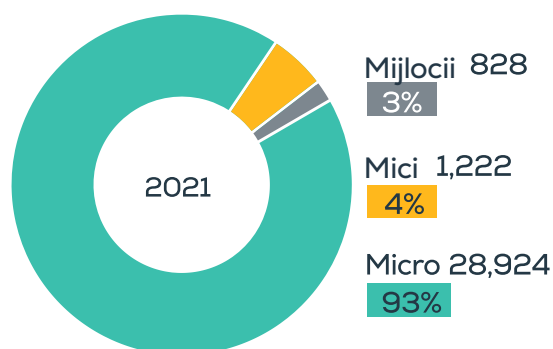
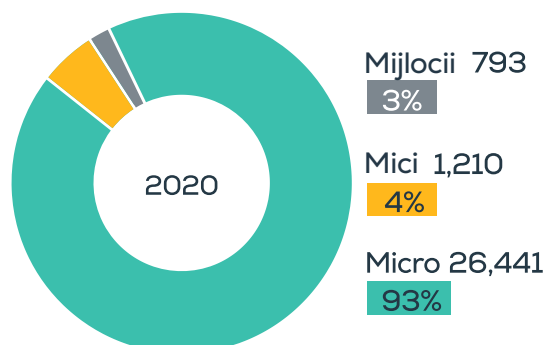
Clienții IMM

În virtutea condițiilor economice instabile, Divizia IMM vine în continuare cu soluții inovative, produse și servicii bancare de calitate înaltă și își consolidează poziția de lider în rândul clienților IMM existenți și potențiali.

Industrie	2020	2021	2022	2022 vs 2021
Comerț	10,323	11,127	11,306	2%
Agricultură	6,141	6,400	6,144	- 4%
Servicii	3,862	4,434	5,254	18%
Necomerciale	1,770	1,865	1,941	4%
Industria nealimentară	1,330	1,491	1,583	6%
Construcții	1,264	1,449	1,531	6%
Transport	1,083	1,199	1,343	12%
Organizații guver- namentale/de stat	920	1,006	1,096	9%
HoReCa	541	638	714	12%
Instrustria alimentară	484	549	544	- 1%
Instituții financiare	379	396	443	12%
Energie	226	282	374	33%
Altele	121	138	141	2%
Total	28,444	30,974	32,414	5%

(comparativ cu 31.12.2021)

* Tabelul prezintă numărul de clienți activi în ultimele 12 luni - clienții care au efectuat tranzacții în cursul anului precedent.



- Micro – companii cu cifra de afaceri anuală de până la 9 mil. MDL
- Mici – companii cu cifra de afaceri anuală cuprinsă între 9 mil. MDL și 25 mil. MDL
- Mijlocii – companii cu cifra de afaceri anuală mai mare de 25 mil. MDL



Deschiderea către piața UE

Istории de succes

Iurie Petru Turcan

Director
MELARUX-GRUP S.R.L.

Activăm în domeniul agricol de peste 15 ani. Avem livezi de prune, caise, piersici, cireșe și vișine. Exportăm pe piața europeană: în România, Polonia și Franța prin intermediari. Cea mai mare parte a producției merge la export, aproximativ 80%. Când am deschis afacerea aproape toate exporturile mergeau către țările CSI. În prezent, proporția este de aproximativ 50/50 între piețele CSI ȘI UE.

De ce ați ales piața UE?

Deoarece este o piață liberă, o piață competitivă și pentru a intra ai nevoie de produse de calitate, nu orice mărfuri fiind acceptate. Standardele sunt la cel mai înalt nivel și pentru a avea succes este nevoie de foarte multe resurse financiare, angajați calificați, investiții, răbdare, și desigur, de un partener financiar de încredere.

Suntem clienți **maib** chiar de la inițierea afacerii, din 2010. Avem o colaborare frumoasă, fructuoasă mai ales în ultimii ani.

De asemenea, suntem foarte mulțumiți de tranzacțiile online pe care le facem prin intermediul **maib**. Este ușor și rapid. Taxe, comisioane, dobânzi, totul este foarte competitiv la **maib**, ceea ce este favorabil pentru afaceri, deoarece antreprenorii pot beneficia de prețuri avantajoase. Echipa este receptivă, rapidă, profesionistă.

Maib ne-a finanțat pentru a achiziționa material săditor și un sistem de irigare performant, care a contribuit foarte mult la calitatea fructelor cultivate în livada noastră și am avansat cu exporturile către piața UE.

Piața UE ne-a oferit oportunitatea și motivația să creștem și să ne vindem producția. Aș dori să menționez că este o piață corectă. Dacă cu furnizorii din CSI pot exista uneori îndoeli cu privire la primirea plății pentru bunurile livrate, în UE nu avem astfel de probleme, mărfurile sunt livrate - banii sunt transferați. Totul este mai sigur, mai transparent.



Canale de vânzări

Pentru a înțelege, anticipa și răspunde cât mai bine așteptărilor și nevoilor clienților, Divizia Business Banking a implementat o varietate de abordări și folosește o combinație de canale de vânzare în interacțiunea cu clienții săi:

- 50 de sucursale (125 specialiști dedicați clienților Micro) – deservesc segmentul de clienți Micro.
- 5 HUB-uri (33 manageri relații cu clienții, 5 Directori Regionali) – pentru a deservi clienții IMM. Fiecare client IMM are un manager personal dedicat.
- Vanzători direcți (hunteri) – 17 persoane dedicate pentru a atrage noi clienți Micro.
- Vanzători principali – 4 vânzatori dedicați proiectelor de parteneriat Green Energy și Contact Center.
- Dezvoltarea unei noi soluții digitale, data de lansare pilot estimată 31.03.2023.
- Aplicația mobilă – dezvoltarea unei noi soluții, data de lansare pilot estimată 31.05.2023.

hub-uri situația curentă

HUB Botanica

511 clienți

132 cu credite

Director regional: Neonila Negruța

Medie: 95 clienți/angajat

26 clienți cu credite/angajat

5 manageri de relații

HUB Centru

608 clienți **179** cu credite

Medie: 79 clienți/angajat

26 clienți cu credite/angajat

Director regional: Marin Bivol

7 manageri de relații

HUB Miron Costin

506 clienți **155** cu credite

Medie: 90 clienți/angajat

31 clienți cu credite/angajat

Director regional: Adrian Munteanu

5 manageri de relații

HUB Nord

383 clienți **167** cu credite

Medie: 43 clienți/angajat

28 clienți cu credite/angajat

Director regional: Constantin Popovici

6 manageri de relații

HUB Sud

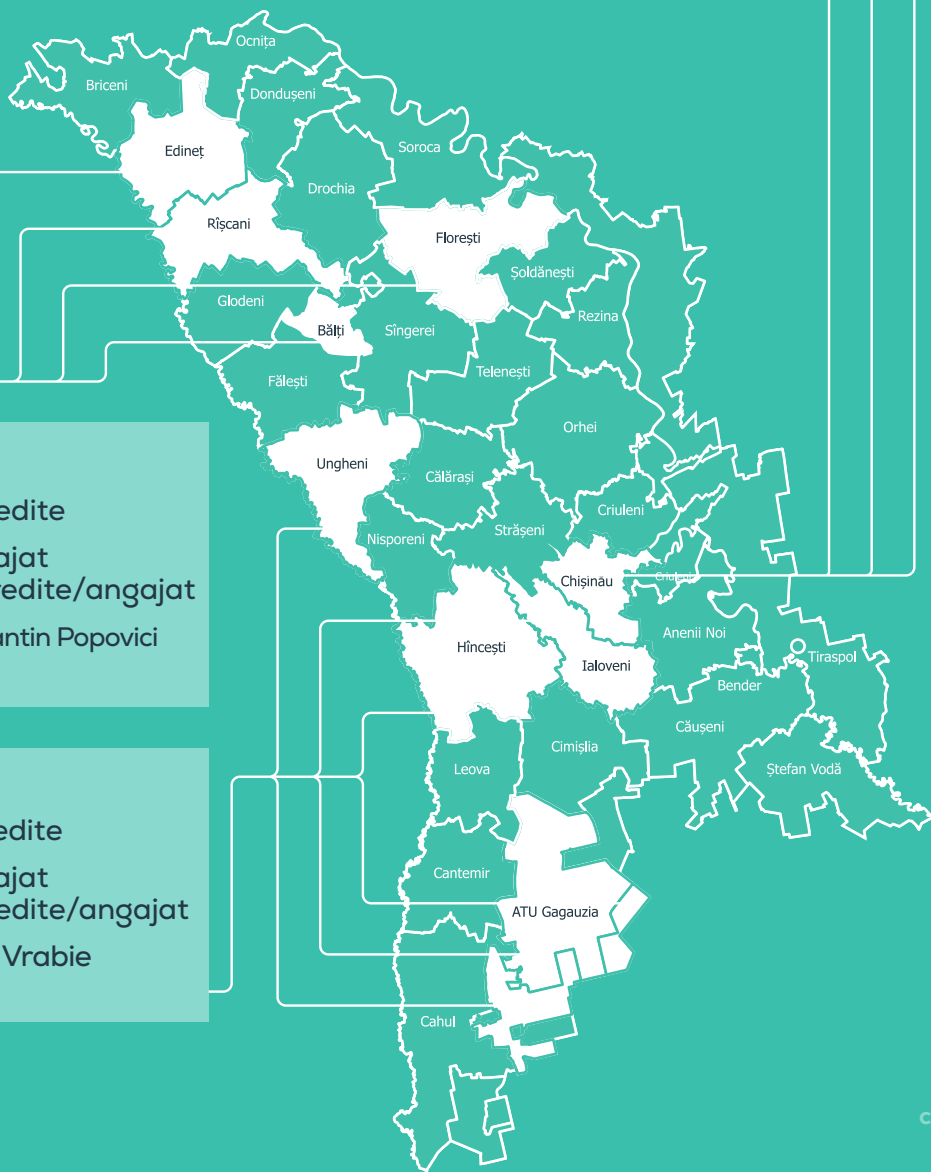
339 clienți **160** cu credite

Medie: 34 clienți/angajat

18 clienți cu credite/angajat

Director regional: Ion Vrabie

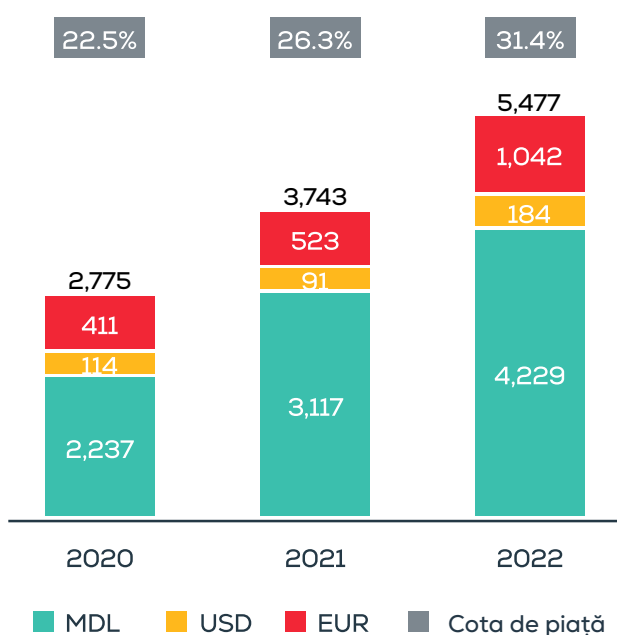
9 manageri de relații



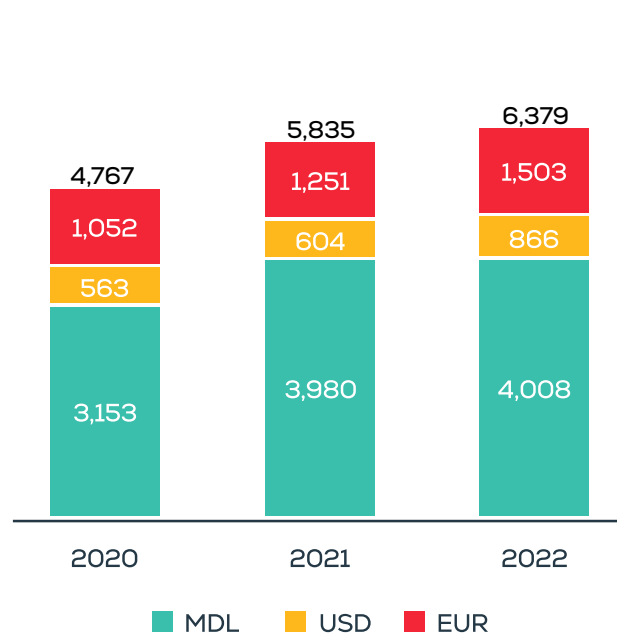
Principalii indicatori ai Diviziei de Business IMM

În 2022, divizia IMM a înregistrat o performanță semnificativă. Portofoliul de credite al clienților IMM a fost de 5,477 mln MDL la sfârșitul anului 2022 și a înregistrat o creștere de 46,3% față de sfârșitul anului 2021. Această creștere s-a produs într-o manieră sustenabilă, fără a diminua calitatea portofoliului de credite și în ciuda situației economice și politice instabile. Pe lângă aceasta, **maib** și-a consolidat și mai mult poziția de lider în segmentul creditării IMM-urilor, cu o cotă de piață de 31,4% (+5,1% față de 2021). Portofoliul de depozite a crescut față de anul 2021, ajungând la 6.379 milioane MDL la sfârșitul anului 2022. Acest lucru a contribuit la raportul puternic credite/depozite al **maib**, demonstrând capacitatea sustenabilă de a finanța creșterea ulterioară a creditării.

Total portofoliu credite (mln MDL)

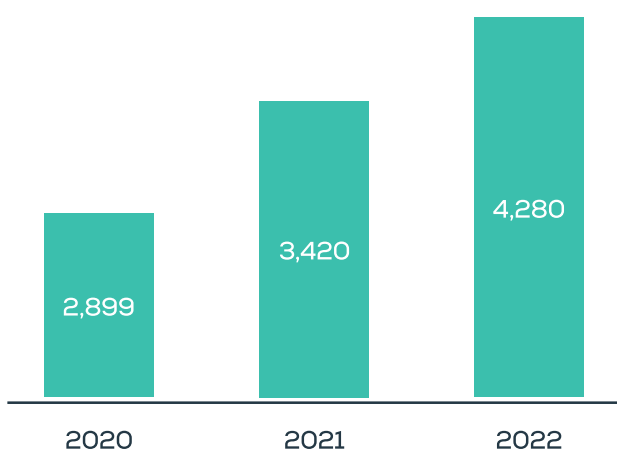


Portofoliul de depozite (mln MDL)

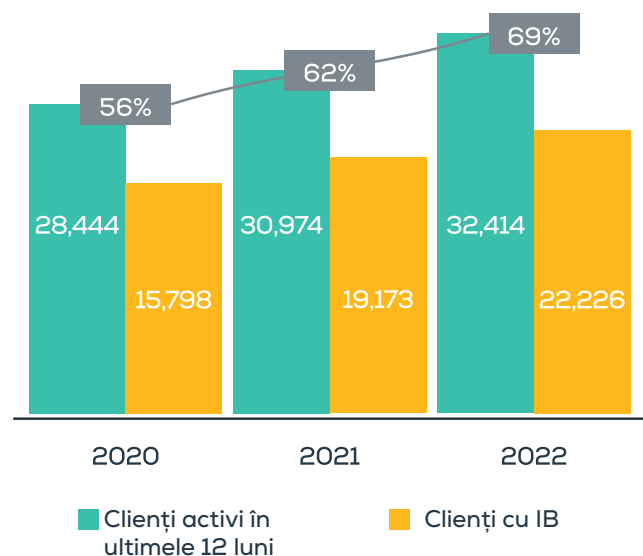


Atragerea de noi clienți s-a îmbunătățit și mai mult în anul 2022, datorită schimbării survenite în structura și procesul de vânzări Business Banking, precum și îmbunătățirea capacității vânzătorilor, căutarea activă a clienților și vânzările directe, recomandările de la clienții existenți, generarea de lead management și lansarea centrului unic de asistență pentru clienți.

Clienți noi

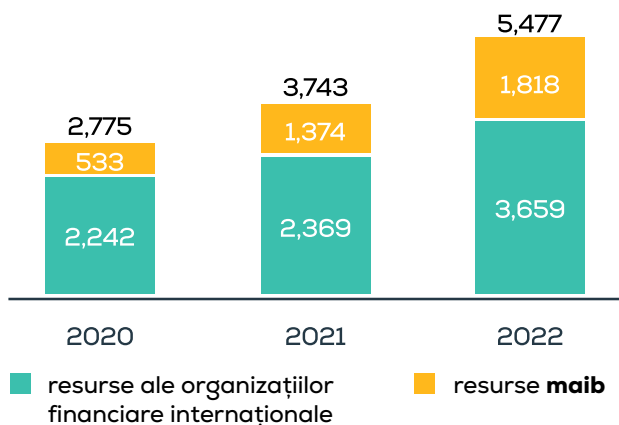


Clienți activi cu Internet Banking

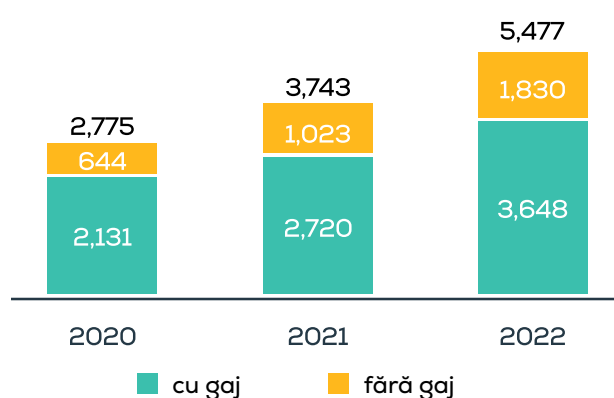


Numărul clienților care folosesc Internet Banking, precum și proporția celor care folosesc Internet Banking din numărul total de clienți activi (clienții activi sunt cei care au efectuat tranzacții în ultimele 12 luni) este în continuă creștere. Creșterea este cu 16% față de sfârșitul anului precedent, evidențiază importanța canalelor digitale și a tranzacțiilor la distanță oferite de maib. Ca urmare, o direcție strategică stabilită pentru anul 2023 este dezvoltarea experienței clienților la distanță e2e și lansarea noii versiuni a Internet / Mobile Banking.

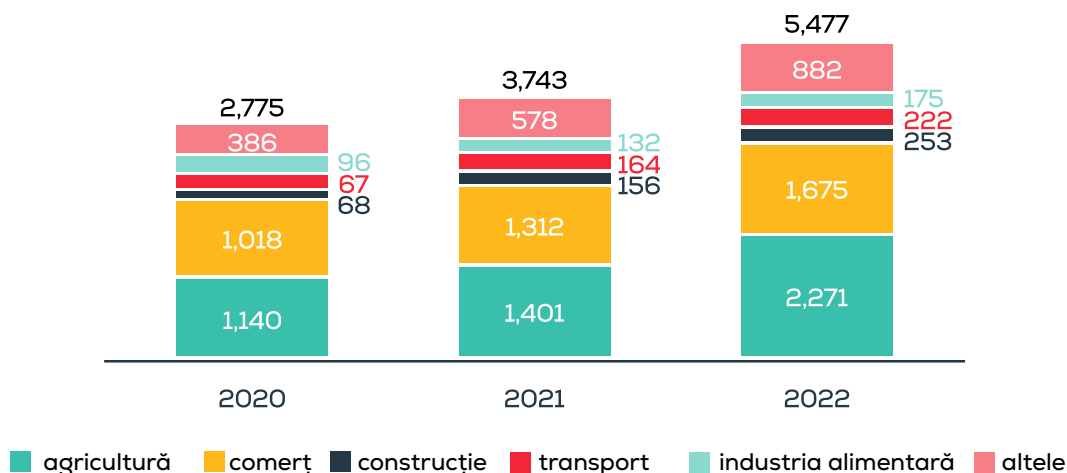
Portfoliul în baza resurselor (mln MDL)



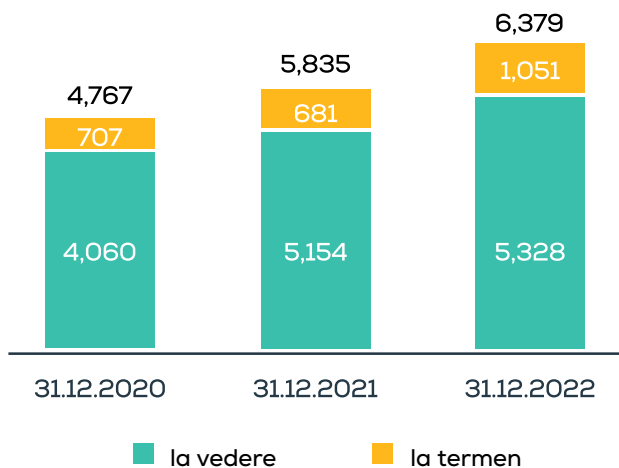
Portfoliul după tip (mln MDL)



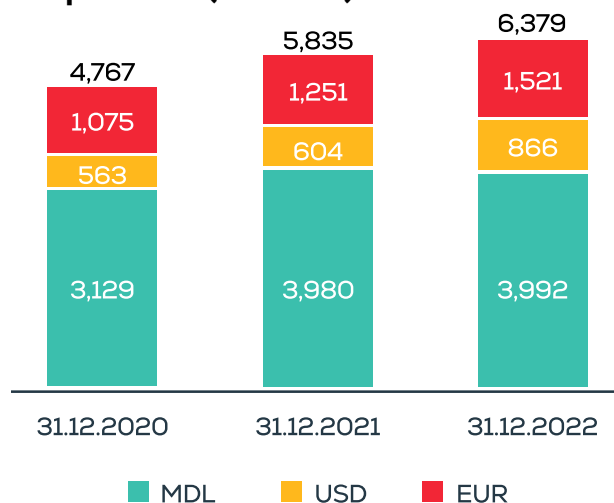
Portfoliul de credite după tipul de industrie (mln MDL)



Portofoliul de depozite (mln MDL)



Portofoliul de depozite după valute (mln MDL)



”

Maib susține exportatorii Istории de succes

Igor Golban
Fondator și Administrator
Biantti SRL



Am început activitatea Biantti SRL, denumirea inițială a afacerii noastre, pe propriul nostru teren de 20 de hectare, plantație multianuală de nuci, migdale și păducel.

Între timp, ne-am dezvoltat și diversificat activitatea, devenind producători de uleiuri, sucuri naturale, oțeturi naturale, fructe uscate, ceaiuri, semințe. Acum ambalăm semințe, nuci, fructe uscate și salată verde, acestea sunt principalele linii de produse pe care le avem în prezent.

Din ceea ce producem aproximativ 20-25% redirectionăm către piața externă și aproximativ 75-80% către piața internă. Am început exportul în 2021-2022, primele destinații fiind România, Polonia, Canada, Germania și Estonia.

Despre piața UE pot spune că există o concurență foarte puternică, atât la preț, cât și la calitate, cu produse competitive din România, Turcia, Polonia. Facem un efort uriaș pentru a concura pe piața UE și nu este ușor. De multe ori prețurile oferite de concurenții noștri sunt mai mici decât ale noastre, împrumuturile sunt mai ieftine, utilajele sunt mai eficiente.

UE este o nouă piață grozavă pentru noi, dar pentru a continua și a dezvolta afacerea, trebuie să investim în tehnologie mai bună, personal calificat și materii prime de calitate.

Intenția noastră este să devenim mai buni de la an la an, să automatizăm și să modernizăm procesele, iar un partener de încredere precum **maib** este potrivit.

Maib ne-a susținut întotdeauna prin credite competitive. Avem trei credite la **maib**, unul dintre care l-am rambursat deja. Progresăm și suntem încrezători. Am primit mai mult decât finanțare, am primit consultanță profesională, sprijin și cel mai important - totul a decurs rapid și eficient.

Procesul a fost, pur și simplu, rapid. Am luat credite atât pentru utilaje, cât și pentru capitalul circulant și am primit practic cele mai bune rate ale dobânzii, împreună cu o atitudine pozitivă și prietenoasă. Ni s-a spus clar ce este cel mai bun și potrivit pentru noi, iar acesta a fost un avantaj major.

Vreau să menționez profesionalismul angajaților, deschiderea, rapiditatea, sprijinul acestora. Nu am avut impedimente cu garanția, pachetul de documente, formalitățile etc. Suntem încântați de felul în care au decurs lucrurile.

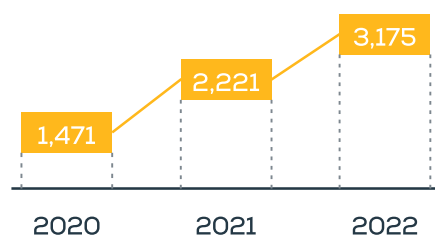


Performanță în funcție de produs

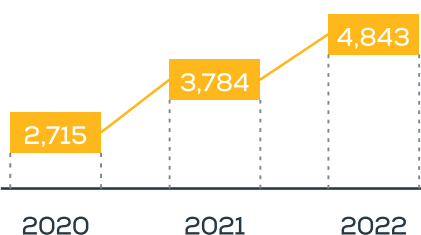
Maib a adaptat modelul de afaceri la nevoile specifice ale segmentului IMM, oferind produse și servicii inovatoare, tehnologii de ultimă generație și rețele sigure. Din anul 2021, divizia IMM a grupat conturile curente, cardurile, serviciile de Internet Banking, proiectele salariale și alte produse în pachete avantajoase de servicii bancare (business start promo, business forte promo, IT business) pentru cele mai exigente cerințe și necesități ale clienților.

Mai mulți clienți IMM au ales produsele maib în anul 2022. 3.175 de soluții de POS și E-commerce instalate (+43% față de 2021), 4.843 carduri business emise (+28% față de 2021) și 6.781 de abonamente la pachete (de 14 ori mai multe decât în anul 2021). Acest lucru se datorează alinierii directe a liniei de produse maib la nevoile și așteptările clienților.

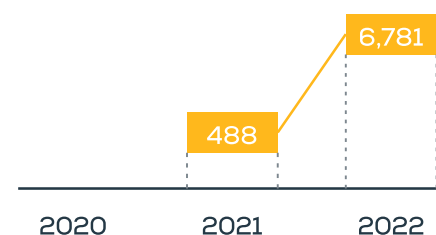
Noi POS și E-comm



Carduri business noi

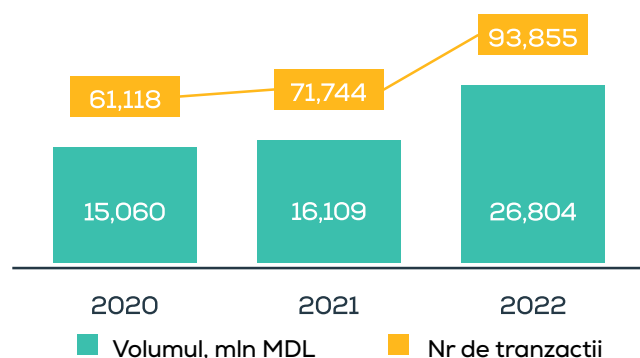


Noi pachete de servicii bancare



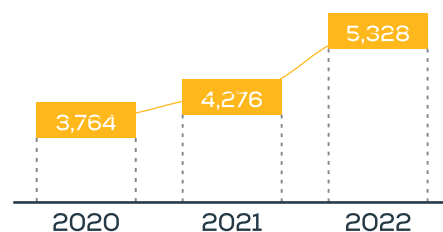
Datorită calității, vitezei și orientării către client a operațiunilor **maib**, volumul tranzacțiilor valutare a crescut în anul 2022 cu 66% față de anul 2021. Aceeași tendință s-a observat și în volumul mediu al tranzacțiilor valutare, care a crescut pe parcursul anului 2022 cu 27% de la 224.000 MDL la 285.000 MDL.

Tranzacții FOREX

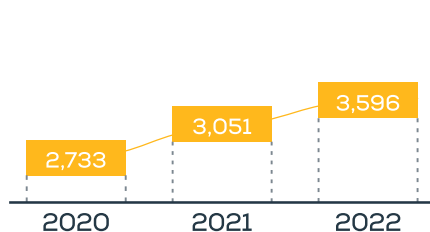


Prezentarea generală a portofoliului

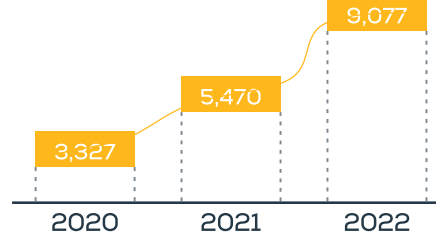
Forex, clienți



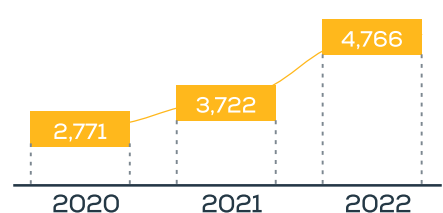
Plăți în valută străină, clienți



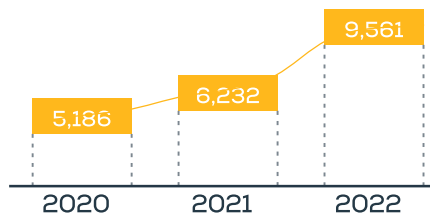
Carduri business



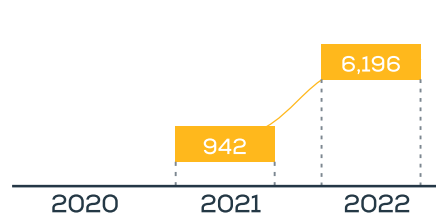
Clienți care au POS terminale



Clienți cu pachete salariale



Pachete



Alte produse cu valoare adăugată

Obiectivul stabilit de **maib** este de a oferi servicii bancare, care sunt mai convenabile și mai eficiente și în care fiecare interacțiune cu clientul este rapidă și eficientă. Drept urmare, **maib** vine în mod constant cu produse suplimentare care oferă clienților săi un mediu potrivit pentru ca aceștia să își poată rezolva nevoile zilnice de afaceri. Lista altor servicii interne va fi extinsă în anul 2023 cu opțiuni precum înregistrarea garanțiilor, semnătura mobilă, consultanță pentru licitații etc.

Parteneriate creditare

Peste 100 de parteneri cu diferite tipuri de activități (mașini agricole, inputuri, sistem de irigare etc.) vând produse prin creditele **maib**.

Statistica	2020	2021	2022
Volumul creditelor, mln MDL	67.5	362.5	378.7
Nr. de credite	152	546	620
Împrumut mediu, mii	444	664	611

Parteneriat necreditare

Parteneriat necreditare

Prima bancă din Moldova cu servicii de consultanță oferite celor peste 1000 de clienți din portofoliul de peste 30 de parteneri:

- Contabilitate
- Consultare de afaceri
- HR-consulting

Program de recomandare pentru a asigura atragerea clienților

Provocările anului 2022

Consecințele severe ale secetei

Restructurarea creditelor clienților agricoli în anul 2022 a fost o inițiativă majoră prin care **maib** și-a sprijinit clienții IMM care activează în industria agricolă, afectați de seceta severă, pe de o parte, de consecințele războiului din Ucraina, criza energetică și inflația record, pe de altă parte.

Pe parcursul anului 2022 au fost restructurate un total de 490 de credite cu un volum total de 421 mil. MDL, unele dintre ele fiind oferite cu termen de grație la capital și/sau dobândă.

Impactul războiului din Ucraina

Maib a reacționat rapid și eficient la impactul crizei ucrainene asupra clienților băncii, oferind în mod proactiv soluții directe pentru toți acei clienți care au avut o expunere de peste 20% pe piețele afectate (Ucraina, Rusia și Belarus).

În plus, **maib** a organizat o conferință cu privire la îndrumările experților pentru scenarii așteptate privind evoluția economică în condițiile actuale

În această perioadă, **maib** a continuat să sprijine în mod activ oamenii de afaceri ucraineni pentru a deschide noi afaceri în Moldova și organizațiile internaționale pentru a oferi ajutor refugiaților ucraineni.

”

Exportatorii agricoli investesc în calitate pentru a ajunge pe piața europeană

Istории de succes

Carolina Moisei

Administrator Ravolis SRL



Activitatea principală a Ravolis SRL este exportul de semințe de floarea soarelui de diferite soiuri (negre, albe, multicolore). Aproximativ 90% din semințe sunt exportate și doar 10% ajung pe piața internă.

Cumpărăm de la producători locali, cărora le furnizăm și materia primă pentru cultivare, apoi strângem recolta de pe câmp. Semințele de floarea-soarelui sunt aduse în fabrică, prelucrate cu utilaje de ultimă generație, astfel încât să avem un produs finit în proporție de 99,99%. Semințele sunt apoi sortate după mărime și ambalate în pungi. Țara noastră are un mare avantaj agricol și geografic, care ne permite să creștem floarea-soarelui. Solul permite, de asemenea, cultivarea de soiuri hibride.

Exportăm atât în UE (România, Bulgaria, Polonia) cât și în fostele țări CSI (Lituania, Belarus, Ucraina), precum și în Orientul Mijlociu. Intrarea pe piața UE nu a fost dificilă pentru că există cerere. Trebuie doar să livrăm - calitate. Nu putem intra pe piețele unor țări din cauza unor criterii de calitate stricte, cum ar fi certificarea ISO. Muncim pentru a obține toate certificările necesare și pentru a cuceri piețele altor țări din UE.

Este ușor de lucrat pe piețele din Europa. Avem siguranță, claritate și încredere. Știm sigur că obligațiunile și contractul va fi onorat și vom primi banii.

Inițial am lucrat cu o altă bancă și când a venit momentul să schimbăm partenerul financiar - **maib** a fost cea mai bună alegere. Condițiile oferite au fost avantajoase și ni s-au potrivit.

Menționez că toate procesele au decurs fără probleme și echipa a avut întotdeauna o abordare foarte profesionistă. Aș dori să transmit mulțumire echipei de la Telenești pentru tot sprijinul acordat pe parcurs.

La **maib** am primit inițial finanțare pentru a cumpăra materie primă, dar acum 3 ani am accesat credite investiționale pentru a cumpăra utilajul. Recent am primit un credit în valută (euro), din care plănuim să cumpărăm mai multă materie primă, astfel încât să putem cultiva folosind mai mult pământ oferit de alți fermieri. În acest fel, ne creștem afacerea, dar ajutăm și alți fermieri să se dezvolte pe piață.

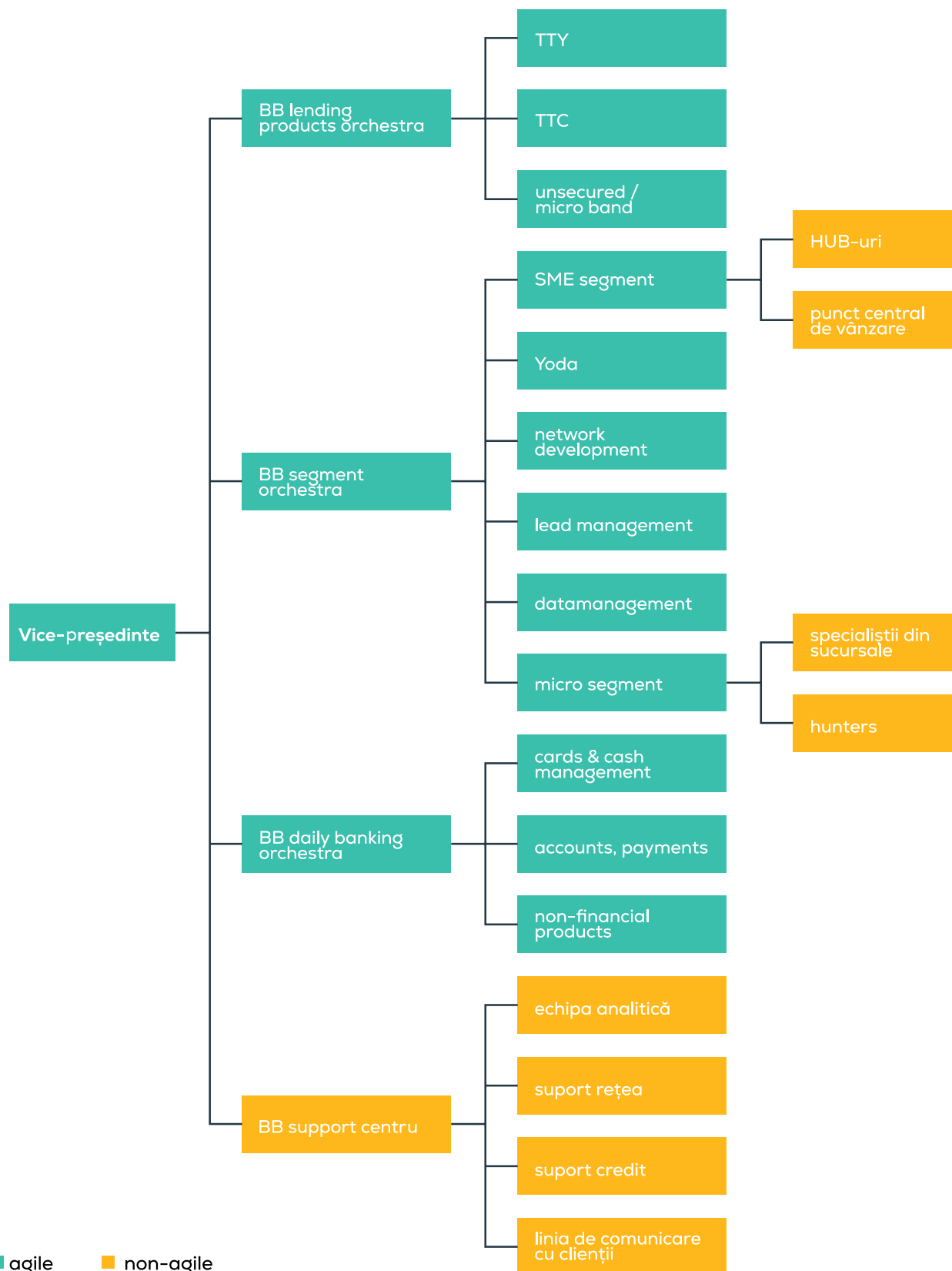


(new, agile) structura organizațională

Mod de lucru agile implementat în unitatea de afaceri IMM

Aproape tot back-office-ul IMM a fost organizat în 3 orchestre Agile – BB Segment, BB Lending and BB Daily Banking.

Singura echipă care urmează să treacă prin transformarea Agile (Support & Care Center) o va face la jumătatea anului 2023.



Factori care determină succesul unității IMM

Strategia Customer Experience a ajutat banca să identifice procese, produse și servicii care ar fi putut fi îmbunătățite pentru ca **maib** să devină alegerea numărul unu pentru clienții IMM, în special în ceea ce privește produsele bancare și serviciile de consultanță. Strategia s-a bazat pe 3 principii de bază:



Utilizare ușoară și rapidă

“La un click distanță”

Un Customer Journey comod
Răspuns rapid



Accesibil și clar

Transparent și de încredere
Mesaje clare
Mai puțină/fără birocrație



Plăcut emoțional

Empatie
Emoții pozitive
Disponibilitatea de a recomanda
maib altora

Indicatorul Time-To-Yes (timpul până la decizie) arată cât de repede obțin clienții maib soluția de finanțare. Acest indicator a ajutat Banca să ofere credite la momentul potrivit și să asigure continuitatea afacerilor clienților săi. Rezultate pentru 2022:

- IMM – 86% din cereri cu decizie finală în 3 zile
- Micro – 89% din cereri cu decizie finală într-o zi

Rezultatele **Studiului privind experiența clienților** (interviuri susținute cu 982 clienți BB selectați aleatoriu, iulie-august 2022)

62%

NPS

78.9%

Clienții vor folosi
produsele/serviciile
maib

Nivel de satisfacție:

6.4

Calitatea informațiilor și soluțiilor
oferite de angajații front-office

6.5

Eficiența și rapiditatea procesării
plăților

6.6

Tranzacțiile cu numerar

6.0

Timpul acordării creditului

6.4

Internet Banking

6.4

Scorul de satisfacție a clienților

*scorul maxim 7

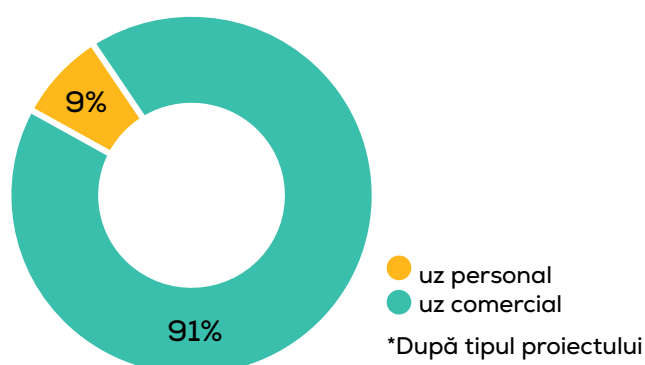


Sucursalele care deservesc clienții IMM reprezintă o serie continuă de întâlniri cu clienții **maib** care au ca scop colectarea de feedback direct pentru a înțelege calitatea portofoliului de produse și servicii existent, precum și modul în care inovațiile la care lucrează divizia Business Banking răspund nevoilor bancare actuale ale clienților noștri. După fiecare întâlnire, Banca creează un plan de acțiune pentru a îmbunătăți serviciile și produsele, pentru a satisface nevoile clienților și pentru a anticipa așteptările acestora.

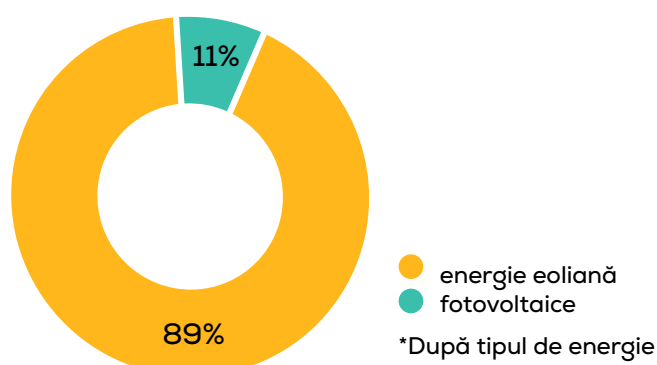
Conferința maib dedicată soluțiilor de energie alternativă a reunit antreprenori interesați de diversificarea resurselor energetice și a finanțării ecologice, furnizori de facilități dedicate resurselor alternative, oficiali guvernamentali, cu accent pe cadrul de reglementare actual, aspecte practice ale conectării la rețea, istorii de succes, tranziție către resurse alternative, planuri și programe disponibile pentru sectorul energiei alternative și experiența **maib** în finanțarea proiectelor de energie regenerabilă.

Pe parcursul anului 2022, **maib** a sprijinit afacerile care planificau să investească în generarea energiei din resurse alternative, oferindu-le reduceri și condiții speciale. Ca urmare, unitatea Business Banking a oferit 84 de credite în valoare totală de 215 mil. MDL pentru soluții de energie regenerabilă.

proiecte de energie regenerabilă după utilizare



proiecte de energie regenerabilă după tipul sursei de energie



Planuri pentru anul 2023



Experiența clientului e2e la distanță

Centrul de asistență pentru clienți BB, proces de creditare la distanță e2e, deschidere și închidere de cont, gestionarea pachetelor



Internet Banking/Mobile Banking nou

Începerea proiectului pilot, lansarea produsului, migrarea tuturor clienților de la versiunea anterioară a Internet Banking la cea nouă



Îmbunătățirea experienței în sucursale

Înnoirea modelului de deservire, reducerea timpului de așteptare a clienților/timpul total în sucursală, optimizarea tranzacțiilor cu numerar



Ecosisteme și servicii financiare conexe

Evenimente, traininguri și alte întâlniri cu clienții BB; semnătură electronică, agregatori de licitații publice, suport pentru despăgubiri fiscale, verificare partener de afaceri etc.

divizia corporativă

Dumitru Baxan
Vicepreședinte responsabil de
divizia corporativă



Prezentare generală

478

Numărul
de clienți

10.017

mlrd MDL

+ 9.2% anual

Credite corporative
brute operaționale

56.01

mln USD

+ 2% anual

Volumul finanțării
comerțului

4.5

mlrd MDL

+ 23% anual

Depozite
corporative

642

mln MDL

+ 33.9% anual

Venituri brute din
dobânzi de la credite

687

mln MDL

+ 29.3% anual

Venituri

44%

Cota de piață
a creditelor
corporative din
totalul creditelor
acordate de bancă

98.6%

Tranzacții ibanking
tranzacții efectuate
în ibanking, în
funcție de nr. de
tranzacții

99.2%

Rata de reținere
portofoliul clienților
corporativi

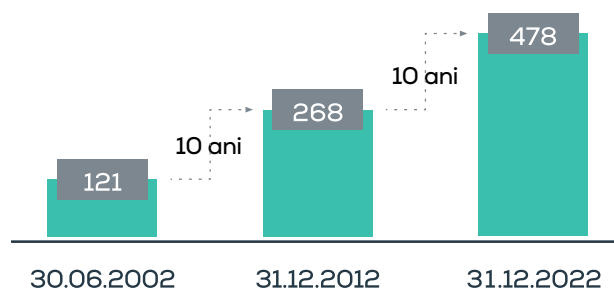
2.0%

rata NPL

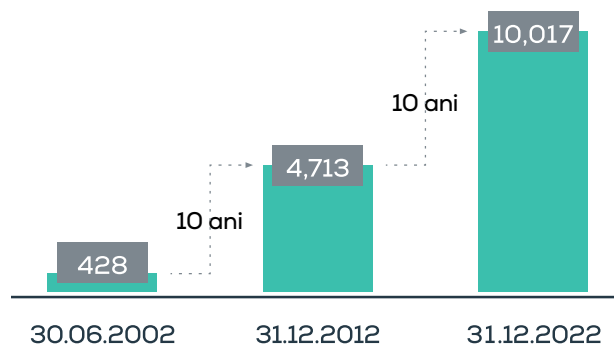
În cei peste 20 de ani de activitate, Divizia Corporativă și-a format un avantaj competitiv cheie – dezvoltarea unor relații sustenabile de lungă durată cu clienții. Principiul cheie de funcționare al diviziei: stabilirea unor legături directe strânse cu clienții corporativi, oferind în mod eficient suport în afacerea acestora, printr-o abordare individuală care permite anticiparea nevoilor bancare ale clienților.

- Spiritul Diviziei Corporative este strâns aliniat cu misiunea Băncii: creăm soluții financiare simple și inteligente, care ajută clienții noștri din mediul de afaceri să aibă mai mult succes.
- Divizia Corporativă a început în anul 2002 cu 121 de clienți corporativi și un portofoliu de credite de 428 milioane MDL, ajungând la 478 clienți corporativi și un portofoliu de credite de 10 miliarde MDL la sfârșitul anului 2022. Portofoliul de clienți existent include unii dintre primii clienți ai unității încă din anul 2002, iar **maib** este extrem de mândră de faptul că i-am ajutat pe acești clienți să crească și să devină de succes.

Baza de clienți (nr. de clienți)



Credite corporative brute (mln MDL)



Crearea unui avantaj competitiv

Cheia succesului **maib** pe partea Corporativă se datorează unei serii de soluții unice:

- Structură centrată pe client: fiecare client corporativ are o interacțiune directă de tip one-stop-shop cu o echipă dedicată. Sunt 9 echipe constituite din director, fiecare dintre ei cu o vastă experiență în domeniul bancar și 2 manageri. Configurarea respectivă asigură că orice problemă poate fi rezolvată și orice nevoie abordată în cel mai simplu mod posibil pentru client. În cazul unei cereri mai complexe, aceasta este rapid transmisă directorului de relații corporative, vicepreședintelui responsabil de unitatea Corporativă sau către Președintele Băncii.
- Angajament și dedicare față de nevoile clienților: directorul este pe deplin disponibil și gata să răspundă nevoilor clienților, astfel încât clientul să se poată baza pe deplin colaborarea cu **maib**.
- În medie, fiecare director gestionează aproximativ 53 de clienți, inclusiv 20 de clienți cu credite. Orice serviciu sau produs **maib** poate fi contractat cu ajutorul directorului, care va oferi îndrumări cu privire la produsele băncii, precum și va gestiona și susține interacțiunea cu departamentele băncii. Directorul oferă soluții, variind de la produse de creditare, depozite, soluții de plată, servicii forex, finanțare comercială, servicii de cumpărare offline și online, colectare și transport securizat de numerar până la oferte de retail inter-funcționale (proiecte salariale, terminale POS, comerț electronic etc.).
- Departamentul de Suport Vânzări a fost creat în vara anului 2022 în cadrul unității Corporate cu scopul de a aduce un plus valoare sucursalelor: executarea de tranzacții non-creditate aferente clienților Corporate, inclusiv deschiderea de conturi curente/conturi de card business, conectare/deconectare la servicii electronice, asistență pentru clienți și alte sarcini externalizate anterior către sucursale. Drept urmare, departamentul oferă suport direct fiecărui director și clienților acestora pentru a obține un rezultat/răspuns rapid și de înaltă calitate.
- Posibilitatea de a finanța proiecte mari și foarte mari, inclusiv opțiunea partajării riscului cu instituțiile financiare internaționale.
- Produse bancare digitale moderne și securizate, precum și servicii/produse bancare oferite angajaților clienților corporativi (carduri salariale, tichete de masă, card maib liber, împrumuturi cu dobândă preferențială, depozite etc.).

Timp de 20 de ani divizia Corporativă a **maib** s-a concentrat pe rezolvarea provocărilor clienților noștri și pe identificarea soluțiilor, iar anul 2022 nu a fost o excepție. În anul post-pandemic, care se așteaptă să fie unul de redresare, **maib** și clienții săi au fost nevoiți să opereze într-un context socio-economic total diferit, ca urmare a războiului din Ucraina, crizei energetice, incertitudinii, creșterii inflației, piețelor pierdute și lanțuri de aprovizionare întrerupte. **Maib** a fost alături de clienții săi pentru a oferi suport și continuitate bazei sale de clienți.





Ajutând clienții în modernizarea și diversificarea afacerii

Viorel Scorpan
Administrator
Bio-Alianța SRL și
Rockscor Brewery SRL



Istории de succes

Bio-Alianța SRL și Rockscor Brewery SRL sunt companiile familiei Scorpan. Familia a început afacerea în 2004, oferind servicii de colectare și transportare a sfeclei de zahăr. Cultivarea sfeclei de zahăr în Moldova s-a dovedit a fi un domeniu de importanță strategică, afacerea s-a extins în 2010 în cultivarea pe scară largă a sfeclei de zahăr și a altor culturi pe o suprafață de 1,7 mii hectare. Acesta s-a dovedit a fi un succes comercial timpuriu, iar grupul a decis să investească în infrastructura de producție pentru a crește eficiența economică a afacerii lor și pentru a oferi produse cu valoare adăugată mai mare.

În 2020, grupul a investit 5 milioane de euro într-o fabrică de bere artizanală premium din Ghindești (Florești), și două restaurante, astfel începându-se istoria Berăriei Rockscor. În 2022, Bio-Alianța SRL a investit 3,5 milioane de euro într-un complex modern de fabricare a produselor de panificație. Ambele investiții au fost unice și îndrăznețe având în vedere concurența din țările vecine.

Maib a susținut financiar aceste proiecte și a avut încredere în planurile de dezvoltare. Implementarea acestor proiecte a asigurat dezvoltarea durabilă a grupului de companii prin implementarea unor standarde de înaltă calitate și management de mediu pentru a permite exportul în Europa, unde standardele sunt exigente, precum și dezvoltarea unor fluxuri de venituri cu valoare adăugată mai mare pentru grup. În prezent, Bio-Alianța SRL administrează o vastă exploatare agricolă de peste 5,5 mii de hectare de teren și este orientată spre export, în timp ce Rockscor Brewery a devenit un obiectiv turistic remarcabil și vestit în nordul țării, crescând atât cifra de afaceri, cât și profitabilitatea, fiind, de asemenea, popular pe Instagram datorită infrastructurii inovatoare. Grupul este recunoscător pentru sprijinul **maib** și cu siguranță vom mai colabora în viitor.

**ROCK
SCOR**
FARM CRAFT BREWERY



Progresul în anul 2022

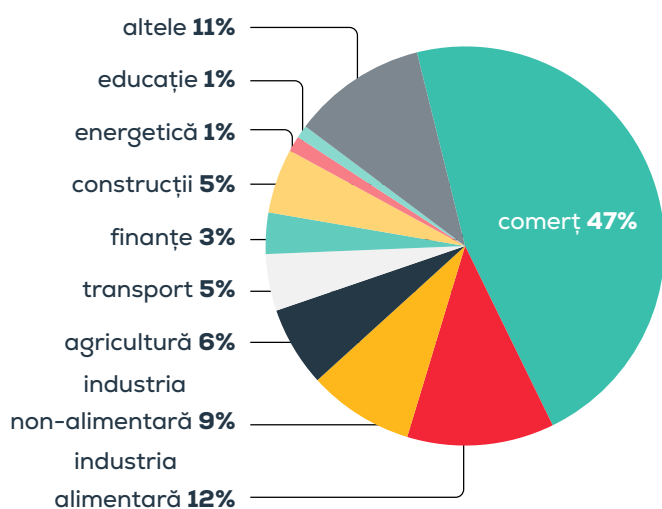
Creșterea portofoliului de credite al clienților corporativi

La sfârșitul anului 2022, portofoliul total de credite al Diviziei Corporative a atins 10,017 milioane lei, înregistrând o creștere de 9,2% față de sfârșitul anului 2021. Ponderea portofoliului de credite al clienților corporativi constituie 44% din portofoliul total de credite al băncii. Din numărul total de clienți deserviți de Divizia Corporativă, 32% sunt creditați. Ponderea cea

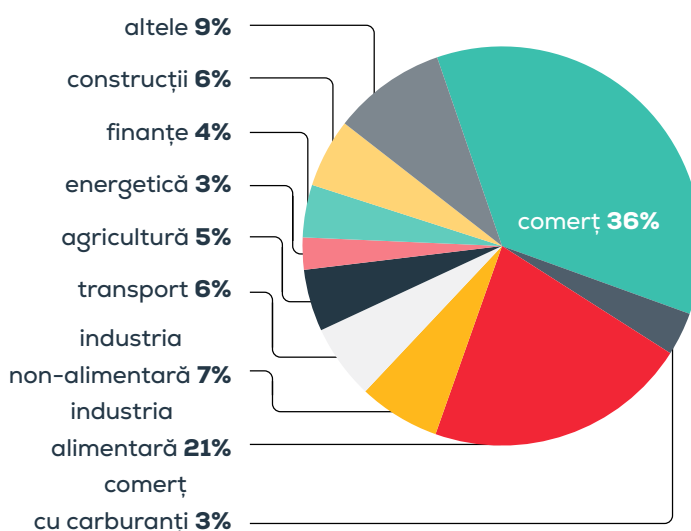
mai mare (73%) o constituie creditele pentru finanțarea capitalului circulant (credit revolving, overdraft). Soldul creditelor în valută a fost de 66%. Soldul mediu per client a fost de 55,2 mil. lei.

Pentru 47% dintre clienții corporativi principalul tip de activitate este Comerțul (inclusiv comerțul cu combustibilul), în structura portofoliului de credite Comerțul deține și o pondere semnificativă de 39% (la 31.12.2022).

Clienții corporativi pe segmente, sfârșitul anului 2022



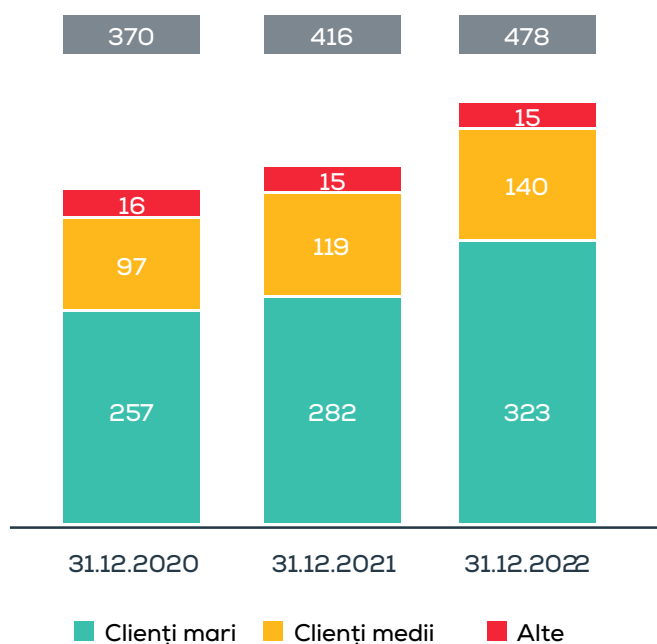
Portofoliul de credite pe segmente, sfârșitul anului 2022



Creșterea și menținerea portofoliului de depozite

La sfârșitul anului 2022 portofoliul de depozite a atins 4.536 milioane lei, în creștere cu 22.7% față de sfârșitul anului 2021, ceea ce s-a datorat în principal creșterii ponderii depozitelor la termen ca urmare a ofertelor speciale ale **maib** pe segmentul clienților Corporate. Ponderea depozitelor în valută străină a reprezentat 53% din totalul portofoliului de depozite corporative.

Unitatea corporativă. Baza de clienți



Utilizarea sporită a instrumentelor de finanțare a comerțului

Odată cu perturbarea comerțului cu Ucraina, Rusia și Belarus, creșterea costurilor logistice pentru companiile dependente de importuri și nevoia clienților, nu numai de a găsi noi parteneri de afaceri, ci și de a stabili noi rute logistice, a existat o cerere crescută în instrumentele Băncii de finanțare a comerțului (în special garanții și acreditive). Utilizarea acestora a permis nu doar menținerea, ci și creșterea volumelor de tranzacții necreditare, însumând 56 milioane USD în anul 2022 pe segmentul de clienți Corporate. Valoarea medie a unei tranzacții pentru garanții bancare a fost de 23,5 mii USD în 2022 (19,8 mii USD în 2021; 13,6 mii USD în 2020).

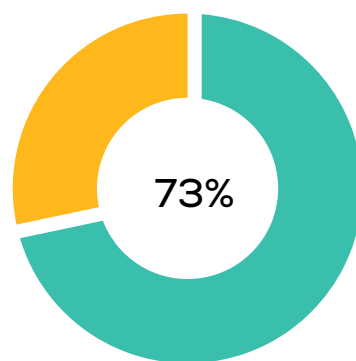
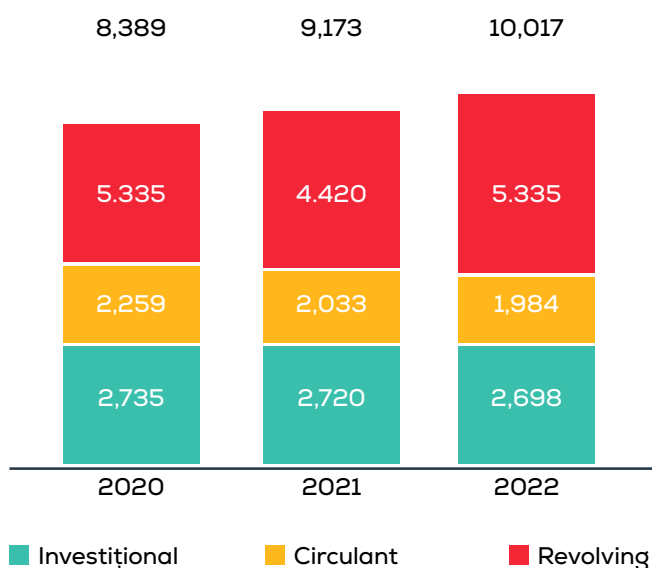
Menținerea portofoliului existent și atragerea de noi clienți

Pe parcursul anului 2022, la portofoliul Corporate s-au alăturat 50 de noi clienți activi, în timp ce rata de retenție în cadrul diviziei a fost de 99,2%.

Creșterea productivității și a eficienței proceselor de business

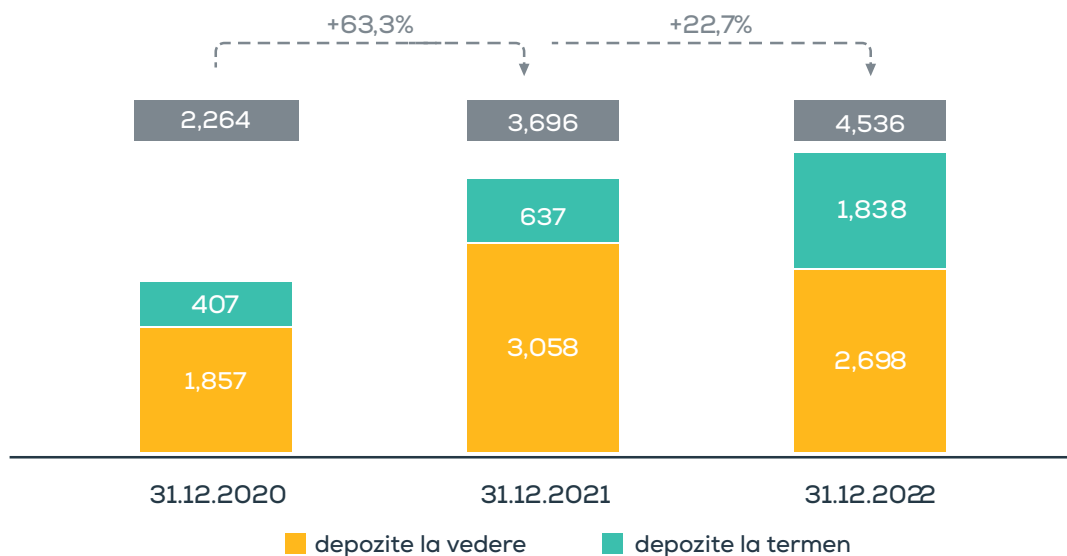
În anul 2022, ponderea tranzacțiilor electronice (plăți în MDL și FX, tranzacții valutare) efectuate de clienți a constituit 98,6% (98,5% în 2021, 98% în 2020), demonstrând o utilizare continuă și eficientă a soluției de Internet-Banking de către clienții corporativi. S-a înregistrat și o creștere a volumului tranzacțiilor efectuate cu cardurile business, având în vedere disponibilitatea mai largă a bancomatelor bancare cu funcționalitate Cash-in. În ultimii 3 ani, numărul și volumul plăților în MDL a crescut pe segmentul de clienți Corporate, valoarea medie a unei plăți ajungând la 156 mii MDL.

Portofoliul de credite după destinația creditului (mln MDL)

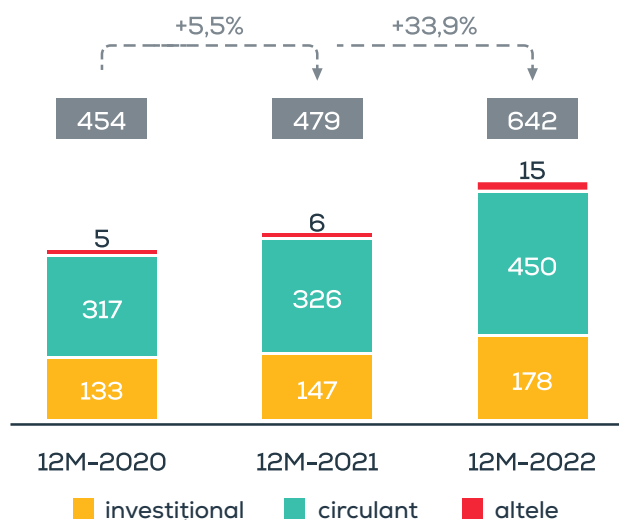


Cea mai mare pondere (73%) revine creditelor pentru finanțarea activității curente (revolving, cont curent, overdraft).

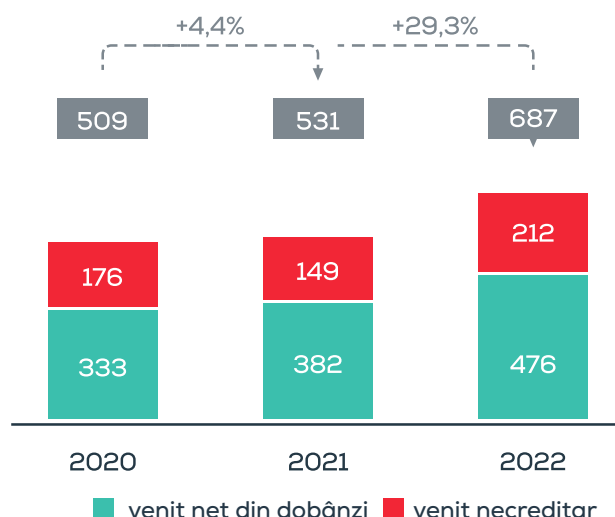
Depozite Corporate (mln MDL)



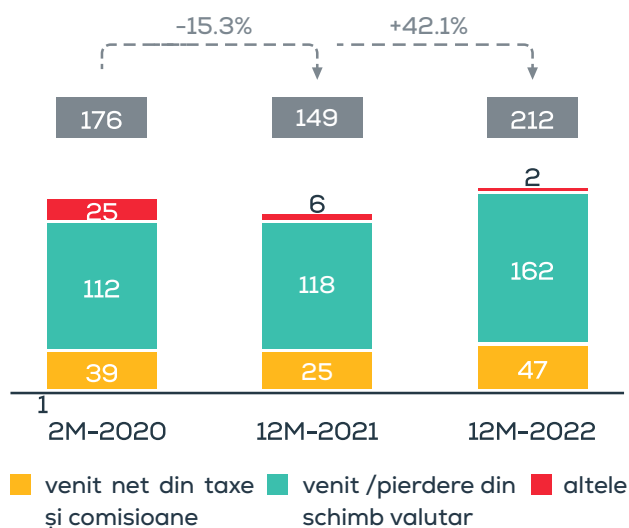
Venituri brute din dobânzi la credite (mln MDL)



Venituri operaționale (mln MDL)



Venituri necreditare (mln MDL)



- **Venitul brut din dobânzile aferente creditelor a crescut semnificativ în ultimii 3 ani**, fiind influențat în principal de creșterea considerabilă a soldului creditelor corporative de la 8.210 mil. MDL la 31.12.2020 până la 10.041 mil. MDL la 31.12.2022;
- Creșterea veniturilor operaționale corporative a fost determinată de creșterea ambelor tipuri de venituri (venituri nete din dobânzile la credite și alte venituri).
- **Veniturile din dobânzi** au avut un caracter ciclic cauzat de scăderea altor venituri indirecte pe parcursul anilor. În 2020, veniturile indirecte au avut o cifră impresionantă (25 mil. MDL) datorită veniturilor din dividende anterior neplătite. Câștigurile valutare și veniturile nete din tarife și comisioane au înregistrat o creștere constantă în perioada 2020-2022.

Segmente de afaceri cu nevoi specifice ale clienților

După ce a dezvoltat relații de încredere cu clienții săi de-a lungul multor ani de parteneriat, Banca a reușit să își formeze o perspectivă unică asupra principalelor nevoi de afaceri și să ofere clienților soluții chiar și în vremuri mai dificile. Banca este aleasă de clienți ca furnizor de servicii financiare și creditor pentru multe dintre companiile de top la nivel național, inclusiv:

- Banca susține cele mai mari vinării din Moldova și suntem mândri că vinurile noastre sunt printre cele mai bune din lume;
- Banca susține segmentul de prelucrare a alimentelor, inclusiv producția de sucuri de fructe și legume, precum și prelucrarea și conservarea fructelor și legumelor; suntem mândri că sucurile și conservele de fructe și legume sunt foarte apreciate atât în țară, cât și peste hotare;
- Echipa Băncii este mândră să sprijine pilonul economiei naționale, agricultura și este mândră că produsele agricole din Republica Moldova sunt căutate atât în țară, cât și peste hotare;
- De asemenea, Banca susține sectorul energetic și susține proiecte de eficiență energetică.

Obiectivele strategice pentru anul 2023

În anul 2023, Banca își propune să se concentreze în continuare pe performanță în calitate de lider al pieței pe segmentul Corporate. Pe lângă ceea ce s-a realizat în anul 2022, își propune îmbunătățirea și extinderea în continuare a ofertei digitale și, de asemenea, transformarea Agile a diviziei.

Obiectivele strategice pentru anul 2023.

Mentținerea cotei de piață a creditelor	Creșterea cotei de piață a depozitelor	Cross-selling continuu de produse și servicii bancare
Creșterea utilizării instrumentelor de Trade Finance	Digitalizarea	Transformarea Agile

”

Resurse europene pentru dezvoltarea afacerilor

Istории de succes

WeTrade SRL și-a început activitatea cu achiziția unei fabrici de procesare a semințelor de sfeclă de zahăr la Soroca, în Nord-Estul Moldovei. În același timp, proprietarii au participat la cultivarea sfeclei de zahăr în străinătate, pe o plantație de 3.500 de hectare, dintre care 2000 dispuneau de sistem de irigare. În anul 2007 a fost lansat brandul actual WeTrade odată cu înființarea WeTrade SRL. **Maib** a susținut compania încă de la început.

După câțiva ani, WeTrade a început și o afacere în domeniul agricol, incorporând WeTrade Agro SRL cu 18.000 hectare de teren agricol în gestiune, ulterior extinsă la 27.000 hectare. După 6 ani, afacerea agricolă a înregistrat succes și a devenit profitabilă pentru un cumpărător strategic. În anul 2018, WeTrade a revizuit modelul de afaceri pentru unitatea de procesare a semințelor de sfeclă de zahăr și a trecut la fabrica de procesare a semințelor de floarea-soarelui de cofetărie. În anul următor, WeTrade a achiziționat o altă fabrică lângă unitatea de procesare a semințelor pentru a extinde capacitatea.

Evgheni Sveciniov
Cereale de Aur,
Wetrade



Noua afacere a fost numită Cereale de Aur. O altă afacere a fost lansată în 2020, familia revenind la agricultură cu primele 800 de hectare de teren agricol în gestiune, care în prezent s-a extins până la 3.000 de hectare.

În 2021, împreună cu **maib** și sprijinul din partea programului de finanțare BERD și EU4BUSINESS, Cereale de Aur a investit 2 milioane de euro într-o nouă linie de producție pentru a obține cea mai înaltă calitate a produsului final – o instalație de decorticare a semințelor de floarea-soarelui, Uniunea Europeană fiind piața țintă a produsului. Compania este sigură de succesul noii întreprinderi.

În prezent, WeTrade SRL este unul dintre jucătorii cheie pe piața agricolă din Moldova, iar Cereale de Aur este cel mai mare exportator de produse de cofetărie din semințe de floarea-soarelui din Moldova în principal către Uniunea Europeană. Încă de la început și în tot acest timp, **maib** a fost un partener de încredere pentru WeTrade Group. **Maib** a oferit finanțare și alte instrumente Grupului pentru a-și continua evoluția și extinderea pe noi segmente. Suntem mândri să fim clienți ai celei mai mari și de încredere bănci din Moldova.


WeTrade®





Obiectivul principal al **maib** este transformarea digitală. Tehnologia informațională, în continuare TI influențează atât experiența clienților, cât și procesele interne care furnizează cadrul de operare, managementul riscului, conformitatea și raportarea, respectiv, rămâne o prioritate pentru bancă.

Departamentul TI în cifre:

171

—

+ 16% anual

TI număr de
angajați

131

mln MDL

+ 50% anual

Investițiile
TI

79

mln MDL

- 6% anual

Cheltuielile
operaționale

Principalele procese TI pe parcursul anului 2022

Direcțiile strategice ale Departamentului TI:

- Transformarea digitală a produselor și serviciilor **maib**
- Alinierea infrastructurii și proceselor TI la transformările digitale și agile
- Mărirea echipei TI și îmbunătățirea competențelor în domeniile dezvoltării software, DevOps, Asigurarea Calității, UX/UI design, business & system analytics, development, DevOps, Quality Assurance, UX/UI design, business & system analytics.

Prezentare generală a activității Departamentului IT în 2022:

Managementul proceselor de afaceri (BPM)



Lansarea proceselor importante pentru clienți: Credite garantate, și IMM Managementul clienților potențiali, Acord General, operațiuni cu carduri (Achiziții) în sucursale prin sistemul “Single Window” în noul sistem BPM

Diviziile Corporate

Îmbunătățirea “Time To Yes” și “Time To Cash”

Integrarea în aplicația mobilă **maibank** a modulului CRM, ceea ce permite actualizarea datelor clienților direct în aplicație

Divizia Retail

Actualizarea datelor clienților de la distanță, fără necesitatea de a se apropia la sucursală

Inițierea procesului de creare a propriului Centru de competențe Business Process Management (BPM), pentru a dezvolta procese interne de automatizare

Angajații front office

Îmbunătățirea timpului de lansare pe piață pentru toate produsele



Sistemul Core Banking

Implementarea funcționalității non-stop pentru procesarea operațiunilor clienților 24/7

Angajații front office

Operaționalitate 24/7



Operațiuni cu cardul

Lansarea platformei e-Commerce pentru comercianți Automatizarea proceselor de contabilitate și de clearing a comercianților

Clienți care acceptă plățile cu cardul

Sesiuni de informare live pentru comercianți



Colectarea datoriilor

Implementarea unui nou sistem de colectare a datoriilor integrat în Contact Center.

Procese și riscuri interne

Eficientizarea procedurilor

Soluții software



- Construirea și implementarea DataLake pentru toate datele bancare;
- Implementarea unei platforme moderne de raportare.
- Înființarea **maib IT Academy**, respectiv, un curs de analiză a datelor pentru angajații **maib** și persoane terțe;
- Testarea modelelor de luare a deciziilor bazate pe inteligența artificială.

Întreaga bancă,
toate segmentele
operaționale

Îmbunătățirea
proceselor de
raportare și prognoză



Centrul de Date

Am inițiat crearea unui
nou Centru de Date în
conformitate cu standardele
Tier III ale Uptime Institute

Întreaga bancă,
toate segmentele
operaționale

Îmbunătățirea
capacității și crearea
copiilor de rezervă în
caz de erori tehnice



Aplicația mobilă

- Implementarea sistemelor de plată Apple Pay, Google Pay și Garmin Pay;
- Lansarea primului card în totalitate digital;
- Implementarea plății colective a facturilor;
- Lansarea primei aplicații mobilă pentru copii, care oferă cashback.

Clienți care
acceptă plățile cu
cardul

Îmbunătățirea
funcționalității,
oferirea de noi soluții
prietenoase clienților



Internet Banking pentru persoanele juridice

Implementarea noii soluții
Internet Banking pentru
persoanele juridice

Diviziile Corporate
și IMM

Comoditate pentru
clienți

Ecosisteme



- **DriveHub**: schimbarea de design pentru pagina principală, adăugarea de reclame și a unui chat cu vânzătorul;
- **CasaHub**: reproiectarea site-ului și adăugarea de funcționalități cheie;
- Inițierea procesului de dezvoltare a ecosistemului **AgricolaHub**;
- Lansarea și dezvoltarea portalului de plăți **maibPay**.

Ecosistemele **maib**

Valoare și comoditate
pentru clienții noștri

Transformarea și viziunea TI în anul 2023

Analizând experiența de la diferite fintech-uri și pentru a asigura lansarea de produse noi și inovatoare în cel mai scurt timp pe piață, Banca și-a concentrat eforturile pentru suplinirea cu cadre noi în Departamentul TI. Numărul de angajați a crescut cu 16% anual, iar în anul 2023 este preconizată aceeași creștere procentuală. Un alt argument pentru creșterea numărului de angajați este reducerea utilizării furnizorilor externi în domenii esențiale de dezvoltare.

În contextul transformării agile a Băncii, au fost identificate mai multe dimensiuni cheie ale schimbării pentru Departamentul TI:

- personal (oameni și competențe noi);
- adaptarea structurii organizatorice la obiectivele strategice ale Băncii (cu accent pe produse, servicii, sisteme și necesitățile clienților);
- simplificarea/optimizarea proceselor interne de dezvoltare/suport TI și interacțiune între echipe;
- construirea unei culturi bazate pe autonomie, responsabilitate și orientare spre rezultate.

De asemenea, **maib** ia în considerare înființarea unei sucursale bazată în totalitate pe TI pentru a deveni mai eficientă în a îmbrățișa inovația și dezvoltarea pentru crearea de noi produse/servicii digitale, încercând astfel să compenseze insuficiența specialiștilor calificați în domeniul TI. O altă provocare majoră pentru **maib** este nevoia continuă de modernizare a infrastructurii și proceselor.

Domeniile cheie pentru **maib** în acest sens sunt:

- implementarea unor instrumente și practici moderne de dezvoltare software (micro-serviciile, containerizare etc.);
- automatizarea proceselor de integrare și implementare (CI/CD pipelines);
- automatizarea monitorizării funcționalității sistemului TI și analiza indicatorilor de performanță ai acestuia;
- extinderea utilizării serviciilor cloud pentru protecția datelor de interes public și respectarea legislației naționale privind protecția datelor cu caracter personal.

Un alt domeniu de importanță majoră pentru anul viitor este utilizarea pe larg a posibilităților oferite de depozitul centralizat de date și instrumentele analitice pentru lucrul cu datele, inițiative implementate cu ajutorul Big Data, Artificial Intelligence și Machine Learning.

Se va continua dezvoltarea domeniilor strategice și în anul următor, direcțiile de bază fiind sistemul Core Banking, sistemul de automatizare a proceselor de afaceri (BPM), aplicația mobilă **maibank**, serviciul **Internet Banking** pentru persoanele juridice și înființarea unui nou Centru de Date.



ecosisteme

Unul dintre pilonii strategici ai **maib** este de a deveni lider în ecosistemele financiare. Multitudinea de inițiative pentru abordarea acestui pilon strategic sunt grupate sub titlul comun de „Hub”.

Ce este HUB?

- HUB este un ecosistem centrat pe client.
- HUB se bazează pe parteneriat.
- HUB îi conectează pe cei care caută un produs sau serviciu cu cei care oferă.

Motivul existenței

Strategia **maib** centrată pe client înseamnă oferirea unei platforme unice pentru nevoile specifice ale tuturor clienților, cum ar fi automobile, locuințe sau plăți.

Strategia de lansare

Ecosistemele HUB au o strategie de lansare hibridă, care este implementată în 2 etape.

Etapa 1 (2021-2023) – crearea unui nou punct de relații cu clienții existenți și potențiali și a unui canal de generare de lead-uri pentru produse bancare și alte produse conexe: credite, asigurări și comerț electronic. Să devenim un prim punct de relaționare, o necesitate, una dintre cele mai bune aplicații folosite pe telefonul mobil, una dintre primele pagini web vizitate. Constituirea unui model de platformă în care ecosistemul se autofinanțează, este util atât pentru cumpărători, cât și pentru vânzători.

Etapa 2 – odată ce ecosistemul ajunge la stadiul în care este una dintre aplicațiile cheie de pe telefon, fiind punct de relaționare necesar atât pentru cumpărători, cât și pentru

vânzători poate fi monetizat printr-un comision pentru servicii terțe, taxe de publicitate și altele. Utilizarea acestuia pentru a genera clienți potențiali pentru produsele și serviciile **maib**.

Avantaje competitive ale maib HUB

- Înscrierea și integrarea în catalogul DriveHub a tuturor dealerilor oficiali de mașini și a celei mai mari parcuri de mașini rulate din Moldova;
- Înscrierea și integrarea tuturor companiilor de dezvoltare și cele mai mari agenții imobiliare în catalogul CasaHub;
- Încărcarea automată a listelor;
- Reînnoirea zilnică a listelor, fără duplicate;
- Linia de asistență tehnică a partenerilor de care suntem extrem de mândri.

Banca se autocompară la nivel internațional nu doar în raport cu băncile, ci și cu furnizorii non-bancari. Banca analizează ofertele similare de la Kaspi (Kazahstan) și TBC Bank (Georgia), precum și soluții non-bancare precum RIA (Ucraina), LUN (Ucraina) și Imobiliare (România).



 • Găsește, alege și cumpără automobile • Întreținere auto • SOS  DriveHub a fost lansat pe 1 noiembrie 2021  Aplicația DriveHub a fost lansată în aprilie 2022	 • Găsește, alege și cumpără imobile • Proprietatea imobiliară  CasaHub a fost lansat în aprilie 2022	 • Platformă agro B2B pentru a găsi parteneri și soluții de afaceri  AgricolaHub a fost lansat în octombrie 2022
--	--	---

Ecosisteme: ce am realizat în anul 2022

- Banca a creat nume unificatoare (HUB) și identitate vizuală unificată pentru toate proiectele – martie anului 2022
- Lansarea aplicației mobile **DriveHub** (segmentul Retail) – aprilie anului 2022
- Lansarea platformei **CasaHub** (segmentul Retail) – aprilie anului 2022
- **CasaHub** – lansarea serviciului de estimare a prețurilor imobiliare – iunie anului 2022
- Lansarea hărții **DriveHub** pentru stațiile de spălătorie și reparații – iunie anului 2022
- **CasaHub** – evaluare imobiliară pentru lansarea serviciului ipotecar – septembrie anului 2022
- Lansarea **AgricolaHub** (segment IMM) – octombrie anului 2022
- La sfârșitul anului am format o echipă interfuncțională dedicată ecosistemelor

2022 în cifre

	DRIVE HUB	CASA HUB
Numărul de servicii	4	5
Total înregistrări	9 000	12 000
Total parteneri	43	40
Vizitatori unici, lunar	80 000	65 000
Vizitatori recurenți, lunar	15%	25%
Retenția săptămânală	16%	17%



Obiective pentru anul 2023

- Creșterea numărului de servicii
- Îmbunătățirea UX
- Creșterea traficului organic
- Creșterea retenției săptămânale

Pentru a avea platforme sustenabile, ne concentrăm pe a câștiga interesul și încrederea utilizatorilor. Vom măsura interesul utilizatorilor prin retenția săptămânală și încrederea acestora prin numărul de înregistrări pe care le-au adăugat.

Planuri pentru anul 2023:

- Lansarea aplicației mobile **CasaHub**
- Lansarea verificării cadastrale a proprietății via **CasaHub**
- **CasaHub** – consultații juridice online
- **CasaHub** – asigurări online
- **DriveHub** – servicii de testare auto
- **DriveHub** – asigurări online
- **DriveHub** – servicii de mentenanță auto



Rezultate tangibile atinse

Feedbackul
partenerului CasaHub

Alexei Curti

Președintele
Agenției Imobiliare
RE/MAX Moldova



În opinia mea, **CasaHub** este un proiect ambițios, care are șanse mari de dezvoltare în cel mai scurt timp posibil. Iar argumentele sunt foarte simple:

1

Este un proiect ce nu va eșua și va deveni lider în timp, fiind realizat de **maib**, un lider bancar național

2

Este deja una dintre platformele cu cele mai multe oferte imobiliare de pe piață. Este doar o chestiune de timp și scalarea curbei de învățare înainte ca platforma să ocupe locul în mintea potențialilor clienți

3

Apar în mod constant noi servicii și informații utile, permițând clienților să găsească soluții mai bune. Cu siguranță serviciile oferite nu vor face decât să crească

4

Cel mai important, putem vedea rezultate tangibile din acest parteneriat. Cred că parteneriatul cu **CasaHub** ne va aduce mult mai multe vânzări în viitorul apropiat, nemaivorbind de efectul pe care îl va avea asupra afacerii noastre în timp

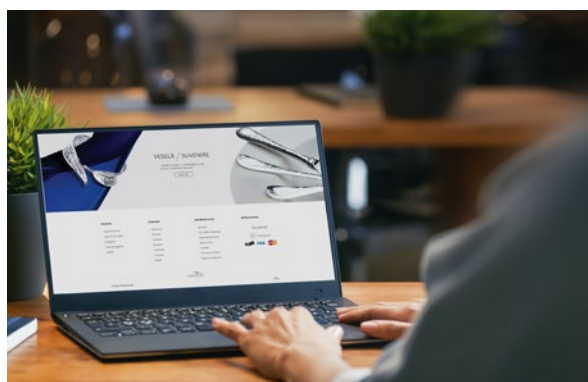




DOPOMOGA.GOV.MD

Reacția **maib** la izbucnirea războiului din Ucraina a fost aproape instantanee.

- A fost deschis un cont pentru a colecta ajutor financiar pentru refugiații din Ucraina în Moldova;
- Carduri speciale au fost eliberate în comun cu UNHCR (Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați);
- Mulți dintre angajați au răspuns cererilor de asistență pentru cetățenii Ucrainei.



Echipa ecosistemului a creat site-ul dopomoga.life, lansat pe 26 februarie, la doar două zile după începutul războiului. Datorită strânsei colaborări cu egov și contribuției acestuia, site-ul a devenit de la 1 martie site-ul oficial al Guvernului Republicii Moldova pentru cetățenii ucraineni care au găsit refugiu în Moldova-dopomoga.gov.md. Pe tot parcursul anului 2022, echipa ecosistemului a sprijinit dezvoltarea platformei. Site-ul a devenit unul dintre cele mai relevante dintre platformele .gov.md. Acest lucru a fost remarcat atât de conducerea AGE, cât și personal de lurie Țurcanu, Viceprim-ministrul pentru Digitalizare. Pe parcursul celor 10 luni ale anului 2022, jumătate de milion de utilizatori unici au vizitat site-ul.

Iurie Țurcanu

Fost Viceprim-ministru
responsabil pentru digitalizare

Suntem mândri de proiectul care a dovedit încă o dată că digitalizarea nu este doar cod, ci este despre oameni și pentru oameni



resurse umane

Svetlana Bodaci
directoare resurse umane



Resursele umane reprezintă un domeniu strategic cheie pentru **maib**. Succesul **maib** este determinat de capitalul uman dedicat și de înaltă calificare, care este gestionat de departamentul Resurse Umane (HR).

Departamentul Resurse Umane al **maib** este responsabil de recrutarea, instruirea și dezvoltarea angajaților pentru a asigura băncii resursele necesare îndeplinirii obiectivelor strategice. Departamentul lucrează cu diviziile pentru a identifica nevoile de personal și a dezvolta fișele de post pentru atragerea candidaților.

Adițional, HR de la **maib** este responsabil de implicarea angajaților, de managementul performanței, precum și de compensații și beneficii. Banca pune un accent puternic pe dezvoltarea angajaților, oferind o gamă largă de programe de formare și dezvoltare pentru a ajuta angajații să-și îmbunătățească abilitățile profesionale. În general, HR al **maib** joacă un rol primordial în succesul Băncii, asigurându-se cu angajați profesioniști și că acești oameni sunt implicați, motivați și sprijiniți în dezvoltarea lor continuă.

Cifre-cheie

Nr. de angajați la 31 decembrie 2022:	2.430 de angajați
Rata fluctuației angajaților:	13% fluctuația voluntară (26% fluctuația totală)
Nivelul de implicare a salariaților:	88%
Nr. mediu anual al orelor de training per angajat:	18

Rezumat pentru anul 2022

Banca și-a setat ambiții mari pentru anul 2022, cu un accent puternic pe atragerea, reținerea și dezvoltarea angajaților. Construirea competențelor potrivite este cheia succesului **maib**, iar în acest an un accent deosebit, dar și investiții semnificative s-au făcut pentru susținerea competențelor și a conducerii centrate pe client.

În primul trimestru al anului 2022 a avut loc lansarea programului de instruire pentru Customer Centricity pentru toți angajații din unitățile Retail, IMM, Corporate și echipa de middle management.

În august, **maib academy** și-a deschis ușile pentru angajații **maib** și pentru micii noștri oaspeți. Peste 300 de copii din diferite școli au participat la atelierile de educație financiară.



A urmat un parteneriat cu Universitatea Stanford, în care 60 de manageri **maib** de nivel top și mediu au fost instruiți în Programul de dezvoltare a liderilor.

De la începutul anului, 1.917 de angajați **maib** au participat la diferite programe de dezvoltare, sub formă de traininguri, workshopuri, cursuri și webinare.

Banca a continuat să-și optimizeze procesele și să ia măsuri pentru a aduce mai mult angajament și motivație.

Pe piața de talente, extrem de competitivă, Banca se concentrează pe atragerea și reținerea persoanelor potrivite. Banca depune eforturi în mod activ și consecvent în pregătirea personalului pentru viitor, combinând planificarea strategică a forței de muncă cu activități de îmbunătățire a competențelor direcționate pentru a se menține pe calea către automatizare, digitalizare și profesioniști cu competențe agile (printre altele).

Banca a lansat **IT academy**, unde 18 angajați și-au consolidat cunoștințele în data science.



În parteneriat cu ASEM a fost inaugurat **Student Lab**, reprezentând simularea unei sucursale **maib** adaptată pentru activitățile practice ale studenților.

În anul 2023, Banca își propune să continue investițiile în trainingurile pentru angajați, în dezvoltarea leadershipului și construirea unei culturi care să susțină strategia **maib**. De asemenea, Banca intenționează să lanseze un program de beneficii de sănătate și fitness pentru angajații **maib**, care este de neegalat în Moldova.

Violeta Codrean

Participantă în programul **maib internship** ediția a II-a

Se zice că fiecare lucru începe cu o primă dată și fiecare carieră – cu un prim pas. În cazul meu, acest pas constituie programul **maib internship**. Acest program a fost și rămâne o oportunitate și, totodată, o provocare căreia am reușit să îi fac față cu brio, reprezintă baza de care aveam nevoie pentru a avea în viitor o carieră de succes în domeniul financiar-bancar. Experiența mea la **maib** este valoroasă, palpitantă, dinamică, într-un cuvânt – e wow



”

Tatiana Medvedeva
Șefa direcției Training
și dezvoltare (în 2022)



Când mă gândesc la anul 2022 și cum a fost, re trăiesc cu multe emoții calde fiecare zi, la cât de intens a fost. Am sentimentul că mai ieri a fost sfârșit de februarie și noi pregăteam lansarea primelor traininguri din programul de traininguri Customer Centricity, un program complex de traininguri formate din 3 module, cu mult focus pe valorile companiei și centrarea pe client.

Timp de 10 luni de la lansare, circa 1000 angajați au participat la modulele de Customer Centricity Management, Service + și Sales + pentru a-și crește competențele profesionale de interacțiune cu clienții și a ne alinia în comportamentele cheie pentru a crea cele mai frumoase experiențe pentru fiecare client **maib** sau potențial client.

Nu sunt trainingurile clasice în care se povestește despre cum să vinzi sau să discuți cu clientul, după tipare prestabilite.

E mult despre constientizarea rolului fiecăruia din noi, despre cum e să fii parte de cultura **maib** și viața clienților noștri.

Paralel, construiam la propriu și la figurat, centrul de training **maib academy**, care în august și-a deschis larg ușile de sticlă,

pentru angajații noștri, pentru a le oferi cele mai frumoase și colorate experiențe de învățare.

Am adaptat programul de învățare pentru noii angajați, experimentând de fiecare dată tehnici tot mai interactive de învățare a materialelor care până nu demult erau cele mai plictisitoare subiecte. Am adăugat multe simulări pentru a-i face cât mai confortabili cu noile provocări, pe fiecare din angajații noi. În aceste momente ne simțim ca niște oameni de știință care experimentează în a găsi formula perfectă în a instrui oamenii.

Noi credem că un angajat fericit este egal cu un client fericit, iar creșterea profesională prin traininguri este unul din acele elemente importante în acest echilibru de fericire.

De ce recomanzi profesioniștilor să se angajeze la maib?

Când mă gândesc la angajator bun, mă gândesc la perspectiva creșterii profesionale, iar în cazul dat **maib** este liderul incontestabil. Acele experiențe de transformare profesională cum sunt la **maib**, la moment, nu pot fi găsite în alte companii din Moldova. E cea mai profitabilă investiție profesională posibilă și toate astea asortate cu oameni profesioniști, valori trăite zi de zi, în fiecare acțiune, exact ca în cărțile de business în care se povestește cum e să trăiești în cultura companiilor mari și fancy, la care orice profesionist visează a avea șansă de a lucra. Iar **maib** este următoarea companie despre care se va scrie în acele cărți, la sigur.

viziunea agile

Transformarea Agile lansată la **maib** la sfârșitul anului 2021 nu se axează doar pe schimbări în structura Băncii, dar este o schimbare fundamentală mult mai complexă care presupune o cale lungă pentru a schimba modalitatea de lucru, interacțiunea dintre oamenii din organizație și asumarea responsabilității pentru obiectivele stabilite de însăși echipele. La începutul transformării au fost stabilite trei obiective:



Echipa de Transformare Agile a colaborat cu cei mai buni consultanți din domeniu, axându-se pe 4 direcții principale:



Structură



Procese



Oameni



Tehnologii
Informaționale



Clienții sunt în
centrul atenției
noastre



Creșterea eficienței
și vitezei de livrare a
produselor bancare



Banca - un
magnet pentru
atragera celor
mai bune talente

Agile în cifre

300

angajați **maib** lucrează
în stilul Agile WoW la
sfârșitul anului 2022

7

orchestre

600

angajați vor lucra în
stilul Agile WoW până la
sfârșitul anului 2023

Echipele Agile lansate în anul 2022

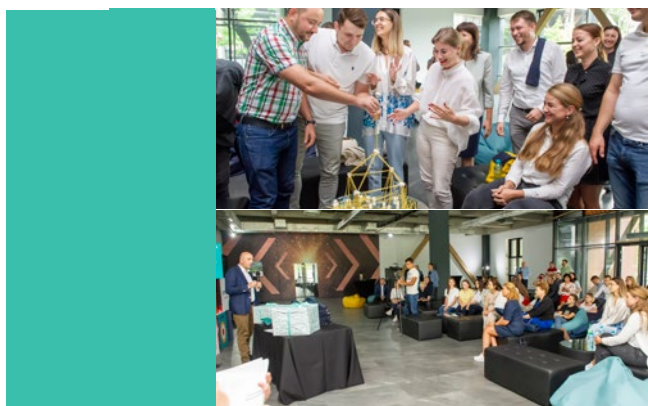
Primele valuri de echipe agile au cuprins diviziile Retail Banking și Business Banking (IMM). Ei au urmat modelul Spotify cunoscut sub numele de "Modelul Tribe". Ca urmare, 7 orchestre (echivalentul aplicat de **maib** pentru trib) au fost create în jurul unui obiectiv comun, în 3 valuri:

Mai anul 2022 – Au fost lansate primele 2 Orchestre: Retail Banking Lending și Business

Banking (IMM) Lending.

August anul 2022 – Au fost lansate încă 2 Orchestre: Retail Banking Daily Banking și Business Banking (IMM) Segment.

Noiembrie anul 2022 – Au fost lansate încă 3 Orchestre: Retail Banking Segment, Retail Banking Payments, Business Banking Daily.



Dicționarul Agile la maib

Orchestra – o echipă multifuncțională Agile responsabilă pentru o întreagă linie de afaceri;

Band – echipe multifuncționale axate pe un singur produs, serviciu sau o linie de produse;

Principalele funcții în Orchestră sunt:

- Orchestra Lead – coordonatorul principal, strategul Orchestrei oferă viziunea și se asigură că munca este orientată în direcția corectă;
- Orchestra Tech Lead – întrucât în prezent majoritatea produselor și serviciilor sunt digitale, Liderul Tehnic de Orchestră este liderul Orchestrei în domeniul IT;
- Agile Coach – stimulează eficiența echipelor, facilitează sesiunile de lucru în echipă în conformitate cu cadrul Scrum și oferă suport pentru întreaga Orchestră;
- Product Owner – liderul unei singure echipe de dezvoltare a produsului sau serviciului cu o viziune și responsabilitate generală. Product Owner-ul conduce Band-ul;
- Accord Lead – lider responsabil de a dezvolta o aptitudine funcțională specifică în cadrul Orchestrei.

- Band Member – membrii echipei lucrează la un produs sau un serviciu. Fiecare Band Member este responsabil de îndeplinirea obiectivelor stabilite de echipă.

Agile WoW (mod de lucru) – modul în care lucrează cele 7 Orchestre lansate până în prezent la **maib**;

Scrum framework – abordarea Agile de management de proiect, care se bazează în mare parte pe mai multe iterații de lucru. Conform metodologiei Scrum, echipele planifică sarcinile cu atenție, iar întregul proces este împărțit în sarcini specifice atribuite fiecărui membru al echipei;

Sprint – iterație de 2 săptămâni, menită să livreze un produs sau o funcționalitate îmbunătățită. Rezultatele Sprintului sunt prezentate într-o sesiune specială în care se colectează feedbackul, iar performanța echipei este analizată pentru îmbunătățiri viitoare;

Quarterly Business Review (QBR) – un proces trimestrial elaborat de revizuire și planificare a performanței, care este unul dintre elementele centrale ale Agile Way of Working.

”



Anișoara Cîrlan

Manager produse
ipotecare

Când ai început să lucrezi la maib?

M-am alăturat echipei **maib** pe 1 aprilie 2021.

Ce părere ai despre îmbrățișarea modului de lucru agile?

La început mă simțeam ca un copil care descoperă ceva nou. A fost o provocare să învăț o mulțime de lucruri noi, dar acum m-am obișnuit și nu îmi imaginez procesul de dezvoltare a produselor altfel.

Ce s-a schimbat în procesul de lucru?

Modul de lucru agile a făcut activitatea noastră zilnică mult mai organizată, transparentă și independentă. Avem o vizibilitate mai bună asupra dezvoltării și atingerii rezultatelor afacerii și am aflat mai multe despre asumarea responsabilității și respectarea termenelor limită pentru a oferi noi funcționalități pentru clienți.

Care au fost așteptările tale de la modul de lucru agile și cum a fost de fapt?

Inițial nu aveam o idee clară despre cum va fi să lucrăm agile, știam doar că urmează schimbări. Am rămas surprins de rapiditatea cu care luăm decizii ca echipă și avem impact direct asupra clientului.

Ce ai învățat prin modul de lucru agile?

Am învățat noi instrumente pentru organizarea procesului de elaborare a produselor și importanța comunicării cu clienții prin interviuri organizate față în față. Un client fericit este strategia unei afaceri.

Cum influențează modul de lucru agile experiența clienților?

Modul de lucru agile ne ajută să îndeplinim așteptările clienților rapid și calitativ, deoarece echipa reacționează la nevoile clienților.

Cât de mult a crescut viteza de lansare a produselor?

Viteza de lansare a produselor a crescut semnificativ datorită deținerii tuturor competențelor de dezvoltare necesare în cadrul echipei.

Cum modul de lucru agile creează experiențe unice pentru angajați?

Modul de lucru agile încurajează părăsirea zonei de confort, disciplina, acuratețea și dezvoltarea continuă. Am crescut profesional mai mult în cele 9 luni de când m-am alăturat **maib** decât în ultimii 5 ani.

Care au fost cele mai interesante momente din activitatea ta?

Unul dintre cele mai memorabile evenimente a fost lansarea proiectului ipotecar în valută, cu scopul de a face din acesta prima alegere pentru clienții care investesc în imobile. Produsul a depășit așteptările cu peste 40% din toate creditele ipotecare acordate în valută străină până în ianuarie. De asemenea, am organizat un eveniment pentru partenerii imobiliari pentru a sărbători lansarea produsului.

Agile Way of Working (mod de lucru) duce la îmbunătățirea performanței

În cadrul Agile WoW, interacțiunea dintre colegi și echipe devine mult mai ușoară. Toate Orchestrele sunt amplasate împreună în spații special amenajate, cu echipamentele și tehnologia necesară pentru a oferi rezultate rapide și eficiente.

Se acordă o atenție deosebită modului de stabilire a obiectivelor și monitorizării performanței, trecând de la procesul de planificare anuală la procesul de planificare trimestrială în cadrul QBR, ceea ce permite echipelor să se concentreze pe rezultate pe termen scurt, iar organizației să devină mai agile.

Principalele realizări cheie ale celor 7 Orchestre lansate în anul 2022:

- Creșterea cotei de piață a creditelor de consum, a creditelor ipotecare și a numărului de carduri emise;
- atingerea a circa 1 milion de carduri în circulație până la sfârșitul anului 2022;
- lansarea produsului ipotecar în valută pentru segmentul retail;
- lansarea primului card digital din Moldova și lansarea unui card dedicat în special pentru freelanceri;
- lansarea centrului unic de gaj pentru a asigura sprijinul sucursalelor;
- creșterea cu 10% a Scorului de Satisfacție a Clienților (CSAT) pentru clienții IMM (Business Banking);
- creșterea cu 10% a plăților în MDL procesate automat de sistem;
- lucru asupra creditelor pentru energie regenerabilă pentru segmentul IMM-urilor.

Obiectivele Transformării Agile în anul 2023

În anul 2023 următoarele echipe se vor alătura Agile WoW:

- Aprilie anul 2023: Echipele Corporate, IT și Operațiuni
- Iulie anul 2023: Echipa Colectare datorii
- Noiembrie anul 2023: Echipa Contact Centre și câteva echipe din sucursale



Doina Fetco,

Șefa Centrului de Competențe Agile maib
(în anul 2022):

“Proiectul de Transformare Agile este prioritatea numărul unu și principala provocare pentru echipa Centrului de Competențe Agile. Obiectivul pentru 2023 este de a eficientiza și stabili activitatea Orchestrelor existente și de a ajusta metodologia pentru noile echipe. Sarcinile și fluxul de lucru vor fi diferite de cele ale echipelor care deja activează în cadrul Agile WoW (mod de lucru, de la way of working). Avem la dispoziție cele mai bune echipe de consultanți și mult entuziasm pentru proiect, deci suntem siguri că vom reuși”.



operațiuni și logistică

Marcel Teleuca

Vicepreședinte
responsabil de Divizia
Operațiuni și Logistică



Divizia de Operațiuni și Logistică este un hub centralizat de servicii de asistență partajată.

În mediul de afaceri dinamic și competitiv de astăzi, a avea un hub de servicii partajate eficient și efectiv este esențial pentru orice instituție financiară. Funcția Operațiuni și Logistică urmărește în primul rând eficientizarea operațiunilor, reducerea costurilor și îmbunătățirea calității serviciilor. Obiectivul pe termen lung al maib este de a spori satisfacția clienților prin furnizarea de servicii de asistență în timp util, precise și rentabile părților interesate interne și externe. Echipa

de operațiuni depune toate eforturile pentru a atinge acest obiectiv valorificând tehnologia, optimizând procesele și investind în oamenii noștri. Echipele de operațiuni și logistică se angajează să ofere servicii de asistență de talie mondială care permit unităților de afaceri să se concentreze pe activitățile lor de bază și să-și atingă obiectivele strategice.

Divizia de Operațiuni și Logistică include Operațiuni, Operațiuni cu carduri, Achiziții, Proiecte, Administrare, Management de numerar și echipele de transformare agile.

Inițiative importante în anul 2022:

Funcții	Realizări în anul 2022
Operațiuni	- A făcut față cu brio unei creșteri semnificative a volumelor de plăți (+45%) din cauza războiului din Ucraina - Viteza de procesare și procesarea directă au fost implementate cu succes în mai multe procese, ceea ce duce la satisfacția clienților
Operațiuni cu carduri	- Introducerea Apple Pay, Google Pay și Garmin Pay - Emiterea a 120.000 de carduri pentru refugiații ucraineni - Tranzacții fără contact la bancomatele maib
Achiziții	- Implementarea unei platforme electronice pentru achiziții - Timpul mediu de procesare pentru achiziții a fost redus de la 60 de zile la 50 de zile
Administrare	- Renovarea și echiparea a 22 de sucursale și 11 agenții - Optimizarea parcului auto al băncii - Punerea în funcțiune a arhivei fizice centralizată
Operațiuni cu numerar	- Gestionarea creșterii substanțiale de 53% a volumului de numerar procesat în anul 2022, în special o creștere masivă a retragerilor de numerar la bancomate în primele luni ale războiului din Ucraina - Centralizarea managementului bancomatelor - Un nou centru de procesare a fost pus în funcțiune

Noul sediu central maib:

Maib finalizează construcția noului sediu central. Fiind cea mai mare bancă din Moldova, **maib** construiește o clădire emblematică pentru sediul său corporativ chiar în centrul capitalei, în apropierea clădirii Parlamentului. Acest proiect este la moment finalizat în proporție de 90%. Noul oficiu are 11 etaje cu spații de lucru de ultimă generație care includ funcțiile corporative **maib**, o sală de sport modernă și

bucătărie complet echipate, precum și o sală pentru evenimente și, de asemenea, un lounge pentru clienții maib. Clădirea este construită utilizând soluții și sisteme moderne de eficiență energetică. Se așteaptă ca noua clădire să fie complet mobilată și finalizată, iar o relocare este planificată pentru al doilea trimestru al anului 2023.



Priorități pentru anul 2023

Prioritățile și obiectivele cheie pentru anul 2023 sunt



Divizia de Operațiuni și Logistică va îmbrățișa modul de lucru Agile.



Automatizarea continuă și optimizarea rapidă a proceselor, asigurând simplitatea, eficacitatea și centrarea pe client.



Relocarea a unor din echipele Băncii pentru a optimiza managementul spațiului și pentru a oferi un birou de ultimă generație pentru cele mai importante active ale Băncii – angajații.



Continuă fortificarea echipelor, recrutând profesioniști calificați, revizuiind constant structura și făcând-o mai clară, transparentă și eficientă.

investiții și servicii de brokeraj

Maib desfășoară o serie de activități de investiții proprii și deservește clienții care doresc să investească în instrumente financiare la Bursa de Valori din Moldova. Banca are o politică de investiții care stipulează o abordare flexibilă a investițiilor în nume propriu. Ținând cont de această oportunitate, **maib** poate investi fondurile proprii în titluri de creanță sau de capital și poate prelua participatii de control în companii.

Prezentare generală a activității de investiții proprii în anul 2022

La sfârșitul anului 2022, portofoliul de investiții propriu al **maib** (investiții în subsidiare, investiții în titluri de capital și în obligațiuni municipale) constituia 199,6 milioane MDL. Aceasta reprezintă o creștere substanțială față de anul 2021, când valoarea totală a portofoliului **maib** a fost de 143 milioane MDL. Pe parcursul anului, **maib** a servit ca intermediar la subscrierea obligațiunilor municipale emise de Primăria municipiului Chișinău. Portofoliul este constituit în principal din două investiții – participarea majoritară în **maib leasing** (100% din acțiuni) și **Moldmediacard** (99% din acțiuni). Banca monitorizează în permanență performanța companiilor sale fiică și este implicată activ în management la nivelul Consiliului de administrație.

Prezentare generală a activităților de brokeraj

Maib este un intermediar activ al tranzacțiilor la Bursa de Valori din Moldova. Cu toate acestea, Bursa prezintă o activitate redusă. Pe parcursul anului, **maib** a acționat în calitate de broker în 82 de tranzacții, în creștere cu 140% față de

nivelul din anul 2021, când numărul acestora a fost de 34. Volumul tranzacțiilor a ajuns la 21 milioane MDL, puțin sub 22 milioane MDL în anul 2021. **Maib** este un promotor activ al reformelor de pe piața de capital din Moldova. Aceasta urmărește extinderea și crearea unei piețe de capital funcționale, unde emitenții pot obține fonduri pentru proiectele lor, în timp ce economiștii și managerii de fonduri își pot utiliza capitalul în mod profitabil.

Emisiune de obligațiuni municipale

În anul 2021, **maib** a câștigat oportunitatea de a fi intermediarul financiar unic al primei emisiuni de obligațiuni municipale emise de Primăria Chișinău cu o valoare totală de 65 de milioane MDL. Banca s-a ocupat de toate cerințele necesare și în martie anul 2022 a fost lansată emisiunea de obligațiuni municipale Chișinău în valoare totală de 65 milioane MDL. **Maib** a gestionat alocarea și plasarea obligațiunilor. În total s-au înregistrat 56 de abonați, inclusiv 3 persoane juridice și 53 persoane fizice. Plasamentul a fost înregistrat la Comisia Națională a Pieței Financiare. Pentru municipalitate fondurile au reprezentat o capacitate de a investi în rețeaua sa de transport fără a fi nevoie să solicite împrumuturi bancare. Având în vedere că aceasta a fost o primă tranzacție de acest gen după mult timp, aceasta reprezintă o etapă importantă pentru Bancă, evidențiind capacitatea **maib** de a aduna fonduri pentru clienții săi corporativi direct de pe piața liberă. Pentru afacerile din Republica Moldova aceasta deschide o altă cale de finanțare și pentru **maib** o potențială sursă de profit.



(100% companie fiică)

Informație generală

310 mln MDL	348 mln MDL	20%
+25.8% față de anul precedent	+14% față de anul precedent	+4% față de anul precedent
valoarea totală a portofoliului	vânzări anuale	cota de piață de leasing din Moldova

Maib leasing este o subsidiară de leasing a **maib** fondată în anul 2002. În cei 20 de ani de activitate, maib leasing a finanțat peste 5.000 de proiecte ale clienților. Principalele sale domenii de activitate sunt leasingul de automobile și utilaje agricole, precum și alte proiecte de leasing. Deși funcționează ca o entitate separată, **maib leasing** poartă și numele, și spiritul băncii.

Prezentare generală privind activitatea în 2022

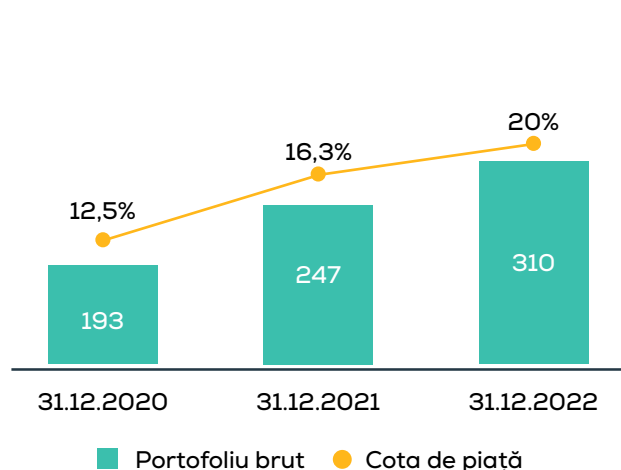
Maib leasing a avut o performanță excelentă în 2022 cu vânzări în creștere cu 44,4 milioane MDL față de 2021. În plus, **maib leasing** a câștigat 4 puncte procentuale din cota de piață în sectorul de leasing din Republica Moldova, însumând în total 20%. Pe parcursul anului, accentul s-a pus pe îmbunătățirea experienței

clientului, dar și pe prevenirea și managementul riscului creditelor neperformante istorice în contextul recesiunii economice. În pofida tuturor provocărilor, profitul net al **maib leasing** a depășit planul pentru 2022, constituind 2.3 milioane MDL.

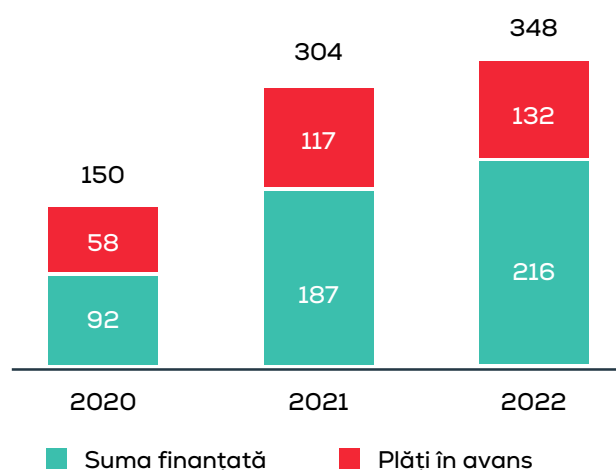
Planuri pentru 2023

În 2022, **maib leasing** intenționează să continue inovațiile și îmbunătățirile în ceea ce privește experiența clienților. O atenție deosebită va fi acordată pe parcursul anului 2023 creșterii portofoliului, echilibrând în același timp cerințele cadrului legal cu rate mai mari ale dobânzilor și presiunea inflației. Alte provocări ar fi diversificarea portofoliului prin îmbunătățirea investițiilor și a bazei de clienți. În plus, strategia de dezvoltare se va concentra pe digitalizarea și extinderea serviciilor de la distanță.

Evoluția portofoliului de leasing și finanțare și a cotei de piață (mln MDL)



Venit din vânzări (mln MDL)



*cele mai recente date disponibile la 31 decembrie 2022

(99% companie fiică)

Informație generală

229 mln MDL +41% anual autorizații de plată	98 mln MDL +47% anual operațiuni de clearing	4 +2 față de anul precedent bănci deservite
---	--	---

Compania este lider pe piață în furnizarea serviciilor de procesare a cardurilor și are parteneriate cu Mastercard, VISA și American Express, cu o experiență de peste 22 de ani pe piața moldovenească. Misiunea Moldmediacard este de a dezvolta, realiza și oferi soluții tehnologice moderne și eficiente în domeniul plăților. Soluțiile sale acoperă toate aspectele legate de procesarea cardurilor.

Prezentare generală privind activitatea în 2022

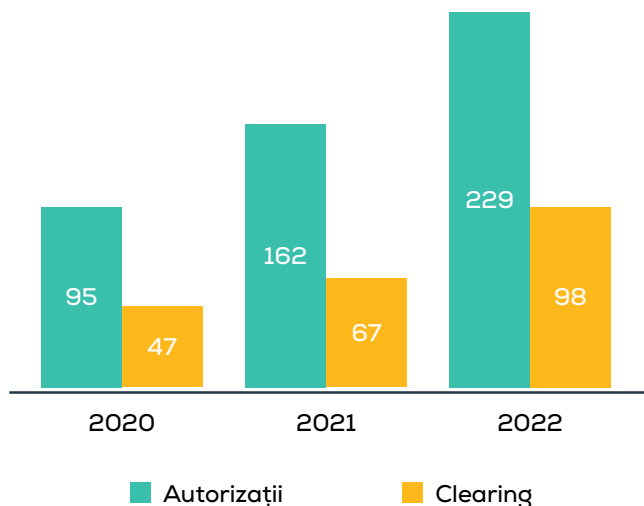
Veniturile totale înregistrate în 2022 au fost de 32,8 milioane MDL. Profitul brut pentru 2022 a fost de 5,4 milioane MDL. În 2022, Moldmediacard a înregistrat o creștere a volumelor de tranzacții procesate. Compania a procesat 229 de milioane de autorizații și 98 de milioane de operațiuni de clearing. Aceasta reprezintă o creștere cu 41% și, respectiv, 47% față de 2021.

Priorități pentru 2023

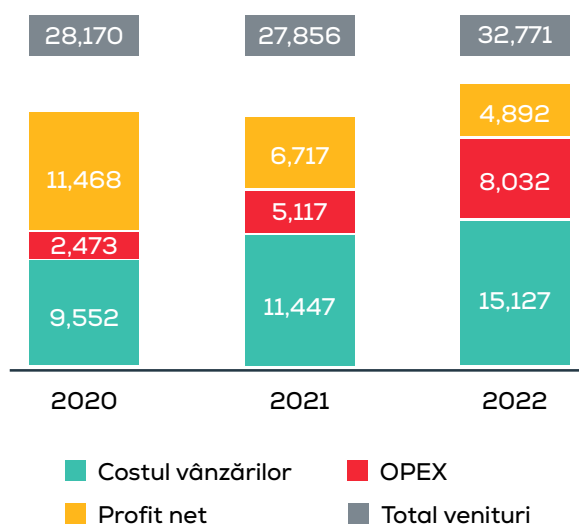
Strategia generală a Moldmediacard vizează poziționarea clienților, punerea așteptărilor și nevoilor clienților în centrul atenției, pentru a le oferi servicii de calitate, pentru a fi partenerul lor de încredere, pentru a asigura dezvoltarea durabilă și continuitatea afacerii. Moldmediacard intenționează să continue:

- oferirea de pachete de soluții atractive (analiză, dezvoltare, certificare, testare, integrare) pentru clienții săi;
- atragerea de noi clienți (bănci / instituții financiare / agregatori) pentru soluțiile sale de procesare a plăților cu cardul;
- menținerea și atragerea talentelor pe piața forței de muncă competitivă în domeniul IT;
- implementarea celor mai noi tehnologii și servicii în trend din industria plăților cu card.

Numărul de tranzacții (mln MDL)



Contul de profit și pierdere (mii MDL) (preliminar)





perspective pe
termen scurt



perspective pentru 2023

În 2022, Moldova s-a confruntat cu o serie de provocări din cauza crizei energetice ca urmare a conflictului din Ucraina. Lanțurile de aprovizionare perturbate și creșterea prețurilor internaționale la resursele energetice au condus la o creștere a inflației. Pe parcursul anului, Guvernul Republicii Moldova a depus eforturi substanțiale în fortificarea independenței sale energetice față de Rusia, legată de incertitudinea aprovizionării cu gaze în contextul politic al invaziei ruse în Ucraina. Aceasta a presupus stabilirea acordurilor de livrare a gazului din România și achiziționarea de energie de pe piața liberă. Mai mult, Moldova a încercat și să reducă orice dependență economică față de Rusia, rezultând doar 4,4% din exporturi către Rusia în 2022, o scădere cu 31,2% față de anul precedent.

Partenerii internaționali, inclusiv UE, BERD și FMI, continuă să sprijine Moldova în asigurarea unor rute alternative de aprovizionare și în construirea infrastructurii de transport al gazelor, precum și în acordarea de granturi și macro-asistență financiară. În ceea ce privește

macro-asistența, UE a fost întotdeauna un partener de încredere pentru economia Moldovei, oferind o serie de programe regionale care acoperă dezvoltarea economică și oportunitățile de piață. În ultimii 7 ani, Moldova a beneficiat de o sumă de peste jumătate de miliard de euro (518,2 milioane EUR) sub formă de granturi în asistență bilaterală și a avut acces la 200 de milioane de euro (împrumuturi și granturi) în cadrul programelor de asistență macrofinanciară (sursa: Delegația UE în Moldova).

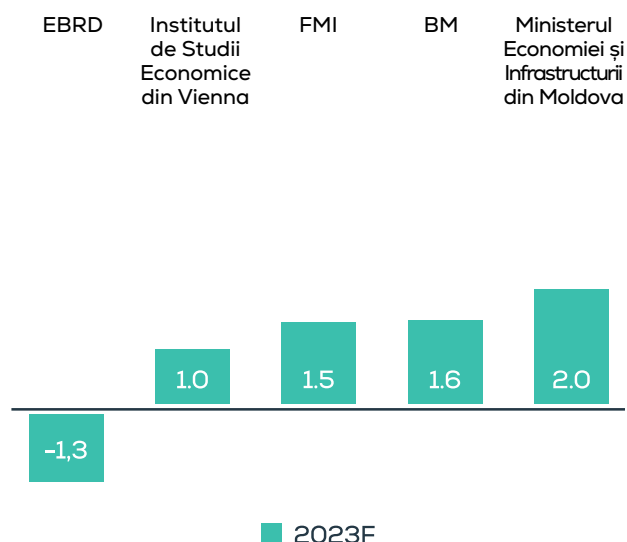


perspective economice pentru 2023

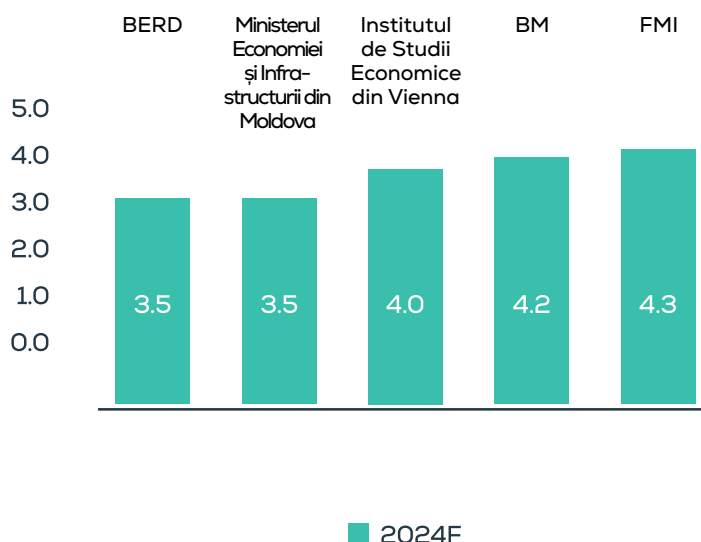
Economia Moldovei s-a confruntat cu provocări în 2022, dar ne așteptăm la o redresare economică în 2023 de cca 2%. În 2022, economia a scăzut cu 5,9% în termeni reali, cu un declin de aproape 25% în agricultură și o scădere a consumului gospodăriilor și a investițiilor fixe.

Previziunile principalelor instituții internaționale pentru 2023 și 2024:

Prognoza de creștere reală a PIB-ului 2023



Prognoza de creștere reală a PIB-ului 2024



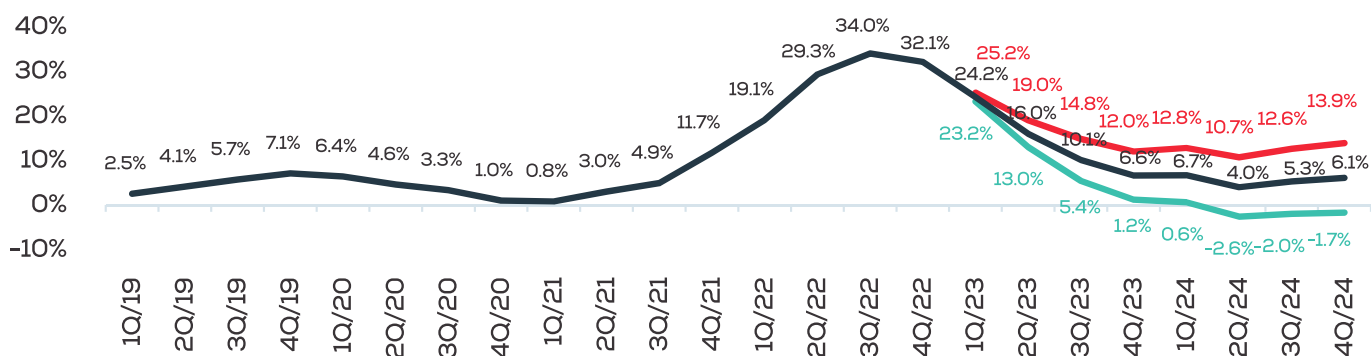
Se prognozează că inflația va scădea în 2023

În 2022, Moldova a înregistrat cea mai mare inflație din ultimii 15 ani, atingând o valoare maximă de 34,6% în octombrie 2022, ca urmare a crizei energetice și a perturbării lanțurilor de aprovizionare, care au determinat creșterea prețurilor. În condițiile în care inflația a coborât până la 25,9% în februarie

2023, BNM se așteaptă să continue trendul descendent al inflației pe parcursul anului și să atingă nivelul țintă de 5% la începutul anului 2024, în condițiile în care nu vor exista șocuri externe. Conform celor mai recente prognoze ale BNM se estimează ca inflația să atingă 6,6% la sfârșitul anului 2023.

Rata anuală a inflației și prognoze

Media trimestrială



Sursa: Banca Națională a Moldovei

Intervalul de variație -
limita inferioară

Intervalul de variație -
limita superioară



planuri strategice

În 2023 maib își propune să continue implementarea strategiei.

Un nou nivel de experiență pentru clienți

- Finalizarea procesului de transformare a designului în sucursalele Băncii
- Continuarea actualizării modelului operațional al sucursalelor pentru a realiza tranziția către canalele digitale, concentrându-ne în același timp pe vânzări cu valoare adăugată și consultări în sucursală
- Actualizarea aplicației mobile cu accent pe o securitate sporită, funcții noi și experiență îmbunătățită a utilizatorului
- Continuarea efectuării tranzacțiilor prin canale digitale, inclusiv ecosisteme



Să devenim lider pe piața în ecosisteme financiare digitale

- Lansarea aplicației **CasaHub**
- Îmbunătățirea stabilității și adăugarea de noi funcționalități la **CasaHub** și **DriveHub**
- Îmbunătățirea parteneriatelor comerciale pentru afișarea ofertelor prin intermediul ecosistemelor **maib**

Transformarea modelului operațional într-unul Agile

- Îmbunătățirea continuă a structurilor Agile existente
- Transformarea Agile în segmentele Corporate, Operațiuni și în Sucursalele selectate
- Relocarea într-un nou sediu, mai potrivit pentru modul de lucru Agile

Stabilirea unui cadru de sustenabilitate care să afecteze fiecare decizie

- Aprobarea strategiei de sustenabilitate propusă și a cadrului de guvernare sustenabilă
- Implementarea managementului riscului climatic în cadrul Băncii





guvernanță



”



**Vytautas
Plunksnis**

Președintele Consiliului

Stimați acționari,

Suntem încântați să vă prezentăm acest rezumat despre guvernanta corporativă **maib** și ce am realizat în 2022.

Consiliul este responsabil de asigurarea unei bune gestiuni și de succesul pe termen lung al Grupului, care poate fi realizat numai printr-un cadru de guvernanta adecvat. Pe parcursul anului am continuat să funcționăm în conformitate cu Codul de Guvernanta Corporativă al Băncii („Codul”).

Consiliul se angajează în totalitate să respecte principiile bunei guvernante corporative și este de părere că o bună guvernanta oferă o serie de beneficii strategice și organizaționale. Buna guvernanta ne oferă, în calitate de Consiliu, încrederea că luăm decizii corecte, ținând cont de ceea ce este cu adevărat în interesul pe termen lung al Grupului. Aceasta ne permite să luăm în considerare opiniile părților interesate, inclusiv a acționarilor, clienților, angajaților și furnizorilor noștri. Ne permite să fim un motor pentru sectorul bancar și pentru Republica Moldova.

Pe parcursul anului 2022, Consiliul a continuat soluționarea efectelor pandemiei de COVID-19. Această criză a avut un impact puternic asupra activității companiilor din sectorul privat, generând multe schimbări în strategia lor de comunicare, în lanțurile de aprovizionare, privind sănătatea și siguranța angajaților și multe altele. În calitate de Consiliu, am adaptat modul de lucru pentru a ne asigura că putem oferi supraveghere eficientă și să sprijinim managementul în eforturile lor. De asemenea, am colaborat cu mai multe părți interesate, inclusiv clienți, angajați și Guvernul Republicii Moldova, pentru a ne asigura că am răspuns în mod adecvat nevoilor lor în această perioadă dificilă. Pe parcursul anului 2022,

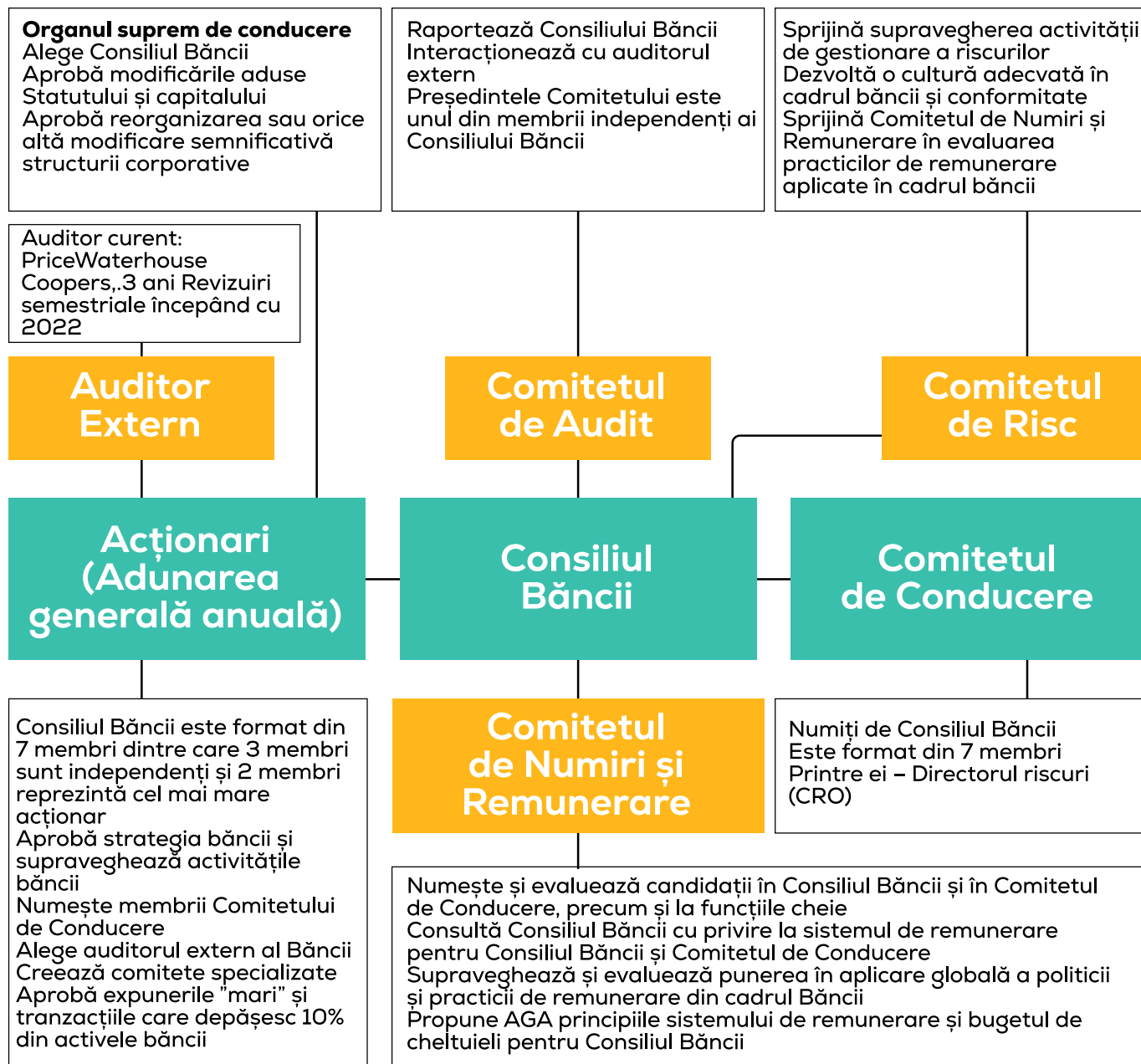
eforturile Consiliului de soluționare a efectelor post-pandemice ale COVID-19 s-au concentrat pe diversificarea ofertei pentru clienți pentru a satisface nevoile celor din domeniile afectate de pandemia de COVID-19, implementarea tuturor măsurilor de siguranță pentru protejarea clienților și angajaților și prevenirea răspândirii virusului în sediile Băncii, continuitatea activității care a implicat modernizarea infrastructurii IT și adaptarea fluxurilor de lucru, implementarea programului de lucru flexibil, contracte de lucru de la distanță și implementarea de noi măsuri de protecție a mediului și de reducere a consumului de energie.

Perspectivile economice și politice legate de conflictul ruso-ucrainean au dus, de asemenea, la creșterea incertitudinii, inclusiv un deficit de combustibil și energie și o potențială scădere a creșterii economice. În prezent, Banca nu are niciun contact direct cu clienții ce-și au sediul în Ucraina sau Federația Rusă. Ratingul de creditare al unora dintre clienții expuși riscului din cauza relațiilor economice și de afaceri cu aceste zone geografice au rezultat într-o creștere a prognozelor privind riscul de credit. Toate expunerile legate de aceste două țări sunt monitorizate îndeaproape și gestionate cu atenție. La momentul redactării prezentului raport, Conducerea Băncii a luat în considerare perspectivele economice și politice și măsurile luate de către Guvernul Republicii Moldova și Banca Națională a Moldovei. Având în vedere informațiile publice disponibile în acest moment, conducerea Băncii nu se așteaptă ca evenimentele curente să aibă un impact semnificativ asupra capacității Băncii de a-și continua activitatea. Având în vedere că situația politico-economică este încă neclară, durata incertă a conflictului și intensitatea imprevizibilă a măsurilor politice și economice luate și restricțiile implementate, este încă prematur cuantificarea impactului potențial asupra rezultatelor financiare ale Băncii pentru anul 2023.

Deși răspunsul la conflictul ruso-ucrainean și consecințele pandemiei de COVID-19 au fost prioritatea Consiliului în acest an, Consiliul a acordat atenție suplimentară dezvoltării, monitorizării și evaluării culturii noastre corporative luând în considerare valorile și scopul Grupului.

Ne angajăm în continuare să colaborăm cu managementul nostru pentru a ne asigura că standardele noastre înalte se extind dincolo de sala de consiliu și sunt puse în aplicare în întreaga afacere pentru a realiza cu succes prioritățile strategice ale Grupului.

Prezentare generală a Guvernanței Corporative



responsabilitățile consiliului băncii

Responsabilitățile de bază ale Consiliului Băncii sunt de a asigura dezvoltarea afacerii băncii și menține soliditatea financiară a băncii, de a supraveghea implementarea strategiei de risc și modul în care sunt organizate și reglementate activitățile băncii. Consiliul Băncii monitorizează și evaluează în mod regulat eficacitatea cadrului de guvernantă al Băncii, inclusiv a principiilor de guvernantă, și ia măsurile adecvate pentru a remedia orice deficiențe.

Consiliul Băncii se asigură că Banca menține o relație de cooperare eficientă cu autoritățile de supraveghere prin implicarea activă în problemele majore ale Băncii și prin ținerea la curent cu schimbările semnificative din activitatea sa și din mediul socio-economic, acționând pentru protejarea intereselor Băncii. De asemenea, Consiliul Băncii aprobă, la propunerea Comitetului de Conducere

al Băncii, decizia de a emite obligațiuni, cu excepția obligațiunilor convertibile, precum și raportul privind rezultatele emisiunii de obligațiuni și modifică în acest sens Statutul Băncii, precum și hotărăște cu privire la achiziționarea și răscumpărarea valorilor mobiliare ale Băncii în conformitate cu legislația moldovenească în vigoare.

Consiliul este asistat în activitatea sa de trei Comitete specializate: Comitetul de Risc, Comitetul de Audit și Comitetul de Numiri și Remunerare. Fiecare membru al unui Comitet, inclusiv Președintele acestuia, este ales din rândul membrilor Consiliului Băncii, în care cel puțin 1/3 dintre aceștia sunt membri independenți, pentru o perioadă corespunzătoare mandatului din componența respectivă a Consiliului Băncii. Comitetele specializate ale Consiliului raportează direct Consiliului Băncii.



consiliul băncii

Consiliul Băncii este organul de conducere cu funcții de reglementare și supraveghere a activității Băncii, inclusiv a modului de realizare a obiectivelor strategice, de organizare a activității Băncii, de gestionare a riscurilor, de respectare de către Bancă a cerințelor legislației și reglementărilor în vigoare. Consiliul Băncii este format din șapte membri, aleși de Adunarea Generală a Acționarilor dintre candidații identificați de către Comitetul de Numire și Remunerare al Băncii, în conformitate cu Statutul Băncii și legislația în vigoare.

Vytautas Plunksnis
Președinte
al Consiliului
Băncii



- Președinte al Consiliului Băncii din iulie 2020
- Alte poziții actuale: Șef capital privat, INV L Asset Management; partener la INV L Baltic Sea Growth Fund; președinte al Consiliului Băncii al Eco Baltia; președinte al Comitetului Ecoservice, NRD Systems, Investors Association; membru al consiliului de administrație al mai multor companii din portofoliu;
- Din 2006 a lucrat în diferite poziții în cadrul companiilor din Grupul Invalda INV L.

Vasile Tofan
Membru
al Consiliului
Băncii



- Numit în Consiliul Băncii al maib în 2018;
- Alte poziții actuale: Președinte al Consiliului Băncii al Purcari Wineries Public Company Limited; membru al consiliilor consultative ale Anex și Intellias;
- Din 2021: Partener senior la Horizon Capital Advisors LLC Biroul din Ucraina (s-a alăturat în 2012);
- Anterior a fost consultant la Monitor Deloitte și Manager Senior, Corporate Strategy & Alliances la Philips.;
- A fondat Ovuline (acum Ovia Health);
- Absolvent al Universității Erasmus din Rotterdam (management public), MBA la Harvard Business School

Victor Miculet
Vicepreședinte
al Consiliului
Băncii



- Președinte al Consiliului Băncii în perioada 2002-2020; vicepreședinte din 2020;
- Alte poziții actuale: Președinte al Asociației importatorilor autorizați de automobile;
- 1996: fondator, CEO al "Auto-Space" LTD, dealer autorizat de automobile BMW, Mini, MAN, Honda și Mitsubishi.

Natalia Vrabie
Membră
a Consiliului
Băncii



- Numită în Consiliul Băncii al maib în 2013;
- 1991-2013: funcții de conducere în cadrul maib, inclusiv funcția de CEO, președinte al Comitetului de Conducere în perioada 1996-2013;
- Peste 50 de ani de experiență bancară.

**Ivane
Gulmagarashvili**
Membru al
Consiliului Băncii



- Numit în Consiliul Băncii al maib în 2020, în calitate de membru independent;
- Alte poziții actuale: Membru al consiliilor Băncii ale Agricover Holding și TAM Factoring AS;
- Din 2015 până în 2018: Director de produse noi, 4finance Group
- Anterior a lucrat la Barclays și Barclays Cards, Bank of Georgia;
- Absolvent al Universității de Stat din Tbilisi (marketing), MBA la Universitatea Clarion din Pennsylvania.

Konrad Kozik
Membru
al Consiliului
Băncii



- Numit în Consiliul Băncii al maib în 2020, în calitate de membru independent;
- Alte poziții actuale: Membru al Consiliului Băncii al ISP Bank Albania;
- Din 2014 până în 2019: director financiar, membru al comitetelor de conducere ale Allianz Rusia și Polonia;
- Anterior a lucrat la UniCreditBank;
- Absolvent al Universității Navarra, MBA la Universitatea Luigi Bocconi.

**Maryna
Kvashnina**
Membră
al Consiliului
Băncii



- Numită în Consiliul Băncii al **maib** în 2018, în calitate de membru independent;
- Alte poziții actuale: CEO al Naftogaz Digital Technologies; Partener la Edenlab; Co-președinte al rețelei de servicii financiare pentru Europa de Est, YPO - Young Presidents' Organization;
- Din 2019: director IT al Naftogaz Ucraina;
- 2013 - 2015 Vicepreședinte al Comitetului de conducere al Delta Bank;
- Anterior a lucrat la Finstar Financial Group, PrivatBank;
- Fondatoare a rețelei de farmacii Apteka Dobrogo Dnya (2006); co-fondatoare a PAY2YOU (2015).



comitetele consiliului băncii și responsabilitățile acestora

Comitetul de Risc este responsabil pentru a oferi sprijin Consiliului Băncii în ceea ce privește apetitul pentru risc și strategia de risc actuală și viitoare a băncii, precum și pentru a monitoriza punerea în aplicare a acestei strategii de către Conducere. De asemenea, Comitetul de Risc asistă Consiliul Băncii în stabilirea naturii, volumului, formatului și frecvenței informațiilor privind riscurile.

Comitetul de Audit exercită funcția de supraveghere a sistemului de control intern al Băncii, monitorizează practicile contabile și financiare aplicate în cadrul Băncii și supraveghează activitatea auditului intern.

Comitetul de Numiri și Remunerare identifică și propune Consiliului Băncii candidații pentru funcția de membru al Consiliului Băncii, evaluează și prezintă Consiliului Băncii avizul relevant cu privire la candidații pentru funcțiile de membri ai Comitetului de conducere și pentru funcțiile cheie. În îndeplinirea sarcinilor care i-au fost atribuite, Comitetul de numiri și remunerare evaluează periodic, cel puțin o dată pe an, performanța, structura și dimensiunea Consiliului Băncii și a Comitetului de Conducere și face recomandări în acest domeniu. În plus, Comitetul este responsabil de examinarea

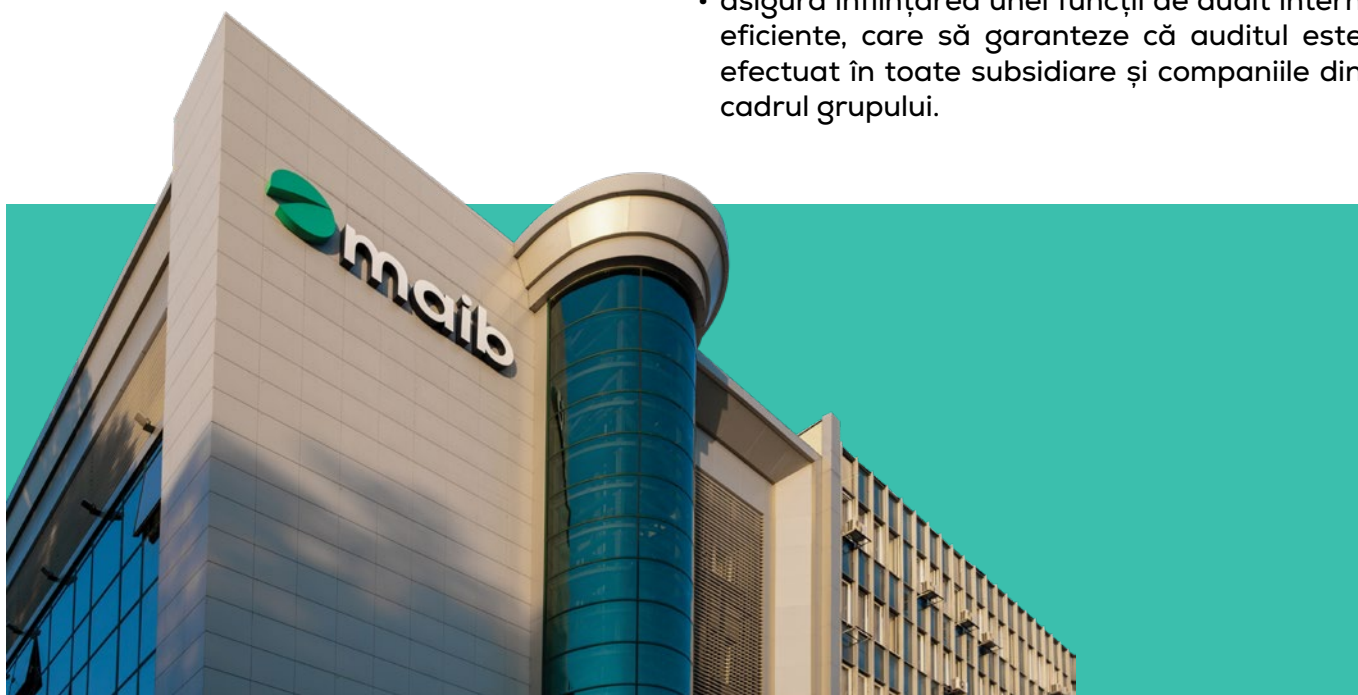
politicilor și practicilor de remunerare și de stimulare create pentru gestionarea riscurilor, a capitalului și a lichidităților.

Rolul Consiliului Băncii în cadrul Grupului

În cadrul structurii Grupului, Consiliul Băncii (în calitate de societate-mamă) are responsabilitatea generală de a asigura o guvernare corporativă adecvată la nivel de Grup și de a se asigura că există politici și mecanisme pentru o guvernare adecvată a structurii, operațiunilor și riscurilor Grupului.

Consiliul Băncii are următoarele responsabilități de bază:

- definește o structură adecvată a organelor de conducere ale subsidiarelor, ținând cont de riscurile semnificative la care sunt expuse Grupul și subsidiarele;
- se asigură că sunt disponibile resurse suficiente pentru a monitoriza respectarea de către sucursale a tuturor normelor aplicabile;
- cerințe legislative, de reglementare și de guvernare;
- se asigură că se menține o relație eficientă cu autoritatea de supraveghere;
- asigură înființarea unei funcții de audit intern eficiente, care să garanteze că auditul este efectuat în toate subsidiare și companiile din cadrul grupului.



”



Vasile Tofan

Președinte al Comitetului de Numiri și Remunerare al Consiliului Băncii

Succesul **maib** este corelat în mod inerent cu calitatea și diversitatea talentului pe care reușim să-l atragem în bancă, precum și cu calitatea sistemului de motivare pe care îl avem, în sensul cel mai larg al cuvântului. În acest sens, sunt încântat să vă împărtășesc realizările Comitetului de Numiri și Remunerare, care este responsabil de numirea și evaluarea candidaților pentru Consiliul și Comitetul de Conducere, precum și pentru alte poziții cheie din Bancă, oferind consiliere cu privire la sistemele și politicile de remunerare și supravegherea implementării acestora. Misiunea noastră este să atragem și să reținem talentele de top, promovând în același timp un sistem de remunerare transparent, echitabil și motivant pentru toți angajații **maib**, deoarece ne propunem să avem cea mai bună echipă de pe piață pentru a ne implementa strategia ambițioasă. În 2022, am adus în echipă mulți profesioniști, printre care Macar Stoianov (Vicepreședinte pentru Finanțe), Eugeniu Brînzila (Șef Trezorerie), Viktor Razhev (Șef IT), Aelita Orhei (Șefă Departament Juridic), Natalia Nașco-Filimon (Șefă Departamentul Carduri), Vasile Postolachi (Șef Departament Proiecte), Liliia Bondarenko (Șefă Centrul de Suport pentru Business Banking) și mulți alții.

A fost un an cu un context macro și geopolitic advers, așa că Comitetul de Numiri și Remunerare a trebuit să facă față acestor provocări și să se asigure că Obiectivele de Performanță ale Comitetului de Conducere al **maib** în 2022 au fost modelate în consecință și aliniate cu strategia revizuită. Aceste obiective au fost concepute pentru a fi atât provocatoare, cât și motivante, rămânând în același timp adecvate

comitetul de numiri și remunerare

circumstanțelor în schimbare pe parcursul anului.

De asemenea, am pus un accent deosebit pe asigurarea conformității cu toate instrucțiunile de actualizare a Băncii Naționale a Moldovei (BNM). De exemplu, în urma acestor eforturi, Comitetul a luat decizia de a separa funcțiile de Șef al funcției de conformitate și de Șef al funcției de management a riscurilor în conformitate cu recomandările BNM.

Pentru a asigura alinierea la Agenda Digitală a Băncii, Comitetul de Numiri și Remunerare a dispus crearea unui Birou de Transformare Digitală și restructurarea Comitetului Digital într-un Comitet de Transformare Digitală, care raportează acum direct Comitetului de Conducere al **maib** și supraveghează transformarea sistemelor și proceselor IT interne.

Suntem mândri să raportăm că **maib** acordă prioritate diversității de gen, 71% dintre angajați în 2022 fiind femei, care ocupă și poziții cheie în conducerea băncii, fie că este vorba de Consiliu sau Comitetul de Conducere.

În ceea ce privește remunerarea, avem o structură clasică de compensare pe trei nivele, compusă dintr-un salariu de bază, bonus anual și un Program de stimulare pe termen lung (Long-Term Incentive Program, pe scurt LTIP). Suntem cu adevărat mândri de LTIP, de care se bucură aproape 100 de manageri ai Băncii. Între timp, continuăm să oferim salarii foarte competitive, cu o medie de 18.797 MDL – aproape dublu față de media la nivel național.

Și în 2023, prioritățile noastre vor continua să fie atragerea celor mai bune talente la **maib**, asigurarea unui program solid de planificare a succesiunii la toate nivelurile de conducere, ajustarea sistemului de compensare printr-o aliniere continuă între resurse, performanță și risc, precum și continuarea investiției în dezvoltarea oamenilor noștri, așa cum am procedat cu programul de educație executivă Stanford, în multe privințe, aceasta fiind o experiență unică pentru circa 60 de colegi.

”



Ivane Gulmagarashvili

Președinte al
Comitetului de Audit

Comitetul de Audit este o entitate independentă, parte a Consiliului **maib**, format din 2 membri independenți și 2 membri afiliați Consiliului. Consiliul băncii apreciază experiența diversă și expertiza vastă în domeniul bancar și financiar a membrilor Comitetului și consideră că, în ansamblu, Comitetul de Audit deține competențe relevante pentru sectorul în care își desfășoară activitatea Banca.

În calitate de membri ai Comitetului de Audit, ne asumăm responsabilitatea de a revizui și implementa principalele proceduri și politici de raportare și contabilitate, precum și de a asigura și facilita colaborarea cu auditorul extern.

În 2022, activitatea Comitetului a fost axată pe provocările create odată cu războiul din Ucraina, inclusiv instabilitatea economică. Am organizat ședințe periodice și ad-hoc, în format fizic și online, pentru a discuta, a pune la dezbatere dificultățile apărute și a oferi suport conducerii pe domenii precum identificarea și monitorizarea funcțiilor de control. În 2022, am revizuit 32 de rapoarte de audit intern și am supravegheat implementarea a 123 de recomandări în domeniul creditării, IT, Securitatea Informațională, Conformității și Riscurilor Operaționale. Am contractat un auditor extern în privința diverselor recomandări cu privire la procedurile de contabilizare și evaluare a garanțiilor.

Comitetul de Audit recunoaște importanța funcției de Audit Intern pentru mediul de control și, drept urmare, a acordat timp considerabil revizuirii planului de audit intern și a aprobat implementarea acestuia în 2023. Planul de audit intern se bazează pe riscuri și este aliniat cu strategia băncii, cu accent sporit pe riscurile

raportul comitetului de audit

și oportunitățile generate de orientarea către clienți, metodologia Agile și procesul de digitalizare în cadrul organizației.

În calitate de Comitet, am conlucrat îndeaproape cu colegii din Comitetul de Risc pentru a revizui și a consolida instrumentele și parametrii utilizați de companie pentru a gestiona și raporta pe partea de AML (combaterea spălării de bani) și conformitate precum și gestionarea riscului de fraudă.

De asemenea, am continuat să asigurăm integritatea informațiilor financiare publicate de Bancă și am revizuit opiniile conducerii, precum și ipotezele și estimările pe care acestea se bazează.

Comitetul de Audit examinează rapoartele auditorului extern care îi sunt prezentate. Acestea includ observațiile auditorului extern privind gestionarea riscurilor și controalele financiare interne identificate ca parte a auditului. În absența Conducerii, Comitetul și PricewaterhouseCoopers au discutat domeniile cheie ale activității de audit, caracterul adecvat al politicilor contabile care au fost adoptate și dacă estimările și principalele hotărâri de raportare ale Conducerii sunt fundamentate.

În calitate de Comitet, ne angajăm să asigurăm că organizația menține o gândire deschisă și clară în ceea ce privește managementul riscurilor și auditul intern. Astfel, formarea continuă și certificarea angajaților cheie rămâne un obiectiv primordial.

Comitetul de Audit are certitudinea că Banca dispune de mecanisme solide de gestionare a riscurilor și de control intern pentru a identifica și remedia în timp util deficiențele și pentru a monitoriza implementarea recomandărilor interne și externe. Vom continua să lucrăm pentru a monitoriza instabilitatea economică actuală și provocările cu care se confruntă țările din regiune, consolidând în același timp instrumentele noastre pentru 2023.

”



Konrad Kozik
Președinte
al Comitetului de Risc

Stimați acționari,

Războiul din Ucraina a evidențiat importanța strategiilor solide de planificare a scenariilor și de gestionare a riscurilor pentru bănci. Pe lângă actuala criză climatică și o pandemie globală, capacitatea organizațiilor de a-și îndeplini obiectivele de afaceri actuale și viitoare este testată minuțios.

Atunci când se adaugă factori specifici sectorului serviciilor financiare, cum ar fi o reglementare sporită pentru combaterea criminalității economice și gestionarea criptomonedelor, domeniul riscurilor rămâne complex și continuă să se schimbe. Persoanele fizice și juridice se confruntă cu o perioadă de volatilitate care ar putea avea consecințe majore pe termen lung determinate de problemele geopolitice și de imaginea macroeconomică care s-a înrăutățit de la începutul anului.

Ca răspuns, Comitetul de Risc și managementul riscului bancar au revizuit scenariile economice pentru a se asigura că acestea reprezintă creșteri ale prețurilor materiilor prime și energiei, a inflației și a ratelor dobânzilor. O atenție deosebită a fost acordată acelor clienți care sunt cei mai vulnerabili la aceste schimbări, precum și celor care ar putea fi afectați din cauza relației economice strânse/dependenței de piețele din Rusia și Ucraina. Obținerea unei vizibilități mai mari a lanțurilor de aprovizionare și a activităților comerciale ale clienților corporativi, de exemplu, a permis **maib** să își gestioneze expunerea cu mai multă precizie.

De asemenea, începutul anului 2022 a arătat

raportul comitetului de risc

cât de rapid pot fi impuse sancțiuni unei țări sau unui regim care sfidează normele internaționale. În consecință, **maib** a dedicat timpul și resursele necesare pentru gestionarea tranzacțiilor interbancare și a evita să fie folosită ca punte pentru evitarea sancțiunilor. Procesele de cunoaștere a clientului (KYC) și de combatere a spălării banilor (AML) au fost în prim plan – mecanismele de screening și control al recenziilor, procedurile de acces și stocare a datelor și documentelor au fost ajustate pentru a permite **maib** să acționeze rapid și exact atunci când este necesar.

Creșterea criminalității cibernetice s-a aflat în centrul atenției Comitetului de risc. În acest sens, Comitetul și-a stabilit două obiective clare: creșterea rezistenței cibernetice a **maib** și sprijinirea clienților noștri prin adoptarea unei abordări de creare a securității care îmbină protecția de zi cu zi cu o abordare proactivă a riscului.

Scopul și responsabilitățile principale

Scopul Comitetului de Risc este de a asista Consiliul în îndeplinirea responsabilităților sale în ceea ce privește supravegherea riscurilor și oferirea consultanței cu privire la expunerile la riscuri actuale și potențiale. Aceasta include revizuirea nivelului de risc și a profilului de risc al Băncii, a culturii dorite și a modului în care aceasta a fost integrată, evaluarea eficacității cadrului de gestionare a riscurilor și a sistemelor de control intern, precum și a capacității băncii de a identifica și gestiona noi tipuri de riscuri. Principalele responsabilități ale Comitetului de Risc sunt următoarele:

- asistă Consiliul Băncii în stabilirea și monitorizarea nivelului de risc actual al Băncii și a strategiei generale de gestionare a riscurilor, luând în considerare toate tipurile de riscuri, pentru a asigura conformitatea acestora cu strategia de afaceri, obiectivele, cultura și valorile corporative ale băncii;
- să supravegheze punerea în aplicare a strategiilor de gestionare a capitalului și a lichidităților;

- să ofere recomandări Consiliului Băncii cu privire la ajustările necesare la strategia de gestionare a riscurilor, ca urmare a schimbărilor de produs în modelul de afaceri al băncii, a evoluției pieței sau a recomandărilor emise de funcția de gestionare a riscurilor;
- să ofere sprijin în ceea ce privește numirea consultantților externi pe care Consiliul Băncii poate decide să îi angajeze pentru consultanță sau asistență;
- să analizeze o serie de scenarii posibile, inclusiv scenarii de criză, pentru a evalua modul în care profilul de risc al Băncii ar reacționa la evenimente externe și interne;
- să supravegheze armonizarea tuturor produselor și serviciilor financiare semnificative furnizate clienților cu modelul de afaceri și strategia de gestionare a riscurilor;
- să evalueze riscurile asociate cu produsele și serviciile financiare oferite, precum și să ia în considerare uniformitatea dintre prețurile stabilite pentru aceste produse și servicii în raport cu profiturile obținute din acestea;
- să evalueze recomandările auditorilor interni sau externi și să monitorizeze implementarea corespunzătoare a măsurilor în colaborare cu Comitetul de Audit;
- să examineze dacă stimulentele oferite de politicile și practicile de remunerare iau în considerare riscul, capitalul și lichiditatea băncii, precum și probabilitatea evoluției favorabile a acestora în continuare.

Componența Comitetului de Risc

Membrii Comitetului de Risc sunt următorii membri ai Consiliului Băncii: Konrad Kozik (președinte, membru independent), Vytautas Plunksnis, Maryna Kvashnina și Natalia Vrabie.

Pe lângă membri, la ședințe participă și Directorul de Risc al băncii și șefii Departamentelor de Risc și Conformitate. Uneori sunt invitați și alți membri ai conducerii pentru a asigura un nivel mai înalt de înțelegere a problemelor și evoluțiilor cheie.

Ședințele Comitetului de Risc au loc înainte de ședința Consiliului Băncii, pentru ca acesta din urmă să raporteze Consiliului activitățile sale și subiectele de importanță deosebită.

Pe parcursul anului, Comitetul de Risc examinează o serie de rapoarte, care oferă o analiză a:

- apetitului general de risc al Băncii, utilizând atât modele cantitative, cât și analize de risc;
- modificărilor aduse structurii și calității portofoliului de credite;
- principalelor expuneri la risc, inclusiv riscurile de credit, valutar, IRBB, de lichiditate, de conformitate și operațional, cu detalii privind modul în care acestea sunt gestionate;
- performanței în raport cu nivelul de risc;
- riscurilor emergente și potențiale, factorii de risc în întreaga Bancă;
- analiza scenariilor de testare la stres, rezultatele testelor de stres și ale testelor de stres inversate.

Gestiunea riscurilor

Comitetul de Risc a asistat Consiliul Băncii în stabilirea apetitului și expunerea la risc a Băncii în conformitate cu obiectivele noastre strategice și în efectuarea oricăror modificări necesare pe măsură ce strategia evoluează și atunci când mediul de risc se schimbă. De asemenea, am monitorizat expunerea la risc și acțiunile de abordare a riscului, care au inclus supravegherea și sprijinul echipei noastre de management executiv pentru riscuri. Lucrăm îndeaproape cu Comitetul de Audit pentru a ne asigura că cadrul nostru de management al riscului și sistemele de control intern funcționează eficient și în conformitate cu cerințele Băncii Naționale a Moldovei.

Analiza eficacității Comitetului de Risc

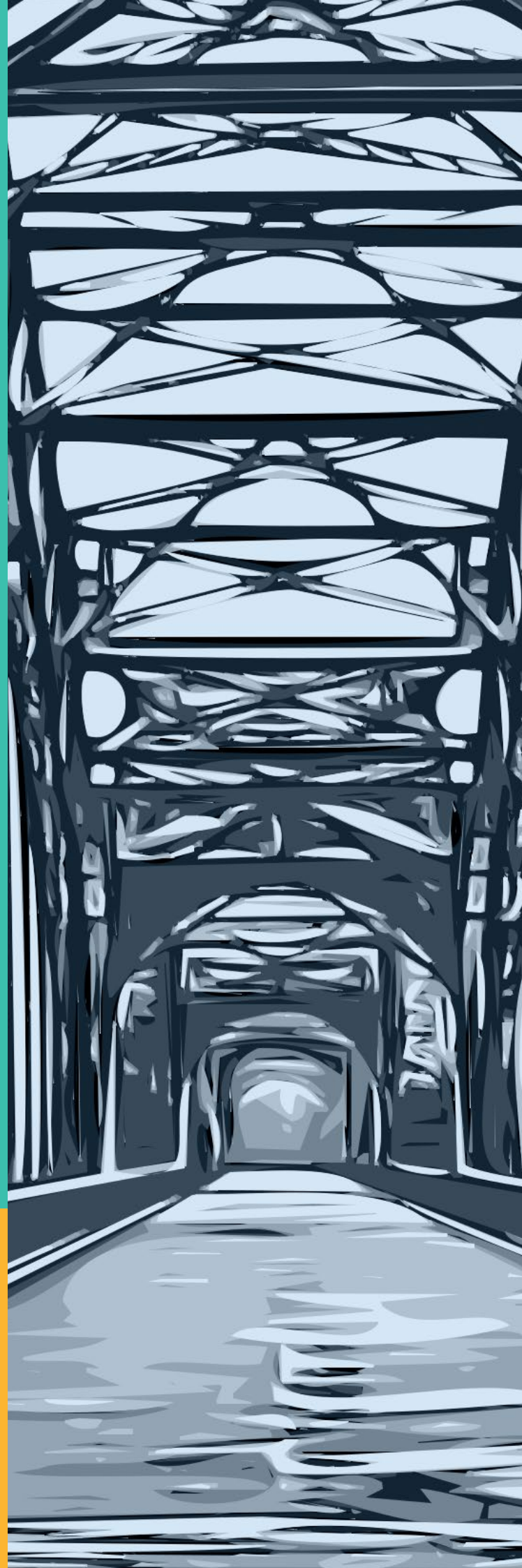
Comitetul de Risc și-a autoevaluat eficiența spre sfârșitul anului. Evaluarea a constatat că Comitetul de Risc evaluează și contestă principalele riscuri cu care se confruntă Banca și că Comitetul de Risc operează și funcționează eficient.

Pe parcursul anului 2023, Comitetul de Risc va continua să se asigure că implicațiile pe termen scurt și lung sunt estimate cu atenție, riscurile evaluate și strategiile actualizate și că va monitoriza schimbările pieței și impactul acestora asupra clienților mai b, angajamentelor financiare și planurilor de dezvoltare.

În timp ce monedele digitale pot promite o mai mare incluziune financiară în anumite circumstanțe, există îngrijorări că acestea pot fi folosite pentru a eluda sancțiunile. Ne așteptăm ca autoritățile de reglementare să continue controlul asupra acestei clase de active, iar Banca va trebui să fie pregătită să răspundă în consecință. Ca atare, vom continua să ne îmbunătățim strategiile de risc în legătură cu fluxurile valutare și plățile transfrontaliere.

comitetul de conducere – prezentare de ansamblu

Comitetul de Conducere este organul executiv al Băncii, format din șapte membri, care asigură conducerea curentă a Băncii sub supravegherea directă a Consiliului Băncii și gestionează activitatea Băncii într-un mod adecvat și prudent, în concordanță cu strategia și cadrul de gestionare a activității Băncii, aprobate de Consiliul Băncii. În noiembrie 2022, Comitetul de Conducere era format din șapte membri, Macar Stoianov alăturându-se Comitetului în calitate de Vicepreședinte și Director financiar, fiind aprobat de BNM la data de 3 noiembrie 2022. Membrii Comitetului de Conducere sunt numiți de către Consiliul Băncii dintre persoanele identificate și propuse de către Președintele Comitetului de Conducere și Comitetul de Numiri și Remunerare, în conformitate cu Statutul Băncii și cu prevederile legislației în vigoare.



comitetul de conducere

Giorgi Shagidze

Președintele
Comitetului
de Conducere



- S-a alăturat maib în februarie 2021;
- Alte poziții actuale: Membru al consiliilor Synergy Capital și Georgian Stock Exchange;
- 2010-2020: Director general adjunct și director financiar, precum și membru al Comitetului de conducere la TBC;
- 2008 – 2010: Director de operațiuni globale pentru Barclays Bank;
- Director general adjunct al People's Bank of Georgia (2005-07);
- A absolvit Universitatea de Stat din Tbilisi în 1997 și a obținut un MBA la Universitatea Cambridge Judge Business School în 2008, Analist financiar certificat.

Aliona Stratan

Prim-vicepreședintă,
Retail



- S-a alăturat maib în 2020 în calitate de prim-vicepreședintă a Comitetului de Conducere, Retail Banking;
- Alte roluri actuale: Președintă a Consiliului maib leasing, membră a Consiliului Amcham Moldova și a AIOD;
- 2018 – 2020: Vicepreședintă ABB Bank Armenia;
- 2014 – 2018: Vicepreședintă VTB Bank Armenia;
- Anterior a lucrat la ProCreditBank Georgia, Banca Națională a Moldovei;
- Absolventă al Universității Agrare de Stat din Moldova, MBA la Grenoble Graduate School of Business.

Dumitru Baxan

Vicepreședinte,
Corporate Banking
și Investiții



- S-a alăturat maib în 2010 în calitate de șef al departamentului de recuperare a creditelor neperformante;
- 2019: numit în Comitetul de conducere al maib în calitate de șef al Departamentului Corporate Banking și Investiții;
- Anterior a lucrat la Banca de Economii, inclusiv în calitate de vicepreședinte pentru Retail Banking și la Banca Națională a Moldovei;
- Absolvent al Academiei de Studii Economice din Moldova.

Andrii Glevatskyi

Vicepreședinte,
Business Banking
(IMM)



- S-a alăturat maib în 2019 în calitate de consilier în domeniul riscurilor;
- 2019: numit în Comitetul de Conducere al maib în calitate de director de riscuri și, ulterior, în 2021 – în calitate de șef al departamentului de Business Banking (IMM);
- 2009 – 2019: a deținut diferite funcții la Raiffeisen Bank Aval Ucraina, inclusiv cea de Șef de riscuri retail în perioada 2015-2019;

Stela Recean

Vicepreședintă,
Riscuri
și Conformitate



- Din 2018: Vicepreședintă a Comitetului de Conducere, pe aria de conformitate și legalitate (din 2021 a preluat ca arie de responsabilitate și funcția de riscuri);
- Din 2014 până în 2018: Șefă a Departamentului de conformitate;
- 2000-2014: a deținut diferite funcții în Departamentul de Audit, inclusiv cea de administrator la PwC Moldova;
- Anterior a lucrat la PWC și la Banca Națională a Moldovei;
- Absolventă a Academiei de Studii Economice din Moldova, membră ACCA, membră ACAMS, auditor licențiat.

Marcel Teleuca

Vicepreședinte,
Operațiuni
și logistică



- Lucrează în maib din 1994 (cu o pauză de un an, când a lucrat ca șef al Trezoreriei la BTR Bank);
- 2010: numit vicepreședinte al Comitetului de Conducere;
- Anterior, a lucrat ca șef al Trezoreriei, șef de tranzacționare, dealer;
- Absolvent al Academiei de Studii Economice din Moldova

Macar Stoianov

Vicepreședinte,
Finanțe



- A activat timp de șapte ani la McKinsey, lider în consultanță de strategie globală, fiind implicat în proiecte în domeniile strategiei de afaceri, finanțe și risc, precum și transformare digitală și operațiuni de bază.
- La începutul carierei sale, a deținut funcții în cadrul KBC și ING, principalele grupuri bancare europene, unde, printre altele, a câștigat o experiență diversă în finanțe, managementul riscurilor, inclusiv bugetare și stabilire a prețurilor.
- Deține un MBA la Vlerick Business School, MSc și BA la Academia de Studii Economice din București, România, Managementul Riscului Financiar (FRM) de la GARP și este titular CFA.



declarația privind responsabilitățile membrilor consiliului băncii

Membrii Consiliului Băncii sunt responsabili pentru întocmirea Raportului anual și a situațiilor financiare consolidate și separate în conformitate cu legile și reglementările aplicabile.

Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor ne obligă să întocmim situații financiare pentru fiecare exercițiu financiar. Conform cerințelor, am întocmit situațiile consolidate și separate anexate în conformitate cu standardele internaționale de contabilitate, în conformitate cu cerințele Legii nr. 287/2017 privind contabilitatea și raportarea financiară.

Aprobăm situațiile financiare consolidate și individuale anexate întucât suntem convinși că acestea oferă o imagine fidelă și corectă a situației financiare a Grupului și a BC "MAIB" S.A. („Banca” sau „Societatea”) și a profitului sau pierderii Grupului și a Băncii pentru această perioadă.

În conformitate cu Regulamentul Băncii Naționale a Moldovei cu privire la cerințele de prezentare a informațiilor de către bănci, situațiile financiare ale grupului trebuie să fie întocmite în conformitate cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară (SIRF).

La întocmirea situațiilor financiare consolidate și separate anexate, ni se cere să:

- selectăm politicile contabile adecvate și apoi să le aplicăm în mod consecvent;
- să facem aprecieri și estimări rezonabile și prudente;
- să prezentăm informațiile, inclusiv politicile contabile, într-un mod care să furnizeze informații relevante, fiabile, comparabile și ușor de înțeles;
- să furnizăm informații suplimentare atunci când pentru a ne conforma cu SIRF sunt necesare a fi prezentate informații și dezvăluiri suplimentare pentru a permite utilizatorilor să înțeleagă impactul anumitor tranzacții, altor evenimente și condiții asupra poziției financiare și performanței financiare a entității;
- să întocmim situațiile financiare pe baza principiului continuității activității, cu excepția cazului în care este inadecvat să considerăm că Banca își va continua activitatea. De asemenea, suntem responsabili pentru păstrarea unor înregistrări contabile corecte, care ar reflecta fidel tranzacțiile Băncii și ale Grupului, pentru a prezenta cu o acuratețe rezonabilă, în orice moment, poziția financiară a Băncii și a Grupului și pentru a permite să ne asigurăm că situațiile financiare consolidate și individuale sunt conform cerințelor Legii nr. 287/2017 privind contabilitatea și raportarea financiară.



Suntem responsabili de controlul intern pe care îl considerăm necesar pentru a permite întocmirea situațiilor financiare, astfel ca acestea să nu conțină denaturări semnificative, fie că acestea sunt cauzate de fraudă sau eroare, și avem responsabilitatea generală de a lua măsurile pe care le putem lua în mod rezonabil pentru a proteja activele societății și pentru a preveni și detecta fraudele și alte nereguli.

Suntem, de asemenea, responsabili pentru întocmirea unui Raport al Consiliului și a unei Declarații de guvernanță corporativă care să fie conforme cu legea și reglementările respective. De asemenea, suntem responsabili pentru întreținerea și integritatea site-ului web al societății. Legislația din Republica Moldova care reglementează întocmirea și publicarea situațiilor financiare poate fi diferită de legislația din alte jurisdicții.

Confirmăm că, din informațiile pe care le avem:

- situațiile financiare consolidate și individuale, întocmite în conformitate cu standardele internaționale de contabilitate, în conformitate cu Legea nr. 287/2017 contabilității și raportării financiare și cu IFRS, oferă o imagine fidelă și corectă a activelor, pasivelor, poziției financiare și a profitului sau pierderii Societății și a Grupului, luate în ansamblu; și
- raportul anual, inclusiv declarațiile privind strategia noastră, include o analiză corectă a evoluției și a performanței activității și a poziției Societății și a Grupului, împreună cu o descriere a principalelor riscuri și incertitudini cu care se confruntă acestea.

Considerăm că Raportul anual și Situațiile financiare, în ansamblul lor, sunt veridice, echilibrate, ușor de înțeles și oferă acționarilor informațiile necesare pentru a evalua poziția și performanța, modelul de afaceri și strategia Grupului.

Prin ordinul Consiliului Băncii,
Secretara Consiliului Băncii
Nina Teleaga



raportul membrilor consiliului băncii

Membrii Consiliului Băncii prezintă Raportul Anual și situațiile financiare consolidate auditate pentru anul încheiat la 31 decembrie 2022.

Statutul Băncii

Statutul Băncii poate fi modificat numai printr-o hotărâre adoptată în cadrul unei adunări generale a acționarilor. Procesul de numire și revocare a membrilor Consiliului Băncii este inclus în Statutul nostru. Statutul maiab este disponibil pe site-ul web al societății. <https://www.maib.md/storage/publication/117/statutul-bancii-24-11-2021.pdf>

Capitalul social și drepturile aferente acțiunilor

Detalii privind mișcările capitalului social în cursul anului sunt prezentate în Nota la situațiile financiare consolidate la prezentul Raport Anual. La sfârșitul anului 2022 exista o singură clasă de 1.037.634 de acțiuni ordinare de 200 MDL (două sute de lei) fiecare în emisiune, fiecare cu un vot. La data publicării prezentului Raport Anual, în urma fracționării acțiunilor în raport de 1:100 care a avut loc în martie 2023, exista o singură clasă de 103.763.400 de acțiuni ordinare de 2 MDL (doi lei) fiecare în emisiune, fiecare cu un vot. Drepturile și obligațiile aferente acțiunilor ordinare ale Societății sunt prevăzute în Statutul acesteia.

Deținătorii de acțiuni ordinare au dreptul, sub rezerva oricărei legi aplicabile și a Statutului Societății, printre altele:

- să li se pună la dispoziție documentele acționarilor, inclusiv convocarea la orice adunare generală;
- să participe, să ia cuvântul și să își exercite drepturile de vot la adunările generale, fie în persoană, fie prin reprezentant;
- să aleagă sau să fie ales în calitate de membru al organelor de conducere;
- să participe la orice distribuție de venit sau de capital;
- să vândă, să dea în gaj, să pună în administrare fiduciară sau să solicite răscumpărarea acțiunilor pe care le dețin.

Deținătorii de acțiuni ordinare care dețin cel puțin 5% din numărul total de acțiuni au dreptul,

pe lângă drepturile prevăzute mai sus, să:

- propună puncte pe ordinea de zi a adunărilor generale ale acționarilor;
- desemneze candidații pentru alegerea membrilor Consiliului Băncii și a membrilor Comitetului de Audit;
- convoace adunarea generală extraordinară a Consiliului Băncii.

Deținătorii de acțiuni ordinare de cel puțin 10% din numărul total de acțiuni au dreptul, în plus față de drepturile prevăzute mai sus, să:

- solicite auditarea extraordinară a performanțelor economice și financiare ale băncii;
- solicite evaluarea prețului acțiunilor pe baza raportului auditorului;
- ceară despăgubiri prin inițierea unor proceduri judiciare pentru orice încălcare a legii de către executivii băncii.

Deținătorii de acțiuni ordinare de cel puțin 25% din numărul total de acțiuni au dreptul, în plus față de drepturile prevăzute mai sus, la:

- convocarea adunării generale extraordinare a acționarilor.



Rezultate și dividende

Banca a realizat un profit înainte de impozitare de 1,3 miliarde MDL pentru anul încheiat la 31 decembrie 2022. Profitul după impozitare al grupului pentru acest an a fost de 1,1 miliarde de lei. Banca poate, prin decizie ordinară, să declare dividende, cu condiția ca niciun dividend să nu depășească suma recomandată de Consiliul Băncii. Consiliul Băncii poate, de asemenea, să plătească dividende intermediare care par a fi justificate de profiturile Băncii disponibile pentru distribuire. Cu toate acestea, reluarea achitării dividendelor depinde de aprobarea finală de către BNM.

Planul de motivare pe termen lung („Planul”)

În decembrie 2021, Banca a aprobat Planul de motivare pe termen lung, conceput pentru a pune accentul pe crearea de valoare durabilă pe termen lung, prin alinierea intereselor angajaților calificați și ale acționarilor. În cadrul acestui Plan, opțiunile de cumpărare a acțiunilor vor fi acordate conducerii de vârf și de mijloc a companiei, ca parte a pachetului lor de compensații.

Planul este structurat pe baza opțiunilor fantomă, permițând flexibilitate maximă în ceea ce privește proiectarea programului, asigurând, în același timp, economia prevăzută a planului. Prin urmare, deși prima plată este legată de valoarea acțiunilor maib, ele nu acordă deținătorilor dreptul de proprietate asupra Băncii sau vreun drept la dividende, evitând astfel diluarea acționarilor existenți.

Planul maib se bazează pe o abordare a celor mai bune practici în ceea ce privește compensarea managementului, menită să alinieze stimulentele conducerii și ale acționarilor, punând în același timp dezvoltarea prudentă, pe termen lung, a Băncii. Pentru a asigura executarea prin maib a eventualelor obligații bancare viitoare, care pot rezulta din Plan, în iunie 2022 Adunarea Generală a Acționarilor a aprobat cumpărarea de către maib a propriilor acțiuni astfel încât acestea să poată fi atribuite angajaților în conformitate cu prevederile Planului aprobat.

Competențele membrilor Consiliului Băncii

Membrii Consiliului Băncii sunt împuterniciți să exercite funcția în conformitate cu legislația, Statutul și regulamentele Băncii.

Conflicte de interese

În conformitate cu Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor, membrii Consiliului Băncii au aprobat Politica și procedura pentru dezvăluirea și autorizarea (dacă este cazul) conflictelor de interese, iar acestea au fost respectate pe parcursul anului 2022. Statutul Băncii conține, de asemenea, prevederi care să permită membrilor Consiliului Băncii să autorizeze eventualele conflicte de interese, astfel încât nici un membru să nu își încalce obligațiile care îi revin conform legii.

Remunerarea membrilor Consiliului Băncii

Onorariile și remunerațiile membrilor Consiliului Băncii pot fi consultate în notele la situațiile financiare, care fac parte din prezentul raport.

Participații ale membrilor Consiliului Băncii

Cotele de participare ale membrilor Consiliului Băncii în acțiunile ordinare ale maib la 31 decembrie 2022 sunt prezentate împreună cu toate modificările aferente în perioada dintre sfârșitul exercițiului financiar și data la care acest Raport al conducerii a fost aprobat de către Consiliu.

Secretarul Băncii

Consiliul Băncii a numit-o pe Nina Teleaga în funcția de Secretar al Consiliului Băncii în martie 2022 și pe Cornel Sotnic în funcția de Secretar al Comitetului de Conducere în mai 2022.

Adunarea generală anuală

Anunțul privind convocarea AGA este transmis tuturor acționarilor cu cel puțin 30 de zile lucrătoare înainte de adunarea ordinară și cu 21 de zile în cazul adunărilor extraordinare. Toți acționarii sunt invitați să participe la AGA, în cadrul căreia acționarii individuali au posibilitatea de a adresa întrebări Președintelui și, prin intermediul acestuia, Președinților Comitetelor Consiliului Băncii. În plus, anunțul AGA este publicat pe site-ul Societății și în revista „Capital Market” a Comisiei Naționale a Pieței Financiare. După AGA, acționarii se pot întâlni în mod informal cu membrii Consiliului Băncii.

Responsabilitățile membrilor Consiliului Băncii

Declarațiile care explică responsabilitățile membrilor Consiliului Băncii în ceea ce privește întocmirea Raportului Anual și a situațiilor financiare consolidate și separate pot fi găsite în Declarația de responsabilitate a membrilor Consiliului Băncii din acest Raport Anual. Este furnizată o declarație suplimentară prin care se confirmă faptul că Consiliul Băncii consideră că Raportul Anual, în ansamblul său, este corect, echilibrat și inteligibil și că furnizează informațiile necesare pentru ca acționarii să evalueze poziția și performanța, modelul de afaceri și strategia Băncii.

Informații privind părțile afiliate

Detaliile privind informațiile referitoare la părțile afiliate sunt prezentate în Notele la situațiile financiare consolidate incluse în prezentul Raport Anual.

Codul de conduită și etică

Consiliul Băncii a adoptat un Cod de conduită privind conduita legală și etică a activității, susținut de valorile fundamentale ale Grupului. Codul de conduită a fost comunicat tuturor membrilor Consiliului Băncii și angajaților, de la toți aceștia așteptându-se să respecte standarde înalte de integritate și corectitudine în relația cu clienții, personalul și autoritățile de reglementare din comunitățile în care Grupul își desfășoară activitatea. Codul nostru de conduită este disponibil pe site-ul web: https://www.maib.md/files/Codul_de_etica.pdf

Auditori independenți

ÎCS "PricewaterhouseCoopers Audit" SRL a fost numit în calitate de auditor extern al Societății pentru anii 2020 – 2022.

Acționari cu cote semnificative

Tabelul enumeră acționarii cu drepturi de vot mai mari de 5% la 31 decembrie 2022:

Acționar	Numărul de drepturi de vot	% din drepturile de vot
Heim Partners Limited	426 365	41.09

Evenimente ulterioare datei bilanțului

Dezvăluirile noastre referitoare la evenimentele ulterioare datei bilanțului pot fi găsite în Notele la situațiile financiare, care fac parte din acest raport.

Declarație privind dezvăluirea informațiilor către auditor

Confirmăm că, în măsura în care avem cunoștință de cauză, nu există informații relevante despre care nu am fi informat compania de audit și am luat toate măsurile pe care considerăm în mod rezonabil că ar trebui să le luăm în calitate de membri ai Consiliului Băncii pentru a lua cunoștință de orice informații care ar fi relevante companiei de audit și a-l informa cu privire la aceste informații.

Secretara Consiliului Băncii
Nina Teleaga

angajamentul acționarilor

Maib are un program cuprinzător de implicare și comunicare cu acționarii și încurajează un dialog deschis și transparent cu acționarii existenți și potențiali. Programul acoperă toate aspectele legate de rezultate, performanță și strategie, precum și discuțiile referitoare la guvernanta corporativă în curs de desfășurare. Grupul a ținut cont de aspectele pe care acționarii le-au indicat ca fiind importante pentru ei în comunicările scrise către o bază mai largă de emitenți și, de asemenea, în cadrul convorbirilor telefonice și al întâlnirilor individuale cu acționarii. Acest dialog va continua pe parcursul anului 2023.

Marcel Lazăr este responsabilul de relații cu acționarii băncii și persoanele afiliate **maib**, al cărui rol include intermedierea dintre bancă și acționari.

Banca va fi în dialog cu acționarii, inclusiv prin intermediul viitoarei Adunări Generale a Acționarilor Societății, care va avea loc în 2023, și va continua, de asemenea, să comunice cu acționarii cu privire la evoluțiile importante pe parcursul anului. Anunțurile Băncii privind rezultatele anuale, rezultatele semestriale și rezultatele trimestriale sunt susținute de o combinație de prezentări și ședințe de informare telefonică. Pe parcursul anului 2022, Banca a fost în dialog cu un număr mare de investitori existenți și potențiali și a participat la șase conferințe și prezentări itinerante pentru investitori, majoritatea fiind virtuale. În septembrie 2022 **maib** a participat la forumul Moldova - România: Capital Bridges din București, eveniment organizat de **maib** în parteneriat cu Bursa de Valori București, **WOOD & Co.** și **Raiffeisen Bank International** și susținut de Guvernul Republicii Moldova, **AmCham România** și liderii de afaceri români. La eveniment au participat Prim-ministra Republicii Moldova, **Natalia Gavriliță** și **Nicolae Ciucă**, Prim-ministrul României, ambii participând la ceremonie și ținând discursuri de deschidere. Acestora li s-au alăturat **Odile Renaud-Basso**, Președinta Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare, și **Nicu Marcu**, Președintele Autorității de Supraveghere Financiară, precum și **Radu Hanga**, Președintele Bursei de Valori București. Evenimentul a inclus trei paneele în care oaspeții și potențialii investitori au avut ocazia să primească informații direct de la membrii Consiliului și ai Comitetului, precum și de la reprezentanți

ai autorităților financiare și publice cu privire la perspectivele macroeconomice și climatul investițional din Republica Moldova, precum și relațiile financiare și economice dintre România și Republica Moldova. Pe 12 decembrie, **maib** împreună cu Bursa de Valori București (**BVB**) au organizat un forum intitulat **Listarea pe o Piață Internațională de Capital**. Evenimentul a avut drept scop prezentarea afacerilor și funcționarilor publici din Republica Moldova privind oportunitățile oferite de piețele de capital. Forumul a fost susținut de **WOOD&Co.**, **EBA Moldova** și **AmCham Moldova**. Liderii de afaceri din Moldova au avut ocazia să afle mai multe despre piețele de capital de la participanții pe piață și de la autoritățile de reglementare. Printre speakerii evenimentului s-au numărat **Kent G Logsdon**, Ambasadorul SUA în Moldova, **Janis Mazeiks**, ambasadorul UE în Moldova, **Octavian Armașu**, Guvernatorul Băncii Naționale a Moldovei, **Angela Sax**, Șefa Biroului BERD în Moldova, **Chawani. Rodgers**, Șeful Biroului FMI în Moldova, **Dumitru Alaiba**, Ministrul Economiei și alți reprezentanți ai autorităților publice și financiare. Participanții au vorbit despre piața de capital din diferite perspective și și-au împărtășit experiența și opiniile.

Președintele are responsabilitatea generală de a se asigura că întreg Consiliul înțelege opiniile principalelor părți interesate. Președintele, precum și conducerea și echipa de relații cu investitorii informează în mod regulat întregul Consiliu cu privire la aceste opinii și în măsura în care se consideră adecvat. Grupul a luat măsuri active pentru a adopta diferite metode de lucru ca răspuns la feedbackul primit de la acționari și de la alte părți interesate. Feedbackul informal din partea analiștilor și a consilierilor corporativi ai Grupului este, de asemenea, comunicat Consiliului Băncii.

Site-ul <https://ir.maib.md> oferă acționarilor Băncii acces la rezultatele Grupului, la comunicatele de presă, la prezentările pentru investitori, la detalii privind angajamentul nostru față de comunități și cadrul de responsabilitate socială și corporativă, la conducerea noastră, precum și la alte informații relevante pentru acționarii noștri. De asemenea, ne asigurăm că acționarii pot accesa detalii despre rezultatele Grupului și alte comunicate de presă prin intermediul site-ului nostru web.

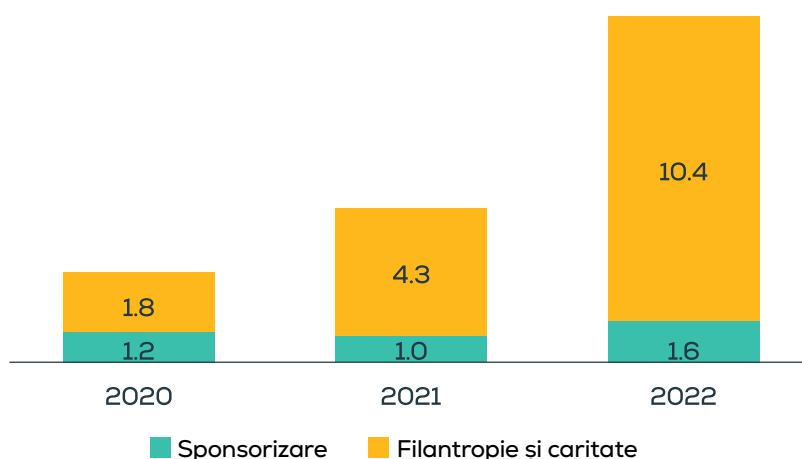
responsabilitatea social corporativă, filantropie și sponsorizare

Responsabilitatea social corporativă, precum și eforturile filantropice au devenit o tradiție la **maib**. **Maib** este implicată activ în a investi în comunitate printr-o serie de programe, care pot fi împărțite în următoarele categorii:

- sprijinirea educației;
- susținerea și promovarea artei, culturii și tradițiilor;
- implicarea în activități sportive, ce susțin stilul de viață activ și sănătos;
- promovarea domeniului sănătății publice, a voluntariatului și a implicării civice;
- sprijinirea inovației, a startup-urilor și a inițiativelor Fintech;
- responsabilitate față de mediu și sprijinirea comunității prin diverse acte de caritate.

Cheltuielile totale pentru sponsorizare și filantropie au crescut semnificativ în 2022, comparativ cu anii precedenți.

Cheltuieli de sponsorizare și filantropie mln MDL



Sursa: Situații financiare **maib**



Educație

- **Maib** sprijină educația financiară a copiilor și tinerilor prin lecții interactive regulate în sucursalele băncii, învățându-i să gestioneze banii în mod responsabil și să înțeleagă conceptele financiare.
- **Maib** împărtășește experiența profesioniștilor săi oferind lecții studenților de la universități și centre de excelență din Moldova, considerând că pregătirea adecvată pentru piața muncii necesită interacțiune cu mediul de afaceri.
- **Maib** investește în educația financiară și formarea profesională a studenților prin intermediul Student Lab by ASEM & maib,



unde studenții pot testa servicii și produse bancare și pot desfășura lecții practice în domeniul bancar.

- **Maib** și Biroul de avocați Gladei și partenerii susțin meritocrația și talentul oferind burse de merit și stagii profesionale studenților de la facultatea de drept, pe baza unui concurs de eseuri.
- **Maib** îmbunătățește condițiile în instituțiile de învățământ prin furnizarea de resurse, echipamente tehnice și mobilier, cum ar fi proiectoare, computere și table, către diferite școli și universități din Moldova.



Artă, cultură și tradiții naționale

- „O seară în parc” este un concert anual la Chișinău, cu soliști renumiți și o orchestră filarmonică.
- Un concert aniversar cu ocazia împlinirii celor 85 de ani a lui Eugen Doga organizat în cadrul „Anului Cultural Eugen Doga” pentru promovarea operei celui mai cunoscut compozitor din Moldova.
- **Maib** a sponsorizat participarea Republicii Moldova la Eurovision 2022 cu piesa „Trenulețul”, interpretată de Zdob și Zdub și Frații Advahov.
- Gala Excelenței Muzicale este un eveniment care premiază cei mai dedicați oameni din industria muzicală din Republica Moldova.
- **Maib** a sprijinit comunitatea „Șezătoarea Basarabiei” pentru restaurarea și promovarea cămășii naționale românești – „la”.
- **Maib** promovează tradițiile și obiceiurile naționale, inclusiv sărbătorirea Zilei Internaționale a lei prin îmbrăcarea cămășilor tradiționale.



Sport, stil de viață activ și sănătos

- **Maib** sprijină sportul în Moldova, promovează valorile olimpice, colaborând cu Comitetul Național Olimpic și Sportiv pentru a recunoaște performanța sportivilor prin premii și în cadrul evenimentelor.
- **Maib** sponsorizează Gala Laureatilor Asociației Presei Sportive din Moldova, recunoscând realizările sportivilor, antrenorilor și



jurnaliștilor sportivi care promovează un stil de viață activ și sănătos.

- **Maib** încurajează un stil de viață sănătos și activ prin comunitățile interne de angajați ai băncii care participă la evenimente sportive, inclusiv alergare, minifotbal și maratoane, transmitând în același timp valorile sportive generațiilor viitoare.



Sănătate publică, voluntariat și implicare civică

- Angajații **maib** au donat sânge pentru a salva vieți în cadrul unui eveniment intern de donare de sânge organizat de maib și Centrul Național de Transfuzie a Sângelui.
- **Maib** a susținut sectorul medical în lupta împotriva COVID-19 prin donarea a 500.000 MDL Spitalului Clinic de Boli Infecțioase „Toma Ciorbă” și donarea Institutului de Medicină de Urgență a 10 High Flow Oxygen Therapy.
- **Maib** a susținut „For Ukraine - Charity Reception” organizată de Hospices of Hope Moldova și Ambasada Ucrainei la Chișinău, cu fonduri donate Spitalului de Copii Ohmatdyt, artiștilor refugiați și Centrului de îngrijire de zi și îngrijire paliativă la domiciliu ARIPILE SPERANȚEI.
- Maib a participat la cursa de caritate „Foc la ghetă pe biciclete” pentru a sprijini eforturile Fundației Hospice Angelus Moldova de a ajuta copiii și adulții care suferă de boli incurabile.
- **Maib** a sprijinit Cupa anuală de fotbal Hospice Angelus Moldova pentru a oferi asistență medicală profesională, servicii sociale și psiho-emoționale pentru persoanele care suferă de boli incurabile.
- **Maib** a participat la Turneul de tenis de masă organizat de Hospice Angelus Moldova pentru a sprijini misiunea nobilă de a ajuta refugiații ucraineni și de a strânge fonduri pentru furnizarea de servicii gratuite de îngrijire paliativă de calitate persoanelor care suferă de boli în stare avansată.
- **Maib** a donat circa 40.000 MDL Centrului de plasament temporar Brânzeni pentru persoane cu dizabilități (adulți), Edineț, pentru a facilita procesele de reabilitare a persoanelor internate temporar în instituție.



Inovație, startup-uri și inițiative FinTech

Digital Transformation for Financial Institutions: **maib** a participat la o conferință despre transformarea digitală pentru instituțiile financiare, prezentând cele mai bune practici și studii de caz în sectorul Fintech.

Fintech Moldova Conference 2022: **maib** a susținut un eveniment major pentru companii și start-up-uri din sectorul financiar pentru implementarea tehnologiilor financiare.

Lansarea Fintech HUB: **maib** a susținut lansarea



primului Fintech HUB din Moldova, o platformă care încurajează creativitatea digitală și inovația tehnologică în sectorul TIC.

Fintech Accelerator: **maib** a susținut programul Fintech Accelerator, oferind participanților acces la formare, mentorat, un spațiu de lucru colaborativ, introduceri către potențiali clienți sau sponsori și instruire din partea experților din industrie pentru a-și plasa produsele pe piața locală.



Inițiative de mediu și sprijinirea comunității

Pădurea **maib** este un proiect de reîmpădurire ce își are începutul în 2021. Pe un câmp cu risc ridicat de alunecări de teren din satul Cruzești, echipa băncii a plantat 3000 de puiți de stejar roșu, ulm, carpen, frasin, salcâm, arțar și arbuști, precum și 800 de pini. În 2022 a avut loc cea de-a 2-a ediție a evenimentului de plantare în pădurea **maib** sub sloganul „Plantăm astăzi pentru generațiile viitoare”, suprafața plantată fiind extinsă și plantați 2000 de puiți de paltin și salcâm. Acțiunea de reîmpădurire a avut loc în parteneriat cu Asociația Obștească „Hai Moldova” pe data de 5 noiembrie 2022.

Invest Gagauzia: **maib** sprijină afacerile locale prin sponsorizarea forumului anual „Invest Gagauzia”, care își propune să atragă investitori locali și străini să investească în UTA Găgăuzia.

Bulevardul Grigore Vieru: **maib** susține reabilitarea și modernizarea bulevardului din

Chișinău, creând emoții pozitive pentru locuitorii și vizitatorii orașului.

Ziua Națională a Vinului 2022: **maib** și Mastercard sunt parteneri principali ai celei de-a 21-a ediții a evenimentului Ziua Națională a Vinului, sărbătorind vinul moldovenesc și sprijinind viticultorii și producătorii locali din industria vinului.

Street Food & Wine Festival: **maib** și Mastercard organizează popularul eveniment culinar în aer liber, care are loc atât la Chișinău, cât și la Bălți, aducând voie bună și atmosferă de sărbătoare.

Acțiune responsabilă în contextul crizei energetice: **maib** implementează măsuri de reducere a consumului de energie electrică în oficiile sale pentru a asigura accesul continuu la energie electrică pentru instituțiile medicale și de învățământ pe perioada penuriei de energie electrică.



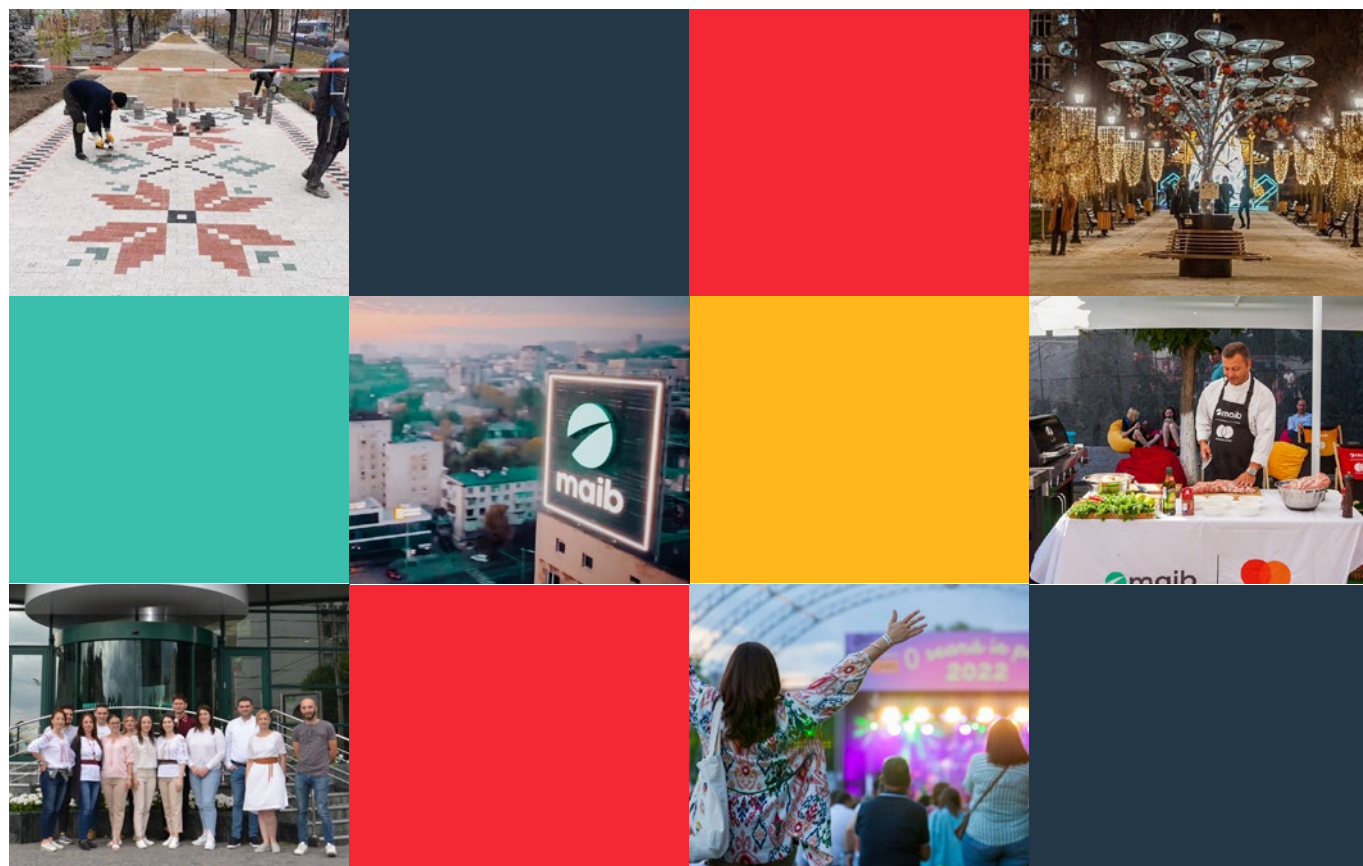
Sprijinirea cetățenilor ucraineni afectați de război

- Donație pentru refugiații ucraineni

De la începutul războiului din Ucraina, **maib** și-a intensificat eforturile pentru a sprijini poporul ucrainean. Încă din primele zile ale invaziei, maib a continuat să schimbe hrivna ucraineană la o rată favorabilă, a introdus comision zero pentru o serie de operațiuni, plăți cu cardul și retrageri. **Maib** a inițiat și o donație lunară în contul special deschis de Guvernul Republicii Moldova pentru sprijinirea refugiaților. Donația totală pentru anul 2022 a fost de 10 milioane MDL.

- Site dedicat refugiaților ucraineni

Echipa de ecosisteme a maib a dezvoltat un site web special www.dopomoga.gov.md, care conține link-uri utile și cele mai recente și mai relevante subiecte pentru refugiații ucraineni din Moldova. Echipa **maib** a creat și dezvoltat platforma, care a fost apoi predată guvernului și a devenit sursa oficială de informare pentru refugiați.



audit intern

Obiectivul general al Departamentului Audit Intern este evaluarea independentă, imparțială și obiectivă a suficienței și eficienței cadrului de management în conformitate cu prevederile legale și de reglementare și ale reglementărilor interne ale Băncii. Independența Auditului Intern al **maib** este asigurată prin raportare directă către Consiliul Băncii și angajament continuu față de Comitetul de Audit al Consiliului Băncii.

În anul 2022 activitatea Auditului Intern s-a desfășurat conform Planului de Audit, coordonat în prealabil cu Comitetul de Audit și Comitetul de Risc și aprobat de Consiliul Băncii. Planul a fost elaborat prin aplicarea abordării bazate pe risc și prioritățile conturate în conformitate cu Strategia de Dezvoltare a maib. Departamentul Audit Intern nu a întâmpinat niciun impediment în desfășurarea activității și furnizarea unei opinii independente. Șeful Departamentului Audit Intern s-a implicat în mod constant și a raportat rezultatele activității de audit către organele de conducere ale Băncii: Consiliul Băncii, Comitetul de Audit și Comitetul de Conducere.

Planul anual de Audit intern pentru 2022 a fost îndeplinit în totalitate. Problemele cheie abordate pe parcursul anului au vizat următoarele subiecte:

- prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- tranzacții încheiate între Bancă și persoanele afiliate acesteia;
- procesul de evaluare a adecvării capitalului intern /lichidității;
- politica de remunerare;
- procesul de gestionare a activelor și pasivelor (inclusiv prețurile de transfer);
- alte subiecte relevante.

Ca parte a activității Departamentului de Audit Intern, auditorii interni își dezvoltă continuu competențele profesionale prin activități de formare și perfecționare.

În activitatea lor, auditorii interni aplică și se ghidează după următoarele principii:



Integritate



Obiectivitate



Confidențialitate



Competență

Pentru anul 2023 Auditul Intern are un plan ambițios, care se bazează pe analiza riscurilor asociate activităților și temelor prioritare și are ca scop adăugarea de valoare proceselor auditate și Băncii în ansamblu.

managementul riscurilor

Stela Recean

Vicepreședinta responsabilă
de divizia risc și conformitate



Gestionarea riscurilor – pilon esențial al culturii responsabilității maib

Maib acordă o importanță deosebită identificării, evaluării, gestionării și monitorizării riscurilor cu care se confruntă prin intermediul unui cadru integrat de control, susținut prin politici și proceduri legale, prin niveluri de decizie bine determinate și raportare detaliată. Consiliul Băncii confirmă faptul că, în esență, cadrul maib în vigoare a fost revizuit până la data aprobării prezentului Raport Anual. Acest cadru este, de asemenea, integrat atât în procesele de planificare a afacerilor, cât și în procesele de evaluare a viabilității **maib**.



Prezentare generală

Consiliul Băncii, sprijinit de comitetele sale de audit și de risc și de Comitetul de Conducere, este responsabil în ultimă instanță pentru gestionarea riscurilor și controalele interne ale Grupului. Considerăm că, pentru a avea un cadru eficient de management al riscului, trebuie să existe o cultură puternică de management al riscului în cadrul Grupului. În această secțiune, prezentăm modul în care ne asigurăm că gestionarea riscului este integrată în activitățile de afaceri de zi cu zi. Căutăm să creăm un mediu în care există deschidere și transparență în modul în care luăm decizii și gestionăm riscurile, în care managerii sunt

responsabili pentru gestionarea riscurilor și procesele de control intern asociate activităților lor. Cultura noastră urmărește, de asemenea, să se asigure că managementul riscului este receptiv, orientat spre viitor și consistent.

Cadrul maib

Mandatul Consiliului include aprobarea și supravegherea apetitului la risc al Băncii și a toleranței la risc, precum și monitorizarea expunerilor la risc pentru a ne asigura că natura și amploarea principalelor riscuri cu care ne confruntăm sunt în concordanță cu obiectivele noastre generale și obiectivele strategice. Consiliul este responsabil pentru revizuirea eficacității sistemelor și proceselor de management al riscului și control intern, cu ajutorul Comitetelor de Audit și Risc. Principalele riscuri și incertitudini cu care se confruntă Banca sunt identificate printr-un proces de jos în sus. Comitetul de Conducere este responsabil pentru implementarea Strategiei de administrare a riscurilor și a altor politici și proceduri de control intern.



Pentru fiecare risc identificat la orice nivel al afacerii, riscul este măsurat, monitorizat și atenuat (pe cât posibil) în conformitate cu politicile și procedurile noastre. Comitetul de Conducere analizează în mod regulat expunerea Băncii la riscuri și evaluează implementarea politicilor și procedurilor de management al riscurilor și de control intern.

Procesul nostru de raportare permite escaladarea riscurilor cheie la nivelul adecvat de autoritate. Evoluțiile cheie care ne afectează principalele riscuri și acțiunile asociate de atenuare sunt revizuite trimestrial (sau mai des, dacă este necesar, ad-hoc, în afara procesului obișnuit de raportare) de către Comitetul de risc și Consiliu.



Control intern

Consiliul este responsabil pentru revizuirea și aprobarea sistemului de control intern al Băncii și a adecvării și eficacității acestuia. Controalele sunt revizuite pentru a asigura un management eficient al riscurilor cu care ne confruntăm. Anumite aspecte – cum ar fi aprobarea cheltuielilor majore, achizițiile sau cedările semnificative și contractele majore – sunt rezervate exclusiv Consiliului.

Comitetele specializate ale Consiliului maib (Comitetele de Audit și Risc) prin rapoarte și discuții periodice cu Prim-Vicepreședinta Comitetului de Conducere, șeful Funcțiilor de Risc, șeful Auditului Intern și alți membri ai Comitetului de Conducere, după caz, trimestrial. Funcția de Audit Intern a Băncii analizează o serie de domenii în conformitate cu un program anual aprobat de Comitetul de Audit.

Gestionarea Riscului Bancar

Banca separă strict și explicit activitățile de asumare a riscurilor de activitățile de gestionare și control al riscurilor, asigurând o funcție independentă de gestionare a riscurilor de liniile de activitate.

Sistemul de management al riscurilor din cadrul Băncii se bazează pe principiul evaluării continue a riscurilor pe toată durata efectuării oricărei operațiuni și include etape precum:

- identificarea riscurilor;
- evaluarea calitativă și cantitativă a unui anumit risc;
- determinarea unui nivel de risc acceptabil;
- monitorizarea și diminuarea riscurilor;
- monitorizare și control continuu, permițând ajustări eficiente în cazul oricăror modificări ale condițiilor în care s-a efectuat evaluarea preliminară a riscurilor; și
- analiza eficacității sistemului de management al riscurilor.

Principalele organe de management a riscurilor din cadrul Băncii sunt: Consiliul Băncii, Comitetul de Audit, Comitetul de Risc, Comitetul de Conducere, Diviziunea Riscuri și Conformitate, Departamentul Audit Intern.

Consiliul Băncii are un rol major în managementul riscului prin monitorizarea și supravegherea activităților de management a riscului aferent activității băncii pentru a se asigura că acestea sunt relevante și eficiente. Consiliul oferă recomandări, stabilește politici și revizuieste evaluările riscurilor și rapoartele de gestionare a riscurilor pentru a se asigura că riscurile potențiale sunt identificate și atenuate. În plus, ajută la asigurarea că banca respectă legile și reglementările relevante legate de gestionarea riscurilor.

Comitetul de Conducere.

Comitetul de Conducere are responsabilitatea generală pentru activitățile, politicile și procedurile de gestionare a activelor, pasivelor și riscurilor Băncii. Pentru implementarea eficientă a sistemului de management al riscului, Comitetul de Conducere delegă funcții individuale de management al riscului fiecăruia dintre diferitele organe de decizie și execuție din cadrul Băncii.



Funcția Auditului Intern.

Auditul intern al băncii este responsabil pentru revizuirea/ auditul periodic al operațiunilor, activităților, sistemelor și proceselor băncii, în vederea evaluării și furnizării de servicii de asigurare și consultanță adecvate, independente și obiective, menite să adauge valoare și să îmbunătățească operațiunile băncii.

Scopul activității Departamentului de Audit intern este de a determina dacă cadrul general de gestionare a riscurilor Băncii, controlul intern și procesele de guvernare corporativă, după cum sunt proiectate și reprezentate de Comitetul de Conducere, sunt potrivite și funcționează pentru a garanta că::

- riscurile semnificative - inclusiv riscurile strategice, de credit, de conformitate, de piață, de lichiditate, reputaționale și operaționale - sunt identificate, măsurate, evaluate și gestionate în mod corespunzător în cadrul Băncii, inclusiv activitățile sale externe;
- interacțiunea între diferite structuri de conducere și gestionarea riscurilor are loc în mod eficient și efectiv;
- raportarea financiară, de gestionare și operațională este exactă, fiabilă și în timp util;
- conduita băncii și a angajaților săi este de înaltă integritate, iar acțiunile acestora sunt în conformitate cu politicile, standardele, procedurile băncii, precum și cu legile și reglementările aplicabile.

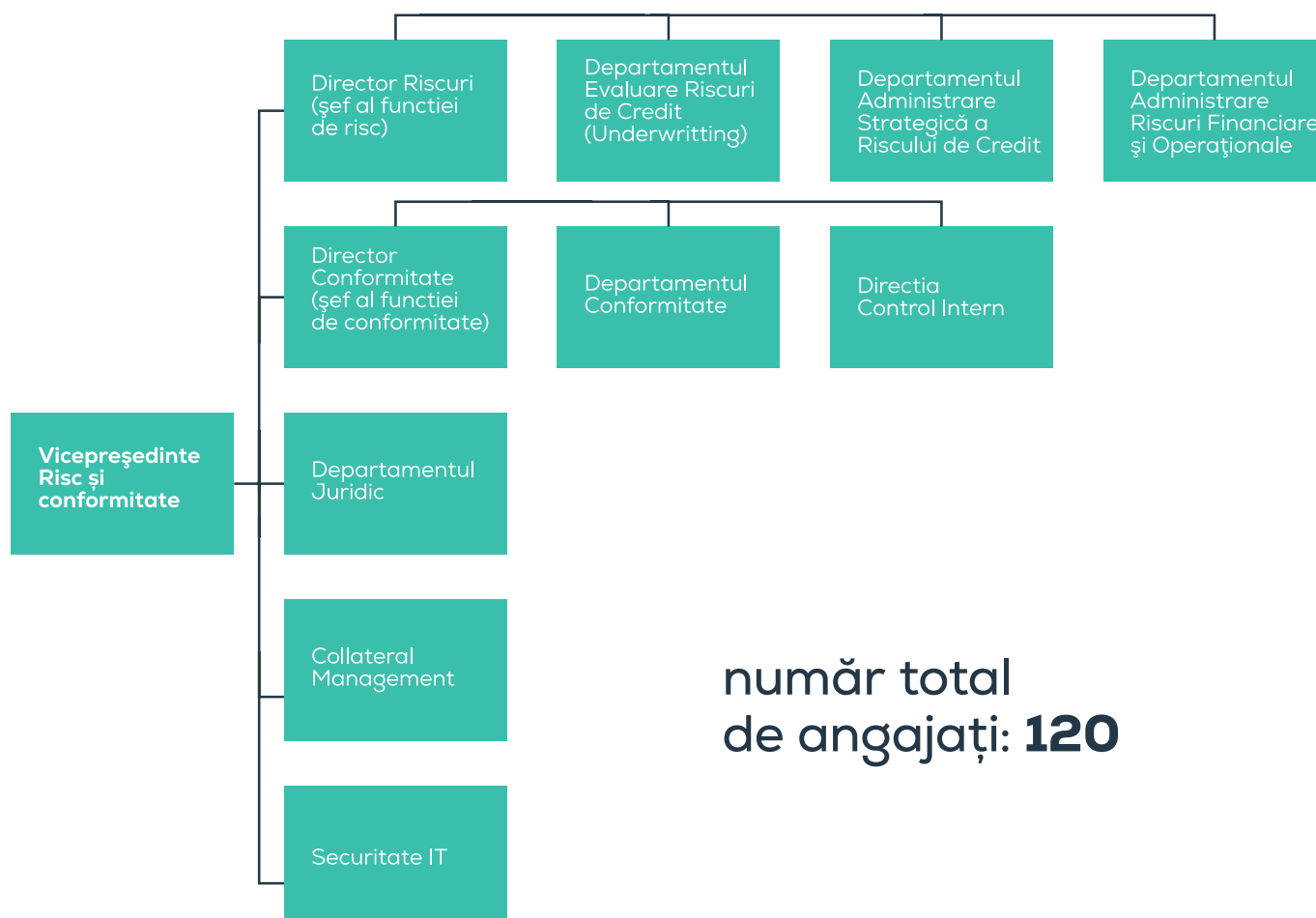
Departamentul de Audit Intern al Băncii efectuează, anual, o evaluare independentă a competenței și conformității activității Băncii cu programul de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, precum și a respectării prevederilor legislației în vigoare.

Funcția de gestionare a riscurilor este independent de liniile de business. Această separare funcțională și organizatorică este asigurată și la nivelul structurii de conducere, prin prezența unui membru al Comitetului de Conducere responsabil doar pentru zona de gestionare a riscurilor, care nu include nicio activitate operațională legată de aceasta, pe care funcția de risc trebuie să o controleze. Adicional, Consiliul Băncii numește o persoană cu experiență, autoritate, suficiente resurse și acces direct la Consiliu, în funcția de Șef al funcției de risc. Șeful funcției de risc are și drept de veto asupra deciziilor Comitetului de credit. Divizia Risc și Conformitate:

- asigură implementarea unor procese eficiente de management a riscurilor;
- furnizează băncii toate informațiile relevante privind riscurile pentru a permite băncii să determine nivelul apetitului de risc al băncii;

- dezvoltă și propune spre aprobare un profil de risc prudent, care este, de asemenea, în conformitate cu cerințele de reglementare;
- asigură transpunerea adecvată a apetitului pentru risc în limitele interne specifice pentru liniile de activitate;
- se asigură că profilul de risc al băncii este monitorizat și examinat în raport cu obiectivele sale strategice;
- evaluează modul în care riscurile identificate pot afecta capacitatea băncii de a-și gestiona profilul de risc;
- evaluează impactul schimbărilor majore și al tranzacțiilor excepționale asupra riscului general al băncii și raportează constatările sale direct Comitetului de conducere al băncii/Consiliului băncii înainte de luarea deciziei.

divizia risc și conformitate structura organizațională



număr total
de angajați: **120**

Organele care implementează sistemul de gestionare a riscurilor

Comitetul de Conducere

Comitetul de Conducere este responsabil pentru:

- stabilirea, aprobarea și supravegherea implementării strategiei generale de risc, inclusiv a apetitului de risc al **maib** și a cadrului său de gestionare a riscurilor;
- menținerea unui cadru adecvat și eficient de guvernanță internă și control intern care include o structură organizațională clară și funcții independente de gestionare a riscurilor interne, de conformitate și de audit cu suficientă autoritate, statut și capacitate de a-și îndeplini funcțiile.

Comitetul de Administrare a Activelor și Pasivelor (ALCO)

ALCO este o structură de gestionare a riscurilor care propune politici și linii directive cu privire la competența capitalului, riscurile de piață și limitele respective, riscul de lichiditate, de finanțare și limitele respective, riscurile de rată a dobânzii și de rambursare anticipată și limitele respective, condițiile generale ale pieței monetare. Mai exact, ALCO:

- asistă Comitetul de Conducere în monitorizarea nivelului de expunere la riscul de lichiditate al Băncii;
- planifică structura activelor și pasivelor Băncii și prezintă propuneri privind modalitățile de optimizare a structurii acestora;
- emite recomandări privind stabilirea, creșterea/reducerea, încetarea/restabilirea limitelor de lichiditate interne;
- emite recomandări privind metodologiile, modelele și limitele adecvate pentru evaluarea și gestionarea riscului de lichiditate;
- emite recomandări privind scenariile de criză pentru riscul de lichiditate, bazate pe evoluția pieței, îndeplinirea sarcinilor strategice ale Băncii și apetitul de risc al băncii;
- revizuieste rapoartele de risc de lichiditate ale Băncii și vine cu recomandări în privința acțiunilor care trebuie întreprinse;

- recomandă un interval de rate ale dobânzii pentru diferite scadențe la care Banca își poate plasa lichiditățile și poate atrage finanțare.

ALCO este prezidat de Președintele Comitetului de Conducere al Băncii și se întrunește la necesitate, deciziile fiind luate cu votul majoritar al membrilor.

Departamentul Evaluarea Riscului de Credit

gestionează riscurile de credit cu privire la anumiți debitori și evaluează eligibilitatea acestora pentru împrumuturi, asigurând conformitatea cu Politicile creditare ale Băncii și cerințele specifice ale produselor.

Departamentul Administrare Strategică a Riscului de Credit

gestionează și evaluează riscul de credit în raport cu portofoliul total de credite și este responsabil de furnizarea de recomandări privind îmbunătățirea calității portofoliului de credite pentru a minimiza pierderile de credit. Elaborează modelele/metodele de control al calității portofoliului Băncii și asigură conformitatea cu Politicile de credit ale Băncii și cu limitele stabilite.

Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale

identifică, evaluează riscul operațional, de piață și de lichiditate la care este expusă banca. De asemenea, acestea identifică ariile critice sau segmentele de operațiuni cu nivel de risc sporit și dezvoltă proceduri de control intern menite să diminueze aceste riscuri, prin reproiectări ale proceselor, inclusiv fluxuri documentare, fluxuri de informații, distribuție de funcții, competențe și responsabilități.

Departamentul Trezorerie

gestionează schimbul valutar, piața monetară și portofoliul de valori mobiliare și monitorizează respectarea limitelor stabilite de ALCO pentru aceste operațiuni. Departamentul Trezorerie este, de asemenea, responsabil de gestionarea lichidității pe termen scurt și a fluxului de numerar al trezoreriei.

Departamentul Juridic monitorizează toate schimbările cu privire la legile și reglementările relevante și se asigură că respectivele modificări sunt reflectate în mod corespunzător în procedurile, instrucțiunile, manualele, șabloanele și alte documente relevante din cadrul Băncii.

Fiecare dintre aceste departamente are politici și/sau proceduri în vigoare care sunt aprobate de Comitetul de Conducere al băncii și/sau Consiliu, după caz. Manualele și politicile includ recomandări detaliate pentru fiecare etapă a unei tranzacții, inclusiv, dar fără a se limita la funcțiile implicate, responsabilitățile și puterea lor de decizie, fluxul operațional și cerințele de raportare.



divizia risc și conformitate responsabilități principale



Departamentul Evaluare Riscuri de Credit

Gestionează riscurile de credit cu privire la anumiți debitori și evaluează eligibilitatea acestora la creditare, asigurând conformitatea cu Politicile de creditare ale Băncii și cerințele specifice produselor.

- onderwriting pe segmentul retail (doar excepții)
- Underwriting pe segmentul IMM & Corporate
- Controlul creditului



Departamentul Administrare Strategică a Riscului de Credit

Gestionează și evaluează riscul de credit pentru portofoliul total de credite;

Oferă recomandări privind îmbunătățirea calității portofoliului de credite pentru a minimiza pierderile la credite;

Elaborează modelele/metodele de control al calității portofoliului Băncii și asigură conformitatea cu Politicile de creditare ale Băncii și limitele stabilite.

- Gestionarea portofoliului, inclusiv raportarea.
- Politici de creditare
- Riscuri DataMart
- Modelare



Divizia Evaluare și Collateral Management

Gestionează și evaluează riscul de credit cu privire la garanții, stabilește prin reglementări interne criteriile de eligibilitate ale gajurilor pentru a garanta expunerile de credit ale clienților Corporate, Business Banking și Retail

- Managementul și evaluarea garanțiilor

	Responsabilități principale	Funcții principale
 Departamentul Administrare Riscuri financiare și Operaționale	Identifică și evaluează expunerile Băncii la riscurile operaționale, de piață și de lichiditate. De asemenea, detectează zone critice de risc sau grupuri de operațiuni cu un nivel de risc crescut și dezvoltă proceduri de control intern pentru a aborda aceste riscuri, prin scheme de re proiectare a proceselor de afaceri (printre altele), inclusiv circulația documentelor, fluxurile de informații, distribuția funcțiilor, permisiunile și responsabilitate/	• Gestionarea riscurilor financiare (IRR, risc valutar, risc de lichiditate, risc de contrapartidă) și riscuri operaționale, inclusiv fraudă externă
 Departamentul Conformitate	Managementul expunerii Băncii la riscul de conformitate.	• Prevenirea spălării banilor • Frauda internă • Conflict de interese • Codul de etică • Avertizare • Verificarea conformității produselor noi.
 Departamentul Juridic		• Suport privind activitatea de creditare pentru fiecare linie de business (contracte de credit, documente, contracte de garanție, revizuirea produselor etc.) • Suport juridic general
 Divizia securitate IT	Gestionează expunerea băncii la riscul de securitate IT, inclusiv riscul de securitate cibernetică	• Politica de securitate IT și protecția datelor Managementul incidentelor • Managementul vulnerabilităților • Planul de continuitate a afacerii • Managementul controlului accesului (accesul • angajaților la sisteme, aplicații etc.)
 Divizia Control Intern		• Gestionarea riscurilor financiare (IRR, risc valutar, risc de lichiditate, risc de contrapartidă) și riscuri operaționale, inclusiv fraudă externă

Măsurarea și raportarea riscurilor

Banca măsoară riscul folosind o metodă care reflectă atât pierderea așteptată să apară în circumstanțe normale, cât și pierderile neașteptate, care reprezintă o estimare a pierderii reale finale bazate pe diferite modele de prognozare. Aceste modele folosesc probabilități derivate din experiența istorică, ajustate pentru a reflecta mediul economic. Banca modelează, de asemenea, scenarii care simulează impactul evenimentelor adverse. Monitorizarea și controlul riscurilor se realizează în primul rând pe baza limitelor stabilite de Bancă. Aceste limite reflectă strategia de afaceri și condițiile pieței, precum și nivelul de risc pe care Banca este dispusă să-l accepte, cu accent suplimentar pe industriile selectate.

Banca menține un sistem de raportare managerial. Lunar sunt realizate rapoarte scurte care includ detalii privind respectarea limitelor de risc și evoluția principalilor indicatori de risc. Aceste informații sunt prezentate și

explicate Comitetului de Conducere și șefului fiecărei divizii. Raportul include expunerea agregată la credit, ratele de lichiditate și modificările profilului de risc.

Comitetul de Conducere al Băncii evaluează lunar caracterul adecvat al reducerilor pentru pierderi din credite. Comitetul de Conducere și Consiliul Băncii primesc o dată pe trimestru un raport cuprinzător de risc care este conceput pentru a furniza toate informațiile necesare pentru a evalua și a trage concluzii cu privire la expunerea la risc a băncii.

Rapoartele de risc personalizate sunt pregătite și distribuite la toate nivelurile în cadrul Băncii pentru a se asigura că toate diviziile de afaceri au acces la informații extinse, relevante și actualizate cu privire la respectarea limitelor, evoluția lichidității, precum și orice alte evoluții ale riscului.



principalele riscuri și incertitudini

Risc de credit

Definiție: Riscul de credit reprezintă riscul ca un debitor sau o contraparte să nu poată plăti suma integrală sau parțială la timp. Riscul de credit apare în principal în contextul activităților de creditare ale băncii.

Atenuarea: Principiile generale ale politicii de creditare a băncii sunt prezentate în politicile de creditare. De asemenea, politicile de credit descriu procedurile de control și monitorizare a riscului de credit și sistemele de gestionare a riscului de credit ale băncii. Politicile de credit sunt revizuite anual sau mai frecvent, după caz. Ca urmare a acestor revizui, sunt introduse noi criterii de acceptare a împrumutului și instrumente de monitorizare. Banca utilizează, de asemenea, metodologia IFRS și a BNM de provizionare pentru a respecta cerințele de reglementare.

Banca își gestionează riscul de credit prin stabilirea unor limite asupra valorii riscului acceptat față de debitorii persoane fizice sau grupuri de debitori asociați, operațiuni și prin respectarea limitelor de expunere stabilite de BNM. De asemenea, Banca își diminuează riscul de credit prin obținerea de garanții, sub forma de clădiri și echipamente.

Procesul de evaluare a calității creditului al Băncii oferă identificarea timpurie a eventualelor modificări ale bonității contrapărților, inclusiv monitorizarea garanțiilor și reevaluările.

Proceduri de aprobare a creditului

Procedurile de aprobare a creditelor, de monitorizare a calității creditelor și de prelungire, refinanțare și/sau restructurare a creditelor existente sunt stabilite în actele normative ale Băncii aprobate de Consiliu și/sau Comitetul de Conducere al Băncii. Puterea de autoritate pentru aprobarea tranzacțiilor este stabilită în Politicile de credit aprobate de Consiliu.

Banca evaluează clienții persoanelor juridice în funcție de situația financiară, istoricul de credit, operațiunile de afaceri, poziția pe piață, management, nivelul sprijinului acordat de acționari, planul de afaceri și de finanțare

propus și calitatea garanției oferite. Decizia de aprobare a creditului se bazează pe raportul administratorului riscului de credit.

Procedurile de aprobare a creditelor pentru creditele retail banking depind de tipul de produse de creditare retail. Cererile pentru creditele de consum, inclusiv cardurile de credit și creditele auto până la 200.000 lei pot fi aprobate prin sistemul de notare. Creditele ipotecare și tranzacțiile, cu excepții de la criteriile standard de acceptare, sunt examinate suplimentar de manageri responsabili pentru riscul de credit.

Garanții

Banca solicită de obicei sprijin de credit sau garanții pentru creditele și facilitățile de credit pe care le acordă. Principalele forme de sprijin pentru credite sunt garanțiile și drepturile de a solicita sume în contul curent al solicitantului de credit la Bancă sau alte active. Principalele forme de garanții pentru creditarea corporativă sunt taxele asupra proprietăților imobiliare, a echipamentelor, a stocurilor și a creanțelor comerciale, iar principala formă de garanții pentru creditarea cu amănuntul este o ipotecă asupra proprietăților rezidențiale.

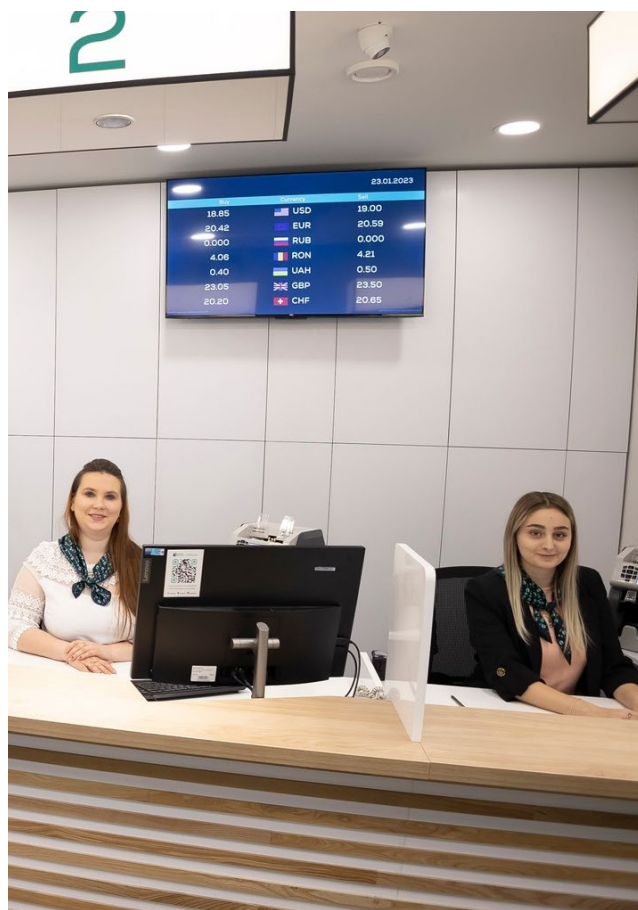
Un raport de evaluare a garanției propuse este întocmit de către echipa de management al garanțiilor sau de către societatea terță de evaluare a activelor (în cazul bunurilor imobiliare). În cazul rapoartelor de evaluare de la terți, Banca revizuieste metodologia aplicată, iar dacă sunt identificate defecțiuni, scotează valoarea de piață și stabilește o nouă valoare de lichidare a garanției.

Măsurare

Expunerea și limitele sunt supuse revizuirii anuale sau mai frecvente. Respectarea de către Bancă a limitelor de expunere la riscul de credit este monitorizată de către Departamentul Administrare Strategică a Riscului de Credit în mod continuu. Reducerile pentru pierderi calculate de bancă se bazează pe pierderea așteptată (ECL) asociată cu probabilitatea de neplată în următoarele 12 luni, cu excepția

cazului în care a existat o creștere semnificativă a riscului de credit de la origine, caz în care reducerile estimează pe toată durata de viață a activului. Reducerile pentru pierderi se bazează pe informații anticipative, care iau în considerare evenimentele trecute, condițiile actuale și previziunile privind condițiile economice viitoare. Banca determină ECL-ul activelor financiare atât în bază colectivă cât și în bază individuală – în special atunci când un activ financiar sau un grup de active financiare este depreciat. Banca estimează ECL bazându-se pe situația financiară a debitorului, numărul de zile restante la plată, modificările riscului de credit comparativ cu data debursării creditului, precum și previziuni privind schimbările negative în condițiilor comerciale, financiare sau economice și alți indicatori calitativi care ar putea afecta bonitatea împrumutatului.

Evaluarea individuală este obligatorie pentru toți debitorii aflați în nerambursare cu expuneri agregate de peste 10 milioane MDL.



Riscul de lichiditate

Definiție: Riscul de lichiditate este riscul ca Banca să întâmpine dificultăți în îndeplinirea obligațiilor asociate cu datoriile financiare.

Monitorizarea: Sistemul de gestionare a riscului de lichiditate al băncii prevede gestionarea lichidității în conformitate cu cerințele de reglementare asigurând monitorizarea și analiza sistematică a factorilor de risc privind lichiditatea curentă și pe termen lung. Pentru a gestiona riscul de lichiditate, Trezoreria monitorizează zilnic fluxurile de numerar viitoare preconizate ale clienților și operațiunilor bancare, care face parte din procesul de gestionare a activelor/pasivelor. Departamentul Gestionare al Riscului financiar și operational este responsabil de monitorizarea și evaluarea expunerii băncii la riscul de lichiditate, precum și de respectarea apetitului de risc aprobat.

Cadrul de gestionare a riscului de lichiditate modelează capacitatea băncii de a-și îndeplini obligațiile de plată atât în condiții normale, cât și în circumstanțe nefavorabile. În 2022, cadrul de gestionare a lichidităților a fost revizuit și îmbunătățit cu succes în timpul primului proces ILLAP. Cadrul de gestionare a lichidităților este

revizuit periodic pentru a ne asigura că este în conformitate cu strategia Băncii. Revizuirea cuprinde scenariile de finanțare angro, determinarea limitelor și deținerea de lichidități minime. Cadrul de lichiditate este revizuit de Comitetul de Risc înainte de a fi aprobat de către Comitetul de Conducere al Băncii.

Atenuare: Capacitatea Băncii de a-și onora datoriile depinde de capacitatea sa de a realiza o sumă echivalentă de active în aceeași perioadă de timp. Banca menține excesul de lichiditate în portofoliul de titluri de stat și de investiții interbancare pe termen scurt care pot fi ușor convertite în numerar. De asemenea, are angajamente de credit pe care le poate accesa pentru a-și satisface nevoile de lichiditate. Astfel de linii de credit sunt disponibile prin facilitatea de refinanțare a BNM. În plus, Banca menține o cantitate semnificativă de active lichide ridicate în depozite în numerar (rezervă obligatorie) la BNM, a căror valoare depinde de nivelul fondurilor atrase ale clienților. La 31 decembrie 2022, în conformitate cu cerințele BNM, 37% din depozitele clienților în valută locală și 45% valută străină au fost rezervate drept rezerve.

Finanțare: Banca menține o bază de finanțare stabilă, care cuprinde finanțarea pe termen scurt (inclusiv depozitele clienților Retail Banking, Business Banking și Corporate Investment Banking, împrumuturile interbancare și împrumuturile de la BNM) și finanțarea pe termen lung de la instituțiile financiare internaționale (BERD, IFC, BEI).

La data de 31 decembrie 2022, la în resursele de finanțare a băncii depozitele clienților băncii dețineau 86,2%, împrumuturile – 9,7%, datoriile subordonate – 1,4%. În ceea ce privește depozitele clienților băncii – în conformitate cu legislația națională, Banca este obligată să ramburseze la cererea deponenților –dar în cazul retragerii anticipate, dobânda la depozit este retrasă sau redusă.

Riscul ratei dobânzii (IRRBB)

Expunerea la IRRBB rezultă din neconcordanțele de scadențe și valute dintre active și pasive, toate fiind expuse fluctuațiilor pieței.

Riscul ratei dobânzii

Definiție: Riscul IRRBB este riscul current sau de perspectivă pentru capital și profit care rezultă

din mișcările ratelor dobânzii, care afectează expunerile din portofoliul bancar.

Atenuarea: Banca tratează riscul ratei dobânzii din activități în afara portofoliului de tranzacționare (IRRBB) în conformitate cu cerințele regulatorice drept risc semnificativ și asigură un cadru robust de gestionare a acestuia prin identificarea, evaluarea, monitorizarea și control adecvat al expunerii, pentru a limita impactul pierderilor potențiale cauzate de fluctuațiile negative ale ratei dobânzii asupra profiturilor și capitalul băncii.

Banca gestionează expunerea IRRBB prin analiza activelor și pasivelor sensibile în cadrul decalajului de revizuire a ratei dobânzii și printr-un sistem de limite și parametri de risc aprobat de Consiliul Băncii. Banca își cuantifică expunerea la riscul ratei dobânzii din portofoliul bancar în ceea ce privește afectarea valorii sale economice a capitalului și a venitului net din dobânzi.

Estimarea vulnerabilității valorii economice a activelor și pasivelor din afara portofoliului tranzacțional se calculează prin compararea valorii lor actuale cu valoarea obținută ca urmare a aplicării curbei ratei dobânzii la fiecare situație de criză predefinită. Responsabilitatea de analiză și monitorizare a expunerii băncii riscului ratei dobânzii afarent portofoliului general al băncii este atribuită Departamentul Gestionare al Riscului Financiar și Operațional.

Periodic, Banca derulează testări la stres asupra pozițiilor procentuale structurate pe termene de maturitate/de revizuire a ratelor de dobânzi în scopul estimării impactului asupra profitabilității băncii și valorii economice a capitalului, cu raportarea rezultatelor către ALCO, Comitetul de Conducere, Comitetul de Risc și Consiliu Băncii.

Riscul de piață (risc valutar)

Definiție: Definiție: Riscul valutar reprezintă riscul de pierderi potențiale care rezultă din pozițiile activelor și pasivelor în valută străină și sunt expuse volatilității cursului de schimb valutar.

Atenuarea: Obiectivul principal pentru gestionarea riscului valutar este menținerea structurii echilibrate a activelor și pasivelor

străine, ceea ce va elimina efectele fluctuațiilor cursului de schimb.

Banca măsoară riscul valutar printr-o abordare a riscului definită de reglementare, bazată pe pozițiile valutare deschise – precum și pe valorile cheie de risc dezvoltate intern pe baza metodologiei VAR – prin identificarea și aplicarea unui set intern de indicatori și limite. Pe parcursul anului, Banca realizează mai multe tipuri de scenarii de criză aplicate cursurilor de schimb pentru a evalua efectul potențial al evenimentelor extreme de piață asupra câștigurilor și a capitalului.

Riscul operațional

Definiție: Riscul operational este riscul de pierderi care rezultă din erori de sistem, erori umane, fraudă sau evenimente externe

Atenuare: Banca conștientizează importanța gestionării riscului operational care rezultă din activitățile sale de afaceri, precum și necesitatea de a deține un nivel adecvat al capitalului pentru a reduce potențialele pierderi asociate acestui tip de risc. Banca dispune de un cadru de gestionare a riscului operational care include politici și procese de identificare, măsurare/evaluare, analiză, gestionare și control al riscului operational, care sunt ajustate periodic în funcție de modificările profilului de risc.

Pentru un management mai eficient, Banca utilizează proceduri și procese de suport pentru gestionarea riscului operațional și anume:

- analiza de risc și evaluarea noilor produse și activități;
- proceduri de conformitate și gestionarea riscului aferent;
- managementul procesului de externalizare, reglementat de politicile interne privind externalizarea activităților și operațiunilor Băncii;
- Planul de management al continuității afacerii este caracterizat prin menținerea și actualizarea planului de continuitate a afacerii;
- Proceduri de gestionare a riscurilor în tehnologia informației și comunicațiilor.

Departamentul Gestionare a Riscului

Operațional și Financiar este responsabil pentru elaborarea politicilor, proceselor și procedurilor de gestionare a riscurilor operaționale în toate produsele, activitățile, procesele și sistemele, implementând în mod consecvent un cadru de risc operațional în cadrul Băncii. Departamentul este responsabil pentru identificarea și evaluarea riscurilor operaționale, detectarea zonelor de risc critic și a operațiunilor cu un nivel crescut de risc, dezvoltarea proceselor de escaladare, luarea în considerare a recomandărilor de afaceri și a planurilor de acțiune de atenuare.

Pentru a asigura atingerea și menținerea unor niveluri adecvate de competență în materie de gestionare a riscurilor, Banca asigură în mod regulat instruirea personalului ca parte a procesului de gestionare a riscurilor.

Risc de conformitate

Definiție: Subcategoria riscului operational, care se referă la riscul actual sau de viitor de deteriorare a profiturilor și capitalului, care poate rezulta în amenzi, daune și/sau rezilierea contractelor sau care pot afecta reputația Băncii ca urmare a încălcării sau nerespectării reglementărilor, acordurilor, practicilor recomandate sau standardelor de etică.

Atenuare: Atenuarea riscului de conformitate implică dezvoltarea unui cadru de reglementare intern necesar pentru prevenirea și identificarea timpurie a fraudei, a situațiilor de conflict de interese sau a abuzurilor comise de angajații băncii. Prin examinarea plângerilor primite de la angajați, sunt identificate procese și segmente de afaceri mai vulnerabile și mai expuse riscului.

Combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului (AML/CTF) și respectarea sancțiunilor

Departamentul Conformitate al Băncii este responsabil pentru implementarea programului intern al băncii în domeniul PCSBFT (inclusiv dezvoltarea politicilor și procedurilor PCSBFT, monitorizarea și raportarea tranzacțiilor și instruirea angajaților) în întreaga bancă și în sucursalele sale. Programul intern în domeniul PCSBFT se bazează pe legislația aplicabilă și cele mai înalte standarde internaționale, inclusiv documentele FATF, Basel, EBA și Grupului Wolfsberg.

Banca a adoptat o abordare bazată pe risc în procesul de PCSBFT, care se dezvoltă prin politică generală în domeniul PCSBFT, politici de acceptare a clienților și politici de conformare la cerințele sancțiunilor financiare internaționale. Abordarea bazată pe risc presupune determinarea categoriilor de riscuri (produse și servicii, canale de distribuție, clienți, jurisdicții) și a factorilor care generează risc ridicat, cu aplicarea măsurilor de diminuare proporționale riscurilor identificate.

În vederea identificării tranzacțiilor suspecte, Departamentul Conformitate al Băncii a implementat o soluție centralizată care corelează tranzacțiile, conturile și clienții, astfel încât să fie posibil de a vedea riscul la nivel de întreprindere asociat fiecărui client. Banca este obligată să informeze Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor cu privire la tranzacțiile care cad sub incidența legislației. Aceste rapoarte sunt în prezent completate în format electronic în mod offline de către Departamentul Conformitate. Procesul de raportare este complet automatizat

prin intermediul unei aplicații software speciale. În plus, Banca gestionează soft-uri specializate pentru scopuri de PSBFT, care corespund cerințelor industriei. Aplicațiile utilizate permit monitorizarea complet automatizată a tranzacțiilor și contrapunerea acestora cu listele de sancțiuni financiare internaționale, adoptate de OFAC, UE și ONU.

Identificarea, prioritizarea și gestionarea riscurilor maib pentru a sprijini obiectivele și obiectivele strategice ale maib

Prezentăm principalele riscuri și incertitudini care cel mai probabil vor impacta obiectivele strategice, modelul de afaceri, operațiunile, performanța viitoare, solvabilitatea și lichiditatea maib. Aceste riscuri sunt descrise în tabelul de mai jos, împreună cu obiectivele strategice relevante de afaceri, factorii/tendențele cheie și controalele importante care au fost efectuate pentru a atenua riscurile, precum și acțiunile de atenuare care au fost întreprinse.

Mediul macroeconomic

Principalul risc/incertitudine



**Factori/
tendențe
cheie**

Șoc economic puternic

Economia s-a contractat brusc în a doua jumătate a anului 2022 și se va recupera în 2023. Erodarea veniturilor reale, scăderea consumului privat și scăderea investițiilor sunt toate consecințe ale crizei energetice și ale prețurilor tot mai mari la alimente. Deși Guvernul a acordat compensații celor aflați în dificultate, consumatorii au simțit povara prețului ridicat la energie. Contrar creșterii economice prognozate până la începerea războiului de 4,5%, în anul 2022, economia Moldovei s-a contractat cu 5.9% este de așteptat să se recupereze la nivel de 2.3% în 2023 (conform FMI).

Inflație la nivel foarte înalt. În decembrie rata inflației a atins 30,2% anual (valoarea cea mai mare fiind raportată în octombrie 34,6%).

De la începutul anului leul moldovenesc a înregistrat o depreciere ușoară de 8,9% în raport cu dolarul american.

Agricultura, ca sector, reprezintă cca 10% din PIB, 22% din ocuparea forței de muncă și 45-50% din exporturi, înregistrându-se un nivel scăzut de producție în 2022 ca urmare a lipsei precipitațiilor.

Scăderea puterii de cumpărare, precum și criza energetică din a doua jumătate a anului și-au pus amprenta asupra pieței imobiliare și asupra investițiilor pe termen lung: având drept rezultat o stagnare a prețurilor, și scădere a volumului de vânzări și lucrări. Numărul proiectelor imobiliare noi a scăzut brusc (scădere de 50%). Anul viitor piața imobiliară riscă să se afle într-o situație la fel de grea.



Atenuare

Pentru a atenua creșterea riscului de credit creat de această recesiune, banca a asigurat o revizuire continuă a:

- fluxului de creditare cu migrare de la controale manuale la controale automatizate
- procedurilor de evaluare a bonității inclusiv, dar fără a se limita la: Limitele dintre raportul dintre serviciul datoriei și venituri, și raportul dintre credite și garanții, suma și termenul împrumutului, noi modele de scoring;
- standardizării procesului de evaluare a garanțiilor și stabilirea cerințelor pentru rapoartele de evaluare externe;
- încetarea creditării anumitor grupuri de client (ex.: entități noi înființate);
- creșterea cerințelor de garanții cu accent pe credite ipotecare și echipamente și scăderea ponderii stocurilor;
- Politica privind pierderile așteptate și provizioane cu integrarea modelelor multifactoriale pentru a asigura integrarea cât mai bună a indicatorilor anticipativi în estimarea Pierderii așteptate;
- Îmbunătățirea semnalelor de avertizare timpurie și monitorizarea clienților cu dependență ridicată de sursele energetice (gaz, electricitate) sau care au parteneriate de afaceri cu Federația Rusă, Belarus sau Ucraina.

Creșterea fluxului de depozite

Principalul risc/incertitudine



Factori/tendențe cheie

Retragerea neașteptată în volume mari a depozitelor de către clienți

Instabilitatea regională ar putea genera o rată de prolongare mai redusă pentru depozitele care ajung la scadență, în special aferente segmentului Retail, care ar putea da preferință convertirii mijloacelor din MDL în EUR/USD.

În același timp, persoanele cu dublă cetățenie (moldovenească și română) ar putea transfera o parte din sumele în valută străină către bănci străine.



Atenuare

Banca a elaborat un model bazat pe normele Basel III privind lichiditatea și se asigură că cadrul de finanțare este suficient de flexibil pentru a asigura lichiditatea într-o gamă largă de condiții de piață. Printre altele, Banca menține o bază de finanțare diversă, constând în mijloace pe termen scurt (depozitele clienților Retail Banking și Corporate Investment Banking, credite interbancare și împrumuturi de la BNM) și pe mijloace pe termen lung finanțare de la instituția financiară Internațională.

Modificări în ratele dobânzilor și ale ratelor de schimb valutar

Principalul risc/incertitudine



Factori/tendențe cheie



Atenuare

Decalajul de maturitate aferent modificării ratelor de dobândă ale creditelor și depozitelor

Rata inflației va stimula persoanele fizice să pastreze marea parte a economiilor în EUR/USD.

Migrarea la o rată a dobânzii indice+marjă nu este încă pe deplin aplicată la tot portofoliul de credite și, în același timp, pentru creditele care deja sunt la rata flotantă, există o neconcordanță între data modificării dobânzii la credite și portofoliul de depozite existent care are dobândă fixă. Ca urmare, în cazul unor modificări semnificative în condițiile pieței, marja din dobânzi la active și pasive cu scadențe diferite poate crește sau scădea.

În același timp, în cazul în care inflația și incertitudinile din zona euro-peană și din Republica Moldova vor crește, iar PIB-ul va crește mai puțin decât s-a prognozat inițial, există riscul ca pe plan intern să existe o cerere mai puternică pentru EUR/USD cu volume în creștere a pasivelor (conturi/depozite ale clienților Retail) în valută străină, care nu vor fi ușor acoperite cu active (credite) din cauza cerințelor de reglementare privind creditarea în valută străină.

Pentru a asigura o monitorizare eficientă a riscului valutar și pentru a spori protecția băncii împotriva unei eventuale evoluții nefavorabile a factorilor de risc, Banca analizează sensibilitatea pozițiilor sale deschise la volatilitatea cursului de schimb. În ansamblu, pe parcursul anului 2022, Banca a menținut un nivel mediu al Poziției valutare deschise de 2,27% din fondurile proprii. Preponderența nivelului mediu al poziției valutare deschise a fost sub 2%, ceea ce este considerat un nivel de risc scăzut.

Banca gestionează expunerea la riscul ratei dobânzii din activități în afara portofoliului de tranzacționare prin analiza activelor și pasivelor sensibile în cadrul deficitului de analiză a ratei dobânzii și printr-un sistem de limite și parametri de risc aprobat de Consiliul băncii în cadrul reglementărilor interne. Monitorizarea expunerii la riscul ratei dobânzii pentru portofoliul bancar și respectarea limitelor interne se efectuează cel puțin o dată pe lună. În prezent, Banca are un gap pozitiv a riscului ratei dobânzii și o poziție favorabilă în contextul unui ritm mai accentuat de creștere a ratelor dobânzilor la credite pe piață.

Sisteme informatice și crima (infracțiune) financiară

Principalul risc/incertitudine



Factori/tendențe cheie



Atenuare

Încălcări ale securității cibernetice, acces neautorizat la sistemele maib

Digitalizarea economiei, eroarea umană – inclusiv comportamente neglijente sau lipsite de profesionalism, precum utilizarea de parole nesigure, deschiderea de diverse linkuri dubioase, pradă escrocherii-lor în social media, puncte slabe ale sistemelor software și hardware, amenințări persistente avansate, proliferarea dispozitivelor conectate și a internetului, poate crea noi direcții de atac și poate crește impac-tul potențial al atacurilor cibernetice.

Pentru a diminua riscul de securitate cibernetică, maib implementează controale riguroase privind securitatea cibernetică, inclusiv autentifica-rea prin mai mulți factori, detectarea și prevenirea intruziunilor și crip-tarea. Este asigurată instruirea regulată în domeniul securității cibernetice pentru angajați. Banca efectuează periodic evaluări ale securității cibernetice și teste pentru a identifica și înlătura punctele vulnerabile cu ajutorul consultanților externi. Este utilizat un sistem antivirus modern și protecție împotriva programelor software potențial dăunătoare și pentru a bloca încercările de acces neautorizat la infrastructura IT a maib.

În fiecare an, Planul de Continuitate a Afacerii este testat prin teste de penetrare interne și externe, precum și restaurarea datlor în caz de incident. Pe baza rezultatelor, au fost luate măsuri de îmbunătățire.

Banca a implementat „Monitorizarea accesului privilegiat” pentru angajații cu cel mai mare acces privilegiat la datele confidențiale și ale cli-enților, efectuează actualizări regulate de software și corecții pentru a remedia vulnerabilitățile și a îmbunătăți securitatea sistemului, face copii de rezervă ale datelor importante și le stochează în siguranță pentru a se asigura că datele pot fi restaurate în cazul unui incident de securitate

Implementarea unui sistem avansat de gestionare a fraudelor este în curs de desfășurare.

declarații de continuitate și viabilitate

Declarație de continuitate

După efectuarea unor chestionare, Comitetul de Conducere confirmă că are o așteptare rezonabilă asupra faptului că **maib** dispune de resurse adecvate pentru a-și continua activitatea operațională timp de 12 luni de la data la care situațiile financiare sunt autorizate pentru emitere. Prin urmare, membrii Consiliului consideră oportun să adopte principiul continuității activității la întocmirea situațiilor financiare anexate.

Declarație de viabilitate

Pentru a reflecta viabilitatea Băncii, Consiliul a luat în considerare o serie de factori cheie, printre care:

- poziția financiară și operațională a Băncii, inclusiv alocarea de capital și alți indicatori financiari cheie;
- apetitul de risc al Consiliului;
- modelul de afaceri și strategia Băncii;
- principalele riscuri și incertitudini;
- eficacitatea cadrului **maib** de gestionare a riscurilor și a proceselor de control intern.

Factorii cheie menționați mai sus au fost revizuiți în contextul poziției actuale și a planului strategic al **maib**, al bugetelor și previziunilor financiare. Evaluarea viabilității a presupus un proces de identificare a riscurilor, care a inclus recunoașterea principalelor riscuri la adresa viabilității (riscuri care ar putea afecta modelul de afaceri al Băncii, performanța viitoare, solvabilitatea sau lichiditățile), excluzând riscurile neiminent pe parcursul perioadei de evaluare. Pentru riscurile considerate iminente de a afecta viabilitatea **maib** am simulat situații

de criză pe perioada de evaluare, care au presupus imitarea unei combinații de scenarii de criză grave și plauzibile în procesul ICAAP al **maib**.

Banca a examinat inclusiv următoarele scenarii de stres pe parcursul perioadei de evaluare:

- scăderea semnificativă a PIB;
- scăderea indicelui prețurilor la imobile;
- deprecierea leului moldovenesc.

De asemenea, în cadrul simulărilor de criză au fost luate în considerare disponibilitatea și eficacitatea măsurilor de atenuare care ar putea fi întreprinse pentru a evita sau reduce impactul sau apariția riscurilor aferente la care este expusă Banca, precum scăderea activității de creditare și reducerea cheltuielilor pentru activitățile operaționale. De asemenea, a luat în considerare ipoteza conform căreia Banca va putea prelungi sau refinanța împrumuturile existente, sau crește finanțarea de la instituțiile financiare internaționale, în condiții similare celor existente.

Membrii Comitetului de Conducere s-au asigurat, de asemenea, că au dovezile necesare pentru a susține declarația în ceea ce privește eficacitatea cadrului de gestionare a riscurilor și a proceselor de control intern ale Băncii pentru atenuarea riscurilor.

În baza analizei descrise mai sus, Comitetul de Conducere confirmă faptul că există o așteptare rezonabilă că banca va fi capabilă să își continue activitatea și să își onoreze obligațiile pe parcursul perioadei examinate.

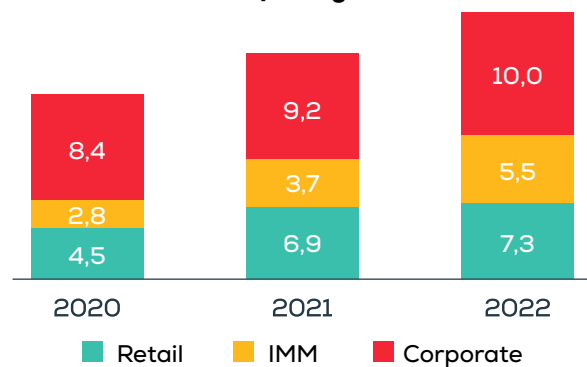


date financiare selective

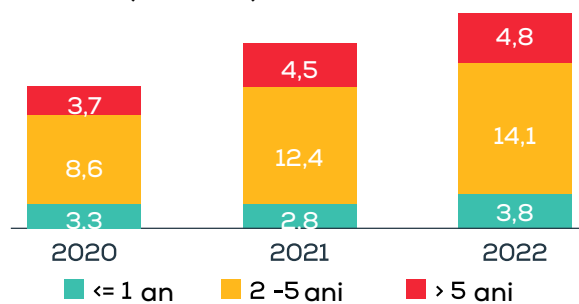
	2020	2021	2022
NIM	3.8%	4.1%	5.7%
Randamentul total al activelor	5.1%	5.2%	8.2%
Randamentul creditelor	8.0%	8.1%	9.7%
Randamentul titlurilor de valoare	4.4%	5.2%	8.7%
Costul finanțării	1.6%	1.3%	2.8%
Costul depozitelor	1.6%	1.1%	1.8%
Costul depozitelor Retail	1.9%	1.5%	2.2%
Costul depozitelor Corporate	1.2%	0.5%	1.7%
Costul depozitelor IMM	0.6%	0.3%	0.5%
Costul venitului	54.9%	55.0%	45.4%
Cost per activ	3.4%	3.4%	3.5%
Active ponderate la risc, mil MDL	17,964	21,287	24,388
Fonduri proprii, mil MDL	3,511	4,472	5,418
Fonduri proprii de nivel 1	19.5%	19.6%	20.2%
Rata totala a fondurilor proprii	19.5%	21.0%	22.2%
LCR	242.3%	281.2%	378.3%
Lichiditatea curentă	43.7%	44.3%	43.3%
Venit din taxe și comisioane, mil MDL			
Venit net din taxele și comisioanele la tranzacțiile cu cardurile	89,258	105,029	109,320
Alte venituri net din F&C	210,120	242,539	261,455
Venitul net din taxe și comisioane	299,378	347,568	370,775

Sursa: situațiile financiare ale **maib**

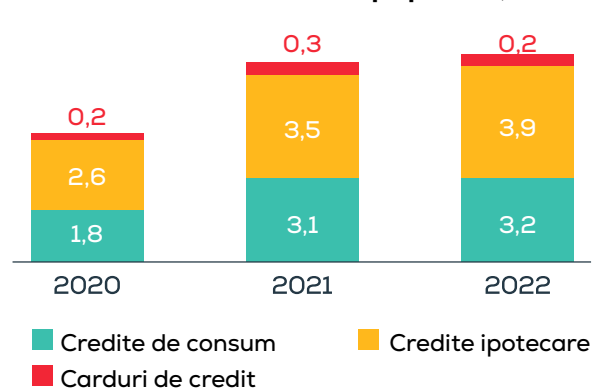
Portofoliu de credite per segment (mlrd MDL)



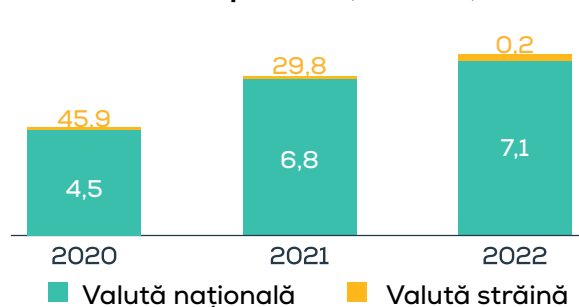
Portofoliul de credite după scadența reziduală (mlrd MDL)



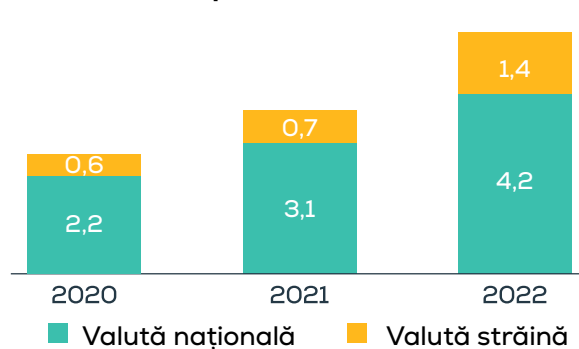
Portofoliul de credite Retail după produs (mlrd MDL)



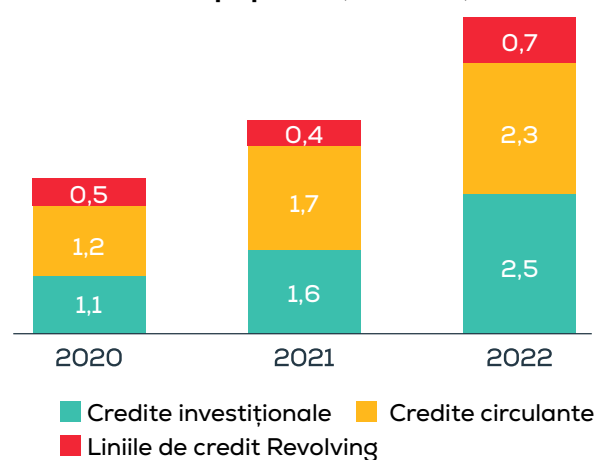
Creditele Retail după valută (mlrd MDL)



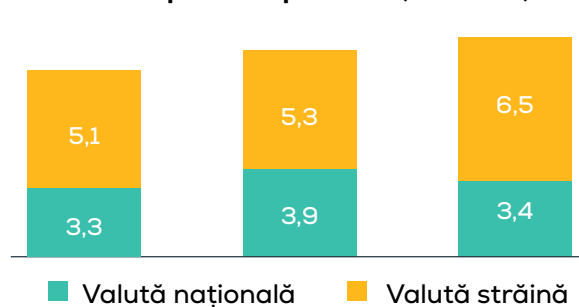
Creditele IMM după valută (mlrd MDL)



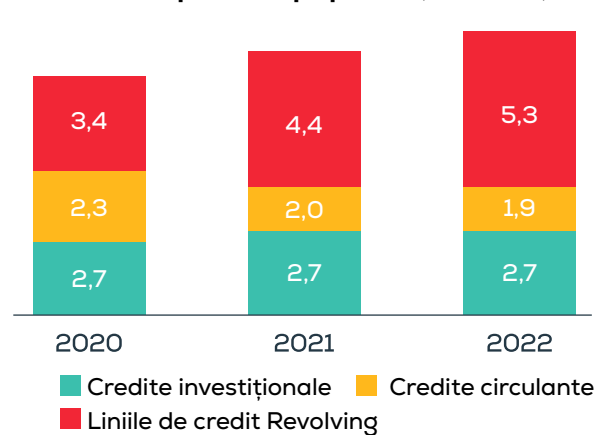
Creditele IMM după produs (mlrd MDL)



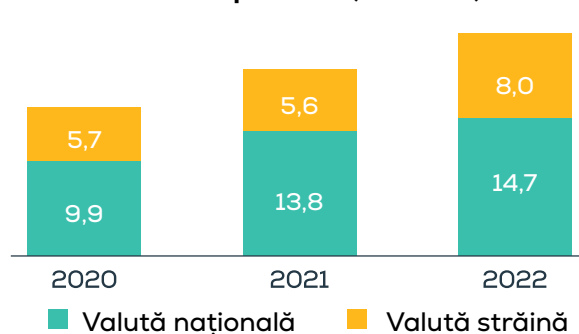
Creditele Corporate după valută (mlrd MDL)



Creditele Corporate după produs (mlrd MDL)



Totalul creditelor după valută (mlrd MDL)



Câștigul de bază pe acțiune

Profitul atribuibil acționarilor Grupului împărțit la numărul mediu ponderat de acțiuni ordinare în circulație în același an;

Valoarea contabilă pe acțiune

Totalul capitalului propriu atribuibil acționarilor Grupului împărțit la acțiunile ordinare în circulație la sfârșitul anului; acțiunile ordinare nete în circulație sunt egale cu numărul total de acțiuni ordinare în circulație la sfârșitul anului minus numărul de acțiuni de tezaur la sfârșitul anului;

Baza valutară constantă

Modificări presupunând curs de schimb constant;

Costul de finanțare

Cheltuielile cu dobânzile anuale împărțite la datoriile medii lunare purtătoare de dobândă;

Costul riscului

Cheltuielile privind pierderi așteptate/deprecieri pentru creditele acordate clienților și creanțele din leasing financiar anual împărțit la media lunară brută a creditelor acordate clienților, și creanțele din leasing financiar în același an;

Raportul cost-venit

Cheltuielile operaționale împărțite la veniturile operaționale;

Creditele brute acordate clienților pe parcursul acestui Raport anual sunt prezentate până la reduceri pentru pierderi la credite; Creditele brute reprezintă expunerea brută, care include principalul plus dobândă sporită, penalități ajustată cu comisionul amortizat

Datorii purtătoare de dobândă

Sume datorate organizațiilor de creditare, deponenților, cambii și titluri de creanță emise;

Active generatoare de dobânzi (excluzând numerarul)

Sume datorate de la instituțiile de credit, titluri de investiții (dar excluzând acțiunile corporative) și împrumuturi nete către clienți și creanțe de leasing financiar;

Levier

Total pasive împărțit la total capitalul propriu;

Active lichide

Numerar și echivalente de numerar, sume datorate de la instituțiile de credit și investiții în titluri de stat;

Rata de acoperire a lichidității (LCR)

Active lichide de înaltă calitate (așa cum sunt definite de BNM) împărțite fluxurile totale de numerar nete, pe o perioadă de stres de 30 de zile;

Randamentul creditului

Venitul din dobânzi din împrumuturile acordate clienților și creanțele din leasing financiar împărțit la media lunară a creditelor acordate clienților și creanțele din leasing financiar;

Rata de adecvare a capitalului propriu de nivel I (CET1).

Capitalul propriu de nivel I împărțit la totalul activelor ponderate la risc, ambele calculate în conformitate cu cerințele BNM;

Rata de adecvare a capitalului de nivel I

Capitalul de nivel I împărțit la totalul activelor ponderate la risc, ambele calculate în conformitate cu cerințele BNM;

Rata de acoperire a capitalului total (CAR)

Capitalul de reglementare total împărțit la totalul activelor ponderate la risc, ambele calculate în conformitate cu cerințele BNM;

Marja netă a dobânzii (NIM)

Venitul net din dobânzi anual împărțit la media lunară a activelor generatoare de dobânzi, excluzând numerarul pentru același an;

Indicatorului de finanțare stabilă netă (NSFR)

Valoarea disponibilă de finanțare stabilă (așa cum este definită de BNM) împărțită la suma necesară de finanțare stabilă (așa cum este definită de BNM);

Credite nete

În toate secțiunile Raportului anual, cu excepția situațiilor financiare consolidate auditate, creditele nete sunt definite ca creditele brute acordate clienților și creanțe din leasing financiar minus provizionul pentru pierderea așteptată din credit;

Credite neperformante (NPL)

Valoarea creditului și dobânda la creditele restante de peste 90 de zile și orice eventuale pierderi suplimentare estimate de conducere;

Rata de acoperire a creditelor neperformante

Provizioanele pentru pierderea de credit așteptată a creditelor acordate clienților și a creanțelor din leasing financiar împărțit la creditele neperformante;

Rata de acoperire a creditelor neperformante ajustată pentru valoarea actualizată a garanțiilor

Provizioanele pentru pierderea așteptată a creditelor acordate clienților și a creanțelor din leasing financiar plus valoarea actualizată a garanțiilor, împărțită la creditelor neperformante;

Pârghie operațională

Modificarea procentuală a venitului operațional minus modificarea procentuală a cheltuielilor operaționale;

Rentabilitatea medie a activelor (ROA)

Profitul anual împărțit la media lunară a activelor pentru același an;

Rentabilitatea capitalului propriu (ROE)

Profitul anual atribuibil acționarilor împărțit la capitalul propriu lunar mediu atribuibil acționarilor pentru același an;

Numărul mediu ponderat de acțiuni ordinare

Media numărului zilnic de acțiuni în circulație minus numărul zilnic de acțiuni de trezorerie în circulație;

Numărul mediu ponderat diluat de acțiuni ordinare

Numărul mediu ponderat de acțiuni ordinare plus numărul mediu ponderat diluat de acțiuni cunoscute conducerii în același an.

declarația non-financiară consolidată

Responsabilitatea Socială Corporativă

Responsabilitatea Socială Corporativă („RSC”) este importantă în contextul imaginii Grupului și a poziționării sale ca principala instituție financiară din țară. Responsabilitatea Socială Corporativă la maib înseamnă aderarea la standardele de afaceri responsabile, precum și acționarea pozitivă față de comunitățile în care ne desfășurăm activitatea. Prin urmare, Grupul își propune să echilibreze nevoia de a fi profitabilă și impactul său asupra societății și comunității, pentru a construi o organizație durabilă.

Responsabilitate în afaceri

Banca și Grupul se conformează pe deplin legislației Republicii Moldova, inclusiv la standardele de afaceri stabilite de diferite instituții de reglementare. În cazul maib, principala autoritate de reglementare este BNM, iar maib se conformează pe deplin practicilor responsabile de afaceri stabilite de BNM. Maib are o funcție de conformitate deplin funcțională pentru a se asigura că practicile noastre de afaceri sunt pe deplin aliniate cu normele și reglementările existente. În plus, maib este supusă inspecțiilor regulate și ad-hoc de către organisme de reglementare.

Pe lângă respectarea legislației și normelor, maib și Grupul au stabilite drept priorități în relațiile cu clienții transparența și responsabilitatea. Au fost implementate o serie de inițiative pentru a ne asigura că produsele noastre sunt echitabile și transparente. De exemplu, am simplificat acordurile cu clienții și am eliminat taxele ascunse pentru produsele noastre pentru a permite clientului să facă o alegere clară și bine gândită. Comportamentul maib și al Grupului a fost apreciat de către clienți, așa cum demonstrează creșterea continuă a cotei noastre de piață în ultimii ani pe toate segmentele. În plus, maib a primit o serie de premii internaționale de la cele mai importante publicații internaționale din domeniu, cum ar fi Euromoney, The Banker, Global Banking and Finance Review, EMEA Finance.

Responsabilitatea față de societate

Portofoliul de bază al proiectelor de responsabilitate socială se extinde asupra domeniilor: educație, cultură, sport, mediu, sănătate și caritate. e. În același timp, Grupul este deschis pentru a sprijini și alte domenii, criteriul fundamental în selecția acestora fiind importanța și impactul de durată al proiectelor RSC asupra dezvoltării comunității:

- promovarea inițiativelor care susțin educația și networkingul, sprijinind startup-uri și sectorul IT, proiecte ca FinTech Moldova, Acceleratorul AgTech, Conferința Rockit;
- sprijinirea sportului și a modului activ de viață, susținând Comitetul Național Olimpic și Sportiv, implicarea angajaților în diverse evenimente sportive;
- sponsorizarea evenimentelor culturale, cum ar fi "O seară în parc" etc.;
- semnarea de parteneriate educaționale, inclusiv cu Academia de Studii Economice din Moldova, care include desfășurarea de lecții publice la diferite subiecte, editări de cărți etc.;
- implementarea acțiunilor de protejare a mediului, inclusiv prin plantarea unei păduri maib;
- susținerea multiplelor acțiuni caritabile, cum ar fi cele desfășurate de Hospice Angelus Moldova, Hospices of Hope;
- susținerea inițiativelor sociale și contribuirea la renovarea bulevardului Grigore Vieru din Chișinău;
- oferirea de sprijin și donații refugiaților ucraineni din Moldova, inclusiv o donație de 10 milioane MDL în 2022.

Resursele umane

Maib respectă pe deplin Codul muncii din Republica Moldova. Departamentul său de Resurse Umane este responsabil de asigurarea respectării depline a legii practicilor de muncă ale **maib**. În plus, strategia managementului resurselor umane include următoarele priorități:

- Susținerea strategiei de business a Grupului prin asigurarea cu resurse

umane necesare pentru continuitatea și dezvoltarea afacerii;

- Promovarea continuă a imaginii de angajator care ar contribui la poziționarea Grupului în calitate sa de angajator preferențial;
- Dezvoltarea unei culturi corporative proactive în scopul anticipării necesităților Grupului prin alinierea valorilor personale ale fiecărui angajat la valorile Grupului;
- Perfecționarea continuă a angajaților Grupului și creșterea productivității muncii;
- Fidelizarea angajaților Grupului, menținerea, atragerea și dezvoltarea talentelor; și
- Dezvoltarea spiritului de echipă și de implicare a angajaților Grupului.

La 31 decembrie 2022 personalul total al Băncii era compus din 2.812 angajați (2.430 angajați efectivi), în cadrul maib leasing activau 17 angajați, iar personalul total al Moldmediacard constituia 14 angajați.

Combaterea corupției

Atât Banca, în calitate de societate-mamă, cât și companiile fiice aplică principii anticorupție stricte, care se referă la faptul că angajaților le este interzisă efectuarea și acceptarea de plăți, fie direct, fie prin intermediul unor terțe părți, pentru accelerarea sau influențarea anumitor decizii, care ar putea fi interpretate drept mită. Totodată, orice angajat poate comunica inclusiv anonim, prin canale dedicate, despre orice suspiciune privind activitatea necorespunzătoare a altor angajați. La maib, Departamentul Conformitate este responsabil de revizuirea și investigarea oricăror incidente suspectate sau de corupție și fraudă.

Respectarea drepturilor omului

Atât Banca, în calitate societate-mamă, cât și companiile fiice respectă în totalitate legislația Republicii Moldova, inclusiv

drepturile omului garantate de aceasta. Grupul se angajează să mențină și să-și îmbunătățească sistemele și procesele interne pentru a asigura respectarea drepturilor omului în operațiunile efectuate și în managementul resurselor umane. Procesele implementate asigură eliminarea oricăror forme de discriminare la angajarea și promovarea angajaților, iar pentru angajații săi se încurajează următoarele principii de comportament personal și profesional, precum:

- integritatea morală, libertatea gândirii și a exprimării. De asemenea, Grupul se abține de la finanțarea proiectelor care pot atenta la drepturile fundamentale ale omului (de exemplu: abținerea de la finanțarea producerii, procurării și/ sau comercializării armamentului și drogurilor etc.).
- aspectele ce țin de mediul de muncă

Ca entitate mamă, Grupul promovează standardele sociale și de mediu internaționale atât în calitate sa de consumator de resurse, cât și ca instituție financiară. Grupul monitorizează și acționează constant pentru reducerea consumului de resurse cu impact asupra mediului. De asemenea, susține inițiativele care urmăresc educarea populației în domeniul protecției mediului înconjurător. Toate proiectele finanțate de Grup fac obiectul unei evaluări din punct de vedere social și de mediu, pentru a facilita decizia dacă o activitate trebuie să fie finanțată și în caz afirmativ, modul în care trebuie să fie tratate aspectele sociale și de mediu în procesul de planificare, finanțare și implementare a proiectelor. În 2022, Banca a continuat să lucreze cu East Europe Foundation (EFSE), Green For Growth Fund (GGF) și Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD), pentru crearea unui impact pozitiv asupra societății, sprijinirea proiectelor durabile și finanțarea economiei verzi.

Situațiile financiare auditate și raportul de gestiune, conform cerințelor legislației moldovenești, pot fi accesate pe următorul link:

https://www.maib.md/storage/publication/568/Situatiile_finaciare_consolidate_si_individuale_si_raportul_auditorului_independent_31-12-2022-RO-02.pdf