

**profesioniști**



**mereu  
orientați  
către  
clienți**

**inovatori**



**transparentți**

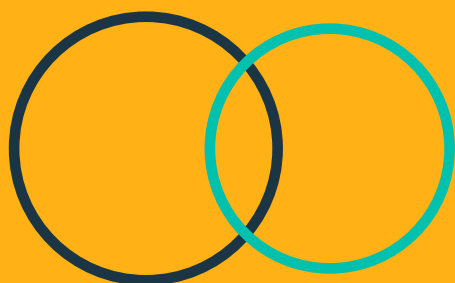


**agili**



 **maib**  
**raport anual**  
**2021**

**demni de încredere**



**cu spirit de echipă**



# raportul consolidat al conducerii

## cuprins

---

<b>2</b>	<b>maib – scurtă prezentare</b>	<b>66</b>	<b>perspectiva pe termen scurt</b>
<b>6</b>	<b>indicatorii pentru anul 2021</b>	<b>67</b>	<b>perspective pentru 2022</b>
<b>9</b>	<b>scurt istoric</b>	<b>67</b>	<b>planuri strategice pentru 2022</b>
<b>12</b>	<b>performanța financiară pentru anul 2021</b>	<b>70</b>	<b>governanța corporativă</b>
<b>14</b>	<b>poziția financiară la sfârșitul anului 2021</b>	<b>71</b>	<b>prezentare generală a guvernanței corporative</b>
<b>16</b>	<b>indicatori cheie de performanță</b>	<b>72</b>	<b>Consiliul Băncii</b>
<b>18</b>	<b>evenimente cheie în 2021</b>	<b>75</b>	<b>Comitetul de Conducere</b>
<b>21</b>	<b>responsabilitatea socială și de mediu în 2021</b>	<b>77</b>	<b>raportul Comitetului de Audit</b>
<b>22</b>	<b>rezumatul gestionării riscurilor în 2021</b>	<b>78</b>	<b>raportul Comitetului de Risc</b>
<b>24</b>	<b>mesajul Președintelui Consiliului Băncii</b>	<b>80</b>	<b>managementul riscurilor</b>
<b>25</b>	<b>mesajul Președintelui Băncii</b>	<b>83</b>	<b>principalele riscuri și incertitudini</b>
<b>28</b>	<b>contextul macroeconomic</b>	<b>88</b>	<b>responsabilitatea socială și față de mediu</b>
<b>29</b>	<b>evoluția sectorului bancar</b>	<b>90</b>	<b>angajamentul acționarilor</b>
<b>30</b>	<b>strategia generală de afaceri a maib</b>	<b>91</b>	<b>declarația privind responsabilitățile membrilor Consiliului Băncii</b>
<b>32</b>	<b>obiective strategice pe termen mediu</b>	<b>92</b>	<b>raportul membrilor Consiliului Băncii</b>
<b>34</b>	<b>realizarea obiectivelor strategice</b>	<b>94</b>	<b>declarația nefinanciară consolidată</b>
<b>35</b>	<b>unitatea retail</b>	<b>96</b>	<b>declarațiile privind continuitatea și viabilitatea afacerii</b>
<b>46</b>	<b>unitatea business banking</b>		
<b>51</b>	<b>unitatea corporate</b>		
<b>54</b>	<b>ecosisteme și IT</b>		
<b>56</b>	<b>resurse umane</b>		
<b>59</b>	<b>transformarea agile</b>		
<b>63</b>	<b>investiții și servicii de brokeraj</b>		

---

**maib**  
**scurtă prezentare**



Grupul **maib** este format 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 moldovenesc. În 2021 **maib** a sărbătorit 30 de ani de la înființare. 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. Singurul său obiectiv geografic este Moldova.



## lider

Maib deține o poziție detașată de lider pe aproape toate segmentele pieței bancare din Moldova:

### cotele de piață

total active	31%	#1
total credite	35%	#1
total depozite	32%	#1
credite persoane fizice	30%	#1
credite întreprinderi	38%	#1
depozite persoane fizice	34%	#1
depozite întreprinderi	28%	#1

Sectorul bancar moldovenesc

## baza de clienți

Maib are o bază vastă de clienți de peste 900 mii, inclusiv persoane fizice, întreprinderi și alte organizații.

### RETAIL

**873** mii clienți

- Lider de piață pe segment după depozite
- Banca lider în rândul clienților premium
- Poziții solide în rândul clienților de retail
- Extinderea consistentă a volumelor de afaceri

### IMM

**28** mii clienți

- Lider emergent pe segmentul IMM-urilor
- Concentrare semnificativă pe câștigarea cotei de piață în segment
- Segmentul cu cea mai mare creștere în portofoliul băncii

### CORPORATE

**416** clienți

- Relații de afaceri stabilite cu mulți dintre clienții corporativi cheie din Moldova
- Ofertă diversificată de produse
- Cota de piață estimată – aprox. 50% din clienții corporativi din Moldova



## angajați

La maib lucrează 2718 de persoane, dintre care 2339 sunt angajați efectivi. Este unul dintre cei mai mari angajatori privați din țară.



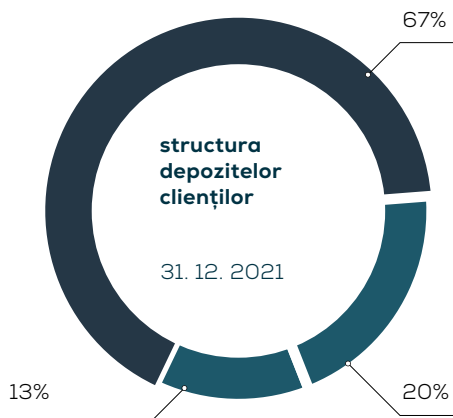
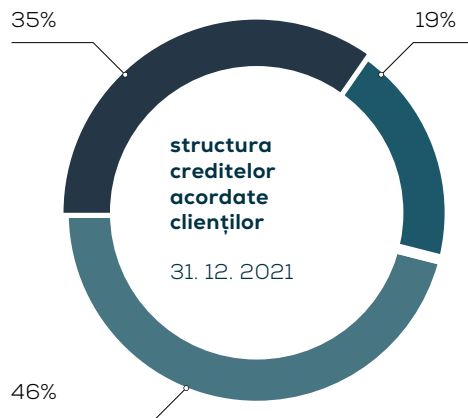
## rețea de distribuție

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

Are peste 140 de sucursale și agenții, aproape 300 de bancomate și aproape 10 000 de POS terminale instalate în toată Moldova.

maib	292	9.8k	144
competitor 1	256	7.1k	164
competitor 2	189	7k	85
competitor 3	149	1.6k	75

## principalele segmente de business



Maib se finanțează în principal prin depozitele pe care le contractează de la clienți și prin fonduri proprii. În 2021 a contractat un împrumut subordonat, primul împrumut de acest gen din sistemul bancar moldovenesc.

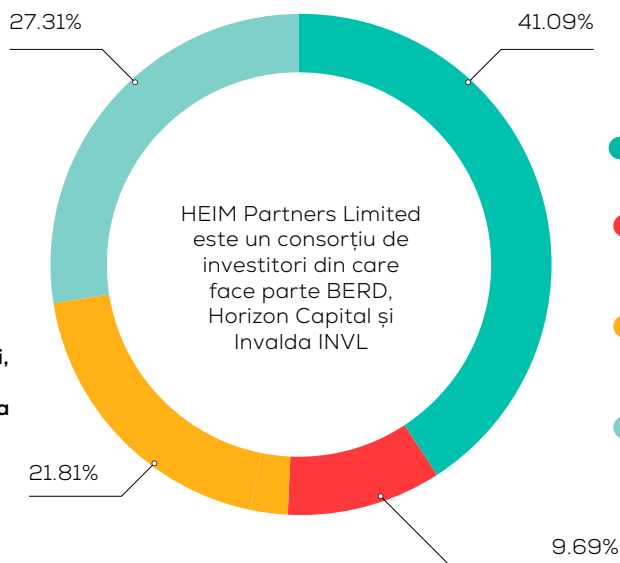
● Retail

● IMM

● Corporate

## structura acționariatului

Maib are o bază extinsă de peste 3 500 de acționari, formată din investitori profesioniști, întreprinderi și persoane fizice. Aceasta plătește dividende regulat (atunci când Banca Națională a Moldovei permite acest lucru).



● HEIM Partners Limited

● societatea civilă a acționarilor băncii și afiliații săi

● persoane fizice ce dețin ≥ 1%, direct sau indirect

● alții

# **indicatorii pentru anul 2021**

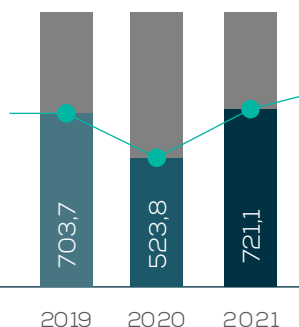
# indicatori financiari\*

## PROFIT NET

(mil MDL)

# 721.1

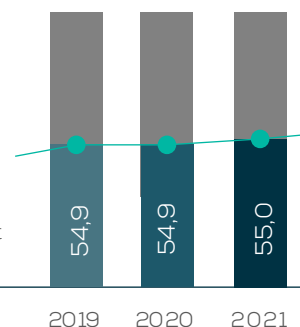
+37.7% creștere în raport cu anul trecut



## COSTUL VENITULUI

# 55.0

+0.1 p.p. creștere în raport cu anul trecut

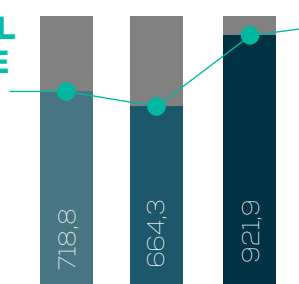


## PROFIT OPERAȚIONAL PÂNĂ LA DEPRECIERE ȘI IMPOZITARE

(mil MDL)

# 921.9

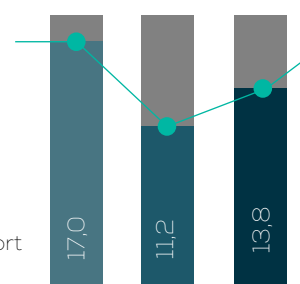
+38.8% creștere în raport cu anul trecut



## ROE

# 13.8%

+2.6 p.p. creștere în raport cu anul trecut

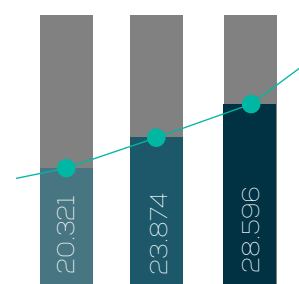


## DEPOZITE

(mil MDL)

# 28,596

+19.8% creștere în raport cu anul trecut

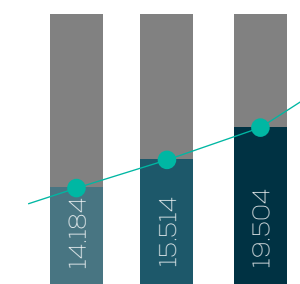


## CREDITE

(mil MDL)

# 19,504

+25.7% creștere în raport cu anul trecut

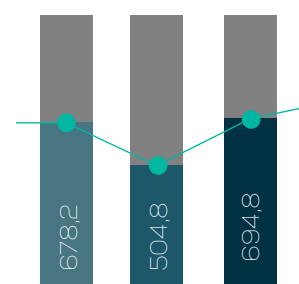


## CÂȘTIG PER ACȚIUNE

(MDL)

# 694.8

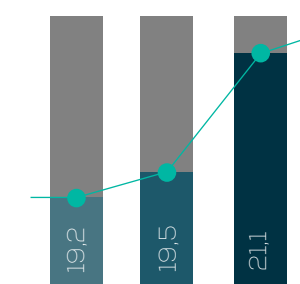
+37.6% creștere în raport cu anul trecut



## RATA FONDURILOR PROPRII TOTALE

# 21.1

+1.6 p.p. creștere în raport cu anul trecut



\* Maib reprezintă cca 99% din profitul net al grupului, pentru indicatori pe subdiviziuni a se vedea raportul financiar auditat.

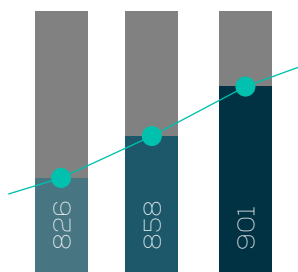


# indicatori operaționali

## CLIEŢI

**901k**

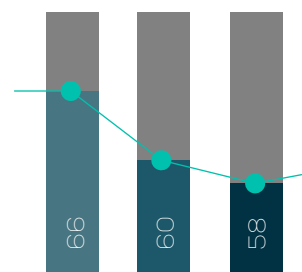
+5% creştere în raport cu anul trecut



## SUCURSALE

**58**

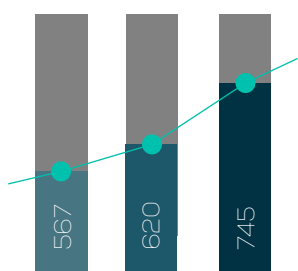
2 creştere în raport cu anul trecut



## CARDURI

**745k**

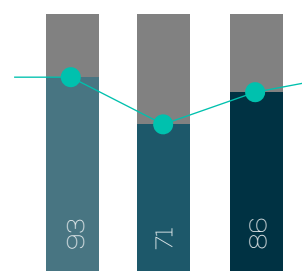
+20% creştere în raport cu anul trecut



## AGENŢII

**86**

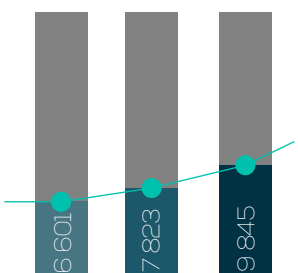
+15 creştere în raport cu anul trecut



## POS TERMINALE

**9 845**

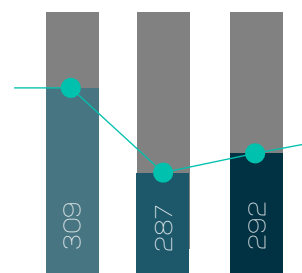
+2022 creştere în raport cu anul trecut



## BANCOMATE

**292**

+5 creştere în raport cu anul trecut



## UTILIZATORI MAIBANK

**297k**

+75% creştere în raport cu anul trecut

## NUMĂR OPERAŢIUNI MAIBANK

**5 638k**

X2.1 creştere în raport cu anul trecut

# scurt istoric

2019  
2020

- A fost lansat numărul scurt 1313 pentru Contact Center;
- Au fost lansate cardurile gama în parteneriat cu Mastercard;
- LiberCard – primul card de cumpărături cu plăți în rate și 0 dobândă a fost lansat;
- Au fost lansate cardurile Instant;
- A fost instalată prima zonă de auto deservire cu POS-terminale în supermarketuri;
- A fost depășit pragul de 1 000 000 de carduri VISA emise de maib;
- Banca a fost recertificată cu Standardul de Management al Securității Informaționale ISO 27001:2017.

2021

- A fost ales un nou președinte – Giorgi Shagidze;
- A fost adoptată o nouă strategie de dezvoltare pentru 2021-2024 cu o nouă misiune, viziune și valori;
- A fost lansat, în parteneriat cu Mastercard, un proiect pilot privind plata cashless în transportul public din Chișinău;
- Centrul ipotecar maib a fost inaugurat;
- A fost oferită o donație în valoare de 1 milion MDL Institutului de Medicină Urgentă.

2017  
2018

- HEIM Partners Limited au devenit proprietari ai unui pachet de 41,09% din acțiunile maib;
- Maib își completează portofoliul de produse cu tichetele de masă Lunch Card;
- Pentru utilizatorii maib Internet Banking au fost implementate avantajele EASI Banking;
- Opțiunea P2P a fost introdusă pentru persoanele fizice;
- Achitățile în lot au devenit disponibile pentru clienții băncii;
- Au fost implementate soluțiile efective AML/CFT;
- A fost automatizat Back Office-ul;
- Operațiunile devin mai centralizate și sunt excluse din sucursale;
- A fost optimizată activitatea de deservire a clienților.

2012  
2016

● A fost lansat un amplu proces de transformare a mai multor linii de business în vederea sporirii eficacității și calității serviciilor;

● Banca își schimbă logo și trece printr-un proces de rebranding;

● Banca obține dreptul de a deservi trezoreriile teritoriale și instituțiile vamale;

● Beneficiarii plăților de asigurări sociale încep să beneficieze de serviciile băncii;

● Rețeaua fizică este extinsă până la 104 sucursale și agenții, 214 Bancomate, 3025 POS-terminale, 5 centre de autodeservire non-stop și 37 zone de autoservire;

● Banca își întărește pozițiile, deținând cota de 26,3% din active, 28,7% - credite, 27,8% - depozite;

● A fost semnat acordul de parteneriat cu American Express, **maib** obține dreptul de a accepta și emite cardurile bancare American Express;

● Produsul Bancassurance a fost lansat;

● **Maib** devine unul dintre cei mai mari angajatori din țară cu peste 1500 de angajați;

● **Maib** devine membru al Asociației Europene de Business.

2000  
2006

● BERD și Western NIS ies din structura de acționariat vânzând acțiunile sale;

● Banca își focusează eforturile pentru dezvoltarea rețelelor electronice de vânzare a produselor bancare;

● **Maib** și-a extins rețeaua până la 92 POS-uri pentru produse bancare și 383 POS-uri electronice;

● Numărul total al clienților, persoane fizice și juridice, depășește 200 de mii;

2007  
2011

● **Maib** devine prima bancă din țară care deține certificatul internațional de înregistrare a mărcii sale;

● **Maib** devine prima bancă din țară care a fost certificată cu Standardul de Management al Securității Internaționale ISO 27001:2005;

● Au fost lansate cardurile de tip cip VISA și Mastercard;

● În premieră pe piața bancară este aplicată soluția serviciului Cash-In;

● A fost dezvoltat serviciul telefonic pentru clienți, totodată fiind create serviciile InfoCentru și InfoTel;

● Au fost încheiate mai multe acorduri de finanțare cu organizațiile internaționale;

● **Maib** a obținut dreptul de a gestiona conturile Fondului „Provocările Mileniului” în cadrul programului Compact;

● A fost lansat serviciul Internet-Banking, proiectul pilot, pentru persoane fizice.



Volumul depozitelor crește cu 47% pentru persoanele fizice și 60% pentru persoanele juridice;

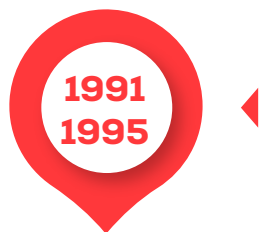
**Maib** a lansat prima companie de leasing în Moldova;

A fost creat Business Centrul **maib**;

Banca a devenit membru al sistemului VISA International și își extinde gama de produse datorită cardurilor bancare;

A fost fondată compania fiică Moldmediacard

BERD și Western NIS Enterprise investesc în capitalul social **maib**;



Se implementează bilanțul zilnic, contul corespondent unic și poșta electronică;

Banca a fost conectată la sistemele informaționale internaționale REUTER și SWIFT;

A fost semnat primul acord cu BERD;

A fost realizată prima evaluare a portofoliului de credite în conformitate cu standardele bancare internaționale;

**Maib** a devenit fondator al Bursei de Valori din Moldova;

Banca își extinde gama de servicii;

**Maib** devine membru fondator al fondurilor de privatizare „Agrofond”, „Dividend” și al corporației „Vininvest”;

Banca obține licență pentru a efectua operațiuni bancare;

A fost înființată Banca Comercială „Moldova Agroindbank” S.A.



● A fost înregistrat domeniul paginii web [www.maib.md](http://www.maib.md);

● Portofoliul de clienți și credite este în continuă creștere;

● Banca înregistrează o creștere a ratelor financiare;

● Au fost puse bazele pentru structurarea segmentului de clienți Corporate;

● **Maib** începe colaborarea cu concernul Sudzucker (Germania);

● **Maib** devine un participant activ pe piața investițiilor corporative;

● Primul logo a fost înregistrat la Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală;

● **Maib** este declarat lider al sectorului bancar din Republica Moldova în conformitate cu mai mulți indicatori;

● În cadrul băncii se înființează „Comitetul de management al activelor și pasivelor”.

# performanța financiară pentru anul 2021

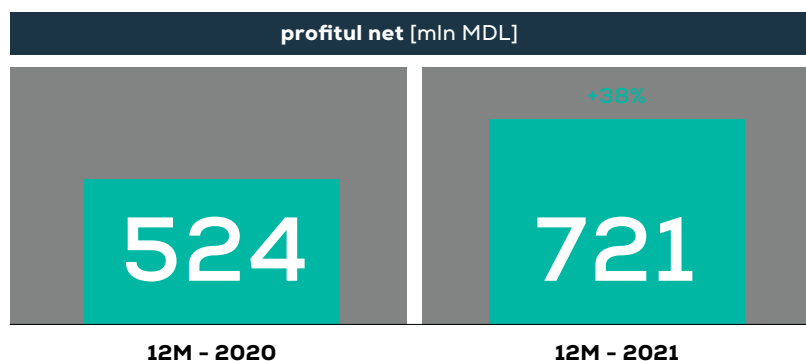
Profitul net al Grupului a crescut cu 35.2% în comparație cu anul 2020, pe baza unei dezvoltări puternice a activității pe mai multe segmente cheie, susținute de un mediu economic favorabil.

Ne-am concentrat pe dezvoltarea durabilă, implementarea unor inițiative strategice care să creeze valoare pe termen lung acționarilor, să oferim produse de calitate care să răspundă nevoilor în continuă schimbare ale clienților.

## Situația consolidată și individuală a profitului sau pierderii și a altor elemente ale rezultatului global

	grupul maib			maib		
	2021	2020	în raport cu anul trecut	2021	2020	în raport cu anul trecut
Venituri nete din dobânzi	1,327,615	1,014,851	30.82%	1,312,718	1,004,291	30.71%
Venituri nete din taxe și comisioane	373,794	325,704	14.76%	347,568	299,378	16.10%
Venituri nete din conversia valutară	324,684	342,831	-5.29%	328,990	340,787	-3.46%
alte venituri	84,990	106,678	-20.33%	74,794	100,716	-25.74%
Venituri operaționale	2,111,083	1,790,064	17.93%	2,064,070	1,745,172	18.27%
Cheltuieli operaționale	(1,172,291)	(1,105,308)	6.06%	(1,142,146)	(1,080,910)	5.67%
Rezultat financiar brut	938,792	684,756	37.10%	921,924	664,262	38.79%
Costul riscului	(106,641)	(82,774)	28.83%	(100,601)	(80,247)	25.36%
Rezultat financiar până la impozitare	832,151	601,982	38.24%	821,323	584,015	40.63%
Cheltuieli privind impozitul pe profit	(102,945)	(62,763)	64.02%	(100,245)	(60,204)	66.51%
Profit net al exercițiului financiar	729,206	539,219	35.23%	721,078	523,811	37.66%

**Profit net.** În 2021, maib a încheiat anul cu un profit net în sumă de 721 milioane lei, ceea ce reprezintă o creștere de 37,7% față de anul 2020. Evoluția solidă a rezultatelor băncii se datorează creșterii organice și echilibrate pe toate segmentele și produsele din portofoliul băncii.



**Venitul net din dobânzi.** Venitul net din dobânzi s-a mărit cu 30,7% datorită creșterii de 26% a portofoliului de credite împreună cu o marjă a dobânzii netă considerabilă de 4,2%.

**+31%**  
față de 2020

**1 313** mln MDL

venitul net din dobânzi

**+61%**  
față de 2020

**212.7** mln MDL  
venitul din operațiuni de trezorerie

**Venitul din operațiuni de trezorerie.** Cota principală revine valorilor mobiliare de stat și certificatelor BNM deținute de maib (85% din total). În medie, portofoliul acestor investiții a crescut cu 61% în raport cu anul precedent. Venitul aferent obținut a crescut cu 61%, atingând 212.7 mil MDL.

**Venituri din operațiuni cu valută străină.** Stabilitatea monedei naționale din anul 2021 a temperat veniturile obținute din operațiuni cu valută străină. În pofida unor volume de operațiuni în creștere prin virament cu 39% și prin Birouri de schimb valutar cu 29%, ca rezultat al unei marje în diminuare veniturile forex s-au diminuat cu 3,5% comparativ cu anul 2020 și au constituit cca 329 mil MDL.

**-3.5%**  
față de 2020

**329** mln  
MDL  
venituri din operațiuni  
cu valută străină

**-0.36** p.p. **1.32%**  
față de 2020 costul finanțării

**Costul finanțării.** Costul finanțării a constituit 1,32%, în diminuare cu 0,36 p.p. comparativ cu anul 2020, în principal determinat de diminuarea cu 0,74 p.p. a ratei medii la depozitele persoanelor juridice și cu 0,55 p.p. a ratei medii la depozitele persoanelor fizice.

**Venitul net din tarife și comisioane.** Presiunea asupra veniturilor din comisioane a devenit una semnificativă într-un mediu cu o concurență sporită. Veniturile nete din comisioane au crescut cu 16,1%. Venitul din tarife și comisioane a crescut cu 32,1% în condițiile unor volume mai mari de tranzacții cu cardurile cu 54% (operațiuni la comercianți și sistemul Bank flex). Cheltuielile din tarife și comisioane au crescut cu 53,2% în condițiile majorării tarifelor aplicate de către sistemele de plăți și creșterii rețelei de acceptare, care generează cheltuieli mai mari de interschimb.

**+16.1%**  
față de 2020

**348** mln  
MDL  
venitul net din tarife  
și comisioane.

**+5.7%**  
față de 2020

**1 142** mln  
MDL  
cheltuieli  
operaționale

**Cheltuieli operaționale.** Creșterea veniturilor operaționale (+18,3%) a depășit creșterea cheltuielilor operaționale (+5,7%). Cheltuielile privind remunerarea muncii s-au majorat cu 21,1%. Unul dintre factorii determinanți este efectul de numitor, în anul 2020 înregistrând o bază de comparație mai mică ca urmare a șomajului tehnic pentru unele puncte de vânzări la începutul pandemiei de COVID-19. Totodată, în anul de raportare a fost implementat sistemul de bonusare în bază de KPI pentru front office care, de asemenea, a impactat în sensul creșterii cheltuielilor de remunerare. Alte cheltuieli operaționale au prezentat un ritm de creștere mai accentuat (+38,9%) în mare parte influențate de creșterea costurilor pentru consultanță, marketing, reparații, mentenanță, procurări de POS terminale. Cheltuielile privind deprecierea imobilizărilor corporale și necorporale s-au diminuat ca urmare a implementării noilor rate de depreciere în noua politică de contabilitate.

**Costul riscului.** Costul riscului s-a redus cu 0,19 p.p. pe fonul revigorării factorilor macroeconomici caracteristici ciclului economic de expansiune. Calitatea portofoliului de credite reflectă acest mediu îmbunătățit, rata creditelor neperformante fiind în scădere.

**-0.19** p.p. **101** mln  
față de 2020 MDL  
costul riscului

# poziția financiară la sfârșitul anului 2021

Situația consolidată și individuală a poziției financiare

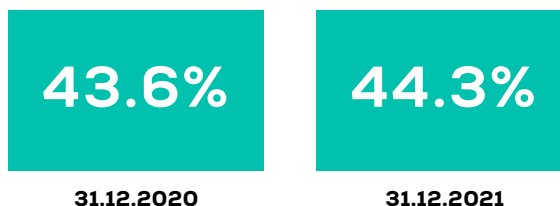
	grupul maib			maib		
	2021	2020	în raport cu anul trecut	2021	2020	în raport cu anul trecut
Active lichide	16,561,137	13,915,146	19.02%	16,542,304	13,896,249	19.04%
Cash	1,170,658	971,828	20.46%	1,170,643	971,777	20.46%
Conturi la BNM	11,315,660	8,744,109	29.41%	11,315,420	8,743,891	29.41%
Investiții în valori mobiliare	4,074,819	4,199,209	-2.96%	4,056,241	4,180,581	-2.97%
Credite acordate clienților	18,843,957	14,810,544	27.23%	18,664,513	14,669,321	27.24%
Imobilizări corporale și active aferente dreptului de utilizare, active nemateriale	1,677,496	1,411,506	18.84%	1,659,389	1,395,645	18.90%
Alte active	241,382	301,587	-19.96%	330,466	330,974	-0.15%
<b>Total active</b>	<b>37,323,972</b>	<b>30,438,783</b>	<b>22.62%</b>	<b>37,196,672</b>	<b>30,292,190</b>	<b>22.79%</b>
Depozitele clienților	28,570,646	23,851,101	19.79%	28,596,152	23,874,382	19.78%
Datorii către clienți	2,268,073	1,088,328	108.40%	2,178,860	980,877	122.13%
Împrumuturi	2,249,615	1,072,086	109.84%	2,160,402	964,635	123.96%
Datorii către bănci	18,458	16,242	13.64%	18,458	16,242	13.65%
Alte datorii	985,389	486,909	102.38%	975,128	469,334	107.77%
<b>Total datorii</b>	<b>31,824,108</b>	<b>25,426,338</b>	<b>25.16%</b>	<b>31,750,140</b>	<b>25,324,593</b>	<b>25.37%</b>
Capital propriu	5,499,864	5,012,445	9.72%	5,446,532	4,967,597	9.64%
<b>Total capital și datorii</b>	<b>37,323,972</b>	<b>30,438,783</b>	<b>22.62%</b>	<b>37,196,672</b>	<b>30,292,190</b>	<b>22.79%</b>

Bilanțul **Maib** a continuat să crească robust pe parcursul anului, finanțat în principal prin depozitele de la clienți, profitabilitate proprie și un împrumut subordonat.

**Activele.** Cota de piață la active a crescut cu 2,2 p.p. până la 31,4%, menținându-ne poziția de lider în sistemul bancar, în pofida unui mediu de piață dificil, marcat de pandemie și o concurență înaltă. Valoarea activelor băncii s-a ridicat la peste 37,2 mlrd MDL, în creștere cu 23% față de anul 2020, majoritatea fiind din credite (53%), în creștere cu 1 p.p. comparativ cu anul precedent.

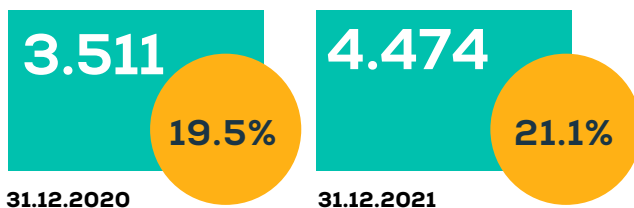
## Lichiditate curentă [%]

**Lichiditatea.** Pe parcursul anului 2021 am menținut un nivel robust de lichiditate. Rata de acoperire a lichidității (are ca obiectiv asigurarea unui stoc de active lichide suficiente pentru a acoperi nevoile de lichidități în decursul unei perioade de criză de 30 de zile) a constituit 281,2%, semnificativ mai mare decât nivelul reglementat.



## Capitalul normativ [mln MDL]

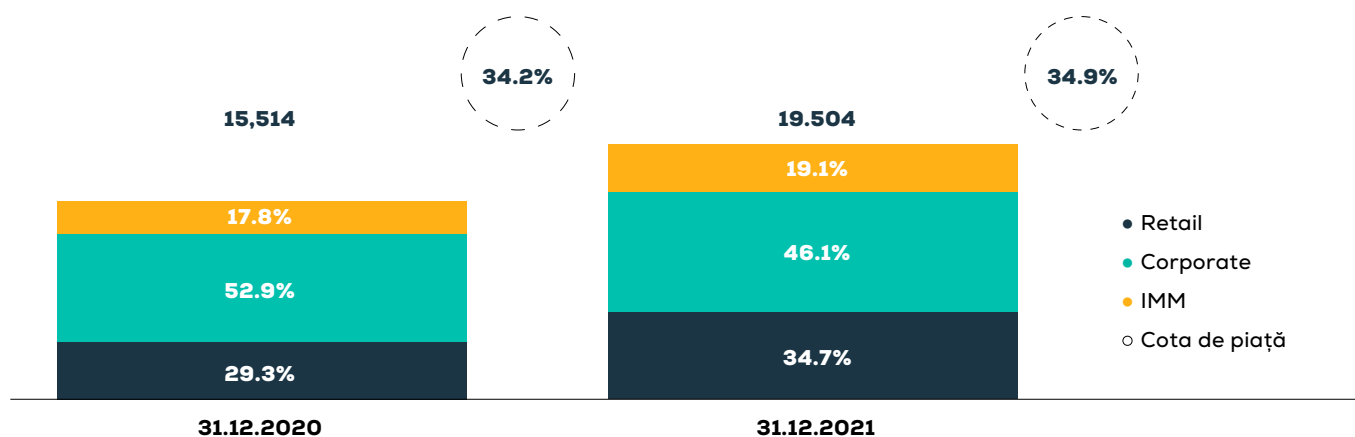
**Capitalul.** Pentru anul 2021 raportăm o rată a capitalului de bază de 19,7% și o rată a fondurilor proprii de 21,1%, superioară cerinței reglementate de 18,5%, și nivelului înregistrat în 2020 de 19,5%. Această creștere a fost susținută de profitabilitatea în creștere a businessului, vânzarea cotei sale de participație în Visa (119 milioane MDL) și de împrumutul subordonat atras în decembrie 2021 (299.8 milioane MDL). Activele ponderate la risc au crescut la rândul lor, determinate de creșterea expunerii pentru riscul de credit cu 19%.



**Portofoliul de credite.** Prin abordarea orientată către client, **maib** și-a adaptat produsele creditare la cerințele pieței și la nevoile clienților. Ne-am concentrat pe creșterea numărului și volumelor creditelor, precum și îmbunătățirea timpului de răspuns și aprobare a solicitărilor clienților. Creditele de consum au avut o evoluție remarcabilă în 2021. Portofoliul de credite de consum a crescut cu 57% sau 2.2 mlrd MDL. Deși sucursalele rămân principalul canal de vânzări, am dezvoltat aplicația **maibank** pentru a oferi posibilitatea contractării unui credit de consum 100% online, în doar câteva minute. Către finele anului 2021 deja cca 35% din creditele noi de consum se acordau prin aplicație. Un alt aspect care a contribuit la creșterea portofoliului retail este

lansarea creditelor pre-aprobate pentru clienții existenți, în baza veniturilor lor. Ne-am intensificat eforturile de a crește portofoliul de credite ipotecare, întărind relațiile de colaborare cu agenții imobiliari prin încheierea parteneriatelor. Oferta competitivă, cu o rată a dobânzii de cca 8% a determinat majorarea portofoliului de credite imobiliare cu 42%. Soluțiile de finanțare pentru clienții Corporate și IMM au sprijinit dezvoltarea businessului și a economiei naționale printr-o creștere a portofoliului cu cca 1.8 mlrd MDL. Portofoliul de credite pentru IMM-uri, în special, a crescut cu 35%, obținând câștiguri robuste ale cotei de piață. Per total, portofoliul de credite al băncii a crescut cu 26% sau 4 mlrd MDL.

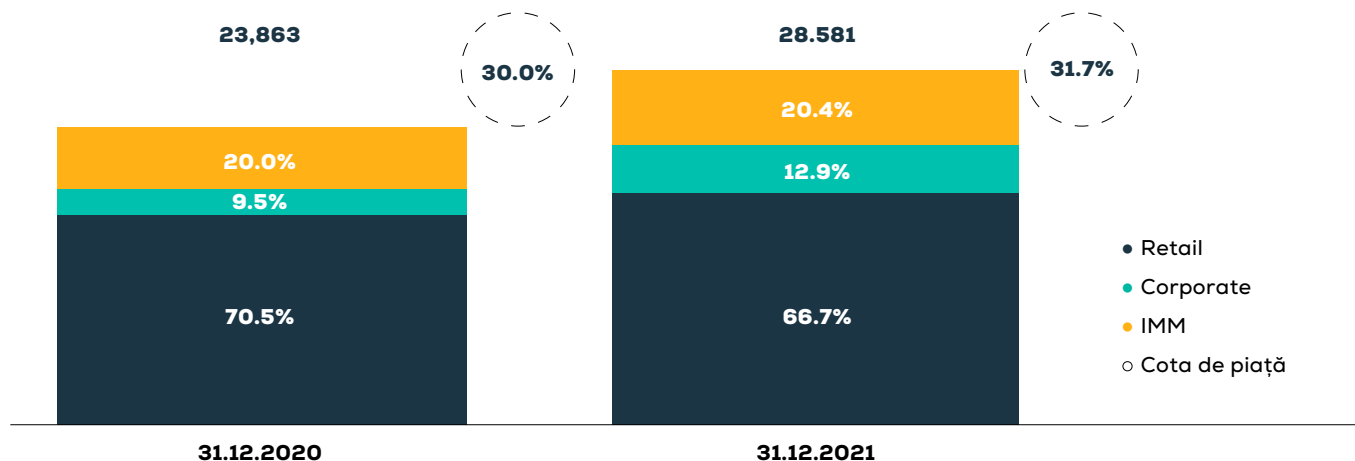
Portofoliul de credite [mln lei]



**Depozitele.** Depozitele clienților au prezentat un ritm susținut de creștere de 20% sau 4.7 mlrd MDL, în principal datorită majorării depozitelor la vedere cu 34%, acestea reprezentând 54% din total portofoliu. Raportul credite /depozite al **maib** a crescut cu 4 p.p., atingând 69%, ca urmare a creditării care depășește depozitele.

Acest indicator este la un nivel confortabil și unul dintre cele mai scăzute la nivelul competitorilor internaționali. Există rezerve pentru creșterea creditării din depozite în continuare, menținând în același timp un nivel adecvat de lichiditate.

Reducerea portofoliului de depozite [mln MDL]





# indicatori cheie de performanță\*

---

## profitabilitate

**profitul net 721 mil. MDL**  
(2020: 524 mil. MDL)

**ROE 13.8%**  
(2020: 11.2%)

**marja netă a dobânzii 4,2%**  
(4.0%)

**costul la venituri 55%**  
(2020: 54.9%)

---

Creșterea puternică a profitului net și majorarea rentabilității capitalului propriu au fost determinate de o creștere explozivă a creditelor de consum în a doua jumătate a anului 2021. Această creștere a provenit din consumul amânat în timpul anului 2020, afectat de COVID, precum și de o redresare economică viguroasă în 2021.

În aprilie și mai, BNM a redus rata dobânzii și rezervele obligatorii în MDL, ceea ce a dus la o eliberare de fonduri sub formă de credite, majoritatea în segmentele de retail și IMM.

Raportul costuri-venituri a rămas neschimbat din cauza costului unei serii de noi inițiative, precum și a presiunilor inflaționiste.

---

## portofoliul de credite/bilanț

**creșterea portofoliului de credite 26%**  
(2020: 9%)

**NPL 3.9%**  
(2020: 4.7%)

**acoperirea NPL 1.6**  
(2020: 1.4)

**cota de piață a portofoliului de credite 34.9%**  
(2020: 34.2%)

**raportul credite/depozite 68.2%**  
(2020: 65.0%)

---

În ciuda creșterii puternice a creditării, **maib** a reușit să facă acest lucru într-un mod cumpătat și conservator. Datorită modificării mixului de împrumuturi pe segmente în favoarea împrumuturilor mai puțin riscante pentru retail și IMM-uri, s-a înregistrat o scădere a ratei NPL. Acoperirea creditelor neperformante s-a îmbunătățit, reflectând abordarea noastră prudentă.

Am câștigat cotă de piață datorită unor câștiguri deosebit de puternice pe segmentul IMM-urilor și, de asemenea, pe segmentul de retail. Raportul dintre credite și depozite a crescut, dar este încă mult sub media țărilor din grupul de țări similare. Acest lucru ne lasă un spațiu amplu de creștere în ceea ce privește creditarea.

---

\* Indicatori cheie de performanță care reflectă activitatea **maib**.

---

## KPI-uri nefinanciare

**NPS 52**

(6/2021: 51)

**implicarea angajaților 86%**

(2020: 88%)

**utilizatorii aplicației digitale 297,000**

(2020: 178,000)

**utilizatori zilnici/ lunari 34.0%**

(2020: 31.4%)

Scorul nostru Net Promoter (NPS) s-a îmbunătățit ușor inclusiv în contextul rebrandingului de la sfârșitul anului 2021.

Aplicația mobilă **maibank** a înregistrat o creștere puternică în cursul anului, reflectând nu doar un nivel în creștere al adopției digitale, dar și funcționalități îmbunătățite. De asemenea, am înregistrat o activizare a utilizatorilor în aplicația mobilă, făcând mai multe transferuri de bani, tranzacționând mai mult, contractând mai multe credite și deschizând depozite.

Nivelul de implicare a angajaților a scăzut ușor, dar rămâne foarte înalt în raport cu standardul din domeniu și printre alte industrii.

---

## adecvarea capitalului și lichiditatea

**CET 1 19.7%**

(2020: 19.5%)

**capital total 21.1%**

(2020: 19.5%)

**lichiditate 44.3%**

(43.7%)

**Maib** este principala bancă de importanță sistemică din Moldova. Astfel, este necesar să menținem cea mai mare rezervă ciclică în capitalul total. Îmbunătățirea ratei capitalului total reflectă atragerea unui împrumut subordonat în decembrie 2021, care s-a calificat drept capital de nivelul 2.

# evenimente cheie în 2021

## rebranding

În octombrie, **maib** a anunțat o identitate de brand reîmprospătată, remodelând toate punctele de contact cu clienții săi - rețeaua de sucursale, aplicația digitală, pagina web, comunicarea externă și identitatea vizuală. În cadrul unei serii de evenimente, noul brand a fost prezentat publicului pe parcursul a mai multor săptămâni. O sucursală model renovată, cu un nou design centrat pe client, și-a deschis ușile în Chișinău. Rebrandingul are ca scop comunicarea noii strategii a **maib**, care se concentrează pe crearea unui nou standard de experiență pentru clienți, oferind produse și servicii relevante pentru clienți, care să se alinieze pe deplin cu nevoile și stilul lor de viață. Noua identitate vizuală reflectă poziția de lider a băncii atât în rețeaua de distribuție tradițională, cât și în canalele de comunicare digitală.



## ziua pieței de capital din Moldova la Bursa de Valori din Londra

La 15 noiembrie, **maib** a participat la inaugurarea Zilei Pieței de Capital din Moldova, organizată de **maib** în parteneriat cu Bursa de Valori din Londra și Renaissance Capital. Ziua Pieței de Capital din Moldova a reprezentat o oportunitate de a deschide Moldova către comunitatea internațională de investitori și de a evidenția progresul țării și viziunea sa, precum și de a prezenta unele dintre cele mai de succes companii din Moldova. La eveniment a participat prim-ministrul Republicii Moldova, Natalia Gavrilița, care a luat parte la ceremonia de deschidere a evenimentului și a ținut discursul de deschidere a forumului. Alături de ea s-au aflat Julia Hoggett, directorul general al Bursei de Valori din Londra, Odile Renaud-Basso, președintele Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare, și Octavian Armașu, guvernatorul Băncii Naționale a Moldovei. Evenimentul a atras un interes substanțial din partea comunității investiționale internaționale.



## Împrumut subordonat

Tot în noiembrie, **maib** a semnat un acord de împrumut subordonat cu Fondul European pentru Europa de Sud-Est (EFSE) în valoare de 15 milioane EUR. Scopul împrumutului este de a finanța microîntreprinderile, întreprinderile mici și mijlocii (IMM) și de a le ajuta să își sporească competitivitatea și reziliența, protejându-le în același timp de eventualele fluctuații ale cursului de schimb. Împrumutul corespunde definiției capitalului de nivel 2, ceea ce permite ca **maib** să optimizeze structura capitalului și să mențină o rezervă de capital solidă. Această tranzacție este prima de acest fel pentru o bancă din Moldova.



EUROPEAN FUND FOR SOUTHEAST EUROPE

## Primul ecosistem auto365/DriveHub

În decembrie, **maib** a lansat primul din cele patru ecosisteme planificate. Auto365/DriveHub se concentrează pe cumpărătorii și vânzătorii de mașini. Toți marii dealeri și revânzătorii de automobile s-au înscris pe platformă. Oferta constituie din peste 3.500 de mașini. Planurile ulterioare includ crearea unei versiuni mobile a platformei.



## transformarea agile

În decembrie, **maib** a anunțat că intenționează să treacă printr-o transformare Agile, un proiect care se preconizează că va duce la o schimbare organizațională și culturală pe termen lung și va aduce îmbunătățiri operaționale tangibile. Un model agile de operațiuni se bazează pe o structură organizațională mai plană, spre deosebire de cea ierarhică tradițională. Transformarea organizațională va crea o nouă structură și procese, în jurul cărora echipe mai mici și mai agile vor putea să-și atingă obiectivele, susținute de strategia "big picture" a băncii. Schimbarea culturală va plasa autoritatea decizională și responsabilitatea pentru rezultatul final în mod ferm în mâinile oamenilor mai apropiați de clienți.

### Rezultatele dorite în urma transformării vor fi:

- creșterea vitezei de execuție a schimbării printr-un model operațional simplificat,
- capacitatea de a răspunde și de a se adapta mai bine la nevoile clienților,
- creșterea productivității,
- sporirea implicării angajaților,
- transformarea în angajator preferat al talentelor,
- și, în cele din urmă, sporirea capacității de a oferi profituri mai mari acționarilor.

# planul de motivare pe termen lung

La sfârșitul anului 2021, **maib** a implementat planul de motivare pe termen lung (Long Term Incentive Plan - LTIP), în cadrul căruia se vor acorda opțiuni de cumpărare de acțiuni pentru managementul de top și de mijloc al băncii, ca parte a pachetului lor de compensații. Planul este structurat pe bază de opțiuni fantomă și se axează pe o abordare bazată pe cele mai bune practici în materie de remunerare a directorilor executivi, menită să alinieze stimulentele conducerii și ale acționarilor, punând în același timp în prim-plan dezvoltarea prudentă și pe termen lung a băncii.

## recunoaștere internațională

Pe parcursul anului 2021, **maib** a primit o serie de distincții internaționale care au recunoscut poziția de lider a băncii în Moldova. Printre acestea se numără:

Pentru al treilea an consecutiv, **maib** a fost recunoscută drept „Banca Anului 2021 în Moldova” de revista financiară britanică The Banker, parte a grupului Financial Times. Premiul reconfirmă și în acest an poziția **maib** de lider al sectorului bancar din țară.

Pentru al 5-lea an consecutiv **maib** este onorată să fie premiată pentru Cea mai bună bancă din Moldova de către Global Finance Magazine. În cea de-a 29-a ediție anuală a Best Bank Awards, împreună cu bănci din alte 21 de țări din Europa Centrală și de Est, **maib** a fost recunoscută de revistă pentru progresul și realizările sale drept cea mai bună bancă din țară.

**Maib** a fost desemnată cea mai bună bancă din Moldova de Euromoney Awards 2021. Euromoney Awards recunoaște instituțiile cu cel mai înalt nivel de servicii pentru clienți, inovație și expertiză financiară. Acest prestigios premiu subliniază poziția de lider a **maib** în sistemul bancar din Republica Moldova, măsurată prin cota de piață, profitabilitate și creștere, precum și investițiile continue ale **maib** în deservirea calitativă a clienților și inovare.



Pentru al cincisprezecelea an consecutiv, publicația internațională Global Finance a premiat **maib** Cea mai bună bancă din Moldova.

Experții din industrie au analizat indicatori precum: creșterea activelor, profitabilitatea, acoperirea geografică, relațiile strategice, dezvoltarea de noi afaceri și inovarea produselor, indicatori care au conturat rezultate excelente pentru **maib**. Această distincție internațională reafirmă încă o dată angajamentul și consecvența **maib** de a oferi clienților săi cele mai bune produse, servicii și experiențe bancare.

# responsabilitatea socială și de mediu în 2021

Impactul pandemiei COVID-19 asupra sectorului bancar și a altor segmente ale economiei a dus la o regândire semnificativă a priorităților pentru fiecare afacere. Situația a generat o schimbare substanțială de viziune privind practicile de afaceri mai responsabile, care acordă prioritate dezvoltării durabile, bunăstării angajaților și clienților, responsabilității sociale și implicării în dezvoltarea comunității. La nivel internațional, an de an performanța corporativă în raport cu standardele de mediu, sociale și de governanță (ESG) este măsurată de investitori din ce în ce mai mult.

**Maib** a fost întotdeauna în prima linie a responsabilității sociale corporative în virtutea faptului că este cea mai mare bancă din țară. În fiecare an, banca a fost implicată în proiectele axate pe responsabilitatea socială și de mediu, dezvoltând noi proiecte. Rezumând proiectele în care s-a implicat **maib** în 2021, menționăm:



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 pe diferite subiecte, editări de cărți etc.;



implementarea acțiunilor de protejare a mediului, inclusiv prin sădirea 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;



sprijinirea inițiativelor medicale cum ar fi donarea de echipamente medicale Institutului de Medicină Urgentă, desfășurarea acțiunilor de donare de sânge în rândul angajaților **maib**.



Suplimentar, beneficiem în continuare de încrederea finanțatorilor valoroși, cum ar fi EFSE, GGF și BERD, cu care am semnat acorduri de finanțare care să creeze impact pozitiv în societate, sprijinind proiectele sustenabile și de finanțare a economiei verzi etc.

## planuri pentru 2022

În 2022, intenționăm să implementăm în cadrul **maib** o practică corporativă complexă ESG, care va coordona toate activitățile ESG. Obiectivele principale urmărite vizează obținerea unui rating ESG din partea unei agenții de rating renumite. Un alt scop pe care îl urmărim vizează stabilirea unor obiective RSC măsurabile pentru clienții noștri și motivarea acestora pentru a atinge aceste obiective. Astfel, intenționăm să evaluăm costul și impactul performanței noastre în ceea ce ține de activitățile noastre de RSC.

# rezumatul gestionării riscurilor în 2021

## prezentare generală

**Maib** menține un sistem solid de gestionare a riscurilor. În calitate de instituție financiară care are un efect de levier, acesta 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 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

## accentul pe gestionarea riscurilor în 2021



### riscul COVID-19

2021 a fost al doilea an de pandemie, cu restricții și alte perturbări economice asociate. Prin urmare, în cursul anului, accentul **maib** a continuat să fie axat pe atenuarea riscului de credit legat de afectarea COVID. Acest lucru a fost realizat prin revizuirea atență a sectoarelor afectate de pandemie și ajustarea corespunzătoare a prețurilor, condițiilor și volumului de credite acordate clienților din aceste sectoare.



### riscul ratei dobânzii

din cauza unui mediu volatil al ratei dobânzii. Acest risc a fost atenuat prin trecerea treptată a tuturor creditelor noi de la rata fixă la rata flotantă a dobânzii;



### riscul valutar

din cauza faptului că o parte din pasivele (depozitele) **maib** sunt denumite în valută. Acest risc a fost atenuat prin prețurile și condițiile atașate împrumuturilor în valută și prin disponibilitatea acestora.



### riscul de adecvare a capitalului

din cauza creșterii ridicate a creditării. Acest risc a fost abordat prin menținerea unei lichidități și a unui capital adecvat și prin planificarea atență a resurselor disponibile pentru noi credite.



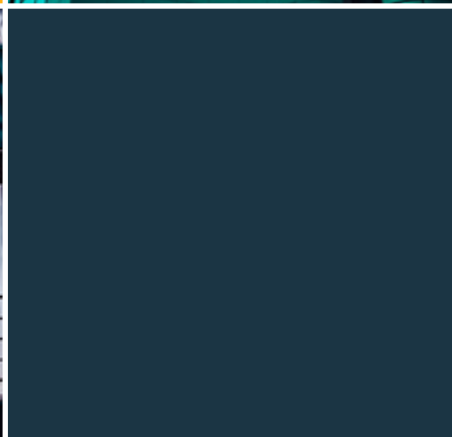
### cerințele BNM

Un alt obiectiv major al activității de administrare a riscurilor a fost abordarea și respectarea cerințelor Băncii Naționale a Moldovei, regulatorul industriei. **Maib** este principala bancă de importanță sistemică din Moldova și trebuie să depună eforturi pentru a adera la cele mai bune practici globale. Pe parcursul anului, organele de administrare a riscurilor din cadrul băncii au luat în considerare o multitudine de alte riscuri relevante pentru activitatea **maib**.

## perspective pentru 2022

Economia Republicii Moldova a fost grav afectată de războiul din Ucraina încă din prima zi. Întrucât atât Ucraina, cât și Rusia sunt parteneri comerciali importanți, a existat un impact imediat asupra lanțurilor de aprovizionare. De asemenea, a afectat exportatorii moldoveni către ambele țări. Principalul obiectiv al gestionării riscurilor în 2022 va fi atenuarea riscurilor asociate cu consecințele economice și financiare ale conflictului.

Un alt impact major vine din cauza celui mai înalt nivel al inflației care a afectat Moldova în ultimii 15 ani. Ca urmare, BNM a majorat rata de bază la 12,5% în martie, cu impact asupra costului finanțării atât pentru bancă, cât și pentru clienți.





# mesajul Președintelui Consiliului Băncii



## Vytautas Plunksnis Președintele Consiliului Băncii

### Stimați acționari, clienți, angajați maib și parteneri de afaceri,

Inițial, intenționam să încep mesajul vorbind despre cât de remarcabil a fost anul 2021 pentru banca noastră, dar, ținând cont de evenimentele recente, mă voi referi în primul rând la ele. 2022 este marcat de un eveniment tragic de o amploare incredibilă – războiul din țara vecină, Ucraina. Economia a fost afectată imediat, deoarece lanțurile de aprovizionare au fost rupte. Inflația a depășit nivelul de 20%, fiind afectată de perturbarea economică, precum și de creșterea prețului resurselor energetice. Dar, mai importantă decât indicatorii financiari, este tragedia umană pe care a adus-o acest război. Moldova a primit un număr mare de refugiați ucraineni de la începutul războiului. Sunt extrem de mândru să spun că banca noastră a fost prima care a reacționat prin donarea unei sume semnificative fondului de sprijin pentru refugiați, a întreprins măsuri pentru facilitarea schimbului de hrivnă la o rată favorabilă, și-a unit eforturile împreună cu Agenția ONU pentru Refugiați (UN Refugee Agency), iar în timpul primei săptămâni de la declanșarea războiului a dezvoltat o pagină web dedicată refugiaților ucraineni, precum și multe alte inițiative. Moldova a arătat lumii umanitatea sa, iar noi cei de la maib suntem deopotrivă mândri de felul cum au acționat oamenii acestei țări mici, dar cu inimă mare.

Referindu-ne la performanța maib de anul trecut, 2021 a fost al doilea an marcat de pandemie, care a adus provocările sale unice, inclusiv lockdown-uri și întreruperea activității economice. În același timp, am asistat la o revenire economică spectaculoasă. Economia Moldovei a crescut cu 13,9% în valori reale, compensând pe deplin pierderile din 2020. De asemenea, am atestat o creștere

semnificativă a cererii de creditare din partea persoanelor fizice și a IMM-urilor în general, determinată de creșterea încrederii clienților și a accesibilității produselor și serviciilor bancare. Maib a fost un mare câștigător în această privință și sunt bucuros să raportez profituri record per grup pentru anul 2021 de 729 milioane lei.

La începutul anului 2021 maib a trecut printr-o schimbare de conducere, Președintele Giorgi Shagidze ni s-a alăturat în februarie, primind aprobarea BNM în luna mai. Giorgi și-a construit reputația la o bancă mare din altă țară și am fost încântați de venirea lui în Moldova, aducând la maib experiența și expertiza sa profesională. Banca a stabilit o nouă strategie sub conducerea sa:

- crearea unei experiențe superioare pentru clienți;
- transformarea într-un lider digital și un orchestrator al ecosistemelor financiare;
- listarea acțiunilor maib la o bursă internațională de top;
- extinderea internațională cu produse digitale, adresate inclusiv cetățenilor moldoveni din diasporă.

Cred că această strategie va consolida poziția de lider a maib în domeniul bancar din Moldova, ne va permite să maximizăm valoarea băncii pentru acționari, să obținem capital la costuri mai mici, să ridicăm banca la nivel internațional și să creăm un avantaj competitiv de durată pentru maib.

La nivel de business, sunt încântat să subliniez creșterea noastră puternică în domeniul creditării. Ea a fost realizată într-un mod măsurat și responsabil, totodată menținând un profil robust de management al riscului. Drept urmare, cota noastră de credite neperformante (NPL) ca procent din portofoliul total de

credite a scăzut pe parcursul anului. Banca și-a arătat, de asemenea, angajamentul față de rentabilitatea capitalului și am plătit peste 200 lei per acțiune în dividende. În ciuda acestei plăți substanțiale, maib a menținut o amortizare de capital puternică, fortificată ulterior și printr-un împrumut subordonat, prima tranzacție de acest fel pentru sectorul bancar moldovenesc.

O altă direcție de dezvoltare importantă și unică pentru maib este implementarea Planului de stimulare pe termen lung pentru angajații din nivelurile de top și superioare. Este conceput pentru a insufla un sentiment de însușire în angajații noștri valoroși, creând în același timp o aspirație pentru a progresa în carieră la niveluri sub cele de top. Cred că acest lucru nu numai că deosebește maib în competiția pentru talente din Moldova, dar face și banca competitivă peste hotare. O caracteristică importantă a planului este faptul că nu duce la diluarea acționarilor, creând în același timp un instrument de motivare și stimulare pentru a alinia interesele managementului și ale acționarilor.

A sprijini comunitatea în care ne desfășurăm activitatea este printre prioritățile noastre principale. Pe parcursul anului 2021 maib a susținut un număr mare de inițiative sociale, culturale și educaționale. Sunt deosebit de mândru de donația maib a echipamentelor medicale către Institutul de Medicină Urgentă, precum și de asistența noastră în lupta cu COVID.

Aș dori încă o dată să mulțumesc acționarilor noștri pentru sprijinul acordat, clienților noștri – pentru încredere, angajaților noștri – pentru dăruire și partenerilor noștri de afaceri – pentru loialitate!

# mesajul Președintelui Băncii



## Giorgi Shagidze

Președinte al Comitetului de Conducere

Îmi încep discursul prin a-mi exprima durerea și îngrijorarea profundă față de suferința cauzată de războiul din Ucraina. Moldova a întins o mână de ajutor miilor de refugiați ucraineni și sunt mândru să spun că **maib** a fost unul dintre primii care a oferit asistență sub formă de servicii și donații. Suntem uniți în condamnarea violenței și în dorința de a oferi ajutor celor care suferă. În primul meu an la conducerea **maib**, sunt foarte încântat să anunț profituri record de 721 milioane de lei obținute de Bancă în 2021, o creștere de 38% față de 2020. Creșterea profitului a fost susținută de redresarea puternică a economiei moldovenești. Această redresare a dus la creșterea creditării, în special pe segmentele de Retail și Întreprinderi Mici și Mijlocii (IMM). Sunt, de asemenea, foarte încântat să raportez că afacerea noastră a câștigat cotă de piață în aproape toate segmentele. Activele totale ale **maib** au crescut cu 23%, până la 37.197 milioane MDL, iar creditele au crescut cu 26%, până la 19.504 milioane MDL. Profitul operațional a crescut cu 18%, ajungând la 2.064 milioane MDL. Rentabilitatea capitalului nostru pe întregul an a fost de 13,8%, mai mare decât cea de 11,2% realizată în 2020.

### Echipa maib

Acesta a fost primul meu an la **maib** și, bineînțeles, obiectivul principal a fost să mă asigur că avem o echipă de management cu abilitățile potrivite și care lucrează bine împreună.

Aș dori să le mulțumesc foștilor colegi pentru contribuția lor și aș dori, de asemenea, să le urez bun venit noilor veniți din Resurse Umane, Finanțe, Marketing, precum și mult succes colegilor care au preluat noi arii de business, cum ar fi Riscurile și IMM. Din moment ce refreshmentul echipei este parte a businessului și e întotdeauna aliniat cu dezvoltările noastre, cred că avem acum o combinație unică de oameni cu experiență în cadrul Băncii și noi veniți cu o perspectivă nouă.

### Creșteri ale cotei de piață pe toate segmentele pentru maib

În afară de câștigurile financiare solide, performanța **maib** a fost, de asemenea, impresionantă în ceea ce privește capacitatea băncii de a câștiga cotă de piață. Deși era deja liderul incontestabil al industriei bancare din Moldova pe aproape toate segmentele de piață, **maib** a reușit să își crească cota de piață în categoriile cheie:

- cota de piață a creditelor pentru IMM-uri a crescut cu 3,8%, ajungând la 26,3% la sfârșitul anului 2021 (de la 22,5% la sfârșitul anului 2020);
- cota de piață în domeniul creditării retail cu 1,4%, până la 30,2% la sfârșitul anului 2021 (de la 28,8% la sfârșitul anului 2020);
- cota de piață a depozitelor clienților cu 1,7%, până la 31,7% la sfârșitul anului 2021 (în creștere de la 30,0% la sfârșitul anului 2020);

### Digitalizare

O altă realizare majoră a fost creșterea spectaculoasă a cotei de piață a utilizatorilor de servicii bancare online și mobile cu 7%, ajungând la 39% la sfârșitul anului 2021 (de la 32% la sfârșitul anului 2020). Aș dori să evidențiez în mod special progresele înregistrate de **maib** în captarea și valorificarea tendinței tot mai mari de adoptare a tehnologiilor digitale. Numărul total de utilizatori ai aplicației **maibank** a crescut cu aproape 67% în cursul anului 2021, ajungând la 297 000 - sau o treime din totalul bazei noastre de clienți. În același timp, utilizatorii aplicației mobile au devenit mai activi, au efectuat tranzacții mai des, au utilizat mai multe servicii, au plătit și au primit mai multe fonduri utilizând aplicația. Prin dezvoltarea și modernizarea ofertei noastre digitale, am devenit mai apropiați și mai relevanți pentru clienții noștri. În același timp, adoptarea digitală a condus la o mai mare monetizare a serviciilor digitale. Peste 35% din creditele de consum neasigurate și 14% din depozitele retail în decembrie 2021 își au originea în aplicația mobilă. În plus, în decembrie 2021 am făcut primul pas pentru a deveni un furnizor de ecosisteme digitale prin lansarea primului nostru proiect - DriveHub/Auto365, destinat cumpărătorilor și vânzătorilor de mașini. Planurile noastre pentru 2022 includ o nouă soluție de mobile banking pentru clienții IMM, la care lucrăm deja, experiența actualizată a utilizatorului mobil, caracteristici suplimentare de securitate, conectarea la sistemul global de plăți mobile și multe alte inovații și îmbunătățiri. Cred că această tendință va continua și în viitor, iar noi vom continua să acordăm prioritate leadershipului nostru digital.

## Strategie și transformare centrată pe client, brand actualizat și un nou model de sucursală

Toate acestea au fost posibile datorită dedicării **maib** pentru cel mai bun standard posibil de servicii oferite clienților noștri. În 2021, **maib** a adoptat o strategie nouă și reactualizată care se concentrează pe client. Pe parcursul anului, am lansat o serie de inițiative pentru a îmbunătăți și mai mult experiența clienților și pentru a ne face mai relevanți pentru aceștia. Acestea au inclus:

- actualizări ale aplicației de mobile banking pentru a o face mai utilă și pentru a reduce nevoia clienților de a vizita banca;
- reproiectarea sucursalelor și optimizarea procedurilor de contact cu clienții pentru a reduce timpii de așteptare și de procesare;
- reproiectarea proceselor interne pentru a permite furnizarea de servicii mai bune și mai relevante pentru client;
- modernizarea bancomatelor și a terminalelor de plată pentru a aduce serviciile noastre mai aproape de clienți;
- rebrandingul **maib**, care a făcut ca banca să fie mai prietenoasă și mai accesibilă, precum și să ne sporească vizibilitatea.

Noul nostru brand a fost lansat prin intermediul unei serii de evenimente foarte vizibile, inclusiv un spectacol de drone cu laser și un concert al Moldovan National Youth Orchestra. Noul nostru brand este conceput pentru a reflecta valorile modernizate ale **maib** și pentru a atrage atenția clienților asupra serviciilor noastre perfecționate. O altă îmbunătățire majoră pe care aș dori să o discut este actualizarea și reproiectarea sucursalelor noastre și a proceselor de contact cu clienții. Reproiectarea sucursalelor urmărește să le facă mai atractive, mai deschise, să respire culori proaspete și vibrante. Intenționăm să reproiectăm întreaga rețea de sucursale până în 2023. În interiorul sucursalei avem o nouă configurație primitoare, în care un meeter-greeter ghidează operativ clientul la stația de servicii relevantă, iar abordarea one-stop se ocupă de restul. Toate sucursalele noastre vor funcționa după acest model până în iunie 2022.

## Transformare Agile

În plus, am lansat un proiect foarte ambițios de transformare internă pentru a deveni o organizație agilă, ceea ce ar trebui să permită, în cele din urmă, ca banca să devină și mai eficientă și mai eficace, cu produse relevante, servicii remarcabile, clienți mulțumiți și angajați plini de energie. Un model agile de operațiuni se bazează pe o structură organizațională mai plată, spre deosebire de cea ierarhică tradițională. Transformarea organizațională va crea o nouă structură și procese, în jurul cărora echipe mai mici și mai agile vor putea să-și atingă obiectivele, susținute de strategia "big picture" a băncii. Schimbarea culturală va plasa autoritatea de luare a deciziilor și responsabilitatea pentru rezultatul final în mod ferm în mâinile oamenilor mai apropiați de clienți. Băncile de top la nivel mondial au adoptat acest model de organizare cu rezultate tangibile imediate în toate domeniile.

## O abordare prudentă și o rezervă solidă de capital

În pofida creșterii substanțiale a creditării în 2021, o abordare prudentă a rămas angajamentul nostru principal. Acest lucru este reflectat de o scădere a indicatorului creditelor neperformante (Rata NPL) la 3,9% la sfârșitul anului 2021, de la 4,7% în 2020. În plus, în cursul anului 2021, **maib** și-a consolidat poziția solidă de capital după contractarea unui împrumut subordonat. Acest împrumut corespunde definiției capitalului de nivel 2. Această tranzacție a fost prima de acest fel pentru o bancă din Moldova. De asemenea, ne-am consolidat angajamentul față de randamentul acționarilor prin plata unui dividend de 201 lei pe acțiune. În pofida acestui randament substanțial de capital, **maib** menține o rezervă solidă de capital, indicatorul de nivel 1 (Tier 1 Ratio) fiind de 19,7% la sfârșitul anului 2021 (în creștere de la 19,5% în 2020). Rata totală a capitalului este de până la 21,1% în 2021 (de la 19,5% în 2020). Atât indicatorul de nivel 1, cât și indicatorul de capital total se situează cu mult peste nivelurile obligatorii. Lichiditatea curentă se menține la un nivel solid de 44,3%, permițând Băncii să îndeplinească cerințele Băncii Naționale a Moldovei (BNM) cu un coridor de manevră semnificativ.

## Dăruind comunității

Declarația mea nu ar fi completă fără a sublinia angajamentul social al **maib**. În calitate de cea mai mare bancă din țară, ne angajăm să adoptăm practici de afaceri responsabile din punct de vedere social și să contribuim la comunitatea în care ne desfășurăm activitatea. Pe parcursul anului 2021, **maib** a avansat o serie de inițiative de importanță socială, dintre care doar câteva sunt:

- împrumuturi ecologice acordate de **maib** în parteneriat cu BERD, EFSE și Green for Growth Fund;
- donarea de echipamente medicale valoroase unui institut medical de urgență pentru a sprijini lupta împotriva COVID;
- **maib** a continuat să ofere burse de studii pentru studenți și a semnat un acord de colaborare cu Academia de Studii Economice din Moldova;
- **maib** a oferit stagii plătite studenților pentru a le permite acestora să dobândească experiență profesională înainte de absolvire;
- **maib** a sponsorizat și a participat la o serie de conferințe de promovare a culturii IT start-up în Moldova, inclusiv Rockit și Hackathon;
- **maib** a continuat să susțină Comitetul Național Olimpic și Sportiv din Moldova, fiind unul dintre sponsorii principali.

## Navigarea cu încredere în incertitudine

În timp ce sărbătorim un 2021 puternic, noul an 2022 a adus provocări pe care puțini dintre noi le-ar fi putut anticipa vreodată. Inflația ridicată a necesitat o creștere substanțială a ratei dobânzii, rata de bază pe termen scurt depășind recent 12%. Acest lucru poate tempera activitatea de creditare pe termen scurt. În mod semnificativ, conflictul din Ucraina a adus un set de provocări unice pentru noi toți. Încă o dată, sunt mândru să spun că **maib** a fost prima bancă care a intensificat ajutorul pentru refugiați, anunțând o donație substanțială din salariile membrilor Comitetului de Conducere și Consiliului. Am facilitat, de asemenea, donații pentru refugiați, am sprijinit tranzacțiile de schimb valutar pentru hrivna ucraineană și retragerile efectuate de către deținătorii de conturi ucraineni. În timp ce această situație va aduce probabil o perturbare a economiei, **maib** rămâne bine capitalizată pentru a face față cu încredere acestei provocări. Continuăm să ne ajustăm previziunile în funcție de evoluția situației.

În concluzie, aș dori să le mulțumesc tuturor clienților noștri, partenerilor de afaceri și colegilor talentați de la **maib**, care ne-au ajutat să realizăm un 2021 de succes. **Maib** își menține angajamentul față de economia și poporul moldovenesc. Vom continua să livrăm cele mai bune servicii bancare posibile în Moldova.

# Republica Moldova

## economie

**2.9**  
MLN

Populația

**242**  
MLRD

PIB (2021)

**83k**  
MDL

cca USD 4,700  
PIB per capita (2021)

**13.9**  
%

Creșterea medie  
a PIB-ului real  
(2021)

**2.9**  
%

Creșterea medie  
prognostată  
a PIB-ului real '22-'24

**24.5**  
%

Total credite / PIB  
(2021)

## moneda

**leu moldovenesc  
(MDL)**

Ratele de schimb (31 decembrie 2021)

**17.75** USD/MDL

**20.09** USD/MDL

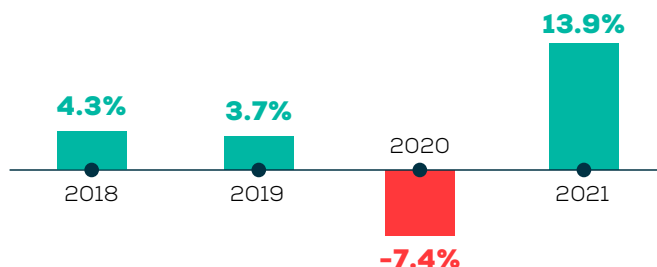
# contextul macroeconomic

## redresare economică semnificativă

În 2021, economia Republicii Moldova a evoluat pe o traiectorie ascendentă. Expansiunea de 13,9% a fost alimentată de redresarea cererii interne, de redresarea finanțării externe și de reluarea activității economice în sectorul real al economiei. Majoritatea sectoarelor au generat o influență pozitivă asupra PIB-ului: Comerț (+2,2 p.p. contribuție la PIB), Agricultură (+4,2 p.p.), Transport și depozitare (+1,6 p.p.), Informații și comunicații (+1,2 p.p.). În același timp, consumul final al populației a influențat PIB-ul cu 12,6 p.p. Relansarea cererii interne a condus la o creștere (în termeni reali) a importurilor într-un ritm mai rapid decât a exporturilor, astfel că exporturile nete au avut o influență negativă asupra PIB-ului de 5 p.p.

Creșterea volumului producției industriale a fost de 12,1% în 2021. Recuperarea din criza pandemică: industria prelucrătoare (+11,4%), industria extractivă (+11,9%), precum și creșterea producției din sectorul energetic (16,1%).

După un an de secetă severă, în 2021, sectorul agricol a acumulat o sporire de 49,9%. Creșterea producției agricole globale - cu mult peste așteptări - a fost determinată de creșterea producției de legume cu 75,5%. Sectorul zootehnic rămâne în declin (-5,8%), din cauza reducerii în continuare a numărului de animale și a scăderii producției de animale din toate categoriile.



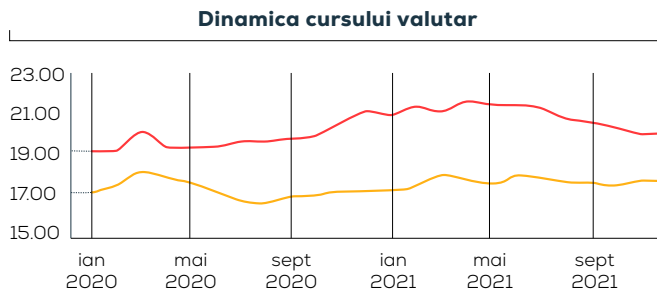
## cea mai mare inflație din ultimii 15 ani

În decembrie, rata anuală a inflației IPC a urcat la 13,94%, cu 13,55 p.p. peste nivelul atins în 2020 (0,39%), indicatorul părăsind intervalul de variație de 5% ± 1,5 p.p. în trimestrul IV 2021. Accelerarea a avut loc pe fondul unei serii de șocuri inflaționiste. Prețurile la alimente, petrol, gaze naturale și alte mărfuri de pe piața internațională au fost în mare măsură responsabile pentru nivelul ridicat al ratei anuale a inflației din decembrie, cel mai ridicat din ultimii 15 ani.

Politica monetară a fost înăspriată pentru a compensa presiunile inflaționiste și excesul de lichiditate. BNM a întreprins măsuri restrictive de politică monetară, majorând pe parcursul anului rata de bază aplicată la principalele operațiuni de politică monetară pe termen scurt de la 2,65% la începutul anului 2021 la 6,5% la sfârșitul anului.

## monedă stabilă

La nivelul pieței valutare, cursul de schimb EUR / MDL și-a continuat trendul ascendent în 2021, pe fondul creșterii importurilor și exporturilor. Astfel, cursul de schimb EUR / MDL a variat între 19,8641 și 21,6902, înregistrând un nivel mediu de 20,9255, în creștere cu 6% față de anul 2020. Cursul de schimb oficial USD / MDL a marcat o creștere neesențială în intervalul 17,1886-18,0906, înregistrând un nivel mediu de 17,6816, în creștere cu 2,1% față de 2020.



Pe fondul creșterii accelerate a economiei mondiale în general și a zonei euro în special, volumul exporturilor de bunuri a crescut cu 27,5%, iar presiunea cererii interne a dus la o creștere a importurilor cu 32,5%. Deficitul comercial a crescut cu 36,7% față de anul 2020 și a însumat 4,032 milioane USD, accentuând și mai mult dependența economiei de sursele externe.

Principalii indicatori ai poziției externe a țării prezintă o imagine mixtă pentru anul 2021. Astfel, rezervele internaționale au crescut cu 118 milioane USD față de sfârșitul anului 2020, în timp ce deficitul de cont curent a continuat să se extindă până la 11,6% din PIB, concomitent cu o deteriorare a structurii de finanțare a acestuia.

Situația externă favorabilă a contribuit la creșterea remitențelor efectuate de persoanele fizice în străinătate în anul 2021 cu 8,4% (+125,1 milioane USD) față de anul 2020, însumând 1,612 milioane USD.

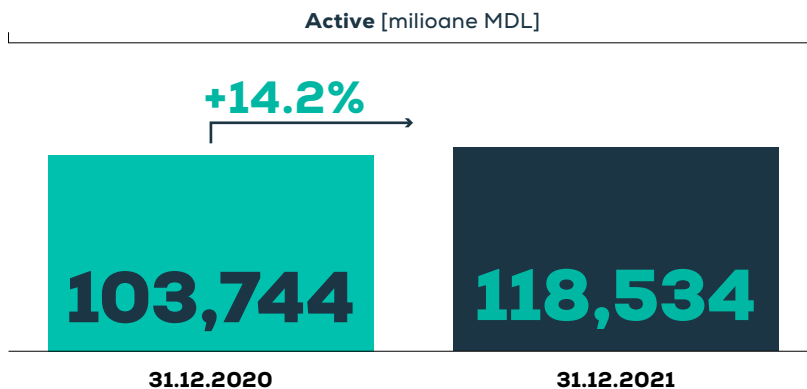
# evoluția sectorului bancar

Numărul instituțiilor bancare care activează în Republica Moldova a rămas neschimbat pe parcursul anului 2021: 11 bănci licențiate de BNM, inclusiv 5 bănci subsidiare ale unor grupuri financiare internaționale.

Rețeaua teritorială a băncilor a continuat să se restrângă. Pe parcursul anului s-au închis 29 de sucursale bancare și s-au deschis doar 4 sucursale. În același timp, numărul de angajați din sistem a crescut cu 294 de persoane.

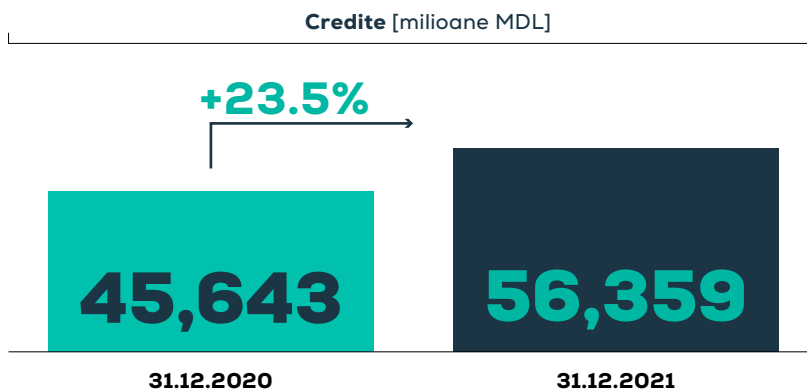
Indicatorii prudențiali au avut o dinamică pozitivă pe parcursul anului. Indicatorii de solvabilitate arată că se menține o capitalizare adecvată, asigurând în același timp o bună capacitate de absorbție a pierderilor neașteptate. Valoarea înregistrată de indicatorul de lichiditate curentă, la sfârșitul anului 2021, a fost de aproximativ 48,54%, în timp ce pentru indicatorul de lichiditate pe termen lung, nivelul înregistrat a fost de 0,74.

Calitatea activelor bancare pe sistem s-a îmbunătățit pe parcursul anului 2021. Pe fondul creșterii portofoliului de credite cu 23,5%, rata creditelor neperformante a avut o evoluție descendentă, de la 7,38% în 2020 la 6,14% în 2021 (conform cerințelor prudențiale). Aceeași tendință de ameliorare a fost înregistrată și în cazul ratei reducerilor calculate pentru soldul datoriei la credite, care pe parcursul anului 2021 și-a redus ponderea în totalul portofoliului de credite cu 1,07 p.p., însumând 6,39%.



În ceea ce privește concentrarea activității bancare, s-a înregistrat o creștere a ponderii primelor 4 instituții bancare în totalul activelor de la 78,3% la sfârșitul anului 2020 la 80,1% la sfârșitul anului 2021. Finanțarea sectorului bancar din Moldova continuă să fie asigurată în principal din surse atrase de pe piața internă. Și anume, depozitele clienților au crescut cu 13,1% pe parcursul anului 2021. Sistemul bancar a rămas profitabil, profitul net a depășit rezultatul din anul precedent, în multe privințe datorită scăderii substanțiale a deprecierei activelor financiare de 389 milioane MDL, comparativ cu nivelul deprecierei de 501 milioane MDL înregistrat în anul 2020.

Performanța financiară la nivel de sistem a fost mai mare decât în anul precedent (+800,7 milioane MDL), pe fondul condițiilor macroeconomice favorabile, al relansării activității de creditare care a condus la creșterea profitului la amortizare și impozitare cu 1.242 milioane MDL și la reducerea cheltuielilor din depreciere cu 380 milioane MDL. Totuși, aceste influențe pozitive au fost diminuate de o creștere cu 170 milioane de MDL a cheltuielilor pentru impozitul pe profit.



Ca rezultat, sistemul bancar a înregistrat un profit net de circa 2 302 milioane MDL, în creștere cu 53,3% față de anul 2020.

Analiza structurală a venitului operațional arată că venitul net din dobânzi a fost cea mai importantă componentă, reprezentând 62,7% din totalul venitului operațional la sfârșitul anului 2021, în creștere față de aceeași perioadă a anului trecut, când a înregistrat o pondere de 57,7%. Veniturile nete din taxe și comisioane au continuat, de asemenea, să joace un rol important în veniturile operaționale, respectiv 23,4%, în scădere față de ponderea înregistrată în anul precedent (22,5%).

Dinamica veniturilor nete din dobânzi, principala componentă a veniturilor operaționale, a fost în creștere constantă pe parcursul anului 2021 (+ 26,5%), deoarece veniturile din dobânzi s-au majorat substanțial (+739 milioane MDL). Rentabilitatea activelor (ROA) a atins un nivel de 2,01% la sfârșitul anului 2021, în creștere cu 0,48 p.p. față de anul precedent, în condițiile în care trendul ascendent al profitului net (+ 53,3%) a fost mult mai pronunțat decât cel al activelor la valoarea medie (acestea din urmă au crescut cu 15,2%, de la 95 869 milioane MDL la 110 478 milioane MDL). Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE) a fost de 12,35% la sfârșitul anului 2021, cu 3,46 p.p. mai mare decât la sfârșitul anului 2020. Din perspectiva factorilor determinanți, îmbunătățirea rentabilității capitalului bancar s-a datorat unei creșteri mai mari a profitului comparativ cu creșterea capitalului propriu mediu în cursul anului (+11%).

# strategia generală de afaceri

STRATEGIA MAIB 2024 PREVEDE O TRANSFORMARE A BĂNCII ÎNTR-UN ECOSISTEM FINANCIAR MODERN, BANCA AVÂND PATRU OBIECTIVE STRATEGICE.

## cele 4 obiective strategice ale băncii

# 1

### Oferirea unui nou nivel de experiență pentru clienți.

Maib își propune să ofere clienților săi servicii de calitate superioară și să dezvolte noi produse și servicii care să răspundă așteptărilor și nevoilor acestora, să fie mai convenabile și mai relevante pentru ei în viața de zi cu zi. O astfel de abordare va crea un avantaj competitiv de durată, care se va traduce prin creșterea continuă a afacerilor. Această inițiativă strategică se concentrează pe mai multe aspecte. Unul este cel digital, cu accent pe aplicația mobilă și soluția de online banking, iar altul este revizuirea rețelei de sucursale fizice. Există, de asemenea, o reformulare a proceselor interne cu ajutorul transformării organizaționale Agile. În cele din urmă, se pune în continuare accent pe programele de dezvoltare a capitalului uman, concentrându-se pe formarea și dezvoltarea profesională a angajaților, pe creșterea loialității angajaților, dezvoltarea culturii corporative și a leadershipului, gestionarea performanței și a productivității.

# 2

### Transformarea într-un ecosistem financiar modern.

Maib își propune să devină lider pe piață în ceea ce privește utilizarea tehnologiilor digitale. În primul rând, este vorba de modernizarea canalelor noastre digitale existente, cu accent pe relevanță, confort și crearea unei soluții de tip „one-stop-shop”, care să permită clientului să minimizeze contactul fizic cu sucursalele. În al doilea rând, ne propunem să construim ecosisteme financiare care să fie valoroase pentru clienții noștri. În acest fel, creăm mai multe puncte de contact cu clienții noștri. În cele din urmă, monetizăm aceste ecosisteme prin oferirea produselor noastre tuturor utilizatorilor. În al treilea rând, dezvoltăm sistemul de plăți pentru a deveni un furnizor important de servicii de e-commerce. Vom finaliza procesul de modernizare tehnologică pe care l-am început, construind sisteme IT și o infrastructură tehnologică de top.

# 3

### Listarea băncii la o bursă internațională.

Pentru a atinge acest obiectiv, care va oferi acționarilor noștri o valoare deplină și va reduce costul capitalului, ne concentrăm pe perfecționarea sistemului de guvernare corporativă, pe creșterea transparenței. De asemenea, maib urmărește să se concentreze pe activități de responsabilitate socială semnificativă și pe proiecte cu impact.

# 4

### Extinderea internațională prin intermediul serviciilor digitale pentru a capta piețele în care locuiesc și muncesc expatriații moldoveni.

Mai târziu, când vom crea o ofertă digitală remarcabilă, vom lua în considerare posibilitatea de a o extinde la nivel internațional. Piața noastră principală va fi reprezentată de moldovenii expatriați în străinătate, care au legături puternice cu țara mamă și care intenționează să se întoarcă acasă într-o bună zi.

#### Construirea unui nou nivel de experiență a clienților

Concentrarea pe client.

Continuarea creșterii durabile și focusarea pe profitabilitate.

#### Devenim un furnizor modern de ecosisteme financiare

Continuarea transformării canalelor electronice.

Cooperarea cu partenerii potriviți pentru a orchestra ecosistemele financiare, cu accent pe cea mai bună experiență a clienților.

#### Listarea acțiunilor la o bursă internațională - București

Obținerea celei mai bune evaluări.

Reducerea costului de capital.

Rolul cheie în integrarea întreprinderilor moldovenești pe piața financiară globală.

#### Extinderea în regiune cu un model de afaceri digital

Extinderea pas cu pas în regiune folosind modele de afaceri testate și profitabile.

# modelul de afaceri

**Maib** este o bancă comercială care oferă credite și produse similare clienților persoane fizice, companii mari și IMM-uri. Aceasta acceptă depozite și menține conturile curente ale clienților săi, oferă o varietate de soluții de plată. De asemenea, desfășoară activități de investiții în nume propriu și are o activitate de brokeraj. Piața **maib** este în întregime în Moldova. **Maib** este lider de piață în aproape toate segmentele pieței din Moldova și este considerată principala bancă de importanță sistemică de către BNM, autoritatea locală de reglementare.





# obiective strategice pe termen mediu

## cota de piață credite 40%

realizat 34,9%

În general, în 2021, **maib** a câștigat 0,7% din cota de piață la credite. S-au înregistrat creșteri semnificative pe segmentele IMM (+3,8%) și Retail (+1,4%), determinate de îmbunătățirile aduse experienței clienților, de vizibilitatea mai mare obținută după rebranding, de extinderea canalelor digitale, în special a aplicației mobile maibank, de o anumită relaxare a cerințelor de reglementare. În general, există semne clare de progres în direcția atingerii cotei de piață de 40% în ceea ce privește creditele, în special în segmentul IMM-urilor.

	2020	2021	termen mediu
Cotă de piață la credite	34.2%	34.9%	40.0%
Cotă Retail și IMM (în total)	47%	53.9%	60%+
Cotă de piață IMM, %	22.5%	26.3%	40%
Cotă de piață Retail, %	28.8%	30.2%	40%

## finanțe ROE 20%

realizat 13,8%

**Maib** a înregistrat progrese pozitive în ceea ce privește obiectivul ROE în cursul anului 2021. În ultimele două trimestre ale anului 2021, ROE s-a apropiat de 17%. Mai mulți factori care au creat obstacole pentru obiectivul ROE au fost cerințele ridicate de capital și lichiditate la care este supusă banca. În plus, în cursul anului, **maib** a reevaluat salariile pentru anumite categorii de angajați, ceea ce a dus la creșterea cheltuielilor privind compensațiile. Alte tipuri de cheltuieli au fost în creștere, de asemenea, reflectând o serie de noi inițiative întreprinse de bancă în 2021.

	2020	2021	termen mediu
Țintă venit din comisioane, %	17.2%	16.8%	25%
ROE, %	11.2%	13.8%	20%+
Creștere în raport cu anul trecut, %	17.3%	22.8%	20%+
Costul venitului, %	54.9%	54.9%	45%
NPL, %	4.71%	3.92%	4%

## creștere 20%

realizat 22.8%

Creșterea activelor **maib** a fost determinată de contextul macroeconomic pozitiv și de creșterea substanțială a creditelor pentru sectorul Retail și IMM în cursul anului. De asemenea, banca a reușit să câștige cotă de piață pe toate domeniile. Lichiditatea înaltă și capitalul amplu, precum și capacitatea de a atrage în permanență depozite, au permis Băncii să înregistreze o creștere sustenabilă.

## NPL 4%

realizat 3.9%

Rata creditelor neperformante a înregistrat o dinamică pozitivă pe parcursul anului. Schimbarea mixului de activități de creditare în favoarea creditelor mai puțin riscante (Retail și IMM) a dus la o scădere semnificativă a ratei NPL.

## raportul cost/venituri 45%

realizat 55%

Raportul cost/venituri a rămas în mare parte neschimbat de la an la an. Acest lucru reflectă o creștere a cheltuielilor asociate cu o serie de noi inițiative pe care **maib** le-a implementat în 2021, cum ar fi rebrandingul și impulsivarea activităților de marketing. În plus, deoarece **maib** a reevaluat salariile pentru anumite categorii de angajați, acest lucru a dus la o creștere a cheltuielilor de salarizare.

# plăți

## cota de piață 55%

realizată 41,8%

**Maib** a înregistrat progrese semnificative în ceea ce privește câștigarea cotei de piață în domeniul plăților. Banca a emis mai multe carduri, a implementat în mod activ terminalele POS, a introdus în aplicația sa mobilă opțiuni de plată utilizate pe scară largă, a instalat ATM-uri extrem de practice și terminale de plată cu o varietate de funcții pentru a-și spori utilitatea și relevanța pentru client. Impulsul de marketing asociat a jucat, de asemenea, un rol și, ca urmare, banca a reușit să câștige o cotă substanțială de piață.

## utilizatori maibank 550 mii

realizat 297 mii

Baza de utilizatori ai aplicației mobile a **maib** a crescut puternic, reflectând tendința ascendentă de adoptare digitală, precum și îmbunătățirea aplicației. Noile caracteristici adăugate acestora au permis nu numai să atragă noi utilizatori, ci și să atragă utilizatorii existenți să folosească aplicația mai des și să plătească mai mult cu ajutorul acesteia, să primească mai multe fonduri, să contracteze mai multe împrumuturi și să deschidă mai multe depozite. Perfecționarea aplicației continuă cu noi funcții și actualizări ale celor existente, așteptate pe parcursul anului 2022.

plăți	2020	2021	termen mediu
Cota de piață a plăților	28%	41.8% (Q3 21)	55%
Utilizatori zilnici <b>maibank</b> (DAU/MAU)	26%	34%	35%
Utilizatori <b>maibank</b> , plăți	36.2%	54.4%	50%
Utilizatori <b>maibank</b> , K	178	297	550

# ecosisteme

## lansate 4

realizat 1

**Maib** a lansat platforma auto365/AutoHub la sfârșitul anului 2021. Acesta este primul din cele patru ecosisteme planificate. Un altul, dedicat locuințelor, este planificat pentru prima jumătate a anului 2022.

Ecosisteme	2020	2021	termen mediu
Numărul ecosistemelor	0	1	4
Venituri generate de ecosisteme	0%	0%	4%

# experiența clienților

## NPS (Net Promoter Score) 65%

realizat 52%

În timp ce unele progrese în ceea ce privește NPS au fost realizate în cursul anului 2021, o serie de îmbunătățiri ale serviciilor pentru clienți au fost realizate la sfârșitul anului, cum ar fi lansarea sucursalei reprojectate. Prin urmare, credem că îmbunătățirea va fi mai pronunțată în 2022.

experiența clienților	2020	2021	termen mediu
Experiența clienților	51%	52%	65%+
Ținta NPS			
Implicarea Angajaților	88%	86%	85%+

# resurse umane

## implicarea angajaților 85%

realizat 86%

Implicarea angajaților a rămas ridicată. Banca are o serie de inițiative în curs de desfășurare, inclusiv programe de formare, dezvoltare, bunăstare și implicare în comunitate. În plus, a reevaluat salariile pentru anumite categorii de angajați, făcându-le mai competitive pe piață. Acest lucru a fost realizat în contextul unei piețe foarte competitive pentru talente, care este influențată de capacitatea persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă de a se muta în străinătate în căutarea unor salarii mai mari.

resurse umane	2020	2021	termen mediu
Implicarea angajaților	88%	86%	85%+

**realizarea  
obiectivelor  
strategice**

# unitatea retail

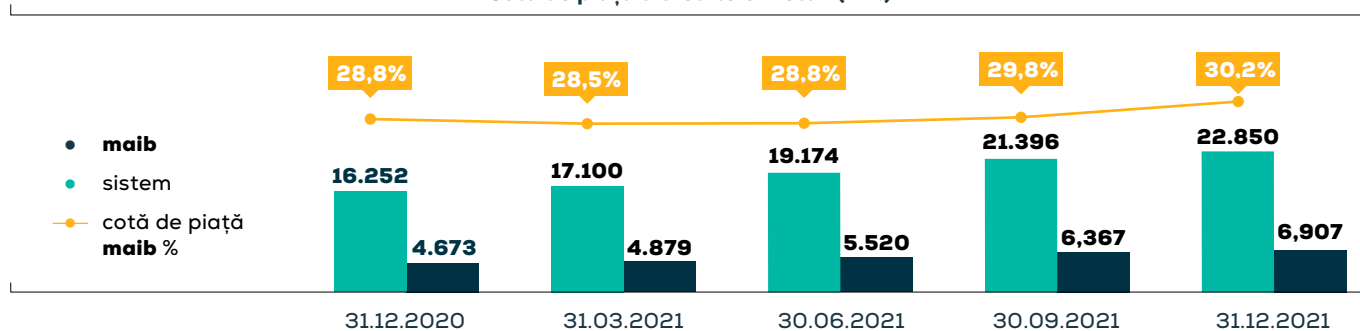
## realizarea obiectivelor strategice retail pentru 2021

Anul 2021 a fost un an de succes excepțional pentru divizia retail. În 2020, care a fost grav afectat de pandemia COVID, de lockdown-uri, de perturbarea activității economice, de oprirea completă a anumitor sectoare ale economiei, consumatorii au fost foarte prudenți să cheltuiască și au economisit mai mult, ceea ce a dus la o nouă lovitură pentru economie. În 2021, relaxarea pe scară largă a măsurilor preventive de combatere a pandemiei, vaccinarea populației, a înregistrat o redresare foarte puternică și o revenire robustă a încrederii consumatorilor.

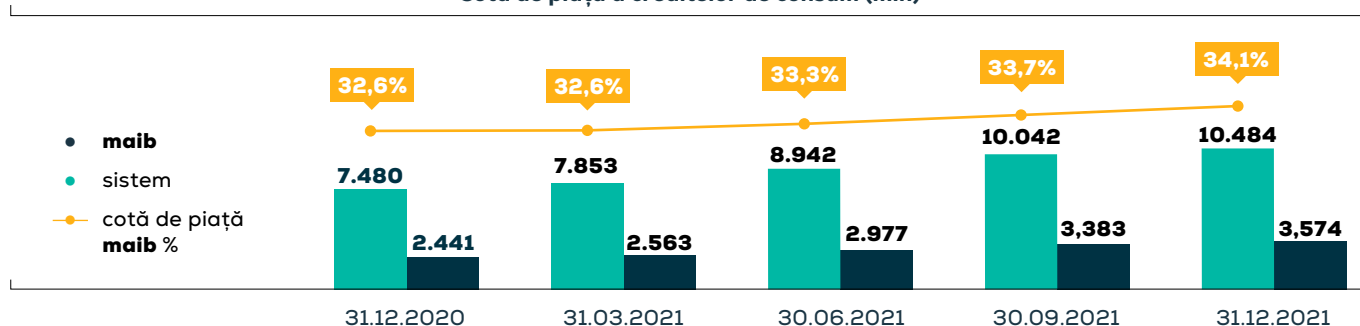
### Creștere semnificativă la toate categoriile de credite negarantate și ipotecare, creșterea cotei de piață

Redresarea a fost susținută de o politică monetară acomodativă a Băncii Naționale a Moldovei (BNM), care a menținut rata de bază a titlurilor de stat pe termen scurt la un nivel scăzut din punct de vedere istoric, de aproximativ 3-4%, precum și a redus rezervele minime obligatorii în monedă moldovenească. Aceasta a reușit să impulsioneze activitatea de creditare retail cu peste 4,1 miliarde MDL sub formă de credite noi (fără a lua în calcul produsele de creditare acordate prin intermediul cardurilor), asigurând o creștere a portofoliului retail al maib cu 2.234 milioane MDL. Creșterea totală a fost de 47,8% față de anul precedent și a ajuns la 6.907 milioane MDL. De asemenea, am reușit să ne îmbunătățim cota de piață de la 28,75% la 30,23% (+1,48 p.p.). Creditele ipotecare au crescut la 2.969 milioane (+53,4%), contribuind la creșterea cotei de piață pe acest segment de la 24,56% la 25,98% (+1,42 p.p.). În același timp, portofoliul de credite de consum a crescut până la 3,574 milioane MDL (+46,4%), iar cota de piață a crescut de la 32,64% la 34,09% (+1,45 puncte procentuale).

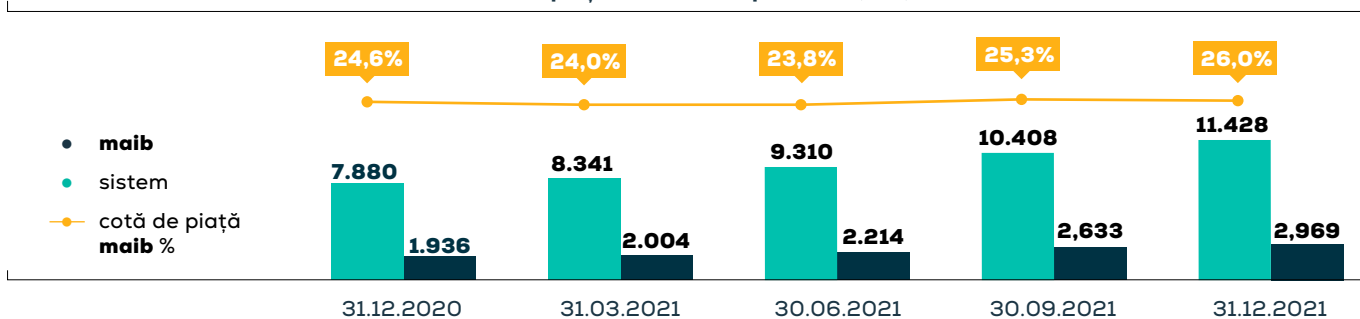
Cota de piață a creditelor retail (mil.)



Cota de piață a creditelor de consum (mln)



Cota de piață a creditelor ipotecare (mln)



## Ratele medii nominale ponderate la creditele noi



### Creșterea portofoliului de depozite în pofida ratelor scăzute ale dobânzilor

Depozitele retail au crescut în 2021 cu 2,218 milioane MDL, ajungând la nivelul de 19,052 milioane MDL (+13,2%). Cota de piață pe acest segment a crescut de la 33,16% la 34,07% (+0,91 p.p.), demonstrând încrederea ridicată pe care consumatorii au acordat-o **maib**. Această creștere a fost realizată în ciuda ratelor de depozit scăzute din punct de vedere istoric, în special în valută. În parte, creșterea portofoliului de depozite a fost influențată și de posibilitatea de a accesa majoritatea tipurilor de depozite prin intermediul aplicației mobile **maibank**.

Portofoliul de carduri în circulație a crescut în 2021 cu 108 mii, ajungând la 744,6 mii carduri (+17,0%). De asemenea, ponderea cardurilor active a crescut de la 59,8% la 61,7% (+1,9 p.p.).

Comunitatea de utilizatori **maibank** s-a extins în 2021 cu 118,4 mii de utilizatori noi, ajungând la 297,7 mii de utilizatori (+67%). În special, în decembrie 2021, 74,8% din baza totală de utilizatori au folosit aplicația cel puțin o dată pe lună, iar 34% au folosit-o cel puțin o dată pe zi. De asemenea, în aceeași perioadă, aproximativ 35% din numărul total de credite de consum neasigurate și 16,8% din depozitele noi atrase au fost realizate prin intermediul aplicației.

## tendințe

Evoluțiile macroeconomice favorabile, împreună cu cererea amânată, care s-a acumulat pe parcursul anului 2020, au creat un stimulent puternic pentru creșterea activității de creditare. Penetrarea creditării bancare s-a îmbunătățit în Moldova pe parcursul anului 2021. În prezent, volumul total al împrumuturilor, raportat la PIB - reprezintă 29% (acesta combină împrumuturile emise de organizațiile financiare bancare și nebancare), cu mult sub nivelul țărilor din grupul de la egal la egal, ceea ce sugerează un potențial ridicat de creștere a penetrării împrumuturilor. Prin urmare, credem că va continua creșterea creditării.

### Digitalul devine esențial, adoptarea conduce la creșterea monetizării

Eforturile digitale ale **maib**, care au început înainte de restricțiile impuse de COVID, au început să dea pe deplin roade în 2021, care a devenit un an de evoluție rapidă a serviciilor și canalelor digitale. Clienții au apelat în număr mare la produsele digitale și la aplicațiile mobile, iar ponderea produselor distribuite prin aceste canale s-a îmbunătățit substanțial. Am văzut peste o treime din creditele retail negarantate emise prin canale online (cele mai multe prin intermediul aplicației **maibank**) la sfârșitul anului, comparativ cu puțin peste 10% la începutul lui 2021. Consumatorii au găsit aplicația din ce în ce mai utilă și a început monetizarea produsului. Numărul de credite acordate prin intermediul sucursalelor fizice a scăzut, dar acestea au continuat să fie o sursă importantă de afaceri pentru bancă.

### Îmbunătățiri în sucursale

Având în vedere această evoluție, 2021 a fost un an care a adus noi oportunități, dar și noi provocări. Necesitatea de a îmbunătăți experiența clienților a dus la regândirea mai multor procese cu care aceștia se confruntă, inclusiv a canalelor de distribuție și de servicii offline. Ne-am concentrat pe comoditatea și confortul experienței în sucursale, în special pe timpii de așteptare. Pe parcursul anului, procesele reprojectate au permis o performanță mult îmbunătățită. Aproximativ 80% dintre clienți nu au fost nevoiți să aștepte mai mult de 5 minute pentru a fi deserviți în sucursale. Am proiectat și implementat monitorizarea datelor în regim live pentru fiecare sucursală, ceea ce a permis urmărirea performanței în timp real. Acest lucru ne-a ajutat, de asemenea, să creștem productivitatea angajaților din front-office cu peste 30%, iar acest salt de performanță a fost realizat în doar un an.

## Îmbunătățirile aduse experienței utilizatorilor stimulează fluxul de clienți noi și creșterea portofoliului de credite

Îmbunătățirea experienței clienților a generat un nou flux de clienți, ceea ce ne-a permis să adăugăm aproximativ 100 de mii de clienți noi în 2021. Din același motiv, rapiditate și comoditate, aproximativ 300 de mii de clienți au devenit utilizatori activi ai aplicației mobile **maibank**, demonstrând un progres real în ceea ce privește experiența utilizatorilor.

Ca urmare a îmbunătățirii experienței clienților, combinată cu un context macroeconomic pozitiv, a contribuit la creșterea portofoliului de credite într-un singur an cu aproximativ 50% (de la an la an). Aceste rezultate au fost susținute, de asemenea, de stabilitatea relativă a costurilor creditelor acordate în cursul anului.

### Inițiative care răspund așteptărilor clienților

<b>încredere</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 3D securizat cu biometrie în <b>maibank</b></li><li>• Recunoaștere facială</li><li>• Inițiative multiple pentru creșterea transparenței</li></ul>	<b>simplitate</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Condiții generale bancare</li><li>• Documentație simplificată</li><li>• Depozite, împrumuturi, carduri, conturi, plăți disponibile prin <b>maibank</b></li></ul>	<b>rapiditate</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ținte de timp de așteptare pentru sucursale</li><li>• Împrumuturi pre-aprobate</li><li>• Livrarea cardului la comandarea acestuia</li><li>• Procese de aprobare actualizate</li><li>• Documentație simplificată</li></ul>	<b>comoditate</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deschis 24/7 – <b>maibank</b>, bancomate, terminale de plată</li><li>• <b>maibank</b> – aplicație cu servicii complete</li><li>• Bancomate multi-funcționale</li><li>• Programarea vizitelor online în sucursale</li></ul>
<b>transparență</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Taxe și comisioane transparente</li><li>• Aspect deschis în sucursale</li></ul>	<b>receptivitate</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contact Center 24/7</li><li>• Chat online 24/7</li><li>• Personal prietenos în sucursale</li></ul>	<b>înțelegerea nevoilor clienților</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Feedback continuu al clienților</li><li>• Analiza datelor</li><li>• Training centrat pe client pentru angajați</li></ul>	

## principalele inițiative implementate în 2021

### Transformarea modelului de sucursală

În centrul noii strategii a **maib** se află dorința de a fi mai orientat către client. Acest lucru ne-a determinat să creăm soluții inteligente, prin transformarea aspectului, dar și a modului în care funcționează sucursala. Ne propunem să fim banca care sprijină fără probleme nevoile de zi cu zi, iar pentru a realiza acest lucru, ne asigurăm în mod constant că înțelegem preocupările și nevoile clienților noștri, planurile lor pe termen lung. În acest sens, în noiembrie 2021, în sectorul Buiucani al capitalei, **maib** a deschis ușile unei noi sucursale organizate conform unui nou model operațional. Noul design și noua amenajare au ca scop crearea unui confort familiar pentru client, unde solicitările acestuia sunt abordate cu promptitudine, iar așteptările sunt îndeplinite și depășite. Noua sucursală este complet reproiectată folosind noua identitate de marcă **maib**.

**Maib** a dezvoltat noul design care are ca scop crearea unui mediu mai primitor, mai colorat, mai pozitiv, mai transparent și mai deschis. Diferențierea rețelei **maib** vine prin abordarea „clientul pe primul loc”, rapiditate și asistență personalizată. Fiecare client este întâmpinat de un Consultant Clienți, care îi va înțelege necesitățile, îi va oferi sprijin, consiliere și îl va îndruma către una dintre cele 3 zone funcționale: quick banking, tranzacții și consultanță. Noul design funcțional are ca scop eficientizarea experienței clienților și se bazează pe studii extinse privind nevoile acestora. Se preconizează că reproiectarea rețelei de sucursale va continua pe tot parcursul anului 2022.



## experiență îmbunătățită a clienților în cadrul sucursalei Ion Creangă

„2021 ne-a determinat să fim cu un pas înainte și să anticipăm nevoile clienților noștri. Experiența pe care o au aceștia în sucursalele **maib** este de o importanță imensă pentru noi, de aceea schimbarea modelului operațional al subdiviziunilor noastre pentru a fi mai prietenoase, mai rapide și mai confortabile pentru clienții noștri a fost adoptată cu brațele deschise de către sucursala noastră.

Sucursala Ion Creangă este prima sucursală din cadrul **maib**, în care a fost implementat noul model operațional cu noul design al rețelei de sucursale ale băncii.

Prin acest „upgrade”, în cadrul sucursalei au fost implementate 3 zone de servicii clienți și anume:

- **zona de autoservire**, care este dedicată clienților care doresc să efectueze singuri și rapid anumite operațiuni la bancomate, terminale de plată, dar, de asemenea, fiind prezent un consultant pregătit să ajute, să îndrume și să ofere suportul necesar.
- **zona tranzacțională**, unde s-a pus accentul pe timpul și satisfacția clienților, trecându-se astfel la un nou nivel de servire - „one-stop shop”, care permite facilitarea mai multor operațiuni la un singur ghișeu,



## Corina Verbițchi director sucursala Ion Creangă

cu o servire mai rapidă pentru o listă vastă de operațiuni și, în consecință, economisind timp prețios pentru toată lumea.

- **zona consultativă**, este semi-privată, facilitând comunicarea directă creând condiții pentru analiza nevoilor și planurilor complexe de dezvoltare personală sau de afaceri.

Clienții sucursalei sunt încântați de noile modificări de design și proces, toate feedbackurile fiind pozitive, iar angajații băncii se străduiesc să îndeplinească pe deplin așteptările.

Împreună cu colegii mei din sucursală, deși a trebuit să trecem prin traininguri multiple pentru a înțelege toate procesele și ulterior pentru a le putea explica într-un mod simplu și ușor clienților, acum suntem mândri de schimbările întreprinse și venim cu plăcere la locul de muncă. În implementarea noilor procese, spiritul de echipă contează foarte mult, fiind o plăcere să văd cum ne ajutăm și ne încurajăm reciproc.

Din punctul meu de vedere, întotdeauna este loc de mai bine, atât în privința proceselor, cât și atitudinea fiecăruia dintre noi în activitatea zilnică pe care o desfășurăm.”

## Deschiderea Centrului ipotecar

Deschiderea centrului ipotecar este primul pas al **maib** spre crearea unui ecosistem modern de locuințe, pe care îl vom completa cu diverse servicii și produse, atât pentru persoane fizice, cât și pentru mediul de afaceri. Ideea care stă la baza Centrului ipotecar **maib** este confortul unei experiențe de tip "one-stop shop". Clienții băncii pot primi o decizie de credit ipotecar într-un timp scurt, pe baza unei proceduri simplificate. În paralel, am dezvoltat rețele de parteneriate, inclusiv cu numeroase agenții imobiliare și evaluatori de top din domeniu. Acest lucru este important pentru confortul clienților care, în timp ce primesc un credit ipotecar, vor putea utiliza simultan și serviciile partenerilor băncii, necesare la cumpărarea unei locuințe. Am ținut cont de experiența tuturor partenerilor băncii în ceea ce privește serviciile oferite de centrul ipotecar. Creditele ipotecare contribuie și ajută la creșterea volumului de construcții și vânzări de locuințe noi pe piața imobiliară, ceea ce dezvoltă industria, transportul, comerțul și, în general, întreaga economie a Republicii Moldova.



## Transparența taxelor, comisioanelor și a dobânzii anuale efective (DAE)

Odată cu actualizarea strategiei **maib**, a fost regândită și misiunea, viziunea, precum și valorile care ne definesc, cu care ne aliniem și care se regăsesc în fiecare produs și serviciu pus la dispoziția clienților **maib**. În tot ceea ce facem ne propunem să fim mereu orientați către client, profesioniști, agili, inovatori, demni de încredere, să prețuim munca în echipă și transparența.

Ne propunem să comunicăm în mod clar și transparent cu fiecare client și să construim o relație bazată pe încredere. Vrem ca clientul nostru să aibă certitudinea că la **maib** va găsi întotdeauna dobânda anuală efectivă (DAE) calculată și afișată deschis, pentru că banca la care este deservit spune lucrurilor pe nume, fără taxe ascunse și comisioane neașteptate

## Condiții bancare generale

**Maib** a implementat Condițiile generale bancare pentru clienții retail - un document unic care reglementează relațiile juridice dintre bancă și client. Documentul reprezintă contractul-cadru, stipulat și în legea privind serviciile de plată și moneda electronică. În acest fel, **maib** oferă clienților săi posibilitatea de a se informa mai ușor, pe baza unui singur document, despre toate serviciile și produsele bancare pe care le oferă, precum și despre condițiile de aderare la acestea.

În același timp, acum, timpul petrecut la bancă va fi redus la maximum. Lista documentelor necesare a fi semnate în procesul de deservire se va limita la câteva cereri simplificate, în funcție de produsul solicitat. Prin aceste transformări, ne dorim să ne adaptăm nevoilor și comportamentului clienților noștri printr-o soluție cât mai apropiată de stilul lor de viață. Oferim clienților noștri un acces simplificat la toate informațiile importante, pe care le pot găsi într-un singur document, publicat pe site-ul băncii.



## Plata fără numerar în transportul public

În timpul pandemiei COVID a devenit deosebit de important să se poată plăti bunurile și serviciile prin soluții fără numerar pentru a minimiza răspândirea virusului. **Maib** a fost implicat într-un proiect pentru a face transportul public din Chișinău mai plăcut, mai modern și mai sigur. Ca urmare, călătoriile în transportul public din capitală pot fi plătite cu cardul - la terminalele instalate în unitățile de transport. Soluția tehnologică a fost dezvoltată de **maib** și Mastercard, cu sprijinul Primăriei municipiului Chișinău, în cadrul proiectului pilot de acceptare a plăților fără numerar pentru călătoriile în transportul urban.



## Transferuri rapide direct pe card

Remitențele din străinătate reprezintă o parte importantă a vieții în Moldova, deoarece mulți expatriați care trăiesc și muncesc peste hotare trimit bani familiilor din țară. **Maib** a lucrat întotdeauna la modalități de a face primirea transferurilor internaționale de bani mai convenabilă și mai simplă. **Maib** și Western Union au lansat în 2021 serviciul de transfer de bani din străinătate direct pe card (t2c), care poate fi accesat de pe site-ul [t2c.maib.md](https://t2c.maib.md) sau prin intermediul aplicației mobile **maibank**.

Datorită noului serviciu, oferit de Western Union și **maib** nu mai este nevoie să mergeți la bancă pentru a ridica banii. Prin t2c, mijloacele financiare sunt transferate direct în contul de card al clienților, fără niciun comision. În cazul în care moneda cardului diferă de cea a remiterii, banii vor fi convertiți automat la cursul de schimb al băncii.

## Live chat

Într-o lume din ce în ce mai digitală, serviciile bancare trebuie să fie mai accesibile și mai simple. Ca urmare, **maib** a propus un nou instrument de asistență și comunicare, ușor de utilizat și mereu la îndemână. Live chat-ul este o alternativă pentru apelurile către Contact Center la 1313. Acesta este disponibil de oriunde, atât pentru clienții **maib** existenți, cât și pentru cei potențiali.

Asistența poate fi solicitată rapid prin chat live în **maibchatbot** de Telegram și Viber. Noul serviciu poate fi folosit și atunci când întâmpinați o dificultate tehnică, doriți să aflați mai multe detalii despre serviciile și produsele **maib** sau să ne lăsați un feedback.

## Smith&Smith – un nou sistem de transfer de la maib

Prin intermediul sistemului Smith&Smith, clientul poate primi valută străină în orice sucursală sau agenție a **maib**, transferată de oriunde în lume, sau echivalentul în lei. Sistemul are relații cu peste 40 de parteneri externi, de aceea expeditorul de bani are acces la o rețea de circa 100 de mii de puncte de debursare.

Partea cea mai bună este că sumele transferate sunt disponibile în 15 minute de la expediere, comisionul fiind plătit integral de către expeditor. Un plus de confort, clientul poate primi banii, transferați nu doar prin Smith&Smith, ci și de la numeroșii săi parteneri.



## Identificare biometrică 3D Secure

Pentru a-și proteja clienții, **maib** a schimbat modul de autentificare a plăților online. 3D Secure este un serviciu atașat cardului și un standard internațional de securitate pentru plățile online, astfel încât riscul de fraudă este redus la minimum. Clienții **maib** pot utiliza autentificarea biometrică 3D Secure prin intermediul aplicației **maibank**: identificare facială sau amprentă digitală (Touch ID).

Autentificarea biometrică va fi aplicată și la achitarea facturilor pentru serviciile comunale, plata serviciilor publice prin MPay sau a altor servicii, prestate de organizații private, pe site-urile de profil.



## Platforma maib AutoHub/Auto365

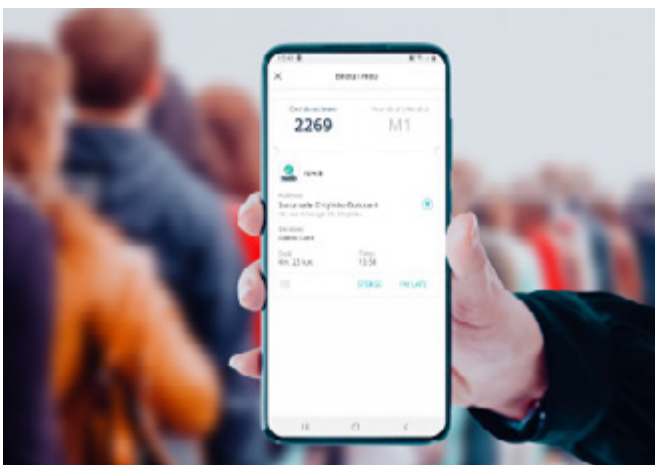
Pentru a fi mai aproape de clienți în orice etapă și pentru a le facilita alegerea, a fost creată platforma auto.maib.md. Acum, într-un singur loc și la un click distanță puteți descoperi o multitudine de automobile noi, dar și peste 3500 de automobile cu parcurs.

Totul este simplu și ușor, nu mai trebuie să pierdeți timp pentru a căuta mașina potrivită pe diferite site-uri de anunțuri, prin piețe sau parcări. Tot ce trebuie să faceți este să accesați platforma auto.maib.md, unde puteți găsi o ofertă variată.



## Programarea online a vizitei la sucursală

În timpul pandemiei COVID, maib a acordat prioritate sănătății și siguranței clienților noștri. Ca modalitate de a proteja sănătatea clienților, de a le spori confortul, dar și de a reduce timpul de așteptare, programarea online și rândul electronic au fost implementate în întreaga rețea de sucursale maib din țară. Serviciul este gratuit și poate fi accesat prin intermediul aplicației Earlyone, care poate fi descărcată din Google Play sau App Store.



## Credite pre-aprobate fără vizite la bancă

Maib a lansat creditele negarantate pre-aprobate pentru clienții Retail, care pot fi accesate într-o multitudine de moduri, în sucursală, prin telefon, dar cel mai convenabil prin intermediul aplicației maibank. Ca urmare a acestei inovații, am observat că peste o treime din creditele de consum negarantate au fost inițiate în aplicația mobilă în decembrie 2021.



## Schimb valutar la bancomat

Bancomatele maib sunt disponibile pentru clienți 24 de ore pe zi. Acestea oferă servicii multiple, cum ar fi cumpărarea sau vânzarea de valută, la cel mai bun curs de schimb, zi și noapte, la orice oră, retrageri de numerar, depuneri de numerar, precum și tranzacții fără card. Schimbul valutar nu necesită ca clientul să fie client maib existent.

Maib 365 include aplicația maibank, Internet Banking, serviciile de schimb valutar la ATM-urile maib, rețeaua de terminale self-service, maibchatbot, serviciul de suport Contact Center 1313, serviciile P2P și T2C.



# carduri și plăți

## Prezentare generală a emiterii cardurilor

**Maib** este un important emitor 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, semnând parteneriate cu Visa, Mastercard și American Express pentru a emite atât carduri de debit, cât și carduri de credit. Cardul de credit **maib liber** are aproape 2000 de parteneri comerciali locali, în timp ce cardurile Gama oferă cashback la aproape 700 de parteneri. Cardul **maib liber** este asemănător, în principiu, cu un card de credit al unui magazin – clientul poate face o achiziție în magazin și apoi poate plăti în rate fără a achita dobândă – cu excepția faptului că poate fi folosit într-un număr mare de magazine diferite la nivel național. Cardurile gama, care au avut un succes răsunător pentru **maib**, oferă cashback la cumpărături. Valoarea cashback-ului garantat se aplică tuturor achizițiilor, iar cashback mai mare este oferit de către parteneri. Multe dintre cardurile **maib**, care fac parte din gama premium și exclusivă, au o varietate de avantaje, cum ar fi utilizarea zonelor lounge din aeroport, călătorie gratuită cu taxiul spre și de la aeroport, asigurare de sănătate internațională gratuită, reduceri exclusive, servicii de concierge și altele.

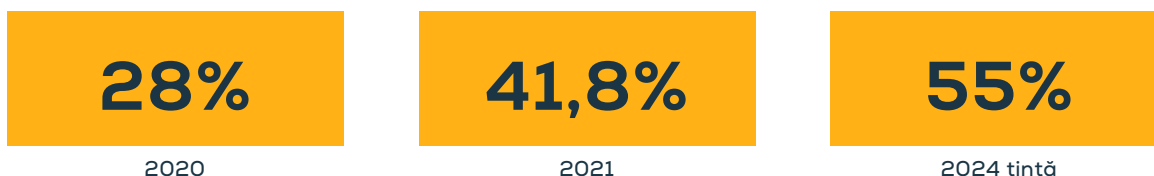
## Emiterea de carduri în 2021

În 2021, **maib** a emis 267 mii de carduri, ceea ce reprezintă o creștere de 50% față de 2020. Proiectul Gama al **maib**, care a fost lansat la sfârșitul anului 2020, a fost factorul major ce a determinat creșterea explozivă în 2021. Cardurile gama sunt primele carduri din Moldova cu cashback garantat. Linia oferă 3 produse diferite: Universal, Start și Premium, acoperind, respectiv, segmentele generale, salariale și premium. Campaniile și promoțiile frecvente de cashback organizate de **maib** împreună cu partenerii săi au crescut implicarea clienților. Mastercard și Visa au susținut în mod repetat inițiativele **maib**. Numărul cardurilor active a crescut cu 0,5 p.p., ajungând la 61,7%. Ținta pe termen mediu este de 70% în 2024. Numărul total de carduri emise de **maib** a fost de 744 mii la sfârșitul anului 2021. **Maib** este pe locul al doilea ca număr de carduri pe piața din Republica Moldova, cu o cotă de piață de 30,4%. A redus decalajul față de lider cu 2,6% pe parcursul anului datorită angajamentului său activ cu clienții

## Plăți

**Maib** este un furnizor de top de terminale POS și soluții de plată online pentru comercianții din Moldova. La sfârșitul anului 2021, **maib** deținea 9.300 de terminale POS și 254 de soluții de plată online implementate, oferindu-i o cotă de piață de aproximativ 35% în Moldova. **Maib** își promovează în mod activ serviciile către comercianți și oferă asistență, organizând diverse promoții pentru a stimula afacerea. Prin implicarea sa activă în segmentul cardurilor și soluțiilor de plată, **maib** conduce revoluția "fără numerar" în Moldova.

### Cota de piață a plăților



# Global store – partenerul cardurilor Gama

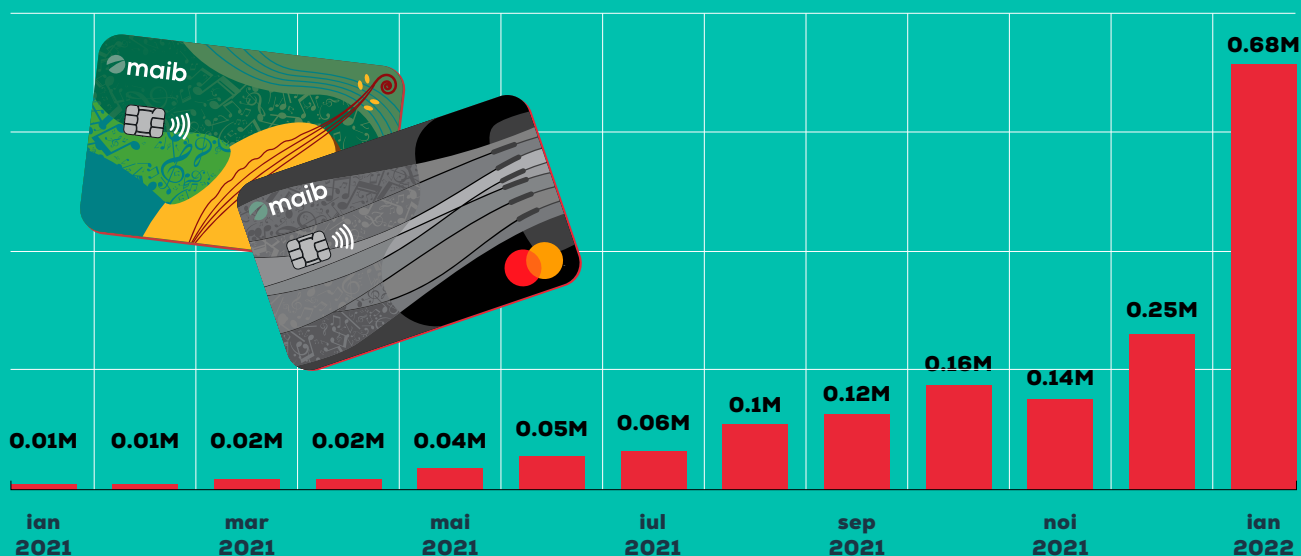
**Maib** are o serie de carduri bancare Gama de mare succes care oferă cashback deținătorilor acestora. Acest produs este primul de acest fel în Moldova. **Maib** colaborează cu companii pentru a oferi cashback suplimentar la achizițiile din magazinele lor. **Maib** își ajută partenerii să-și promoveze ofertele către vasta bază de clienți a Băncii.

Global Store este un lanț de magazine de produse casnice din Moldova. Parteneriatul dintre **maib** și Global Store datează din mai 2021. Global Store a oferit un cashback substanțial (5%) deținătorilor de carduri Gama, iar vânzările au început. În preajma Crăciunului **maib** a organizat o promoție care oferă cashback dublu la partenerii selectați. Global Store a fost unul dintre acei parteneri care oferă 10% cashback. Pentru a sprijini această ofertă, **maib** a intensificat campaniile de marketing, lansând inclusiv o promovare largă în rețelele sociale, reclame direcționate prin mesaje text și o reclamă în aplicația mobilă **maibank**. Ca urmare, Global Store a înregistrat o creștere de trei ori a vânzărilor în perioada dată, un număr mare de clienți plătind cu carduri **maib gama**. Acest parteneriat a fost benefic atât pentru deținătorii de carduri **maib** care au primit cashback generos, cât și pentru Global Store, partener al programului de cashback Gama al **maib**.



**Victor Cepoi**  
Director Global Store

Vânzările Global Store prin cardurile maib gama (MDL)



# maibank în 2021

În 2021, baza de utilizatori **maibank** a crescut substanțial, utilizatorii săi devenind mai activi în cadrul aplicației, mai implicați, plătind și primind mai multe fonduri prin intermediul aplicației, iar **maibank** a devenit mai relevantă pe măsură ce au fost adăugate mai multe servicii. La sfârșitul anului 2021, baza de utilizatori ai **maibank** a ajuns la 297 mii sau aproximativ o treime din clienții **maib**. Comparativ cu sfârșitul anului 2020, când baza de utilizatori era de 178 mii, aceasta a crescut cu 67%. Acest lucru reflectă transformarea digitală sporită și valoarea confortului oferit de aplicație. În decembrie 2021, numărul mediu de plăți per utilizator a ajuns la 3,0, comparativ cu decembrie 2020, când era 2,6. Numărul utilizatorilor lunari a rămas relativ constant, la 74,8% în decembrie 2021, comparativ cu 75,0% în decembrie 2020, în timp ce numărul utilizatorilor zilnici a suportat o ușoară creștere, până la 25,5% în decembrie 2021, de la 23,6% în decembrie 2020. **Maibank** a prezentat, de asemenea, o monetizare în creștere, înregistrând o sporire semnificativă a ponderii creditelor noi negarantate oferite online și a noilor depozite atrase online. În trimestrul al patrulea din 2021, ponderea creditelor negarantate oferite prin aplicație a atins 35,7% față de 11,9% în primul trimestru din 2021 (când au început să fie colectate pentru prima dată aceste date). Ponderea depozitelor atrase online a atins 14,3% în trimestrul IV 2021, comparativ cu 2,6% în trimestrul IV 2020. Ambiția **maib** este de a spori baza de utilizatori ai aplicației la 550 de mii în 2024.

## utilizatori maibank



## caracteristici existente

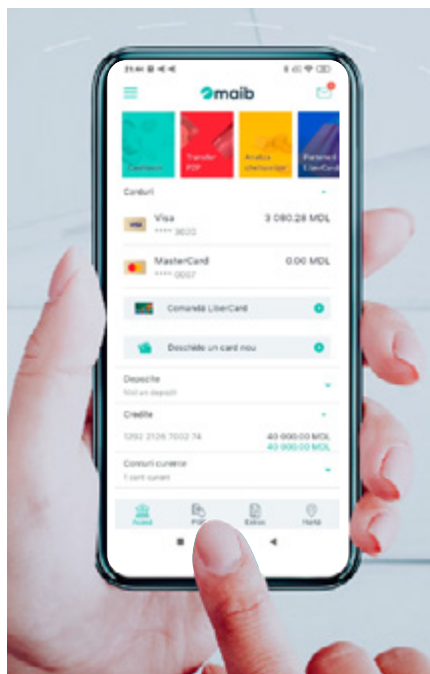
### securitate

- 3D secure
- Date biometrice
- Face ID

### tranzacții zilnice

- Extras de cont în timp real
- Notificări
- Analiza cheltuielilor
- Transfer P2P
- Apple Pay
- Retrageri la bancomate fără prezența cardului
- Transfer internațional
- Plata facturilor
- Harta bancomatelor/sucursalelor

- caracteristicile existente
- caracteristicile planificate



### asistă

- Chat online
- Contact Center

### parteneri

- Cashback
- Lista de parteneri
- Oferte

### produse noi

- Credite
- Carduri
- Depozite
- Alte oferte

### îmbunătățiri

- Recunoaștere facială
- UX&UI Redesign
- Versiune web

### integrarea ecosistemelor

- Imobiliar – CasaHub
- Auto – DriveHub

# strategia și inițiativele în 2021

**Maib** a anunțat pe larg că experiența clientului se află în centrul strategiei sale. O experiență excelentă a clientului este definită în principal nu prin ceea ce oferim în mod specific, ci prin modul în care le permitem clienților noștri să obțină rezultatele care contează pentru ei. Succesul strategiei noastre depinde de cât de mulțumiți sunt clienții noștri de experiențele pe care le au atunci când interacționează cu **maib** pe diferite canale.

Am lansat o serie de inițiative pe mai multe dimensiuni:

- brand refreshment,
- transformarea rețelei de sucursale,
- people empowerment,
- procese și proceduri simplificate și transparente.

Toate inițiativele noastre se bazează pe 3 principii de bază ale experienței clienților în relația cu **maib**: comoditate și funcționalitate, accesibilitate și abordare empatică. Acestea ne permit să ne îndeplinim misiunea - să creăm un nou standard de experiență a clienților pentru a le face viața mai ușoară, mai simplă și mai mobilă.

## Colectarea continuă a feedbackului clienților

Pe parcursul anului 2021 am efectuat o colectare continuă de feedback de la clienții noștri, punându-le întrebări, monitorizând modul în care se simt în raport cu ofertele noastre, care sunt preocupările, prioritățile, nevoile lor. Instrumentul Post-Service Score pentru rețeaua de sucursale a fost lansat cu succes și, în ciuda ratei globale de satisfacție a clienților de 86%, există multe informații utile pe care le-am colectat și aplicat pentru a continua să îmbunătățim experiențele clienților noștri. O altă inițiativă îmbrățișată cu căldură de clienții noștri sunt brunch-urile periodice cu cei care sunt deschiși să împărtășească din experiența lor, oricare ar fi ea - plăcută sau mai puțin. Este un format informal complet nou de comunicare cu clienții noștri, pentru a asigura transparența, încrederea și construirea unui parteneriat pe termen lung. În anul 2021, au fost organizate 3 brunch-uri cu clienți retail

atât din Chișinău, cât și din nordul Moldovei. Cu mândrie menționăm că Net Promoter Score-ul nostru în rândul clienților **maib** a ajuns la 66 la sfârșitul anului 2021, cu o creștere de 5 puncte față de perioada precedentă. Această realizare nu ar fi fost posibilă fără dedicația și profesionalismul echipei de management și a angajaților noștri talentați.

## Instruire privind centrarea pe client

Vocea clientului ne oferă, de asemenea, informații esențiale despre necesitățile de pregătire și formare ale angajaților noștri, o componentă importantă a unei experiențe de succes a clienților. Prin urmare, pe lângă cursurile obișnuite de cunoaștere a produselor și serviciilor, **maib** a inițiat un program de formare privind centrarea pe client, care va acoperi modulul de leadership și management centrat pe client, dar și capitolele de vânzări și servicii + care are ca scop alinierea tuturor angajaților atât la valorile **maib**, cât și îmbunătățirea calității serviciilor oferite clienților. La finalul programului, peste 2 400 de angajați vor fi instruiți, iar performanțele lor ulterioare vor aduce valoare pe termen lung pentru toți clienții.

## Filosofia "Clientul pe primul loc"

A fi centrat pe client înseamnă, de asemenea, schimbări în modelul operațional al sucursalelor, înseamnă nevoia de a reconstrui și adapta în mod eficient modelul operațional existent al experienței clienților. Principalele realizări ale **maib** au fost asigurarea principiului serviciului cu un singur ghișeu, unificarea specialiștilor din prima linie, reducerea timpului total al clienților în sucursale, experiența unică a clienților. O provocare cu care ne-am confruntat este necesitatea de a reduce timpul de așteptare la coadă a clienților - o necesitate dictată de grija noastră pentru timpul clienților. Atât noul model operațional, cât și sistemul electronic de așteptare au dus la o scădere a timpului mediu de așteptare cu 47%.

Prin urmare, clienții au avut parte de o experiență bancară îmbunătățită, cu o satisfacție a acestora de +30% și la o creștere de +12% a productivității personalului:

**+30%** **satisfacția clientului**      **+12%** **creșterea productivității**

# perspective și inițiative pentru 2022

În prezent, perspectivele economice pentru 2022 sunt extrem de incerte. Evaluăm în permanență performanța economică, inclusiv PIB-ul, comerțul, ratele de schimb valutar, ratele dobânzilor, cererea de consum și inflația. Din cauza războiului din Ucraina, perspectivele economice rămân imprevizibile.

Continuăm să acordăm prioritate abordării clientului în activitatea noastră. Inițiativele cheie pentru 2022 rămân concentrate în jurul vitezei, confortului și relevanței produselor noastre:

- continuarea implementării noului model operațional în sucursale;
- continuarea optimizării aplicației de mobile banking **maibank** și a soluției de online banking;
- lansarea și dezvoltarea ecosistemelor financiare, primul ecosistem devenind funcțional la sfârșitul anului 2021.

# IMM (Întreprinderi Mici și Mijlocii) – Unitatea Business Banking

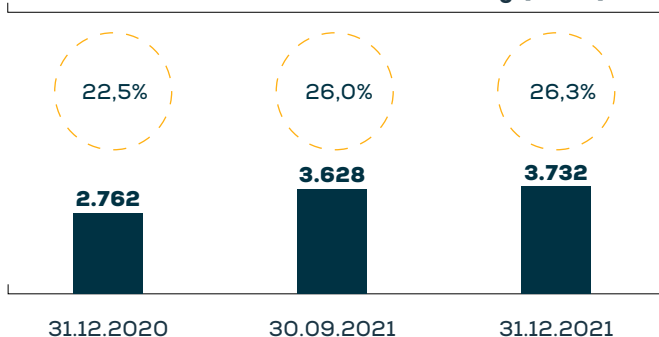
Activitatea IMM este activitatea cu cea mai rapidă creștere a **maib**. Aceasta răspunde nevoilor clienților de afaceri mai mici și are aproape 30 000 de clienți - întreprinderi mici și mijlocii din Moldova.

Viziunea **maib** Business Banking este de a crea o echipă între client și bancă, o relație bazată pe încredere. Clientul are grijă de afacere, în timp ce banca îi rezolvă nevoile în ceea ce privește finanțarea, plățile și toate necesitățile conexe. Scopul nostru final este ca **maib** să fie opțiunea numărul unu pentru fiecare proprietar de afaceri din Moldova care are nevoie de finanțare sau consultanță bancară.

## prezentare generală a mediului de afaceri în 2021

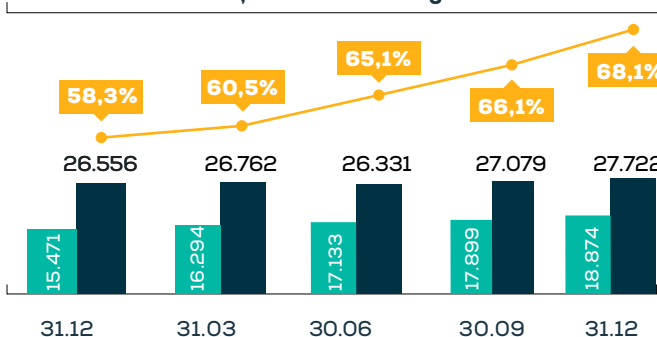
După anul 2020 care a fost unul foarte dificil pentru economia moldovenească, afectat de seceta severă, pandemia COVID-19 și restricțiile pe care aceasta le-a adus, în anul 2021 s-a înregistrat o redresare economică. Mediul de afaceri local a reușit să restabilească canalele de distribuție și a reconstruit lanțurile de aprovizionare, adaptându-se pe deplin la realitățile post-pandemice. PIB-ul și-a revenit puternic, înregistrând o creștere de aproape 14% de la an la an în termeni reali în moneda moldovenească.

credite brute acordate Business Banking [mil. lei]



- cota de piață
- IMM

clienți Internet Banking



- clienți activi
- abonați la internet banking
- % clienți cu IB

### Creștere semnificativă în agricultură

Performanțele foarte bune ale sectorului agricol au avut o contribuție semnificativă la această creștere în 2021. Condițiile meteorologice favorabile au dus la recolte record. În același timp, piețele internaționale pentru produsele agricole au avut tendințe foarte favorabile în ceea ce privește prețurile. Acest lucru a permis ca prețul de vânzare pentru cereale să fie stabilit la un nivel foarte ridicat în comparație cu media anilor precedenți. Ca urmare, am înregistrat o creștere a cifrei de afaceri pentru companiile din domeniu și cele din segmentele conexe.

### Băncile sprijină întreprinderile mici

În acest context pozitiv, băncile moldovenești au intensificat finanțarea în acest sector al economiei, făcând fondurile mai accesibile - credite negarantate devenind mai disponibile pentru clienții Business. În același timp, timpul de luare a deciziilor a fost redus și au fost oferite prețuri relativ mici pentru resursele de creditare. Aceste măsuri au dus la o creștere a soldului creditelor bancare acordate întreprinderilor mici și mijlocii cu 14,5%, de la 13,8 miliarde MDL la 15,8 miliarde MDL.

### Maib are peste 50% din creșterea economică din acest sector

Performanțele în sectorul IMM-urilor au fost variate în sectorul bancar. **Maib** a înregistrat o creștere record de 34,2%, de la 3,1 la 4,2 miliarde MDL, urmată de Eximbank cu o rată de creștere de 28,9% (de la 0,6 la 0,8 miliarde MDL) și BCR Chișinău cu 24,8% (de la 0,7 la 0,8 miliarde MDL). **Maib** a fost liderul sectorului și în termeni absoluți, cu o creștere de 1,1 miliarde MDL, Moldindconbank la distanță, a doua, cu 409 milioane MDL și OTP Bank, a treia, cu 217 milioane MDL.

### Modernizarea strategiei în sectorul IMM

Am aplicat o nouă strategie în acest segment. Aceasta a sprijinit **maib** să crească substanțial cota de piață pe segmentul IMM-urilor. Schimbările strategice pot fi rezumate în patru categorii:



Am aplicat o abordare individuală a clienților și am restructurat personalul astfel încât să putem răspunde în mod eficient acestor nevoi individuale;



Am optimizat procesele în vederea unei digitalizări maxime și am exclus o serie de operațiuni considerate neesențiale;



Am transferat operațiunile de back-office de la vânzătorii din rețea la structurile de sprijin din Head Office, astfel încât vânzătorii să își poată dedica tot timpul rezolvării problemelor clienților;



Am sporit accesibilitatea creditelor pentru un număr mai mare de clienți. Ne-am schimbat abordarea de la reactivă la proactivă, încercând să anticipăm nevoile clienților și propunând în mod activ soluții. Am îmbunătățit calitatea contactului dintre bancă și client.

## am implementat o serie de inițiative în 2021 pentru a ne consolida poziția de lider pe segmentul IMM-urilor

Pentru a pune în aplicare strategia actualizată a Unității de afaceri pentru IMM-uri, au fost implementate următoarele inițiative:

### Segmentarea clienților în IMM-uri și Micro Clienți

- Clienții IMM sunt clienții băncii cu vânzări anuale mai mari de 450 mii EUR și/sau credite cu un sold mai mare de 150 mii EUR;
- În categoria Micro Clienți sunt incluși clienții băncii cu vânzări anuale de până la 450 mii EUR și/sau credite cu un sold mai mic de 150 mii EUR.

Furnizarea de servicii individuale pentru clienții IMM - crearea de hub-uri

- au fost create 5 hub-uri zonale;
- fiecare hub include o echipă de 5-7 manageri de relații și un director regional;
- fiecare manager de relații gestionează un portofoliu de aproximativ 100 de clienți IMM existenți și aproximativ 30 de clienți potențiali IMM;

- în acest fel, fiecare client IMM primește toată gama de produse bancare de la bancherul său personal, care, la cererea sa, găsește o soluție la orice întrebare în domeniul produselor sau serviciilor bancare.

Crearea unei noi echipe de vânzători activi (hunters), dotați cu toate echipamentele necesare pentru vânzarea produselor Business Banking la sediul clientului

- primii 12 hunteri au fost angajați în noiembrie 2021, iar în decembrie au început să fie vizibile primele rezultate;
- echipa este planificată să crească la 45 de hunteri în primul trimestru al anului 2022.

Asigurarea unui serviciu rapid pentru clienții Micro în cadrul sucursalelor băncii

- în sucursale, specialiștii dedicați IMM-urilor au fost transformați în consultanți de relații cu clienții, a căror unică sarcină este de a servi rapid, calitativ și operațional clienții Micro și IMM;
- de la Consultanții Serviciului Clienți, toate sarcinile de back-office au fost preluate și direcționate către o echipă de suport creată în Head Office, astfel încât Consultantul

Serviciului Clienți să aibă tot timpul necesar pentru a se dedica clienților și vânzătorilor.

Migrarea operațiunilor de back-office de la angajații din sucursale la echipele specializate de asistență din Head Office

Inițierea transformării întregului design al sucursalelor prin plasarea clientului în centrul atenției - organizarea sălilor de ședință, zonelor de așteptare confortabile, etc.

- în noul format, clientul obține un serviciu individual, la cele mai înalte standarde internaționale

Optimizarea numărului de specialiști IMM din cadrul sucursalelor în funcție de numărul de clienți gestionați

- personalul Business Banking a scăzut în cursul anului 2021 de la 282 de angajați la 208 angajați la sfârșitul anului
- Formarea rețelei în conformitate cu noua filozofie de afaceri și noile valori **maib**

- seminare dedicate cu prezența unor experți străini pentru întreaga rețea

Stabilirea unui sistem de remunerare modern, cu o componentă variabilă calculată în funcție de indicatori cheie de performanță clari și măsurabili

- fiecare angajat din Business Banking are o componentă variabilă de 25-50% din salariu care depinde în mod direct de rezultatele obținute sau de volumul de muncă efectuat

Crearea unui centru analitic în cadrul sediului central, cu experți în prelucrarea și analiza datelor, care să permită analiza individuală și de portofoliu a nevoilor clienților, a modului de comportament și de modelare a produselor și pachetelor în funcție de nevoile acestora.

Crearea unei echipe dedicate optimizării continue a proceselor.

Inițierea revizuirii coșului de produse în vederea simplificării și trecerii la pachete.

Calcularea, aprobarea și stabilirea în sistemul automatizat a limitelor prestabilite pentru microîntreprinderile, întreprinderile mici și mijlocii și inițierea pentru prima dată a vânzării de credite pe baza limitelor prestabilite.

Comunicarea permanentă cu rețeaua și clienții pentru a fi în unison cu noua viziune.



# construirea avantajului nostru competitiv

- **Maib** a fost un mare câștigător în acest sector. Credem că succesul nostru s-a datorat mai multor factori cheie care formează avantajul nostru competitiv durabil:
- viteza de deservire a clienților
- mai multă atenție și timp dedicat clienților - asigurarea de timp suplimentar dedicat clienților pentru specialiști, prin migrarea operațiunilor de back-office către echipele de suport din Head Office
- credite și linii de credit pre-aprobate
- credite neacoperite pentru debitori de calitate
- creditarea microîntreprinderilor, inclusiv a întreprinderilor care nu prezintă situații financiare și a persoanelor fizice cu activitate antreprenorială
- segmentarea clienților IMM și abordarea individuală în cadrul noilor hub-uri create de Managerii de relații pentru clienții mici și mijlocii
- remunerarea personalului de vânzări pe baza unor KPI calculați în funcție de cifrele de vânzări

## maib – partenerul prosperității afacerilor

"Fiind specializați în prestarea unui complex de servicii privind proiectarea și instalarea sistemelor frigorifice în domeniul agroindustrial și de prelucrare, precum și în domeniul logisticii și HoReCa, compania „Autehton Grup” are reputația de contractor independent ce respectă raportul „preț-calitate”.

"Având o cifră impunătoare de afaceri și o gamă largă de clienți, am simțit nevoia să simplificăm și aducem rapiditate în procesele de primire și efectuare a plăților. Trei ani în urmă, în timpul unei deplasări de afaceri am văzut la colegii din străinătate un card business. Revenind acasă, m-am interesat și am aflat că un serviciu similar este oferit de **maib**. Fără ezitare, am perfectat câteva carduri business și am reușit să reducem semnificativ pierderile la efectuarea plăților.

Anterior, acest proces operațional era lung și plictisitor: trebuia să luăm un ordin de plată, să îl achităm, să îl transmitem furnizorului și doar după aceea primeam marfa. Cu un card business așa ceva nu mai e necesar. Acum, marfa poate fi achitată în câteva minute și îndată este inițiat procesul de livrare.



**Sergiu Caldari**  
proprietar Autehton Group

Acest card are overdraft, ceea ce este important, atunci când este o insuficiență de mijloace financiare proprii. Deși compania noastră nu se limitează la acest lucru: în **maib** avem proiecte de leasing și salariale, precum și credite. De mult avem încredere în partenerul nostru financiar, cu sprijinul căruia economisim nu doar bani, ci și timp pentru deservirea lor."

## credit rapid pentru tractor rapid

"Agricultura în Moldova nu este un domeniu ușor în care să activezi. Sunt o mulțime de riscuri și momente de criză ce necesită acțiuni prompte și eficiente din partea noastră. Am început în 1999, având atunci gospodărie țărănească, nu cooperativă. Dețineam 50 de hectare, iar acum avem 850 de hectare. În 2009, am cumpărat primele trei tractoare și, de atunci, am început să creștem.

Multe riscuri nu pot fi prevăzute în agricultură. Prin urmare, merită să investești atât în tehnică, cât și în tehnologii. Suportul statului pentru agricultură este unul minor, însă ne bucurăm că condițiile de creditare a sectorului agricol devin din ce în ce mai avantajoase pentru noi. Acest fapt este foarte important, deoarece fără împrumuturi, agricultura nu poate exista, din cauza specificului său sezonier. În plus, e mult mai ușor să cumperi tehnică cu dobânzile noi și viteza de aprobare a creditelor.

Acum câțiva ani am încercat să lucrez cu **maib**, dar văzând pachetul de documente ce urmează să-l pregătesc, m-am întors și am plecat. Acum, însă am revenit la **maib** pentru a achiziționa acest tractor și decizia a fost corectă.

**Maib** s-a schimbat foarte mult în ultimii ani, îmbunătățindu-și viteza de deservire, atitudinea și ratele dobânzii. Dacă anterior luam împrumuturi cu peste 9% anual, acum am primit un credit cu dobânda de 6,5%. Mai mult, nu există comisioane suplimentare ascunse. E mai simplu cu gajul, deoarece am plătit din bani proprii 20% din valoarea tractorului, pe care l-am și gajat pentru a obține creditul. Perioada de grație constituie opt luni, exact până la sezon, când începem să obținem venitul de bază."

**Gheorghe Jurcanu**  
conducătorul CAP Rumenaș



# Inspirat de Amazon

"Am fondat Poligraf-Design SRL în anul 2006, lansând în același timp și librăria Dorința pentru vânzarea cărților pentru copii. Până la perioada pandemiei în 2020, numărul de comenzi pe care le primeam era de 10-20 de comenzi pe zi, volumul de lucru și vânzările intensificându-se doar în perioada de vârf care pentru noi reprezenta luna septembrie.

Odată cu pandemia însă s-a intensificat munca noastră, în special pe online. În acele două luni, am fost nevoiți să lucrăm cel mai mult. Editorii au vrut să ajute oamenii, iar livrarea era gratuită, indiferent de valoarea comenzii. Toți angajații Poligraf-Design, inclusiv eu și familia mea, livram comenzile. În acea perioadă zilnic se înregistrau peste 300 de comenzi, deoarece acasă părinții petreceau timpul cu copiii citind cărți.

În ajutorul nostru au venit soluțiile de plată online de la **maib** prin care clienții noștri pot achita pentru comenzi rapid și comod. Platforma online este foarte convenabilă pentru noi, prin intermediul **maib** toate plățile sunt efectuate fără dificultăți. Noi vedem perspectivele dezvoltării comerțului online. Oamenii își primesc salariile pe carduri și, ca urmare, fac tot mai multe plăți online.



**Dorin Tăutu**  
Dorin Tăutu, fondator și  
director al Poligraf-Design SRL

Pentru noi e importantă vânzarea mărfurilor, pe care oamenii trebuie să le primească rapid, fără defecte. Site-ul ne aduce lunar același venit, pe care îl obținem într-un magazin obișnuit, de aceea **maib** a fost de un real ajutor atât pentru noi, cât și pentru toată gama noastră de clienți."

## planuri pentru 2022

Ne propunem să ne consolidăm poziția de lider în acest segment, îmbunătățind în permanență experiența clienților. Inițiativele planificate pe termen scurt și mediu includ:

- achiziționarea și implementarea unui nou sistem de servicii la distanță (internet și mobile banking), care să corespundă celor mai înalte standarde internaționale în domeniu;
- implementarea limitelor de credit pentru clienți (preaprobat și individuale) care pot fi accesate de către clienți cu un simplu click în cadrul noului sistem de Internet Banking;
- crearea unei liste de produse non-financiare, care să ofere clientului nostru un ecosistem în care să își poată rezolva principalele preocupări zilnice de business: semnătură electronică, suport pentru despăgubiri fiscale, agregator de licitații publice, înregistrare de garanții, contabilitate, creare de site-uri web, traininguri pentru clienți, verificare de parteneri de afaceri și suport pentru procesul de franciză;
- elaborarea de acorduri privind nivelul de servicii (SLA) pentru fiecare proces de servicii interne și pentru clienți, monitorizarea gradului de îndeplinire a acestora și implementarea unor metode de calcul și de remunerare adecvate;
- reducerea "timpului de răspuns afirmativ" (TTY) de la o medie de 3-4 săptămâni la maximum 2 zile pentru IMM-uri și maximum 24 de ore pentru microîntreprinderi;
- continuarea optimizării gamei de produse și pachete pentru întreprinderi;
- finalizarea transformării tuturor succursalelor din rețea în conformitate cu noul model;
- creșterea numărului de hunteri;
- continuarea optimizării numărului de angajați din Business Banking în funcție de numărul de clienți deserviți;
- dezvoltarea și punerea în aplicare a sistemelor automatizate de relații cu clienții;
- consolidarea capacităților rețelei de serviere calitativă și adecvată a clienților (formarea suplimentară a managerilor de relații din huburi în domeniul tehnicilor de relaționare și fidelizare a clienților, precum și a tehnicilor de atragere de noi clienți).

# unitatea Corporate

Modelul de business al Diviziei Corporate are ca scop deservirea clienților corporativi, acoperind toate nevoile lor de finanțare, plăți și alte necesități. Modelul nostru de afaceri se bazează pe o colaborare eficientă între bancă și client și pe crearea de parteneriate durabile. De-a lungul celor 19 ani de existență a diviziei am construit relații temeinice cu clienții noștri, fiind capabili să le anticipăm nevoile. Observăm o fluctuație foarte scăzută a clienților prin crearea unei experiențe pozitive pentru clienți.

## strategia orientată către client

### Ce oferim clienților corporativi ai băncii:

- O structură dedicată deservirii clienților corporativi
- Abordare individuală a clienților, prin directorii relații clienți
- Experiență și profesionalism acumulate în relațiile cu clienții corporativi
- Accesibilitate la finanțări, prin aplicarea sistemului de limite de credit și limite preselectate
- Posibilități de finanțare a proiectelor investiționale mari, datorită mărimii fondurilor proprii
- Produse bancare ușor adaptabile necesităților și solicitărilor clienților.

## realizări în 2021

### Creșterea portofoliului de credite corporative și a instrumentelor de finanțare comercială

La sfârșitul anului 2021 portofoliul total de credite corporative a constituit 9 000 milioane MDL, înregistrând o creștere de 9,6% față de anul 2020, în pofida impactului negativ al cursului de schimb valutar înregistrat în trimestrul patru din 2021. Din numărul total de clienți care se deservesc în cadrul Diviziei Corporate, 39% beneficiază de credite. Pondere cea mai mare (68%) revine creditelor pentru finanțarea activității curente (credit revolving, circulant, overdraft). Portofoliului de credite al clienților corporativi i-a revenit 46% din portofoliul total de credite per bancă.

Creșterea volumelor Trade Finance, volumul total al acreditivelor și garanțiilor financiare obținute a fost de 54,8 mii USD (în echivalent), la un nivel de 158% față de volumul realizat în perioada similară a anului 2020, fiind înregistrat un interes sporit al clienților în special față de garanțiile bancare.

### Creșterea productivității și eficienței proceselor de afaceri

Peste 98% dintre clienții corporativi au utilizat soluția de **Internet Banking maib**, crescând numărul de tranzacții efectuate de clienți în mod electronic. Continuăm să ne îmbunătățim oferta digitală.

De asemenea, am depus eforturi pentru creșterea utilizării cardurilor, mărind cu 100% volumul operațiunilor efectuate cu carduri. Acest lucru a fost posibil datorită unei disponibilități mai mari a bancomatelor băncii cu funcția Cash-IN. Am obținut o creștere a tranzacțiilor de plată prin terminale POS și soluțiile e-commerce cu 35% și, respectiv, 43% față de 2020.



**9.0**  
mlrd MDL  
Credite corporative brute

în creștere cu 9,6%  
anual

**54.7**  
mln USD  
Volumul finanțării  
comerțului

în creștere cu 58%  
anual

**3.7**  
mlrd MDL  
Depozite corporative

în creștere cu 63% anual

**479**  
mln MDL  
Venituri brute din  
dobânzi la credite

în creștere cu 5,5%  
anual

**542**  
mln MDL  
Venituri din activitatea  
corporativă

în creștere cu 6,5%  
anual

**46.12**  
%  
Cota de piață a  
creditelor corporative

din totalul creditelor  
acordate de bancă

**98.5**  
%  
Tranzacții  
ibanking

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

**100**  
%  
Rata de  
reținere

portofoliul clienților  
corporativi

## ce ne propunem să realizăm/obiective strategice

Mentținerea  
cotei de piață  
pe segmentul  
corporate

Mentținerea  
profitabilității

Cross-selling  
continuu de  
produse și  
servicii  
bancare

Creșterea  
utilizării  
instrumentelor  
de Trade  
Finance

Majorarea  
gradului de  
utilizare a  
produselor  
electronice

cea mai mare bancă  
pentru cel mai mare  
lanț de magazine



Moldretail Group, compania ce deține marca „Linella”, este unul dintre cele mai mari lanțuri de supermarketuri din Moldova. Este primul lanț cu acoperire națională, cu peste 120 de supermarketuri Linella în toată țara și peste 3500 de angajați.

**Acoperirea națională este pilonul de bază al strategiei companiei.**

Totul a început în 2001 în piața sectorului Ciocana din Chișinău, unde trei prieteni, absolvenți ai Academiei de Studii Economice a Moldovei, și-au deschis un mic magazin de autoservire. În trei ani, Linella a devenit un lanț de cinci magazine „locale” mici care nu concureau cu magazinele de comerț cu amănuntul la scară largă. Vasile Drăgan, proprietarul Ducates Grup, a văzut potențialul și a achiziționat 51% din companie în 2011. Linella a început să crească rapid, în 2012 având vânzări în sumă de 318 milioane MDL. Cu toate acestea, Ducates Grup avea planuri și mai mari. În 2013, cu ajutorul finanțării oferite de **maib**, a achiziționat un lanț concurent ajungând la un total de peste 50 de magazine la nivel național. Moldretail Group a fost creat cu toate magazinele, astăzi având brandul Linella.

Astăzi, Linella are formate trei tipuri diferite de magazine, de la un mic magazin local până la un site propriu cu o gamă largă de produse, în funcție de nevoile clienților din zonă. Compania a adăugat încă 35 de magazine prin achiziția unor concurenți mai mici. Nevoile tot mai mari ale rețelei au

## Mariana Moiseev director financiar Moldretail Group

determinat Moldretail să deschidă un centru logistic separat în 2016. Pe măsură ce lanțul continuă să crească, un nou centru logistic mai mare, cu o suprafață de 20 de mii de metri pătrați, va fi construit cu ajutorul finanțării **maib** în 2022.

Potrivit companiei, Moldretail lucrează cu **maib** din 2014, banca fiind unul dintre principalii susținători în inițiativelor acestora. La fiecare etapă de dezvoltare **maib** a fost alături de Moldretail.

Parteneriatul cu **maib** nu se limitează doar la împrumuturi. Cu o structură la fel de vastă și larg răspândită precum cea a Moldretail, este destul de dificil să faci toate piesele să lucreze împreună, având în vedere necesitatea de a deservi simultan mai mult de 100 de magazine. Gama de servicii pe care le oferă **maib** este unică. Doar serviciul de colectare a numerarului necesită acoperire bancară în toată țara. În plus, **maib** oferă o gamă întreagă de produse: terminale POS pentru plată și un proiect salarial pentru peste 3500 de angajați, precum și produse creditare și depozitare. De asemenea, Moldretail deservește clienții care folosesc tichete de masă electronice ca modalitate de plată a produselor alimentare, în timp ce **maib** este unul dintre emitenții acestora.

„Un jucător excepțional ar trebui să lucreze cu o bancă pe măsură. Aceasta este legea succesului pe care o folosește toată lumea”

# ecosisteme și IT

Strategia digitală a **maib** se află în centrul viziunii sale.

Poziția de lider în domeniul digital este esențială pentru crearea unei experiențe superioare pentru clienți. Acest lucru implică crearea unei aplicații mobile, a unui serviciu bancar online, precum și a unor instrumente și soluții de ultimă generație care să stimuleze procesele din cadrul băncii.

Ecosistemele reprezintă un alt domeniu în care **maib** își propune să devanseze concurența. Ecosistemele digitale sunt un model de afaceri bine cunoscut și testat, care creează o bază de utilizatori loiali prin oferirea de valoare clienților. Prin urmare, acesta capitalizează efectul de rețea, apoi monetizează baza de utilizatori prin oferirea de servicii proprii ale băncii, cum ar fi credite, plăți sau alte soluții. **Maib** prevede patru ecosisteme digitale în strategia sa pe termen mediu.

## ecosisteme

### Noțiuni de bază, Cercetare de piață

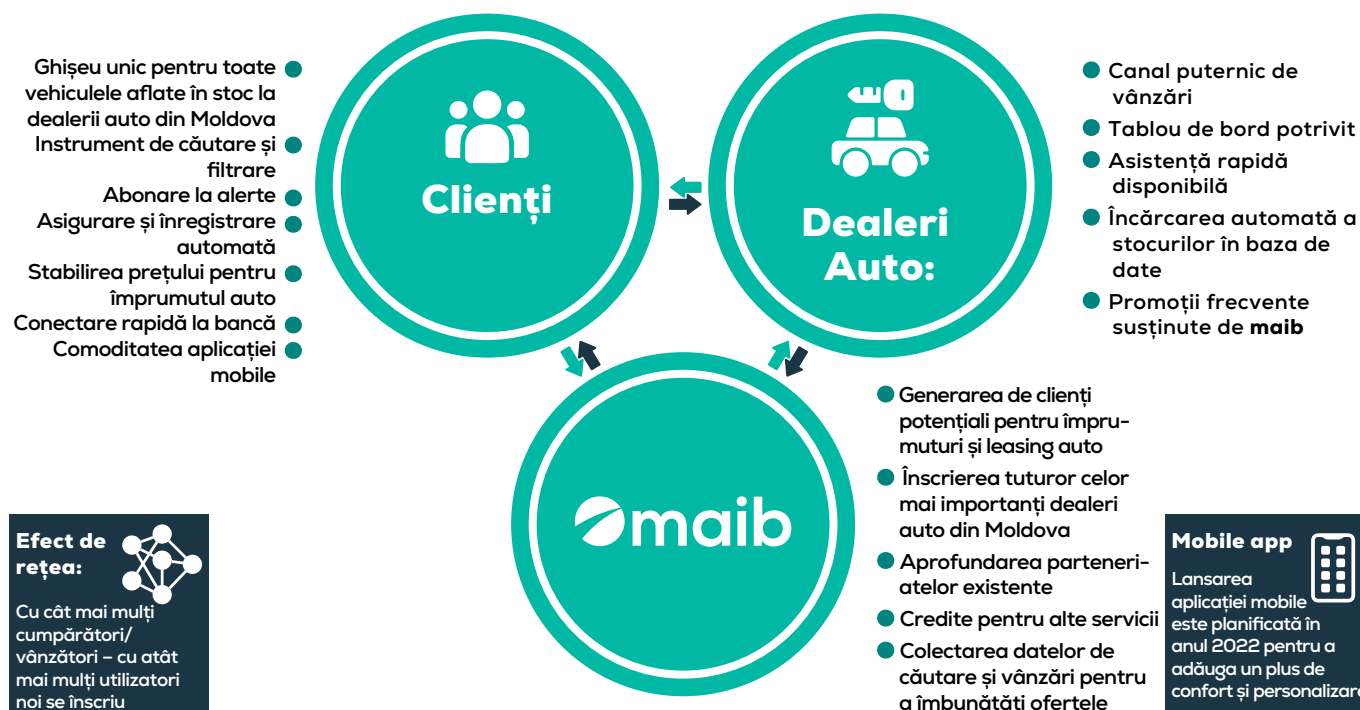
- În 2021, am pus bazele pentru dezvoltarea ecosistemelor digitale **maib**.
- Au fost realizate mai multe studii de piață, care au condus la o înțelegere a domeniilor cheie de dezvoltare.

#### 3 domenii cheie:

1. Piața automobilelor (segmentul Retail).
2. Piața imobiliară (segmentul Retail, credite ipotecare, credite negarantate, carduri de credit).
3. Piața agricolă (segmentul IMM).

- Am format conceptul de dezvoltare a fiecăreia dintre direcțiile identificate.
- A fost concepută arhitectura proiectelor și a fost pregătită baza tehnică pentru implementare.
- Am identificat cerințele și am construit o echipă de bază pentru proiecte.

## auto356/Ecosistemul DriveHub



## contextul ecosistemelor

Acestea funcționează și se bazează pe principiile agile.

Contactul strâns cu principalii actori de pe piață, sondajele periodice ale utilizatorilor și aplicarea celor mai bune practici permit verificarea rapidă a ipotezelor de piață - ca urmare, suntem capabili să livrăm caracteristici de valoare.

În același timp, această abordare permite o bugetare rațională, fără a cheltui resurse semnificative pe soluții care nu au corespuns așteptărilor de valoare.

## accelerator Fintech

În parteneriat cu Mastercard a fost implementat proiectul Fintech Hackathon și Accelerator.

În urma Hackathonului, 10 startup-uri promițătoare au fost selectate pentru a participa la programul de accelerare. Împreună cu o echipă internațională de mentori și experți, echipa **maib** a lucrat la dezvoltarea proiectelor fintech timp de câteva luni. Echipa mixtă s-a concentrat pe domenii precum plățile electronice, scoringul de credit, procesarea facturilor și comerțul electronic.

După încheierea programului accelerator, 4 din 10 startup-uri au primit o ofertă de parteneriat din partea **maib**. Acestea vor deveni parte a ecosistemului **maib**.



## planuri de dezvoltare a ecosistemelor în 2022

- formularea unui stil vizual unic pentru toate proiectele în curs de desfășurare
- lansarea aplicației mobile pentru auto365/AutoHub (segmentul Retail)
- lansarea unei platforme de căutare de imobile și de finanțare a achiziției acestora (segmentul Retail)
- lansarea platformei pentru sectorul agricol (segmentul IMM)
- lansarea unei aplicații mobile pentru plăți retail



## resurse umane

Resursele umane reprezintă un domeniu strategic cheie pentru **maib**. Capacitatea **maib** de a atrage, de a păstra și de a dezvolta personalul determină succesul pe termen lung al întreprinderii. Resursele umane sunt, de asemenea, responsabile pentru a se asigura că banca respectă toate cerințele legislative necesare în domeniul ocupării forței de muncă. Dezvoltăm diverse politici și structuri care se asigură că Banca aplică cele mai bune practici de angajare, retenție, remunerare, formare și dezvoltare corporativă.

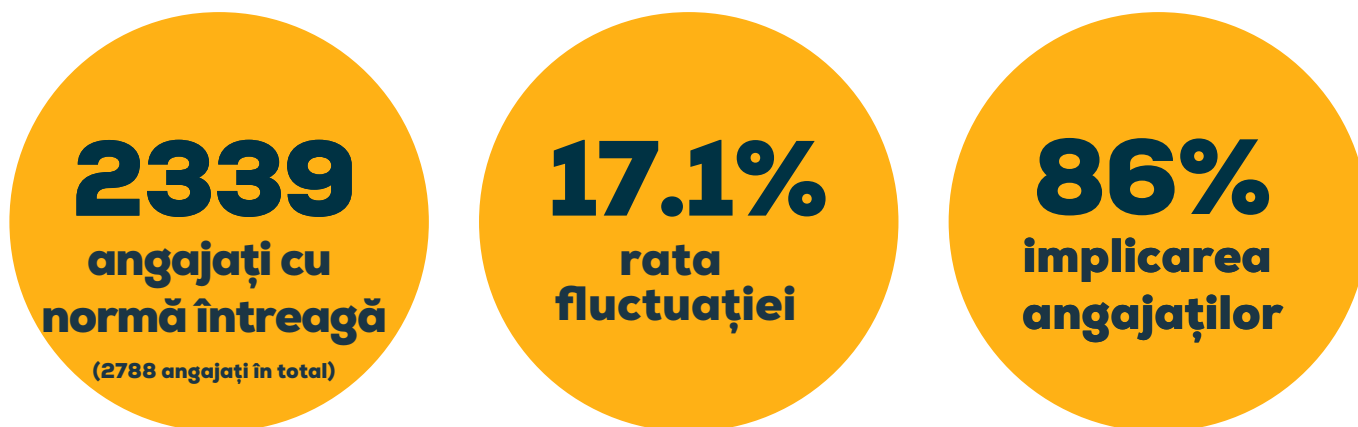
## măsuri de combatere a pandemiei COVID

2021 a fost al doilea an de pandemie. Aceasta a adus perturbări în afaceri, inclusiv încetarea și/sau limitarea activității economice. În acest context, una dintre principalele sarcini ale Departamentului Resurse Umane a fost să asigure continuitatea bunei funcționări a **maib**. Ne-am concentrat, de asemenea, asupra măsurilor de sănătate și siguranță pentru a proteja bunăstarea angajaților noștri în timpul pandemiei. Resursele umane au elaborat un set de politici și proceduri pentru a se asigura că banca respectă normele emise în timpul stării de urgență și alte directive ale organelor de sănătate publică. Ne-am asigurat că angajaților li s-au oferit posibilitățile de lucru la distanță, precum și echipamentul de protecție necesar. În acest scop, a fost înființată o unitate specială care se ocupă de sănătate și bunăstare.

## prezentare generală pentru anul 2021

La 31 decembrie 2021, banca avea 2718 de angajați, iar rata fluctuației angajaților a fost de aproximativ 17,1% pe parcursul anului. Banca a oferit numeroase oportunități de dezvoltare a carierei pentru angajații săi. De asemenea, am continuat procesul de atragere de noi talente în funcție de cerințele de competențe ale organizației. Asigurarea implicării angajaților este o prioritate strategică pentru **maib**. Strategia pe termen mediu vizează menținerea acestui nivel la peste 85%. Am atins acest obiectiv în 2021, cu un scor de 86%. Realizarea noilor obiective strategice presupune dezvoltarea continuă a capitalului uman în funcție de ritmul de dezvoltare a băncii. În anul 2021 politica de resurse umane a fost orientată spre dezvoltarea culturii corporative, dezvoltarea profesională continuă, îmbunătățirea performanțelor individuale, managementul și promovarea talentelor, creșterea productivității și eficienței muncii.

## formare și modificări ale structurii organizatorice



Schimbările organizaționale s-au axat pe consolidarea forței de vânzări, îmbunătățirea experienței clienților, eficientizarea funcțiilor de suport și control și transformarea digitală. În cursul anului 2021 structura băncii a fost consolidată în continuare prin înființarea Diviziei Digitale și Ecosisteme și prin numirea directorului responsabil de transformarea digitală, pentru a sprijini banca în menținerea și consolidarea leadershipului nostru digital. Au fost create structuri regionale pentru a sprijini dezvoltarea rețelei. Noul design al sucursalei a fost aplicat pentru prima dată în noiembrie 2021 la o sucursală în funcțiune, iar implementarea la nivel național continuă. Banca a continuat să investească în formarea și dezvoltarea personalului său. Instruirea face parte din strategia de gestionare a schimbării, în special în contextul procesului de transformare a Băncii. Pe parcursul anului 2021, banca și-a extins echipa de formatori interni pentru a consolida experiența de învățare a angajaților, organizând peste 300 de traininguri interne și externe, majoritatea adaptate la contextul online al realității pandemiei. Cea mai mare transformare a experienței de învățare a atins trainingurile de inițiere pentru noii angajați, prin diversificarea conținutului tehnic cu instrumente practice de învățare, precum și prin crearea de cursuri de e-learning care fac procesul de învățare simplu și ușor. Bugetul alocat pentru formarea profesională a personalului băncii din sucursale și subdiviziunile cu funcții de suport a crescut cu 50%.

# inițiativele din 2021

În 2021, **maib** a implementat o serie de noi inițiative pentru a reflecta noua strategie și aderarea la valorile actualizate ale **maib**.

**Maib** a început să implementeze noul model bazat pe contribuții, care garantează că angajații sunt recunoscuți pentru contribuția lor la companie. Modelul implementat determină nivelul de remunerare și, de asemenea, etapele de dezvoltare, stabilind cerințele pentru fiecare etapă de dezvoltare a carierei. În plus, **maib** a implementat programul de gestionare a talentelor, atât ca accent pe strategia generală de recrutare, dezvoltare și recompensare a angajaților talentați, cât și cu accent pe fiecare angajat în parte.

**Maib** continuă să investească în educație, astfel că în 2021 a lansat programul de internship cu remunerare pentru studenții universităților locale. O parte dintre studenții și proaspeții absolvenți ai universităților din țară, atent selecționați, s-au alăturat echipei de profesioniști ai băncii, oferindu-le oportunitatea de a învăța de la mentorii **maib** în diverse domenii, fiind încurajați cu burse lunare și oportunități de angajare în unitățile băncii.

De asemenea, în 2021, **maib** și Academia de Studii Economice din Moldova (ASEM) au încheiat un nou acord de parteneriat pentru a implementa în comun o serie de proiecte academice, de cercetare și educaționale. Acordul include arii de cooperare în domeniul educațional, programe de internship pentru studenții ASEM, zile ale carierei, programe de instruire.



Angajații **maib** dau dovadă de dedicare și motivație prin exprimarea opiniilor lor în cadrul sondajului privind implicarea angajaților, care a crescut de la 84% la 86% față de ediția precedentă. Un plan de acțiuni urmează a fi implementat pentru a contribui în continuare la îmbunătățirea satisfacției în cadrul băncii.

# internshipul - un start în carieră excelent

"A pleca sau a rămâne este una dintre întrebările pe care și le pun mulți studenți și tineri. Această întrebare m-a frământat multă vreme chiar și pe mine întrucât eram preocupată de viitorul meu profesional și posibilitatea de a părăsi țara era pe lista mea după absolvirea specialității de Contabilitate a Universității Tehnice din Moldova.

Soarta a făcut să văd anunțul despre programul de internship de la **maib** și m-am gândit că acesta ar putea fi următorul nivel la care aspir. Am aplicat la program și după interviu am început să învăț lucruri noi în acest program și să experimentez sentimente extraordinare ca stagiar în cadrul Departamentului Contabilitate și Finanțe al **maib** - locul în care am pus în practică majoritatea cunoștințelor teoretice dobândite.

În primele două săptămâni am avut senzația că nu știu unele lucruri și eram puțin confuză de ce se întâmplă. Totul era nou pentru mine: muncă, colegi, sarcini, program de lucru, terminologie nouă și multe altele. Mai târziu însă, învățând de la profesioniști, am început să-mi duc rapid sarcinile la bun sfârșit. În tot acest timp, oamenii **maib** au fost alături de mine, m-au încurajat, motivat și corectat atunci când a fost nevoie, oameni care m-au inspirat cu idei noi, de la care am primit sfaturi profesionale grozave și am învățat cele mai bune practici în profesia contabilă.

Sunt recunoscător Universității Tehnice din Moldova pentru studiile de calitate obținute, întregii echipe **maib** - pentru șansa de a excela profesional în domeniul bancar și mentorilor mei - pentru rezultatele obținute în acest stagiu."



**Lucreția Lupașcu**  
stagiar în cadrul primei ediții  
a programului de internship  
de la **maib**

## planul de motivare pe termen lung

La sfârșitul anului 2021, **maib** a pus în aplicare Planul de motivare pe termen lung (Long Term Incentive Plan - LTIP), în cadrul căruia se vor acorda opțiuni de cumpărare de acțiuni pentru conducerea de vârf și de mijloc a băncii, ca parte a pachetului lor de compensații. Planul este structurat pe bază de opțiuni fantomă, și are o abordare bazată pe cele mai bune practici în materie de remunerare a directorilor executive, menită să alinieze stimulentele conducerii și ale acționarilor, punând în același timp în prim-plan dezvoltarea prudentă și pe termen lung a băncii.

LTIP este conceput pentru a pune accentul pe crearea de valoare durabilă pe termen lung, prin alinierea intereselor angajaților și acționarilor calificați, respectând în același timp pe deplin orientările de reglementare existente. Premiile acordate în cadrul LTIP sunt legate de creșterea evaluării capitalului propriu al băncii și nu de măsuri pe termen scurt, cum ar fi profitabilitatea anuală. Acest lucru se face pentru a evita asumarea de riscuri excesive asociate cu remunerația variabilă legată de profit și pentru a insufla un sentiment de abordare măsurată și responsabilă a afacerii pe termen lung. În plus, LTIP va acționa ca un instrument puternic de retenție și de motivare a angajaților, înscrierea în plan fiind potențial deschisă pentru noi participanți în viitor.

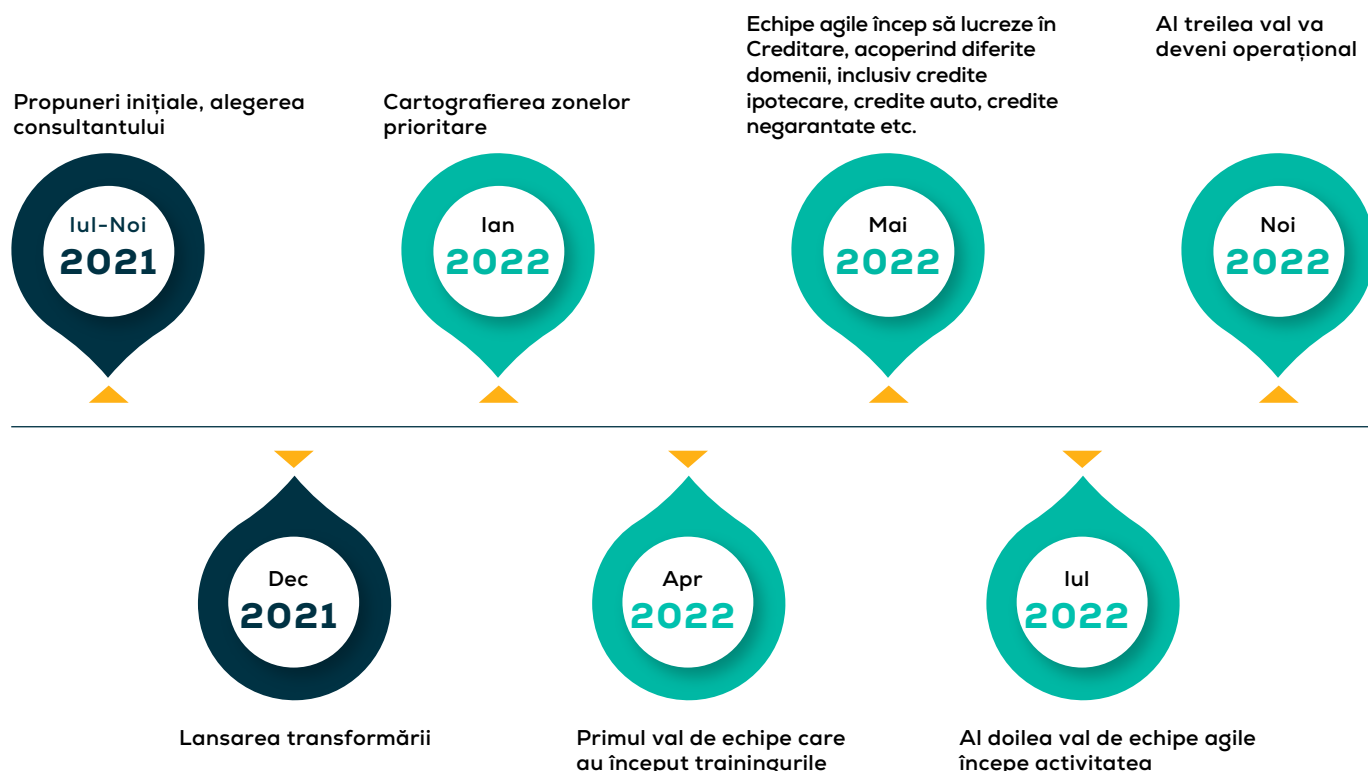
# transformarea Agile

Ca parte a strategiei sale reînnoite, **maib** a demarat o transformare Agile, un proiect ce se preconizează că va avea ca rezultat o schimbare organizațională și culturală pe termen lung și va aduce îmbunătățiri operaționale tangibile. Un model operațional agile se bazează pe o structură organizațională mai plană, spre deosebire de cea ierarhică tradițională. Transformarea organizațională va crea o nouă structură și procese, în jurul cărora echipe mai mici și mai agile vor putea să-și atingă obiectivele, susținute de strategia "big picture" a băncii. Schimbarea culturală va plasa autoritatea decizională și responsabilitatea pentru rezultatul final în mod ferm în mâinile oamenilor mai apropiați de clienți. Rezultatele dorite în urma transformării sunt:

- creșterea vitezei de execuție a schimbării printr-un model operațional simplificat;
- capacitatea de a răspunde mai bine și de a se adapta mai bine la nevoile clienților;
- creșterea productivității;
- sporirea implicării angajaților;
- devenirea angajatorului preferat al talentelor;
- și, în cele din urmă, capacitatea de a oferi profituri mai mari acționarilor.

Potrivit mai multor studii, peste 60% dintre organizații se pregătesc să treacă la Agile sau au trecut deja la Agile, băncile fiind pe locul al doilea în topul celor mai mari ritmuri de transformare. Multe bănci regionale și mari bănci europene de top au trecut cu succes prin transformarea Agile. Companiile care au înțeles corect noul model de operare sunt răsplătite cu un nivel mult mai ridicat de centrare pe client, o îmbunătățire a performanței operaționale, o viteză crescută în managementul schimbării și a timpului de lansare pe piață, devenind un inovator de top, o creștere a implicării angajaților și un câștig în eficiență.

## cronologia transformării agile:



## povestea angajatului agile

În decembrie 2021, **maib** a luat decizia de a lansa proiectul de transformare Agile. Acesta este un proiect foarte ambițios, care ne va aduce la același nivel cu unele dintre principalele bănci și organizații din lume în ceea ce privește eficacitatea și eficiența. La baza acestora se află o schimbare culturală, care permite unei organizații să construiască o structură organizatorică plată. În comparație cu modelul ierarhic tradițional, această structură plată este mai receptivă și mai eficientă în a răspunde nevoilor clienților și a crea produse relevante. Transformarea agile **maib** se realizează în coordonare cu una dintre cele mai importante companii de consultanță de management din lume.

Prima noastră sarcină a fost să elaborăm zonele prioritare din **maib**, care vor trece prin această transformare. Am finalizat această sarcină în luna ianuarie 2022. Prima noastră prioritate este creditarea. Acesta este domeniul cheie de creștere în cadrul **maib**, stimulându-ne profitabilitatea, competiția pentru client fiind una acerbă. Echipele agile ce activează în domeniul creditării retail și business, din categorii precum credite ipotecare, împrumuturi auto, împrumuturi negarantate, fac parte din primul val. În al doilea și al treilea val vor fi formate echipe agile care activează pe segmentul de carduri, plăți și IT. Acest proiect este preconizat să se desfășoare pe tot parcursul anului 2022.

După ce am finalizat planificarea, am început să formăm echipe agile. Le numim „orchestre”. De fapt, am ales terminologia muzicală cu un motiv. Realizarea unei muzici armonioase necesită un nivel ridicat de coordonare, iar la final rezultatul este mai valoros decât suma părților separat. „Orchestrile” noastre includ „formații” - echipe inter-funcționale concentrate pe un singur produs sau pe o linie de produse. Fiecare „formație” are un „product owner”. În cadrul „orchestrelor” există și „acord leads” - membri ai



**Marcel Teleucă**  
vicepreședinte **maib**

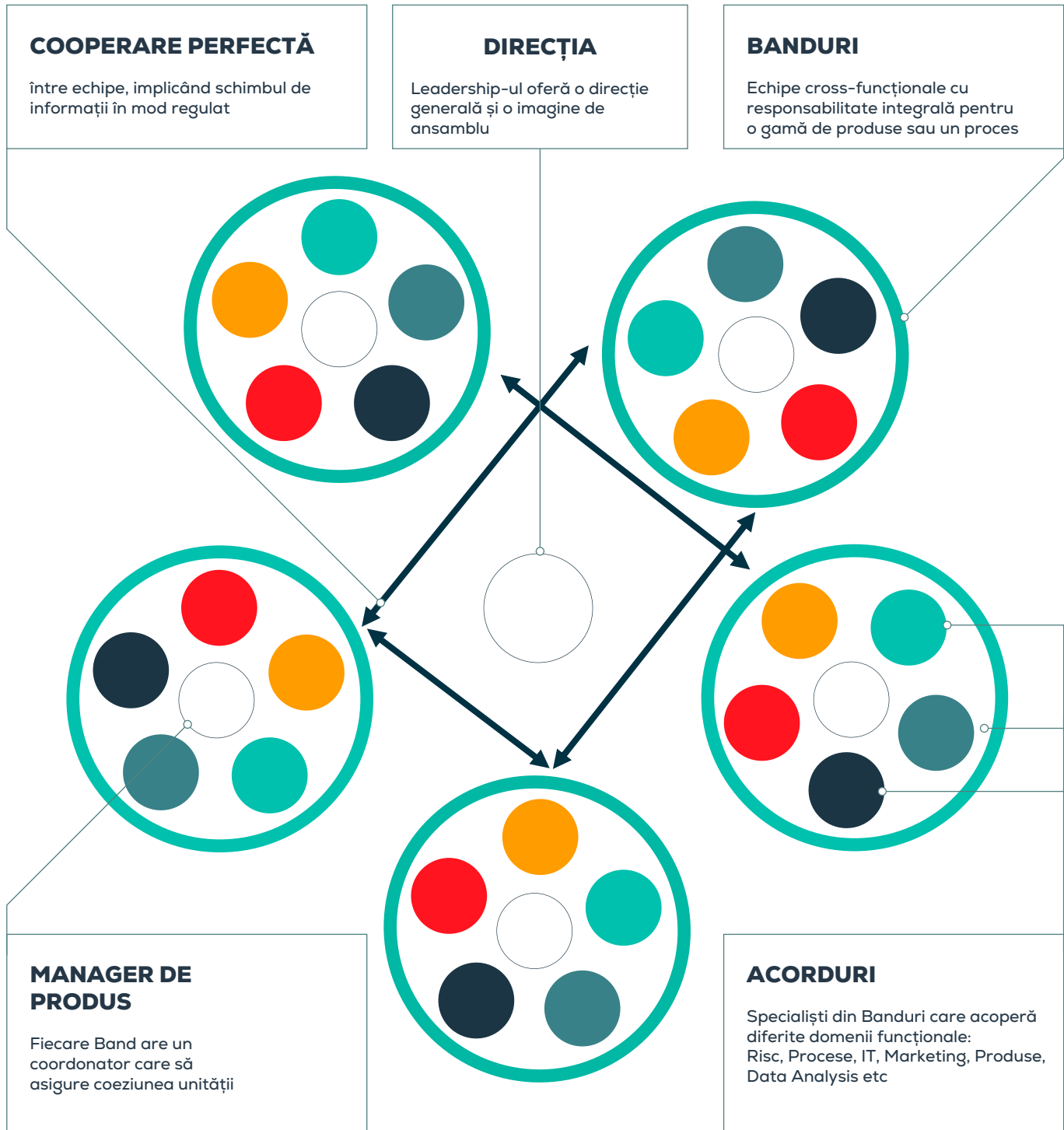
echipei care acoperă diferite domenii funcționale, precum riscuri, procese, IT, marketing și analiza datelor. Suntem acum în pregătire pentru primul val de echipe. Formarea acoperă comunicarea, coordonarea, responsabilitatea, individualitatea și partajarea în cadrul „orchestrei”. Există, de asemenea, instruirei specifice rolului pentru fiecare „accord lead” și „product owner”.

Una dintre provocările majore pe care le-am văzut a fost depășirea barierelor culturale. După cum spunea Peter Drucker, un renumit business thinker: „Cultura mănâncă strategia la micul dejun”. Prin urmare, știam că este important pentru noi să vindem ideea comunității **maib**, pentru a crea un buy-in pozitiv într-o organizație ce s-a menținut conservatoare de-a lungul anilor. Am organizat un număr mare de întâlniri cu echipa, grupuri mari și mici, acoperind departamente și divizii, unde am vorbit despre ce înseamnă agile. Am implicat, de asemenea, ambascadorii Agile, angajați **maib** al căror scop era să disemineze filozofia organizațională agile către colegii echipei.

2022 este anul în care ar trebui să vedem activitatea Agile în acțiune. Suntem încântați și așteptăm cu nerăbdare transformarea!

# organizarea agile:

structură plată care implică echipe interfuncționale cu responsabilitate integrală





# investiții și servicii de brokeraj

**Maib** desfășoară o serie de activități de investiții proprii și este un broker înregistrat care 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 participații de control în companii.

## prezentare generală a activității de investiții proprii

La sfârșitul anului 2021, portofoliul de investiții propriu al **maib** era de 143 milioane MDL. Aceasta reprezintă o reducere substanțială față de anul 2020, când valoarea totală a portofoliului **maib** era de 257 milioane de lei. În cursul anului, **maib** și-a vândut cota de participare la Visa pentru 119 milioane MDL pentru a elibera lichidități suplimentare. Restul portofoliului 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 a Moldovei. Cu toate acestea, bursa rămâne inactivă. Pe parcursul anului, **maib** a acționat în calitate de broker în 34 de tranzacții, cu peste 30% sub nivelul din 2020, pe când numărul acestora a fost de 51. Volumul tranzacțiilor a rămas în linii mari neschimbat, ajungând la 22 de milioane de lei. **Maib** este un promotor activ al reformelor de pe piața de capital din Moldova. Acesta 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 2021, **maib** a câștigat oportunitatea de a fi manager unic și bookrunner al primei emisiuni de obligațiuni municipale cu o valoare totală de 65 de milioane MDL. Această tranzacție reprezintă o etapă importantă care arată capacitatea băncii de a obține fonduri pentru clienții săi corporativi și are o valoare majoră de imagine. Această tranzacție a fost încheiată cu succes în 2022.





# activitatea grupului



maib  
leasing  
100%  
companie fiică

**Maib leasing** este o subsidiară de leasing a **maib** cu un capital social compus din 636 mii acțiuni (valoare nominală de 257 lei per acțiune). În cei aproape 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 ethosul băncii.

## prezentare generală privind activitatea în 2021

**Maib leasing** a avut o performanță excelentă în 2021, cu vânzări aproape duble față de 2020. În plus, **maib leasing** a câștigat 3,7 puncte procentuale din cota de piață în sectorul de leasing. Pe parcursul anului, accentul a fost pus pe îmbunătățirea experienței clienților, pe eficientizarea procesului și pe asigurarea faptului că clientul primește rapid aprobarea. De exemplu, este posibil ca un cumpărător de automobil nu numai să obțină finanțarea pentru o mașină într-o singură zi, dar să primească livrarea acestuia cu înmatricularea completă și asigurarea gata de plecare.

## planuri pentru 2022

În 2022, **maib leasing** intenționează să continue inovațiile și îmbunătățirile în ceea ce privește experiența clienților. În strategia de dezvoltare se va acorda o atenție deosebită digitalizării și extinderii serviciilor la distanță. Perspectivele pentru sectorul de leasing rămân pozitive, cu potențial de creștere.

Bilanț (mii MDL)	2019	2020	2021	2021/2020 %
Total active, incl.	258,776	283,611	292,131	102%
Creanțe nete din leasing financiar	141,478	166,086	217,984	131%
Investiții imobiliare	76,624	76,703	37,216	49%
Capital	121,948	125,846	133,824	106%
Profit nerepartizat / pierderi	-41,504	-37,606	-29,628	127%
Împrumuturi	127,359	142,738	145,500	102%

Declarația de venit (mii MDL)	2019	2020	2021	2021/2020 %
Venituri din dobânzi	11,704	15,382	19,827	129%
Cheltuieli cu dobânzi	5,540	6,239	6,313	101%
Venituri nete din dobânzi	6,164	9,143	13,514	148%
Cheltuieli G&A	10,310	10,454	10,192	97%
Alte venituri operaționale	7,647	7,188	14,360	200%
Câștiguri nete din diferențe de curs valutar	-306	1,917	-4,232	-221%
Venituri înainte de provizionare	2,999	7,087	10,474	148%

# activitatea grupului



Moldmediacard  
99%  
companie fiică

Compania este lider pe piață în furnizarea de servicii de procesare a cardurilor și are parteneriate cu Mastercard, VISA și American Express, cu o experiență de peste 21 de ani pe piața moldovenească. Misiunea Moldmediacard este de a dezvolta, realiza și oferi soluții tehnologice moderne și eficiente în industria plăților. Soluțiile sale acoperă toate aspectele legate de procesarea cardurilor.

## prezentare generală privind activitatea în 2021

Veniturile totale înregistrate în 2021 au fost de 27,9 milioane MDL. Profitul brut pentru anul 2021 a fost de 6,7 milioane MDL. În anul 2021 Moldmediacard a înregistrat o creștere a volumelor de tranzacții procesate. Compania a procesat 162 de milioane de autorizații și 66 de milioane de tranzacții de compensare, ceea ce reprezintă o creștere de 71% și, respectiv, 42% față de anul 2020.

## priorități pentru 2022

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;
- să devină o entitate prestatoare de servicii 3D și să își diversifice domeniul de activitate.

Bilanț (mii MDL) (preliminar)	2019	2020	2021	2021/2020 %
Total active, incl.	46,940	59,454	64,154	108%
Active pe termen lung	8,501	19,955	20,919	105%
Active circulante	38,439	39,499	43,235	109%
Capital, incl.	43,872	55,340	61,895	112%
Capital plătit	9,116	9,116	9,116	100%
Profit nerepartizat	33,794	45,262	51,817	114%
Pasive	3,068	4,114	2,259	55%

Situația de profit și pierdere (mii MDL) (preliminar)	2019	2020	2021	2021/2020 %
Venituri din vânzări	22,850	26,603	26,418	98%
Costul vânzărilor	8,200	9,552	15,001	157%
Profit brut	14,650	17,051	11,417	67%
Total cheltuieli operaționale	5,676	5,557	5,526	99%
Venituri totale operaționale	1,263	1,399	1,507	108%
Profit operațional	10,237	12,893	7,398	57%
Alte venituri / cheltuieli	-57	167	20	12%
Profit net	9,113	11,468	6,556	57%

**perspectiva  
pe termen scurt**

# perspective pentru 2022

Ca urmare a războiului din Ucraina, care a început la 24 februarie, economia moldovenească a fost grav afectată. Măsura în care aceasta a fost afectată și va continua să fie afectată este foarte incertă. Atât Ucraina, cât și Rusia sunt parteneri comerciali importanți ai Moldovei. În 2021, aproximativ 15% din exporturile moldovenești au fost direcționate către aceste două țări (precum și către Belarus), în timp ce 27% din importurile moldovenești au provenit din aceste țări. Am văzut o perturbare imediată a lanțurilor de aprovizionare pe plan intern, incapacitatea de a livra bunuri din cauza rutelor comerciale blocate, inclusiv prin Ucraina și, de asemenea, prin Marea Neagră în Moldova. Acest lucru a dus la o creștere bruscă a inflației în Republica Moldova, ultima fiind înregistrată la peste 22%. Deoarece nu se știe cât va dura conflictul, nu putem oferi decât o perspectivă limitată.

## perspective economice

După ce și-a revenit la 13,9% în 2021, se așteaptă ca în 2022 creșterea economică a Moldovei să încetinească, reflectând vulnerabilitățile semnificative legate de criza regională. Presupunem o reducere a consumului privat ca urmare a reducerii remitențelor, împreună cu o scădere a venitului disponibil real indusă de prețuri. Se preconizează că acest efect va fi compensat parțial de producția agricolă, care se așteaptă să crească cu 10%.

De la începutul războiului, mai multe instituții naționale și internaționale influente și-au retrogradat perspectivele economice pentru Moldova. Iată mai jos un rezumat al acestor schimbări:

**prognoza PIB pentru 2022**  
**-0,4%, revizuită de la +3,8%**

Banca Mondială  
10 aprilie 2022

**prognoza PIB pentru 2022:**  
**+ 2,0%, în scădere de la +4,0%**

BERD  
16 martie 2022

**prognoza PIB pentru 2022:**  
**+0,3%, în scădere de la +4,0%**

Cabinetul Prim-ministrului  
Republicii Moldova  
1 martie 2022

De asemenea, perspectivele de inflație pentru țară au fost ridicate. Banca Mondială prevede o inflație de 18,1% în 2022. Banca Națională a Moldovei prognozează o inflație de 20,6% în trimestrul al treilea și de 16,5% în trimestrul al patrulea din 2022. Inflația are un impact asupra venitului disponibil al populației, poate duce la pierderea încrederii consumatorilor și poate genera o încetinire a activității economice. Inflația din Moldova este determinată de prețurile ridicate la mărfuri și energie, precum și de blocajele din lanțul de aprovizionare. Se preconizează că problemele legate de lanțul de aprovizionare vor avea un impact negativ asupra investițiilor întreprinderilor, a pieței imobiliare, a industriei construcțiilor și creșterii economice per ansamblu. Pentru a combate inflația, BNM a înăsprit politica monetară majorând treptat rata de bază la peste 12%, ceea ce va avea, de asemenea, un efect de încetinire a economiei.

## planuri strategice pentru 2022

Pe parcursul anului 2022, **maib** va continua să realizeze inițiative pentru a-și atinge obiectivele strategice. Rezumatul în direcțiile strategice este următorul:

### să devenim un furnizor modern de ecosisteme

În 2022 **maib** va continua să lucreze asupra îmbunătățirii experienței clienților pe toate canalele și produsele. Printre principalele inițiative planificate menționăm:

- Actualizarea Internet Banking pentru afaceri;
- Actualizarea Internet/ mobile banking pentru retail;
- Implementarea unui sistem de plăți mobile de top în Moldova;
- Continuarea transformării rețelei de sucursale la noua identitate vizuală;
- Crearea primelor echipe agile începând cu aprilie 2022;
- Colectarea continuă a feedbackului de la clienți pentru a asigura îmbunătățirea experienței bancare.

# să devenim un furnizor modern de ecosisteme

## Maib își propune să devină unul dintre principalii furnizori de ecosisteme financiare moderne.

Ecosistemele digitale reprezintă un model de afaceri bine cunoscut și testat, care crează o bază de utilizatori loiali prin oferirea de valoare clienților, apoi capitalizează efectul de rețea și monetizează baza de utilizatori prin oferirea de servicii proprii ale băncii, cum ar fi credite, plăți sau alte soluții. **Maib** planifică crearea a patru ecosisteme digitale în strategia sa pe termen mediu.

## Actualizări la Auto365/DriveHub

Ca parte a strategiei de ecosistem, **maib** își propune să își modernizeze continuu ecosistemul auto lansat în decembrie 2021. Adicional, **maib** își propune să introducă versiunea mobilă a platformei în 2022.

**DRIVEHUB**

**Lumea auto la un click distanță**

Suzuki Dacia Citroen Nissan Volvo

Calculează credit și leasing  
Alege și cumpără ușor

Masini noi populare

KIA Ceed Comfort  
2019 / 30 km / Mecanică / Benzină  
Preț liber 13 500 €  
Preț de la: 200 €

KIA Ceed SW Drive  
2019 / 30 km / Mecanică / Benzină  
Preț de la: 163 € / Lună

Comparații populare

Toyota RAV 4 VS KIA Sportage

Blog  
Automobile cu parcurs - noua integrare a platformei

## Ecosistemul imobiliar

În 2022, **maib** intenționează să lanseze o platformă de locuințe, unde cumpărătorii pot găsi o locuință, în timp ce vânzătorii și intermediarii pot plasa anunțuri și își pot face publicitate pentru serviciile lor. Platforma are ca scop facilitarea tranzacțiilor imobiliare în Moldova. Monetizarea ecosistemului provine din generarea de potențiali debitori ipotecari. Fiecare anunț va avea încorporat un calculator de ipotecă și posibilitatea ca vizitatorul să solicite o consultație ipotecară prin telefon sau o programare online la centrul ipotecar **maib**. O altă funcționalitate importantă este o hartă a anunțurilor, care facilitează căutarea targetată. **Maib** va depune eforturi pentru a înscrie pe platformă majoritatea dezvoltatorilor și agențiilor imobiliare de top. De asemenea, este planificată o versiune de aplicație mobilă a platformei.

CASA**HB**

One step  
closer to  
your home

[www.CasaHub.md](http://www.CasaHub.md)



## listarea la bursă

**Maib** va continua să urmărească listarea la bursa internațională de valori pentru a putea debloca întreaga valoare a băncii pentru acționarii săi și pentru a putea reduce costul capitalului și a avea acces la fonduri cu costuri mai mici. Scenariul de bază este listarea la Bursa de Valori București.

## Revizuri privind guvernarea și conformitatea

Anterior listării, **maib** intenționează să își alinieze guvernarea corporativă și conformitatea cu standardele cerute de comunitatea internațională de investiții.

Revizuirile privind guvernarea corporativă și conformitatea sunt exerciții complexe și multidisciplinare necesare pentru a identifica toate domeniile de guvernare care trebuie ajustate pentru a se conforma cerințelor autorității de listare și standardelor înalte ale investitorilor internaționali. Raportul rezultat și noua configurație recomandată urmează să fie puse în aplicare până în al treilea trimestru al anului 2022.

## Crearea unui program ESG

Întrucât investitorii internaționali se concentrează din ce în ce mai mult asupra factorilor ESG ai întreprinderilor în care investesc, **maib** intenționează să dezvolte și să implementeze un program ESG. Intenționăm să lucrăm cu agenții internaționale de rating ESG de renume, să identificăm obiectivele și să lucrăm pentru a obține un rating pozitiv. În plus, **maib** intenționează să evalueze posibilitatea de a stabili standarde de CSR pentru clienții săi. Intenționăm să identificăm domeniile în care clienții pot obține rezultate pozitive în ceea ce privește responsabilitatea socială corporativă și să-i încurajăm să o urmeze.

# guvernanța corporativă

# prezentare generală a guvernanței corporative

**Vytautas  
Plunksnis**

Președinte al  
Consiliului Băncii



Stimați acționari,

Suntem încântați să vă prezentăm activitatea guvernanței **maib**.

Consiliul Băncii este responsabil de asigurarea unei bune gestiuni și a succesului pe termen lung al Grupului, care poate fi realizat numai printr-un cadru de guvernare adecvat. Pe parcursul anului, am continuat să funcționăm în conformitate cu Codul de guvernare corporativă al Băncii (denumit în continuare "Codul").

Consiliul Băncii se angajează în totalitate să respecte principiile bunei guvernare corporative și este de părere că o bună guvernare oferă o serie de beneficii strategice și organizaționale. Buna guvernare ne oferă, în calitate de Consiliu, încrederea că luăm deciziile 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 ale acționarilor, clienților, angajaților și furnizorilor noștri. Ne permite să fim un motor pentru sectorul bancar și pentru Republica Moldova.

Suntem bucuroși să raportăm că am continuat să implementăm standardele de guvernare stabilite de Banca Națională a Moldovei, care au avut drept scop alinierea Republicii Moldova la practicile recunoscute la nivel internațional, inclusiv: Ghidul Comitetului Basel din 2015 privind principiile de guvernare corporativă pentru bănci și Principiile de guvernare corporativă ale G20/OCDE din 2015.

Pe parcursul anului 2021, Consiliul s-a concentrat asupra provocărilor prezentate de circumstanțele unice ale pandemiei globale COVID-19. Ne-am adaptat modalitățile de lucru pentru a ne asigura că noi, în calitate de Consiliu, putem continua să asigurăm o supraveghere eficientă și să sprijinim conducerea în eforturile sale. De

asemenea, am colaborat cu o serie vastă de părți interesate, inclusiv cu clienții, angajații și guvernul moldovean, pentru a ne asigura că am răspuns în mod corespunzător la necesitățile lor în această perioadă dificilă. Mai multe informații privind funcționarea Consiliului Băncii ca răspuns la pandemie pot fi găsite în continuare în acest raport.

Deși răspunsul nostru la pandemia COVID-19 a fost prioritatea principală a Consiliului în acest an, acesta a acordat o atenție suplimentară dezvoltării, monitorizării și evaluării culturii noastre corporative și a luat 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.



# 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.

## prezentarea generală a Consiliului Băncii



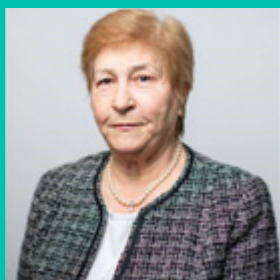
**Vytautas  
Plunksnis**  
Președinte al  
Consiliului Băncii

- Președinte al Consiliului Băncii din iulie 2020;
- Alte poziții actuale: Șef capital privat, INVL Asset Management; partener la INVL 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 INVL.



**Victor  
Miculeț**  
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**  
Membru al  
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.



**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



**Maryna  
Kvashnina**  
Membru 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;
- Fondator al rețelei de farmacii Apteka Dobrogo Dnya (2006); co-fondator al PAY2YOU (2015).



**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 Agricovert Holding și TAM Faktoring 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.



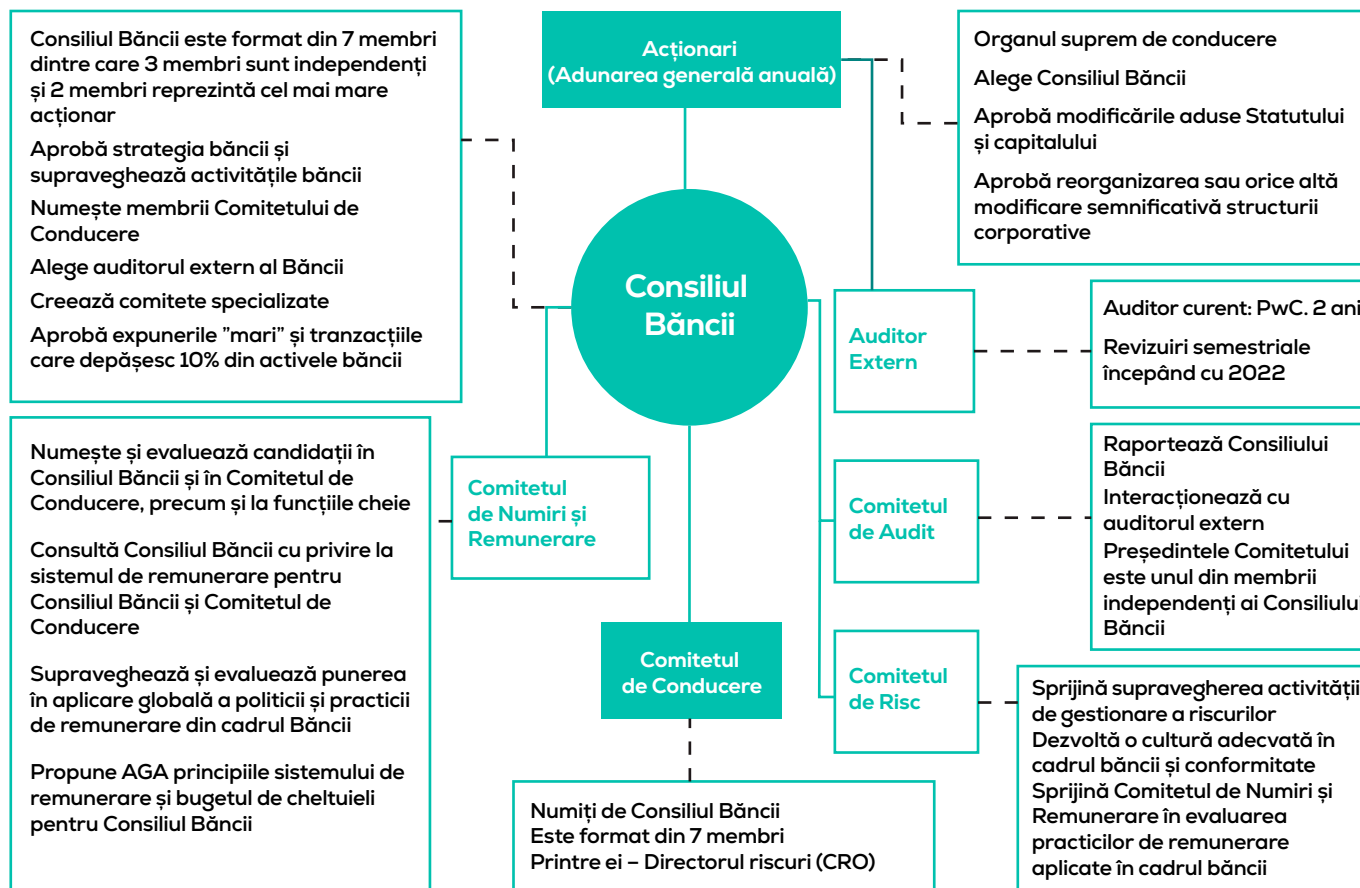
**Konrad  
Kozik**  
Membru al  
Consiliului  
Băncii

- 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.

Responsabilitățile de bază ale Consiliului Băncii sunt de a asigura dezvoltarea afacerilor și 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 guvernanta al Băncii, inclusiv a principiilor de guvernanta, 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.



**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** 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 stimularea 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.

# Comitetul de Conducere

**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. La 31 decembrie 2021, Comitetul de Conducere era format din șase membri, Macar Stoianov alăturându-se Comitetului în calitate de vicepreședinte și director financiar la data de 28 februarie 2022, urmând să primească aprobarea Băncii Naționale a Moldovei. 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.



**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-vicepreședinte,  
Retail

- S-a alăturat **maib** în 2020 în calitate de prim-vicepreședinte al Comitetului de Conducere, Retail Banking;
- Alte roluri actuale: Președinte al Consiliului Băncii al **maib** Leasing, membru al Consiliului Amcham Moldova și al AIOD;
- 2018 – 2020: Vicepreședinte ABB Bank Armenia;
- 2014 – 2018: Vicepreședinte VTB Bank Armenia;
- Anterior a lucrat la ProCreditBank Georgia, Banca Națională a Moldovei;
- Absolvent 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;
- Anterior, a lucrat la Aval Bank Ucraina;
- A absolvit Universitatea Națională Agrară.



**Stela Recean**  
Vicepreședinte,  
Riscuri și  
Conformitate

- Din 2018: Vicepreședinte al 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: Șef al 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;
- Absolvent al Academiei de Studii Economice din Moldova, membru ACCA, membru ACAMS, auditor licențiat.



**Marcel Teleucă**  
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.



# Raportul Comitetului de Audit

## Ivane Gulmagarashvili Președinte al Comitetului de Audit



În cadrul Comitetului de Audit suntem responsabili de revizuirea și punerea în aplicare a politicilor cheie de raportare și de contabilitate, precum și de facilitarea activităților auditorilor interni și externi.

În 2021, Comitetul s-a concentrat pe provocările Covid-19, prin organizarea sistematică sau ad-hoc a întâlnirilor sau apelurilor pentru a discuta, a dezbate și a sprijini conducerea într-o serie de domenii, inclusiv monitorizarea funcției de control. Am analizat și monitorizat o politică de provizionare pentru acoperirea pierderilor din credite, o politică de risc și o politică de gestionare a AML/politicii antifraudă. În plus, am acordat o atenție sporită domeniilor de securitate informatică și cibernetică, având în vedere activitatea extinsă la distanță, precum și creșterea numărului de tranzacții digitale și riscul înalt de atacuri asupra infrastructurii băncii.

Pe parcursul perioadei de raportare, Comitetul de Audit a supravegheat

activitatea de audit intern; a examinat și aprobat Planul de audit intern pentru anul 2021, a monitorizat și susținut implementarea acestuia. Planul de audit intern pentru 2021 s-a axat în principal pe domenii precum (i) AML și conformitate (ii) gestionarea riscului de fraudă (iii) procesele de creditare (iv) activitățile de investiții (v) mecanismele de control în domeniul IT.

De-a lungul anului, Comitetul s-a întâlnit, fără prezența conducerii, cu auditorul extern, PricewaterhouseCoopers, și a avut întâlniri/apeluri și cu auditorul principal. Scopul acestor întâlniri a fost de a facilita discuțiile detaliate ce țin de domeniile de interes, direct cu auditorul extern și cu Comitetul de Audit, pentru a ne asigura că dispunem de toate detaliile și că acordăm mai multă atenție acelor domenii prin alocarea de resurse suficiente pentru a le îmbunătăți, dacă și când este necesar.

Una dintre atribuțiile Comitetului de Audit este de a examina integritatea

situațiilor financiare, corespunderea politicilor și practicilor contabile și de a revizui situațiile financiare. Comitetul a primit un raport detaliat intern și, de asemenea, de la auditorul extern. Comitetul de Audit, fără prezența conducerii, a discutat domeniile de interes, corectitudinea politicilor contabile și dacă deciziile și previziunile conducerii au fost suficiente de bune. Având în vedere recomandările auditorilor externi, dar bazându-ne și pe experiența vastă a băncii, am revizuit și discutat acțiunile, previziunile, deciziile și abordările privind întocmirea situațiilor financiare.

Comitetul de Audit este convins că banca dispune de instrumentele potrivite pentru gestionarea riscurilor și de controlul intern pentru a identifica și a remedia deficiențele în timp util, precum și pentru a monitoriza punerea în aplicare a recomandărilor. Ne vom continua activitatea pentru a consolida în continuare aceste mecanisme și pentru a pune în aplicare altele noi în 2022.

# Raportul Comitetului de Risc

Stimați acționari,

Pe parcursul anului trecut am continuat să urmărim un management eficient al riscurilor, asigurând existența unei baze solide pentru realizarea obiectivelor noastre strategice.

Am asistat la o nouă evoluție către o creditare mai responsabilă și mai prudentă, în conformitate cu efectul general al schimbărilor economice și cu evoluția măsurilor legate de COVID-19. Ne-am adaptat bine mediului în schimbare, iar Comitetul de Risc a continuat să se concentreze asupra asigurării faptului că modificările care au rezultat în profilul nostru de împrumut nu ne expun la riscuri nejustificate.

Recunoaștem că există provocări în mediul macroeconomic global. Implicațiile potențiale asupra economiei moldovenești – și, în consecință, impactul asupra băncii – sunt domenii de interes pentru noi. În legătură cu aceasta și în conformitate cu cerințele celor mai bune practici și cerințe ale Băncii Naționale a Moldovei, intenționăm să depunem mai multe eforturi pentru a lua în considerare riscurile emergente și să abordăm mai mulți indicatori de perspectivă în procesul nostru de luare a deciziilor.



**Konrad Kozik**

Președinte al Comitetului de Risc

## 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 consultanților 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.

# componenta 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, valutare, 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.

## riscuri externe

Discuțiile privind situația macroeconomică și riscurile politice au avut loc în cadrul reuniunilor Consiliului Băncii și au oferit un context pentru discuțiile Comitetului de Risc privind gestionarea riscurilor financiare ale băncii. Privind în perspectivă, rămânem alerți cu privire la posibilitatea ca deficiențele cauzate de turbulențele actuale din țările vecine să afecteze creșterea economică în Moldova în 2022.

## riscuri financiare

Comitetul de Risc primește actualizări periodice cu privire la creditele cele mai expuse riscurilor și la planurile conducerii pentru gestionarea acestora.

Rapoartele sunt discutate în cadrul reuniunilor programate și, dacă este necesar, în timpul unor convorbiri intermediare informale cu conducerea. Monitorizăm îndeaproape nivelurile NPL și acțiunile de gestionare pentru a asigura o acoperire suficientă a expunerii noastre la pierderi din credite. Rata noastră de acoperire a NPL s-a modificat de la 140,9% la 31 decembrie 2020 la 133,2% la 31 decembrie 2021. Examinăm în mod regulat anularea și recuperarea creditelor, ratele restante și alți indicatori cheie de risc de credit. Suntem încrezători că managementul adoptă o abordare prudentă și conservatoare corespunzătoare în ceea ce privește recuperările.

## 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 2022, Comitetul de Risc va acorda prioritate lucrărilor ulterioare pentru a oficializa apetitul pentru risc și nivelurile de toleranță ale Băncii pentru toate tipurile de risc. O atenție deosebită este acordată Riscului de Securitate Cibernetică. Vom monitoriza, de asemenea, impactul oricăror modificări de reglementare asupra portofoliului de credite bancare. Se va concentra din nou pe riscurile emergente și se va lua în considerare modul în care Comitetul de Risc poate primi informații adecvate în timp util.



# managementul riscurilor

## Crearea unei culturi de integritate și responsabilitate

Maib identifică, evaluează, gestionează și monitorizează riscurile cu care se confruntă printr-un cadru de control integrat susținut de politici și proceduri formale, niveluri de competențe delegate în mod clar și raportare cuprinzătoare. Consiliul confirmă faptul că, în esență, cadrul nostru a fost implementat pe tot parcursul anului și verificat până la data aprobării prezentului Raport anual. Acest cadru este, de asemenea, integrat atât în procesele noastre de planificare a afacerii, cât și de evaluare a rentabilității.

## 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 nostru

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, risc 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 Consiliul.

## 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 noastre de Audit și Risc monitorizează controlul intern prin rapoarte regulate și discuții cu vicepreședintele Divizunii Riscuri și Conformitate, șeful Departamentului Audit 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.

Sistemele noastre de control intern sunt susținute și de Politică noastră antifraudă, care permite angajaților să raporteze preocupările în mod anonim. Responsabilitatea pentru această Politică revine Consiliului, iar atât Consiliul, cât și Comitetul de Audit primesc rapoarte anuale și ad-hoc privind funcționarea Politicii de la Conformitate a Băncii cu privire la orice probleme semnificative ridicate.

## Managementul riscurilor

Banca separă activitățile de asumare a riscurilor de activitățile de management și control al riscului, asigurând o funcție independentă de administrare a riscurilor de liniile de activitate.

Sistemul de management al riscului în Bancă se bazează pe principiul evaluării continue a riscului pe toată durata de viață a oricărei operațiuni și include astfel de etape precum:

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

Principalele organe de management al riscului ale Băncii sunt următoarele: Consiliul, Comitetul de Audit, Comitetul de Risc, Comitetul de Conducere, Diviziunea Riscuri și Conformitate, Departamentul Audit Intern.

## 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.

## Funcțiile Auditului Intern

Auditul intern al Băncii este responsabil de revizuirea/ auditul periodic al operațiunilor, activităților, sistemelor și proceselor băncii în vederea evaluării și furnizării de consultanță și asigurare rezonabilă, independentă și obiectivă, menite să aducă valoare adăugată 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 governanță corporativă, după cum sunt proiectate și reprezentate de Comitetul de Conducere, sunt potrivite și funcționează pentru a garanta că:

- riscurile semnificative – inclusiv strategic, 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 externalizate ale acesteia;
- interacțiunea dintre diferitele nivele de governanță și gestionarea riscurilor are loc în mod eficient și efectiv;
- raportarea financiară, de gestiune și operațională este exactă, de încredere 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.

## Combaterea spălării banilor (AML) și Conformitate

Departamentul de AML și Conformitate al Băncii este responsabil pentru implementarea programului AML al băncii (inclusiv dezvoltarea politicilor și procedurilor AML, monitorizarea și raportarea tranzacțiilor și instruirea angajaților) în întreaga bancă și în sucursalele sale. Programul AML se bazează pe recomandările, directivele și cerințele organizațiilor internaționale, inclusiv FATF/ Basel, Parlamentul European și Departamentul Trezoreriei SUA privind programele de sancțiuni, precum și reglementările locale. Departamentul de Audit Intern al Băncii efectuează evaluări anuale ale sistemelor de combatere a spălării de bani ale Băncii, verifică și oferă o asigurare independentă a controalelor interne.

Banca a adoptat o abordare bazată pe riscuri față de ML/FT, inclusiv o politică generală de combatere a spălării de bani, o politică de acceptare a clienților și politica de respectare a sancțiunilor financiare. Abordarea bazată pe risc a băncii presupune o diligență sporită în ceea ce privește riscurile ML/FT; determinarea categoriilor de produse, clienți, servicii și jurisdicții cu risc ridicat. Banca este obligată să notifice Serviciul Prevenire și Combaterea Spălării Banilor cu privire la toate tranzacțiile care se supun monitorizării în conformitate cu legislația națională.

Aceste rapoarte sunt în prezent completate în format electronic în mod offline de către Departamentul AML și Conformitate. Procesul de raportare este complet automatizat prin intermediul unei aplicații software speciale. În plus, Banca gestionează soft-uri speciale pentru AML, care îndeplinesc cerințele industriei. Programele permit monitorizarea complet automatizată a tuturor tranzacțiilor împotriva fiecărei liste de sancțiuni precum și interzicerea și excluderea organizațiilor identificate de OFAC, UE, ONU și

alte entități similare. În vederea identificării tranzacțiilor suspecte, Departamentul AML și Conformitate al Băncii a implementat o soluție centralizată care corelează tranzacțiile, conturile și clienții, astfel încât Banca să poată vedea riscul la nivel de întreprindere asociat fiecărui client.

## Funcția de management al riscului

riscului independentă de liniile de business. Această separare funcțională și organizatorică este asigurată și la nivelul structurii de conducere, prin existența unui membru al Comitetului de Conducere responsabil de managementul riscurilor. Divizia Risc și Conformitate:

- asigură implementarea unor procese eficiente de management al riscurilor;
- furnizează Băncii toate informațiile relevante despre risc pentru a-i permite acesteia să determine nivelul apetitului pentru 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 corespunzătoare a apetitului pentru risc în limitele interne specifice liniilor 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 semnificative și tranzacțiilor excepționale asupra riscului general al Băncii și raportează constatările sale direct Comitetului de Conducere/Consiliul Băncii înainte de luarea deciziei.

## Organisme care implementează sistemul de management al riscurilor

Comitetul pentru Administrarea Activelor și Pasivelor (ALCO)

ALCO este un organism de management al riscurilor care propune politici și linii directoare 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 metodele de optimizare a structurii acestora;
- emite recomandări privind stabilirea, creșterea/scăderea, încetarea/restabilirea limitelor interne de lichiditate;
- emite recomandări privind metodologiile, modelele și limitele adecvate pentru evaluarea și gestionarea riscului de lichiditate;
- emite recomandări privind modelele de scenarii de stres pentru riscul de lichiditate, bazate pe evoluția pieței, îndeplinirea sarcinilor strategice ale Băncii și apetitul pentru risc al Băncii;

- revizuieste rapoartele Bancii privind riscul de lichiditate și formulează recomandări cu privire la măsurile necesare care trebuie luate;
- recomandă intervale de rate ale dobânzii pentru diferite scadențe la care Banca își poate plasa activele lichide și poate atrage finanțare.

ALCO este prezidat de Președintele băncii și se întrunește oricând se consideră necesar, deciziile fiind luate cu votul majorității membrilor săi.

**Departamentul de Evaluarea Riscului de Credit** gestionează riscurile de credit cu privire la anumiți debitori și evaluează eligibilitatea acestora pentru împrumuturi, asigurând conformitatea cu Politicile de creditare ale Bancii și cerințele specifice ale produselor.

**Departamentul de 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 modele/metodele de control al calității portofoliului Bancii și asigură conformitatea cu Politicile de credit ale Bancii 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 re-proiectări 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 din legile și reglementările aplicabile Bancii și se asigură că aceste modificări sunt reflectate în mod corespunzător în proceduri

le, instrucțiunile, manualele, șabloanele și alte documente relevante Bancii.

Fiecare dintre aceste departamente are politici și/sau proceduri în vigoare care sunt aprobate de Comitetul de Conducere al Bancii și/sau de Consiliul Bancii (după caz). Manualele și politicile includ îndrumări cuprinzătoare pentru fiecare etapă a unei tranzacții, inclusiv, dar fără a se limita la funcțiile implicate, responsabilitățile și puterea lor de autoritate, fluxul operațional și cerințele de raportare

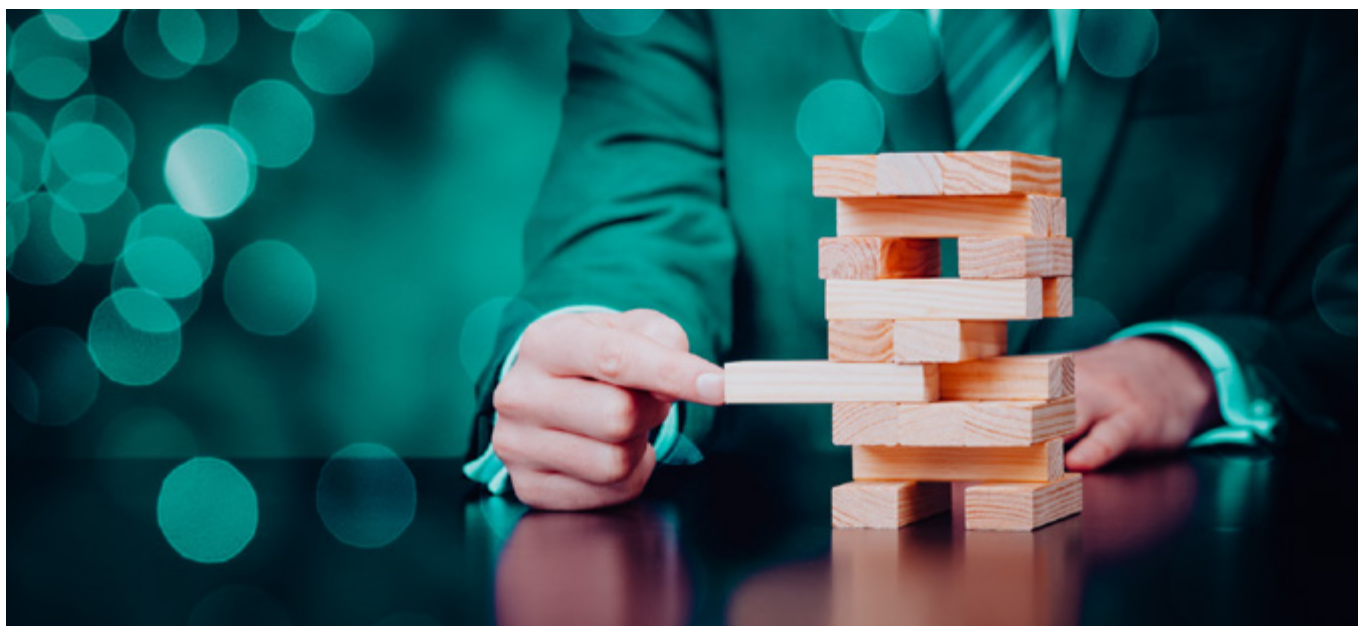
#### **Măsurarea și raportarea riscurilor**

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 Bancii evaluează lunar caracterul adecvat al reducerilor pentru pierderi din credite.

Comitetul de Conducere și Consiliul Bancii 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 Bancii 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

## Riscul de credit

**Definiție:** Riscul de credit este riscul ca un împrumutat sau o contraparte să nu poată plăti total sau parțial sumele la scadență. Riscul de credit apare în principal în contextul activităților de creditare ale Băncii.

**Atenuare:** Principiile generale aferente activității de creditare sunt prezentate în Politicile de creditare. Politicile de creditare prezintă, de asemenea, procedurile de control și monitorizare a riscului de credit și sistemele de management al riscului de credit ale Băncii. Politicile de credit sunt revizuite anual sau mai frecvent, dacă este necesar. În urma acestor revizui, sunt introduse noi criterii de acceptare a împrumuturilor și instrumente de monitorizare. Banca utilizează, IFRS și metodologia de clasificare a activelor conform cerințelor BNM pentru a se conforma cerințelor de reglementare.

Banca își gestionează riscul de credit prin stabilirea unor limite asupra cantității de risc acceptate în ceea ce privește debitorii individuali corporativi sau grupurile de debitori, operațiuni și respectând limitele de expunere stabilite de BNM. De asemenea, Banca își atenuază riscul de credit prin obținerea de garanții, cu un accent deosebit pe clădiri și echipamente.

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

## Proceduri de aprobare a creditului

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

Banca evaluează clienții persoane juridice pe baza stării lor financiare, a istoricului de credit, a operațiunilor comerciale, a poziției pe piață, a managementului, a nivelului de sprijin al acționarilor, a planului de afaceri și de finanțare propus și a calității garanțiilor oferite. Decizia de aprobare a creditului se bazează pe raportul specialistului administrare riscuri de credit.

Procedurile de aprobare a creditelor pentru creditele bancare în segmentul Retail depind de tipul produselor de creditare. Cererile pentru credite de consum, inclusiv carduri de credit și credite auto până la 200,000 lei pot fi aprobate automatizat în baza sistemului de scoring. Creditele ipotecare și tranzacțiile, cu excepții de la criteriile standard de acceptare, sunt examinate suplimentar de specialiști administrare riscuri de credit.

## Garanții

Banca solicită de obicei măsuri de confort sau garanții drept gaj pentru împrumuturile și facilitățile de credit pe care le acordă. Principalele măsuri de confort în cazul creditelor sunt fidejusiunile și drepturile de a pretinde sume în contul curent al împrumutatului. Principalele forme de garanție pentru creditarea corporativă sunt bunurile imobiliare, echipamentele, stocurile și creanțelor comerciale, iar principala formă de garanție pentru creditarea Retail este o ipotecă asupra proprietății rezidențiale.

Un raport de evaluare a garanției propuse este pregătit de către echipa Collateral Management sau de către o societatea terță cu licență în evaluarea activelor (în cazul bunurilor imobiliare). În cazul rapoartelor de evaluare de către terți, Banca revizuieste metodologia aplicată și, dacă sunt identificate deficiențe, reduce valoarea de piață și stabilește o nouă valoare 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. Provizioanele pentru pierderi la credite 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 bun început, caz în care reducerile se bazează pe ECL peste durata de viață a activului. Reducerile pentru pierderi se bazează pe informații anticipate, care iau în considerare evenimentele trecute, condițiile actuale și previziunile privind condițiile economice viitoare. Banca stabilește ECL-ul activelor financiare pe bază colectivă și pe bază individuală atunci când un activ financiar sau un grup de active financiare este depreciat. Evaluarea individuală este obligatorie pentru toți debitorii insolubili cu expuneri agregate de peste 10 milioane MDL.

## Riscul de lichiditate

**Definiție:** Riscul de lichiditate – reprezintă riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului, determinat de incapacitatea băncii de a-și îndeplini obligațiile la scadența acestora.

**Monitorizare:** Sistemul de management al 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, Departamentul Trezorerie efectuează monitorizarea zilnică a fluxurilor de numerar viitoare așteptate din operațiunilor clienților, care face parte din procesul de gestionare a activelor/pasivelor.

Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale este responsabil de monitorizarea și evaluarea expunerii băncii la riscul de lichiditate, precum și de conformarea indicatorilor cu apetitul 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 adverse.

Cadrul de gestionare a riscului de lichiditate este revizuit periodic pentru asigurarea adecvării strategiei Băncii. O astfel de revizuire cuprinde scenariile de finanțare, capacitatea de finanțare angro, determinarea limitelor și deținerile minime de active lichide. Cadrul de lichiditate este revizuit de Comitetul de Risc înainte de aprobarea de către Consiliul de Administrație al Băncii.

**Atenuare:** Capacitatea Băncii de a-și onora datoriile depinde de capacitatea sa de a obține 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 vândute sau utilizate ca garanții, pentru a finanța un potențial deficit de lichiditate. De asemenea, are linii de credit angajate 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 cu lichiditate ridicată în depozite în numerar (rezervă obligatorie) la BNM, a căror valoare depinde de nivelul fondurilor atrase ale clienților. La 31 decembrie 2021, rezervele obligatorii constituie 26% în MN și 30% în VS, în conformitate cu cerințele BNM.

**Finanțarea:** Banca menține o bază diversificată de finanțare, care cuprinde surse de finanțare pe termen scurt (inclusiv depozite ale clienților Retail Banking, Business Banking și Corporate Investment Banking, împrumuturi interbancare și împrumuturi de la BNM) și surse de finanțare pe termen lung din instituțiile financiare internaționale. (EFSE, BERD). La 31 decembrie 2021 și 2020, 84,2% și, respectiv, 82,2% din pasivele Băncii reprezentau depozite ale clienților, dintre care depozitele la vedere constituie 64,6% și, respectiv, 58,8%. În conformitate cu legislația națională, Banca este obligată să ramburseze astfel de depozite la cererea deponentului. În cazul retragerii anticipate, se renunță sau se reduce dobânda la depozit.

Experiența anterioară arată că aceste conturi reprezintă o sursă stabilă de finanțare, acele depozite fiind reînnoite în proporție semnificativă la fiecare dată de scadență.

Calculul soldului stabil al depozitelor, pe baza unui istoric comportamental de 36 de luni denotă un nivel ridicat de stabilitate, în medie de 88% la 31.12.2021, inclusiv 94% pentru depozitele de la persoane fizice.

### Riscul de piață

Expunerea la riscul de piață rezultă din diferențele de scadență și valute între active și pasive, toate acestea fiind expuse fluctuațiilor pieței.

### Riscul ratei dobânzii

**Definiție:** Riscul ratei dobânzii este riscul actual sau viitor pentru capital și venituri, care decurg din fluctuații ale ratelor dobânzii, care afectează expunerile din portofoliul bancar.

**Atenuare:** Banca tratează IRRBB ca pe un risc semnificativ și asigură o evaluare, monitorizare și control adecvat, pentru a limita pierderile potențiale cauzate de fluctuațiile nefavorabile ale ratei dobânzii, astfel încât astfel de pierderi să nu amenințe profitabilitatea Băncii, fondurile proprii sau siguranța operațională.

Banca gestionează expunerea la IRRBB prin analiza activelor și pasivelor sensibile în cadrul fluctuației 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 ("EVE") și a venitului net din dobânzi ("NII"), ca urmare a aplicării șocurilor la modificările ratelor dobânzii la curba de randament.

Estimarea sensibilității valorii economice a activelor și pasivelor din afara portofoliului netranzaționat se calculează prin compararea valorii lor actuale cu valoarea obținută ca urmare a aplicării curbei ratei dobânzii la fiecare scenariu de stres predefinit.

Această responsabilitate de analiză și monitorizare a expunerii la riscul ratei dobânzii este atribuită DARFO.

Raportările regulate privind riscul ratei dobânzii sunt efectuate și prezentate către ALCO, Comitetului de Conducere, Comitetul de Risc și Consiliul Băncii.

### Riscul valutar

**Definiție:** Riscul valutar este riscul înregistrării pierderilor rezultate din diferența dintre active și pasive în valută străină, poziții valutare deschise, care sunt expuse volatilității cursului valutar.

**Antenuare:** Obiectivul principal al gestionării riscului valutar este menținerea echilibrată dintre active și pasive în valute străine, care va elimina efectele fluctuațiilor cursurilor de schimb.

Banca măsoară riscul valutar prin abordarea riscului definit de Regulator, bazată pe pozițiile valutare deschise, precum și prin valorile cheie de risc dezvoltate intern, bazate pe metodologia VAR, prin identificarea și aplicarea unui set de indicatori și limite interne. Pe parcursul anului, Banca realizează mai multe tipuri de scenarii de stres aplicate cursurilor de schimb pentru a evalua efectul potențial al evenimentelor extreme de piață asupra câștigurilor și a capitalului.

## Riscul operațional

**Definiție:** Riscul operațional este riscul de pierdere care rezultă din defecțiunea sistemelor, erorilor umane, fraudelor sau evenimentelor externe.

**Atenuare:** Banca înțelege importanța gestionării riscului operațional care reiese din activitățile sale de afaceri, precum și de necesitatea de a deține un nivel adecvat de capital pentru că Banca dispune de un cadru de management al riscului operațional care include politici și procese de identificare, măsurare/evaluare, analiză, gestionare și control al riscului operațional, care sunt ajustate periodic în funcție de modificările profilului de risc.

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

- analiza de risc și evaluarea noilor produse și activități;
- proceduri de conformitate și managementul riscului aferent;
- managementul procesului de outsourcing, reglementat de politicile interne privind externalizarea activităților și operațiunilor Băncii;
- managementul continuității afacerii caracterizat prin menținerea și actualizarea planului de continuitate a afacerii;
- proceduri de management al riscului în ICT.

Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale este responsabil de 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 de identificarea și evaluarea riscurilor operaționale, detectarea zonelor de risc critice și a operațiunilor cu un nivel de risc crescut, dezvoltarea proceselor de escaladare, luând în considerare recomandările de afaceri și planurile de acțiuni de atenuare.

Pentru a se asigura că sunt atinse și menținute niveluri adecvate de competență în managementul riscului, Banca oferă cursuri sistematice de formare și perfecționare a personalului ca parte a procesului de management al riscului.

### Identificarea, prioritizarea și gestionarea riscurilor noastre pentru a ne susține scopurile și obiectivele strategice

Prezentăm principalele riscuri și incertitudini care cel mai probabil au un impact asupra obiectivelor noastre strategice, modelului de afaceri, operațiunilor, performanței viitoare, solvabilității și lichidității. Aceste riscuri principale sunt descrise în tabelul următor, împreună cu obiectivele strategice relevante de afaceri, factorii/tendențele cheie și controalele care au fost puse în aplicare pentru a atenua riscurile precum și acțiunile de atenuare pe care le-am întreprins.

Mediul macroeconomic	
Principalul risc/ incertitudine	Rata ridicată a inflației
Factori/tendențe cheie	<p>Guvernul Republicii Moldova se așteaptă ca creșterea economică să scadă la aproximativ 0,3% în 2022 de la aproape 14%.</p> <p>Prognoza actuală a inflației, comparativ cu raportul anterior privind inflația, a fost revizuită semnificativ ascendent pe toată perioada comparabilă. Se așteaptă o medie anuală de 18,8%.</p> <p>Rata anuală a prețurilor reglementate este așteptat să crească până în al doilea trimestru al anului 2022.</p> <p>Cererea agregată va crește, de asemenea, în termeni pozitivi în primul trimestru al prognozei, după care va continua să scadă, dar va fi proinflationistă pe întreaga perioadă prognozată.</p>
Atenuare	<p>Deoarece aceste modificări vor afecta în mare parte clienții retail (persoane fizice), a căror valoare a venitului nu va urma aceeași rată de creștere ca cea așteptată pentru inflație, Banca a început să revizuiască și să modifice temporar criteriile de acceptare prin:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● creșterea venitului minim pentru eligibilitatea clienților retail;</li><li>● majorarea venitului minim pentru creditele de peste 200.000 MDL;</li><li>● scăderea DSTI pentru clienții retail.</li></ul> <p>În același timp, banca pregătește propuneri de reeșalonare/restructurare pentru a menține rambursările și pentru a evita creșterea ratelor de nerambursare.</p>

Instabilitate regională	
Principalul risc/incertitudine	Economia Moldovei poate fi afectată negativ de tensiunile regionale și de instabilitate
Factori/tendențe cheie	<p>Economia Republicii Moldova este dependentă de economiile din regiune, în special de Rusia și Ucraina, care sunt parteneri comerciali cheie. Tensiunea geopolitică continuă, instabilitatea politică și economică, precum și conflictul militar din regiune ar putea avea un efect negativ asupra afacerilor și poziției noastre financiare.</p> <p>Cotațiile gazelor europene rămân la cote foarte ridicate, iar evenimentele recente au arătat fragilitatea sistemului energetic la șocuri de aprovizionare.</p> <p>Incertitudini privind volumul producției agricole pentru 2022 și 2023. Recolta din 2022, respectiv 2023, prețurile produselor alimentare de pe piața internă vor depinde, în mare măsură, de condițiile agro-meteorologice și de prețurile la îngrășăminte și alte substanțe chimice care erau de obicei importate din Rusia sau Ucraina.</p>
Atenuare	<p>Banca monitorizează activ condițiile pieței regionale și locale și riscurile legate de instabilitatea politică și efectuează teste pentru a ne evalua poziția financiară. De asemenea, sunt dezvoltate strategii de răspuns și planuri de acțiune.</p> <p>Guvernul a cerut, de asemenea, Băncii Mondiale și Uniunii Europene să sporească finanțarea ca răspuns la criză.</p> <p>La nivel de portofoliu, Banca a început să ofere reeșalonări pentru debitorii care au fost deja afectați de sancțiunile impuse sectorului bancar rus.</p> <p>Ca măsură preventivă, Banca și-a revizuit politica de garanții, scăzând ponderea maximă acceptată a stocurilor pentru IMM-uri.</p>

Refluxul sporit de depozite	
Principalul risc/incertitudine	Retragerea rapidă și neașteptată a depozitelor de către clienții săi în volume mari.
Factori/tendențe cheie	<p>Instabilitatea regională ar putea genera o rată de conversie mai scăzută pentru depozitele care ajung la scadență, în special pe segmentul Retail, care ar putea prefera conversia de la MDL în EUR/USD și ar putea menține numerarul legal permis la vamă pe plan intern.</p> <p>În același timp, persoanele cu dublă cetățenie (moldovenească și română) ar putea transfera o parte din sumele în valută străină către bănci din străinătate.</p>
Atenuare	<p>Banca a dezvoltat un model bazat pe liniile directive de lichiditate Basel III și se asigură că cadrul de finanțare este suficient de flexibil pentru a asigura lichiditatea într-o gamă largă de condiții de piață. Banca menține, printre altele, o bază diversă de finanțare, constând din surse de finanțare pe termen scurt (inclusiv depozite ale clienților din Retail și persoanelor juridice (Corporate/IMM), împrumuturi interbancare și împrumuturi de la BNM) și surse de finanțare pe termen lung din partea Instituțiilor Financiare internaționale.</p>

Mișcările pieței ratelor dobânzii și ale valutei	
Principalul risc/incertitudine	Nepotrivirea datei și a scadenței la modificarea ratei dobânzii pentru credite și depozite. Rata inflației îi va determina pe oameni să-și păstreze economiile în EUR/USD.
Factori/tendențe cheie	<p>Trecerea completă la o rată a dobânzii de indice+marjă nu este încă pe deplin prezentă în portofoliul de credite și, în același timp, pentru creditele deja schimbate, există o nepotrivire între data modificării dobânzii pentru credite în comparație cu portofoliu de depozite existent care are o rată fixă a dobânzii pentru anumite perioade promoționale. Ca urmare, în cazul unei schimbări semnificative în condițiile pieței, marjele de dobândă la active și pasive cu scadențe diferite pot crește sau scădea.</p> <p>În același timp, pe măsură ce inflația și incertitudinile din zona europeană și din Moldova continuă să crească, cu o creștere a PIB mai mică decât cea prevăzută inițial, există riscul ca pe plan intern să existe o cerere mai puternică pentru EUR/USD cu volume în creștere de pasive (conturi/depozite ale clienților retail) în FCY, care nu vor fi ușor compensate cu active (împrumuturi) datorate cerințelor de reglementare privind creditarea FCY.</p>
Atenuare	<p>Pentru a asigura monitorizarea eficientă a riscului valutar și pentru a crește protecția Băncii împotriva unei posibile evoluții adverse a factorilor de risc, Banca analizează sensibilitatea pozițiilor sale valutare deschise (OCP) la volatilitatea cursurilor de schimb. În ansamblu, pe parcursul anului 2021 Banca a menținut un nivel mediu al OCP de 1,85% din Fondurile Proprii (OF), sub 2%, ceea ce este considerat un nivel de risc scăzut.</p> <p>Banca gestionează expunerea la riscul ratei dobânzii în portofoliul bancar 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 în cadrul reglementărilor interne. Monitorizarea expunerii la riscul de rata a dobânzii a portofoliului bancar și a respectării limitelor interne se realizează cel puțin o dată pe luna. Deocamdată, Banca are o valoare pozitivă a decalajului de risc al ratei dobânzii și o poziție favorabilă în contextul unui tempo mai ridicat de creștere a ratelor dobânzilor la credite pe piață.</p>

Sisteme informaționale și criminalitate financiară	
Principalul risc/incertitudine	Încălcări ale securității cibernetice, acces neautorizat la sistemele Băncii
Factori/tendențe cheie	<p>Digitalizarea economiei și cunoștințele limitate ale clienților cu privire la protocoalele generale de securitate pentru tranzacțiile online și vânzări televizate cresc riscul de încălcare a contului sau utilizarea abuzivă a fondurilor clienților.</p>
Atenuare	<p>Avem un cadru de control integrat care cuprinde managementul riscului operațional, sisteme IT, securitatea informației și conformitatea datelor, fiecare dintre acestea fiind gestionat de o unitate separată. Avem, de asemenea, un ofițer de combatere a spălării banilor (AML) și controale în vigoare pentru a preveni și limita orice comportament neobișnuit în conturile clienților fără o verificare și validare suplimentară din partea Băncii. Implementarea unui sistem avansat de management al fraudei este în curs de desfășurare.</p> <p>Fiind certificată în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO: 27001, Banca efectuează verificări IT și de securitate a informațiilor pe plan intern și cu asistența consultanților externi. Acesta asigură utilizarea de protecție antivirus sofisticată și firewall-uri pentru a ajuta la protejarea împotriva software-ului potențial rău intenționat și pentru a bloca încercările de acces neautorizat la infrastructura noastră IT. În fiecare an, Planul de Continuitate a Afacerii este testat și include teste de penetrare interne și externe, precum și recuperare de rezervă în caz de dezastru. 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 clienților.</p>



# responsabilitatea socială și față de mediu

**În calitate de cea mai mare bancă care activează în Moldova, angajamentul social este prioritatea cheie a maib**

Prin intermediul activităților de responsabilitate socială corporativă (RSC) ale **maib**, ne propunem să facem tot posibilul pentru a investi în societatea în care operăm: ne implicăm în viața comunității prin susținerea sănătății, educației, artei, culturii, voluntariatului, implicării civice, dezvoltării infrastructurii, sportului, stilului de viață activ și sănătos, precum și a tradițiilor țării.

În mai 2021, **maib** a ales să marcheze cea de-a 30-a aniversare prin oferirea unui cadou societății - echipamente și dispozitive medicale de terapie intensivă în valoare de 1.000.000 MDL, donate Institutului de Medicină Urgentă (IMU), arătându-și astfel recunoștința față de comunitate pentru alegerea **maib**, astfel alegând încrederea și dezvoltarea. Dispozitivele au fost achiziționate în urma consultărilor cu practicienii din domeniul terapiei intensive, utile și extrem de necesare atât în perioada COVID-19, cât și post-pandemie: 5 dispozitive de compresie pneumatică intermitentă pentru profilaxia trombozei venoase - pentru prima dată achiziționate în țara noastră; 5 tunuri de aer cald pentru încălzirea pacientului (unice la IMU, în țară existau doar 5 la momentul donației); 10 dispozitive de oxigenoterapie High-Flow.



**Maib** a continuat să susțină tratamentul paliativ, fiind de mai mulți ani partener al Hospice Angelus Moldova. ONG-ul a inițiat mai multe proiecte la care au participat angajații băncii, inclusiv meciuri de fotbal caritabile, curse de biciclete, tenis etc.

De asemenea, a devenit o tradiție pentru angajații băncii să se implice în donarea de sânge și să participe la Maratonul Internațional Chișinău. De asemenea, banca încurajează angajații să redirecționeze 2% din impozitul pe venit pentru a susține organizațiile nonguvernamentale. În decembrie 2021, angajații **maib** au fost în rolul lui Moș Crăciun, oferind cadouri pentru 40 de copii din Cristești, Nisporeni, majoritatea din familii monoparentale.



**Maib** contribuie la educarea valorilor financiare sănătoase în societate, începând cu cele mai tinere generații. Banca susține Junior Achievement Moldova încă de la fondarea acesteia, contribuind la motivarea și pregătirea tinerei generații pentru a se afirma cu succes în economia de piață. De asemenea, Banca dezvoltă parteneriate cu universitățile din țară, angajații **maib** susținând lecții publice și împărtășind experiența lor profesională cu studenții.

În ceea ce privește domeniul educației, banca a sponsorizat publicarea în limba română a cărții „The Path” de Peter Malluk și Tony Robbins și a unor lucrări științifice publicate în contextul aniversării Academiei de Studii Economice din Moldova, continuând astfel inițiativa de educație financiară.

Fiind preocupată de faptul că pădurile ocupă doar 11,4% din suprafața Republicii Moldova, una dintre cele mai mici de pe continent, banca a luat inițiativă, iar echipa **maib** a plantat o pădure de 2 hectare în forma noului logo al băncii. Aceasta a fost prima pădure din Cruzești, Chișinău, fiind doar primul pas în susținerea înverzirii Republicii Moldova.



În ceea ce privește susținerea dezvoltării infrastructurii, restaurarea bulevardului Grigore Vieru, care se află lângă sediul central al **maib**, este unul dintre cele mai mari proiecte ale băncii în 2021. Grație implicării financiare a **maib**, au fost reparate sistemele de iluminare, sistemele de irigare etc.



**Maib** promovează spiritul sportiv și valorile olimpice ale Republicii Moldova, contribuie la popularizarea sportului și a unui stil de viață activ și sănătos prin susținerea mai multor proiecte și activități în acest domeniu. De peste 20 de ani, maib este partener al Comitetului Național Olimpic și Sportiv (CNOS), alături de care premiază anual olimpicii care demonstrează performanță la diverse competiții pe plan național și internațional.



În ceea ce-i privește pe angajații săi, **maib** susține diferite activități culturale și sportive – fotbal, tenis, volei, alergătorii „**maib** activ la superlativ”, comunitatea de cititori. Banca a susținut unul dintre angajații săi atunci când a participat la competiția internațională Ironman, devenind primul angajat din sectorul bancar care deține acest titlu.



Prin aceste acțiuni și parteneriate, banca își propune să inspire societatea să adopte un stil de viață sănătos și activ. În timpul pandemiei, angajații **maib** s-au implicat în activități de voluntariat pentru a minimaliza riscurile de infectare a clienților.

De asemenea, banca a dezvoltat un program intern de wellbeing pentru angajați și a organizat, de asemenea, evenimentele „La cafea cu CEO”.



Elementul cultural este atât o componentă de CSR, cât și un simbol național de mândrie pentru **maib**. De Ziua Internațională a lei, element inclus în patrimoniul UNESCO, obișnuim să îndemnăm angajații și clienții să poarte cu mândrie cămașa națională.



Mărțișorul, simbolul primăverii în Moldova care vorbește despre țara noastră peste tot în lume, este purtat la piept de echipa **maib** în prima lună a anotimpului. De zilele naționale – Ziua Independenței și Ziua Limbii Române, ne place să celebrăm valorile naționale și să vorbim despre importanța promovării lor oricând și oriunde ne-am afla.

În plus, **maib** continuă să susțină concertul „O seară în parc”, care a fost anulat în 2020 din cauza pandemiei. Evenimentul a avut loc în cel mai mare teatru în aer liber din Europa.



Pentru **maib**, 2022 va fi anul inovației digitale, dar începând încă din 2021, am susținut numeroase proiecte, conferințe și hackathon-uri pe subiecte de cashless economy, fintech, AgTech, idei de afaceri inovatoare etc.



Transparența, abordarea centrată pe client și implicarea în realizarea misiunii noastre de CSR pentru 2022 devin din ce în ce mai importante pentru **maib**, fiind aproape de clienții noștri și, împreună, implicați în viața socială a comunității.

# angajamentul acționarilor

Societatea 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 strategii, 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 2022.

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

Ne vom angaja în raport cu acționarii, inclusiv prin intermediul viitoarei AGA a Societății, care va avea loc mai târziu în 2022, și vom continua, de asemenea, să comunicăm cu acționarii cu privire la evoluțiile importante pe parcursul anului. Anunțul nostru privind rezultatele anuale, rezultatele semestriale și rezultatele trimestriale sunt susținute de o combinație de prezentări și ședințe de informare telefonică. Pe parcursul anului 2021, ne-am angajat cu un număr mare de investitori existenți și potențiali și am participat la șase conferințe și prezentări itinerante pentru investitori, majoritatea fiind virtuale. În noiembrie 2021, **maib** a participat la inaugurarea Zilei Pieței de Capital din Moldova la Bursa de Valori din Londra, un eveniment organizat de **maib** în parteneriat cu Bursa de Valori din Londra și Renaissance Capital. La eveniment a participat și prim-ministrul Republicii Moldova, Natalia Gavrilița, care a luat parte la ceremonia de deschidere a evenimentului și a ținut discursul de deschidere. Alături de ea s-au aflat Julia Hoggett, directorul general al London Stock Exchange, Odile Renaud-Basso, președintele Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare, și Octavian Armașu, guvernatorul Băncii Naționale a Moldovei. Evenimentul a inclus două panouri în cadrul cărora invitații și potențialii investitori au avut ocazia de a primi o actualizare din partea Consiliului cu privire la perspectivele macroeconomice și climatul investițional din Moldova.

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 noștri 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.



# 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.

Nu trebuie să aprobăm situațiile financiare consolidate și separate anexate doar în cazul în care suntem convinși că acestea oferă o imagine fidelă și corectă a situației financiare a Grupului și a BC "MAIB" S.A. ("Societatea") și a profitului sau pierderii Grupului și a Societății 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 conformitatea cu cerințele specifice SIRF este insuficientă pentru a permite utilizatorilor să înțeleagă impactul anumitor tranzacții, alte evenimente și condiții asupra poziției financiare și performanței financiare a entității; și
- să întocmim situațiile financiare pe baza principiului continuității activității, cu excepția cazului în care este inoportun să presupunem că Societatea își va continua activitatea. De asemenea, suntem responsabili pentru păstrarea unor înregistrări contabile adecvate, care sunt suficiente pentru a evidenția și explica tranzacțiile Societății și ale Grupului, pentru a prezenta cu o acuratețe rezonabilă, în orice moment, poziția financiară a Societății 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.

În conformitate cu legile și reglementările aplicabile, suntem, de asemenea, responsabili pentru întocmirea unui Raport al administratorilor 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 corecte, echilibrate și inteligibile 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 2021.

## 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 **maib** este disponibil pe site-ul web al societății:  
<https://www.maib.md/files/2019/12/13/statutul-bancii/statutul-bancii.pdf>

## Capitalul social și drepturile aferente acțiunilor

Detaliile privind mișcările capitalului social din cursul anului sunt prezentate în Nota la situațiile financiare consolidate din prezentul Raport Anual. La data prezentului Raport Anual, exista o singură clasă de 1 037 634 de acțiuni ordinare de 200 (două sute) lei fiecare, 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

Grupul a obținut un profit înainte de impozitare de 832 de milioane de lei pentru anul încheiat la 31 decembrie 2021. Profitul Grupului după impozitare pentru anul respectiv a fost de 729 de milioane de lei. Societatea poate, prin decizie ordinară, să declare dividende, cu condiția ca niciun dividend să nu depășească suma recomandată de Consiliul Băncii al Societății. Consiliul Băncii poate, de asemenea, să plătească dividende intermediare care par a fi justificate de profiturile Grupului disponibile pentru distribuție. Cu toate acestea, reluarea dividendelor depinde de aprobarea finală de către Banca Națională a Moldovei.

## 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 de acțiuni urmează să fie acordate cadrelor de conducere de vârf și medii ale Societății, ca parte a pachetului lor de compensare. Planul este structurat pe bază de opțiuni fantomă, și are o abordare bazată pe cele mai bune practici în materie de remunerare a directorilor executivi, menită să alinieze stimulentele conducerii și ale acționarilor, punând în același timp în prim-plan dezvoltarea prudentă și pe termen lung a băncii.

## Competențele membrilor Consiliului Băncii

Membrii Consiliului Băncii pot exercita toate puterile Societății sub rezerva legislației și reglementărilor aplicabile și a Statutului Societății.

## Conflicte de interese

În conformitate cu Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor, membrii Consiliului Băncii au adoptat o politică și o procedură pentru dezvăluirea și autorizarea (dacă este cazul) a conflictelor de interese, iar acestea au fost respectate pe parcursul anului 2021. Statutul Societății conține, de asemenea, prevederi care să permită membrilor Consiliului Băncii să autorizeze eventualele conflicte de interese, astfel încât un membru să nu își încalce obligațiile care îi revin conform legii.

## Remunerarea membrilor Consiliului Băncii

Onorariile plătite membrilor neexecutivi ai Consiliului Băncii în 2021 în conformitate cu scrisorile de numire ale acestora sunt prezentate în notele acestui raport.

## Interesele membrilor Consiliului Băncii

Interesele beneficiare ale membrilor Consiliului Băncii în acțiunile ordinare ale **maib** la 31 decembrie 2021 sunt prezentate, împreună cu orice modificări ale acestor interese între sfârșitul exercițiului financiar și data la care acest Raport al membrilor Consiliului Băncii a fost aprobat de către Consiliul.

## Secretarul Societății

Consiliul l-a numit pe Eugeniu Josan în funcția de secretar al Consiliului Băncii și al Comitetului de Conducere în mai 2021.

## 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 Societății.

## 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/storage/documents/3/SUMAR%20CODUL%20DE%20ETICA%20AL%20BC%20MAIB%20SA.pdf>

## Auditori independenți

ICS "Pricewaterhouse Coopers Audit" SRL a fost numit în calitate de auditor extern al Societății pentru anii 2020 - 2022.

## Interese majore în acțiuni

Tabelul de mai jos enumeră acționarii cu drepturi de vot mari de 5% la 31 decembrie 2021:

Acționar	Numărul de drepturi de vot	% din drepturile de vot
<b>Heim Partners Limited</b>	<b>426 365</b>	<b>41.09</b>

## Evenimente ulterioare bilanțului

Dezvăluirile noastre referitoare la evenimentele ulterioare 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 acest lucru, nu există informații de audit relevante de care auditorul Societății să nu aibă cunoștință 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 de audit relevante și pentru a stabili că auditorul statutar al Societății are cunoștință de astfel de informații.

Secretara Consiliului Băncii  
Nina Teleaga

# declarația nefinanciară consolidată

## responsabilitatea socială corporativă

Responsabilitatea Socială Corporativă („RSC”) este unul dintre pilonii de bază atât în activitatea nemijlocită a Grupului, cât și în acțiunile de susținere a comunității. Implementarea acestui concept permite, pe de o parte, asigurarea unei gestiuni responsabile a afacerii, crearea unui mediu constructiv de activitate, elaborarea și lansarea unor produse și servicii cu impact pozitiv asupra clienților și partenerilor, iar, pe de altă parte, implicarea în proiecte de responsabilitate socială cu impact major asupra dezvoltării societății. Astfel, Grupul asigură un echilibru între activitatea de afaceri și responsabilitatea socială, având convingerea că doar parteneriatul dintre business și societate poate deveni cheia dezvoltării durabile a oricărei instituții financiare.

## responsabilitate în afaceri

Activitatea Grupului este bazată inclusiv pe o evaluare a necesităților clienților în dorința de a le anticipa, astfel oferindu-le instrumentele necesare pentru a excela atât pe plan social, cât și profesional.

Pentru a atinge acest obiectiv, flexibilitatea, corectitudinea și rapiditatea în acțiuni în interesul clienților sunt concepte intrinsece afacerii. Grupul se axează pe inovație și digitalizare, punând la dispoziția clienților servicii de banking la distanță și produse sigure bazate pe cele mai înalte tehnologii financiare. Pentru succesele în activitate, în 2021 maib a fost desemnată „Cea mai bună Bancă din Moldova” de prestigioasele publicații Euromoney și Global Finance, „Banca Anului” în viziunea The Banker, fiind și deținătoarea titlului „Cea mai bună bancă digitală din Moldova” conform clasamentului Global Banking and Finance Review.

Pandemia din 2021 a continuat să afecteze societatea. Pentru a minimiza efectul, **maib** a continuat să fie alături de clienți, sprijinindu-le activitatea, dar și alături de comunitatea medicală, donând echipamente medicale vitale în salvarea de vieți.

## responsabilitatea față de societate

Portofoliul de bază al proiectelor de responsabilitate socială se extinde asupra sectoarelor: educație, cultură, sport, mediu, sănătate și caritate. 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. Principalele proiecte susținute pe parcursul anului sunt trecute în revistă în capitolele 6 și 34. Pe scurt, menționăm:

- 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 sădirea 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;
- sprijinirea inițiativelor medicale cum ar fi donarea de echipamente medicale Institutului de Medicină Urgentă, desfășurarea acțiunilor de donare de sânge în rândul angajaților **maib**.

## resursele umane

Nevoile clienților Grupului sunt din ce în ce mai sofisticate și solicitante, fapt ce generează provocări majore pentru Grup, în special în materie de Resurse Umane. 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 2021 personalul total al Băncii constituia 2,718 angajați, în cadrul MAIB-Leasing activau 17 angajați, iar personalul total al Moldmediacard constituia 14 angajați.

## combaterea corupției

Atât Grupul, 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.

## respectarea drepturilor omului

Atât Grupul, în calitate de societate-mamă, cât și companiile fiice se angajează să-și mențină și să-și îmbunătățească sistemele și procesele interne, în scopul asigurării respectării drepturilor omului în operațiunile derulate și în gestionarea 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 de mediu

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 2021 Banca a semnat acorduri de colaborare cu EFSE, GGF și BERD, care să creeze impact pozitiv în societate, sprijinind proiectele sustenabile și de finanțare a economiei verzi etc.



# declarațiile privind continuitatea și viabilitatea afacerii

## Declarație de continuitate

După efectuarea unor analize, Comitetul de Conducere al Băncii confirmă că are o așteptare rezonabilă că BC "MAIB" S.A. dispune de resurse adecvate pentru a-și continua existența operațională pentru cele 12 luni de la data la care situațiile financiare sunt autorizate pentru emitere. Prin urmare, Consiliul consideră că este adecvat să adopte principiul continuității activității la întocmirea situațiilor financiare anexate.

## Declarație de viabilitate

Pentru a se expune privind viabilitatea băncii, Consiliul a luat în considerare o serie de factori cheie, printre care:

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

Factorii cheie de mai sus au fost revizuiți în contextul poziției noastre actuale și al planului strategic, al bugetelor financiare și al previziunilor. Evaluarea viabilității a implicat 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 lichiditatea), excluzând riscurile care nu sunt suficient de severe pe perioada de evaluare a evaluării.

Pentru acele riscuri considerate suficient de severe pentru a ne afecta viabilitatea, am efectuat teste de stres pentru perioada de evaluare, care au implicat modelarea impactului unei combinații de scenarii adverse grave și plauzibile în procesul nostru ICAAP.

Banca a examinat, printre altele, următoarele scenarii de stres pe parcursul perioadei de evaluare:

- scăderea semnificativă a PIB-ului;
- scăderea indicelui prețurilor locuințelor;
- deprecierea MDL.

Testarea de criză a luat în considerare, de asemenea, disponibilitatea și eficacitatea probabilă a acțiunilor de atenuare care ar putea fi întreprinse pentru a evita sau reduce impactul sau apariția riscurilor subiacente identificate la care este expusă Banca, cum ar fi o scădere a activității de creditare și reducerea activității operaționale. cheltuieli. 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 dețin 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 riscului.

Pe baza analizei descrise mai sus, Comitetul de Conducere confirmă că are o așteptare rezonabilă că Banca își va putea continua operațiunile și își va face față obligațiilor la scadență, pentru orizontul de timp examinat.

---

Indicatorii financiari prezentați în acest raport anual se bazează pe situațiile financiare auditate ale grupului și individuale pentru anul 2021. Rezultatele auditului privind activitatea în anii 2019 și 2020 - atât cele ale grupului, cât și cele independente - sunt utilizate ca bază de comparație.

Acest raport anual conține declarații prospective, cum ar fi așteptările managementului, perspectivele, prognozele, bugetele și proiecțiile de performanță, precum și declarații privind strategia, obiectivele și țințele băncii, precum și alte tipuri de declarații privind perspectivele. Managementul băncii consideră că aceste așteptări și opinii sunt rezonabile și bine întemeiate, totuși, conducerea băncii menționează că nu se poate oferi nicio garanție că astfel de așteptări și opinii se vor confirma. Prin urmare, aceste declarații prospective care reflectă așteptările, estimările și proiecțiile sunt supuse unui număr de riscuri prevăzute și neprevăzute, incertitudini și întâmplări, iar rezultatele și evenimentele reale ar putea să difere semnificativ de cele anticipate în prezent, așa cum se reflectă în astfel de declarații. Factorii importanți care ar putea face ca rezultatele reale să difere semnificativ de cele estimate sau incluse în declarațiile prospective, dintre care unii nu se află în sfera de control al băncii, includ printre altele: riscul macroeconomic, inclusiv fluctuațiile valutare și deprecierea leului moldovenesc; instabilitatea regională și internă, inclusiv evenimente geopolitice și conflicte militare; riscul calității portofoliului de credite; riscul de reglementare; riscul de lichiditate; riscul de capital; riscul criminalității financiare; riscul de securitate cibernetică, riscul de securitate a informațiilor și confidențialitate a datelor; riscul operațional; riscul de impact al pandemiei COVID-19; riscul schimbărilor climatice; și alți factori cheie ar putea impacta negativ performanța noastră financiară și de afaceri. Nicio parte a acestui document nu constituie sau nu va fi considerat că constituie o invitație sau un stimulente de a investi în acțiuni **maib** și nu trebuie să se bazeze în niciun fel în legătură cu orice decizie de investiție. **Maib** nu își asumă vreo obligație de a actualiza nicio declarație prospectivă, fie ca urmare a unor noi informații, evenimente viitoare sau altele, cu excepția cazului prevăzut prin lege. Datele din acest document nu trebuie interpretate ca o prognoză a profitului.

Situațiile financiare auditate și raportul de gestiune, conform cerințelor legislației moldovenești, pot fi accesate pe următorul [link](#)