

raport
anual



2022



Maib Life:
clienții noștri
echipa noastră
comunitatea noastră



4 **maib scurtă prezentare**

8 scurt istoric

10 indicatorii anului 2024

11 indicatori financiari cheie

12 indicatori operaționali cheie

13 prezentare generală a performanței financiare

19 indicatori de performanță cheie

22 evenimente cheie

24 sustenabilitatea la maib

25 prezentarea generală a gestionării riscurilor

26 mesajul Președintelui Consiliului

28 mesajul Președintelui Comitetului de Conducere

31 situația la nivel de țară

32 perspectiva economică

35 Moldova în cifre

36 **performanță și strategie**

37 strategie și model de afaceri

41 divizia retail

61 divizia IMM

79 divizia corporate

89 tehnologia informațională

91 marketing

93 oameni și cultură

99 operațiuni și logistică

101 investiții și servicii de brokeraj

102 maib leasing

103 moldmediacard

104 **perspective pe termen scurt**

105 perspective economice pentru 2025

106 planuri strategice

108 **governanță**

109 declarația Președintelui Consiliului Băncii

110 structura guvernancei corporative

112 Consiliul Băncii

114 responsabilitățile Consiliului Băncii

115 raportul comitetului de nominalizare și

remunerare

117 raportul comitetului de audit

118 raportul comitetului de risc

119 Comitetul de Conducere

122 declarația privind responsabilitățile membrilor

Consiliului Băncii

123 raportul membrilor Consiliului Băncii

125 angajamentul investitorilor

126 sustenabilitate

128 responsabilitatea social corporativă, filantropie

și sponsorizare

audit intern

132 managementul riscurilor

137 principalele riscuri și incertitudini

141 declarații de continuitate și viabilitate

142 glosar

143 declarația non-financiară

maib ot g lance



Maib este cea mai mare bancă din Moldova și liderul sectorului bancar moldovenesc. Este o bancă comercială care acordă împrumuturi întreprinderilor și persoanelor fizice, primește depozite, menține conturi curente și oferă soluții de plată pentru întreprinderi și persoane fizice. Maib investește fonduri proprii și are un serviciu de brokeraj. Compania are două subsidiare operaționale: o societate de leasing și o entitate de procesare a cardurilor, împreună cu o subsidiară suplimentară care a fost înființată, dar nu a început încă operațiunile. Singurul său obiectiv geografic este Moldova.

Prezentul Raport Anual al Grupului maib conține Raportul Consolidat al Conducerii, care trebuie citit împreună cu Situațiile Financiare Consolidate.

Grupul maib este format din BC „MAIB” S.A. („maib” sau „Banca”) în calitate de societate-mamă și companiile sale subsidiare: OCN „MAIB-Leasing” SA (maib leasing), „Moldmediacard” SRL („Moldmediacard”) și „MAIB TECH” SRL („Maib Tech”).

În paginile acestui raport ne referim la:

- Grupul maib, vorbind despre bancă și subsidiarele sale;
- maib, referindu-se la Bancă.

În acest raport folosim formatul englez al numerelor. Delimitatorul decimal este ".", iar delimitatorul de mii este ",".

poziția de lider de piață

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

Cota de piață 2024 la 31 decembrie 2024

35.0%

total active

37.9%

total credite

35.2%

credite retail

#1

toate segmentele

35.7%

total depozite

35.8%

depozite retail

35.5%

depozite ale întreprinderilor

baza de clienți

Maib are o bază vastă de clienți de aproape 1,146 mii de persoane fizice, întreprinderi și alte organizații.

Retail

1,092 mii clienți

- Promovarea experienței bancare digitale
- Lider pe piață în domeniul creditelor
- Lider în domeniul plăților fără numerar
- Accent puternic pe centrarea pe client

IMM

53 mii clienți

- Lider pe piață în segmentul IMM
- Consolidarea prezenței în toate industriile
- Partener bancar de top pentru startup-uri

Corporate

632 clienți

- Banca de încredere pentru majoritatea companiilor de top din țară
- Produse individualizate, adaptate nevoilor clienților
- Cota de piață estimată - aproape 50% din clienții corporativi din Moldova

utilizatori maibank

769mii

+30% față de anul precedent

maibank - numărul de utilizatori plătitori

333mii

+39% față de anul precedent





În cadrul Grupului maib lucrează 2,899 de persoane, dintre care 2,866 în cadrul Băncii (din care 2,510 angajați cu normă întreagă), 18 angajați la Maib Leasing și 15 angajați la MoldmediaCard.

rețea de distribuție

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

Aplicație lider de piață care oferă o gamă completă de servicii

- Aplicația oferă gestionarea completă a conturilor clienților
- Cerere online pentru produse de credit prin intermediul aplicației
- Plăți pentru utilități, servicii de schimb valutar, solduri și tranzacții
- Acces instantaneu la serviciul clienți prin intermediul aplicației

Rețea fizică extinsă și modernă

- 391 ATM-uri și 508 cash-in și o varietate de servicii de plată și transfer de bani
- 19,810 terminale POS, rețea lider de piață
- 101 sucursale și agenții care oferă o gamă completă de servicii clienților retail și non-retail
- Reproiectarea și rebrandingul sucursalelor lansate în 2021 și continuate în 2024

platformă de distribuție pe mai multe canale*

rețea de sucursale	internet banking
rețea bancomate	mobile banking
POS terminale	contact centru

	sucursale/ agenții	Bancomate	POS terminal
	 101	 391	 19.8mii
Concurent 1	159	292	11.9mii
Concurent 2	65	252	9.1mii
Concurent 3	63	160	1.6mii

*Datele prezintă rețeaua de top pe fiecare canal de distribuție

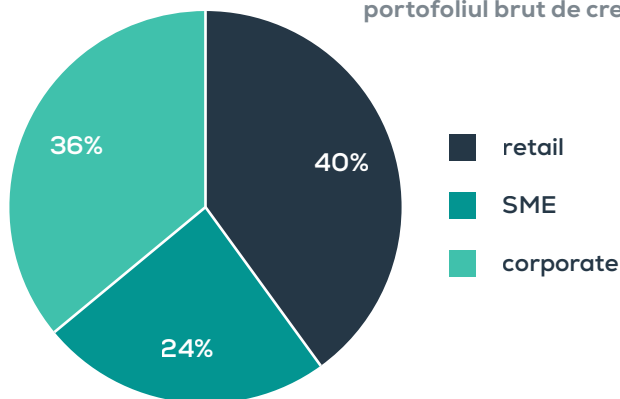
model de finanțare

Sursa de finanțare a Maib include depozitele clienților, obligațiuni corporative, fondurile proprii și împrumuturi de la instituții financiare internaționale și altele. Maib a primit împrumuturi de la IFC, BERD, EFSE, GGF, inclusiv împrumutul subordonat, prima tranzacție de acest gen în sectorul bancar din Moldova. În 2024, banca și-a extins facilitățile subordonate, consolidându-și în continuare poziția financiară și susținându-și obiectivele strategice de creștere.

principalele segmente de activitate

componența creditelor clienților

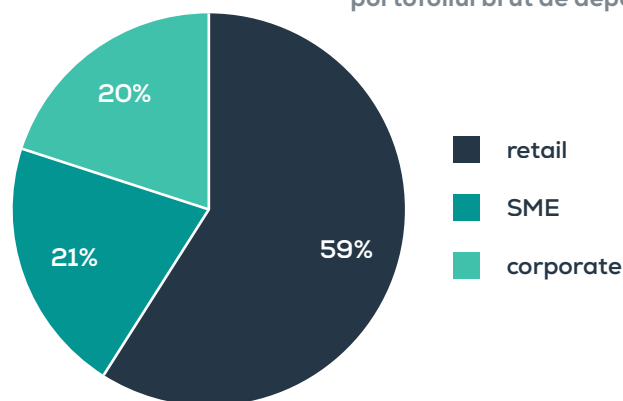
30.3 mld MDL
portofoliul brut de credite



sursa: situații financiare (grup)

componența depozitelor clienților

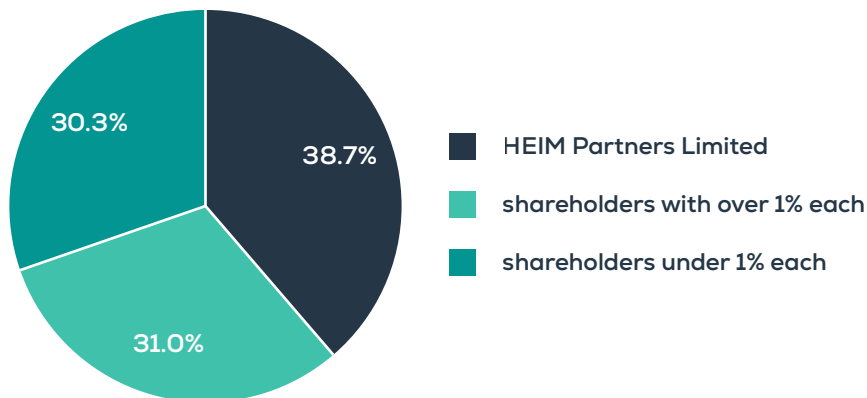
46.1 mld MDL
portofoliul brut de depozite



sursa: situații financiare (grup)

acționari

structura acționariatului



sursa: registrul acționarilor maib

Maib are o bază vastă de acționari de peste 3,000 de acționari, cuprinzând investitori profesioniști, întreprinderi și persoane fizice. Maib plătește dividende sub rezerva autorizării de către Banca Națională a Moldovei (BNM).

HEIM este HEIM Partners Limited, o societate holding pentru BERD, Horizon Capital și Invalda INVL.

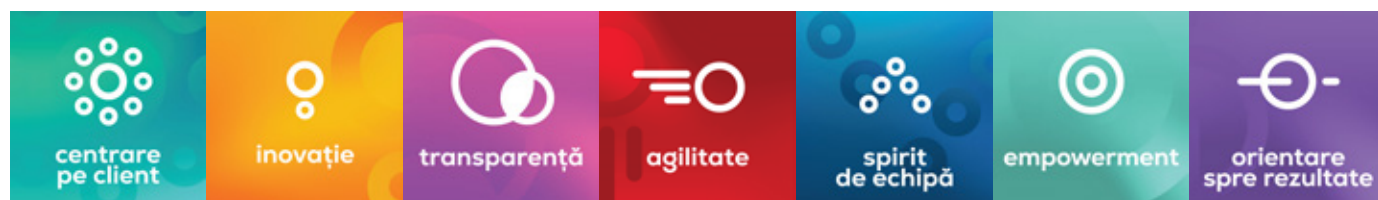
scopul și valorile noastre

Scopul nostru este de a crea oportunități pentru ca oamenii și întreprinderile să prospere.

Viziunea noastră este de a fi o companie axată pe tehnologie și pe om, care se extinde în Europa Centrală și de Est.

Vom realiza acest lucru prin angajamentul de a:

- furniza soluții financiare și de stil de viață inteligente și simple
- inspira oamenii noștri să își realizeze potențialul și
- contribui la bunăstarea țărilor în care ne desfășurăm activitatea.



scurt istoric

1991

- A fost fondată Banca Comercială „Moldova Agroindbank” S.A.

1992-1999

- **Maib** devine fondatorul Bursei de Valori din Moldova și semnează primul accord cu BERD
- **Maib** este lider în sistemul bancar din Republica Moldova la majoritatea categoriilor

2000-2011

- **Maib** lansează cardurile cu cip VISA și Mastercard și Internet Banking pentru clienții retail

2012-2018

- HEIM Partners achiziționează o participație de 41.1% în maib
- Lansarea aplicației mobile maibank pentru publicul larg



2023

- Un milion de carduri în uz activ
- Deschiderea oficială a Maib park, noul sediu central

2022

- Carduri digitale, Google Pay și Apple Pay au devenit disponibile publicului din Moldova
- În ianuarie, maib a început transformarea agile

2019-2021

- Un nou Președinte cu o experiență internațională se alătură Comitetului de conducere - Giorgi Shagidze
- Banca se transformă complet



ianuarie

- Este în derulare campania Tu conduci. maib

martie

- **Maib** și Bursa de Valori București desfășoară forumul Moldova – Romania: Capital Bridges 2024

aprilie

- Maib a semnat un accord de împrumut cu BEI în valoare de 50 mil EUR
- Maib este desemnată cea mai bună bancă digital din regiunea CEE și CIS de către EMEA Finance

august

- **Maib** anunță începerea programului său de buyback, care, împreună cu dividendele distribuite, reprezintă o rentabilitate record a capitalului de aproape 1 miliard de lei

iulie

- Se lansează pagina „Life” în aplicația maibank, cu experiențe digitale noi și oferte attractive

iunie

- **Maib** în parteneriat cu UTM lansează în premieră Programul de Burse „You drive IT”, promovând incluziunea și egalitatea de gen

septembrie

- **Maib** este desemnată cea mai bună bancă pentru întreprinderile mici și mijlocii din CEE de către Global Finance

octombrie

- Este anunțat un nou design al cardurilor bancare. Zilele tale prind culoare

noiembrie

- **Maib** s-a clasat în top 3 cei mai buni angajatori din Moldova*
- **Maib** încheie cu succes plasarea celui de-al doilea program de obligațiuni corporative, în valoare de 565 de milioane de lei



*Potrivit studiului „Topul angajatorilor 2024 din Republica Moldova” realizat de undelucram.md

valorile maib



centrare
pe client



inovație



transparență



agilitate



spirit
de echipă



empowerment



orientare
spre rezultate



maib 2024

În 2024, **maib** a realizat atât o creștere a profitului, cât și progrese operaționale strategice semnificative, în contextul unor rate scăzute ale dobânzii. Grupul nu doar că a înregistrat o creștere remarcabilă de 15.5% a profitului net și îmbunătățiri ale principalilor indicatori, precum ROE și ROA, dar și-a consolidat, de asemenea, poziția prin creșterea cotei de piață, îmbunătățirea calității activelor, lichidității și capitalului.

Dincolo de performanțele financiare, realizările cheie au inclus finalizarea cu succes a celui de-al doilea program de obligațiuni, prin care s-au atras 565 milioane MDL, precum și obținerea unor noi acorduri de finanțare pe termen lung cu BERD și BEI pentru susținerea creditării IMM-urilor. **Maib** și-a continuat transformarea digitală, extinzând capacitățile maibank dincolo de serviciile bancare tradiționale către servicii legate de stilul de viață și și-a consolidat guvernanta prin numirea unor profesioniști de calibru în Consiliul băncii și în Comitetul de conducere. În semn de recunoaștere a acestor realizări, **maib** a primit premii prestigioase din industrie, inclusiv titlurile de „Cea mai bună bancă digitală din ECE și CSI” și „Cea mai bună bancă pentru IMM-uri din Europa Centrală și de Est.”

Economia Moldovei a avut o evoluție mixtă, înregistrând o creștere a PIB-ului de 0.1%. Inflația s-a menținut stabilă pe parcursul anului, cu o creștere moderată spre final, rezultând într-o rată medie anuală a inflației de 4.7%. Eforturile strategice de diversificare energetică au susținut cererea internă, în timp ce reformele sprijinite de UE și reducerea dependenței de gazul rusesc au generat un optimism prudent în rândul investitorilor.

indicatori financiari cheie

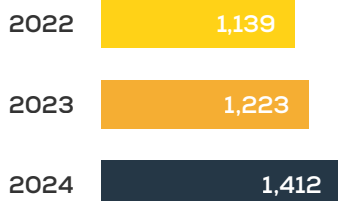
bazate pe date consolidate

profitul net

(milion MDL)

1,412

+15.5% față de 2023

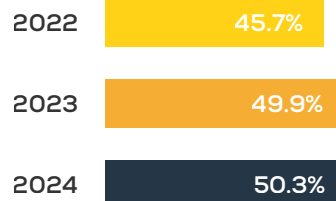


raportul cost/venit*

(%)

50.3%

+0.4 p.p față de 2023

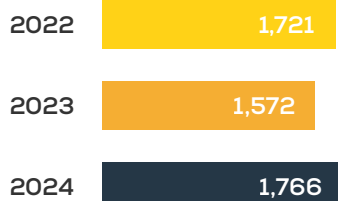


profit până la depreciere și impozitare

(milion MDL)

1,766

+12.3% față de 2023

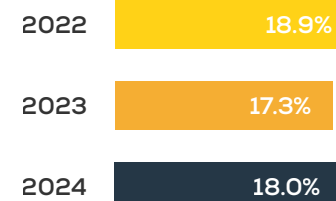


ROE

(%)

18.0%

+0.7 p.p față de 2023

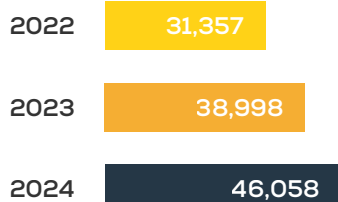


depozite

(miliard MDL)

46.1

+18.1% față de 2023

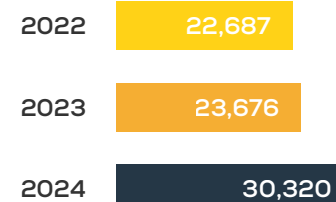


credite

(miliard MDL)

30.3

+28.1% față de 2023

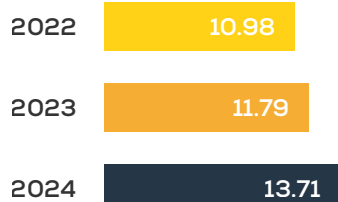


câștigurile per acțiune

(MDL)

13.71

+16.4% față de 2023

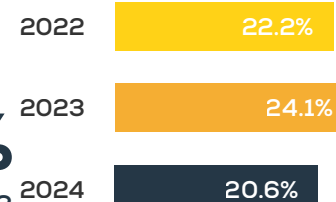


rata totală a fondurilor proprii**

(%)

20.59%

-3.49 p.p față de 2023



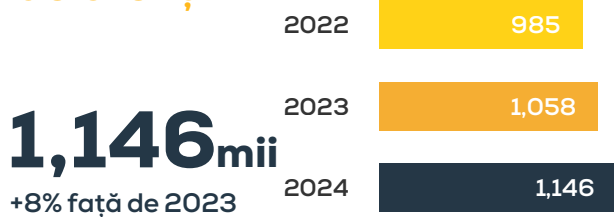
* Raportul cost/venit este calculat fără depreciere și eliberări de provizioane/cheltuieli.

** Rata capitalului total este prezentată pe bază individuală (numai pentru bancă). Celelalte societăți din cadrul Grupului (companii fiice ale Băncii) sunt nebancare, reprezentând aproximativ 1% din totalul capitalului propriu, 2% din venitul operațional net și 2% din venitul total al Grupului.

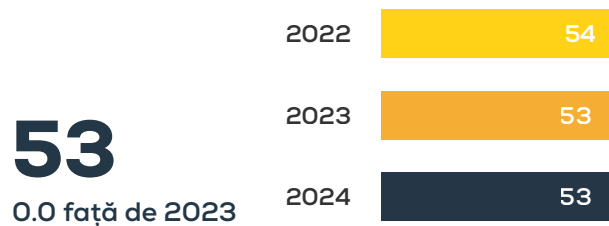
În 2024, Grupul și-a schimbat politica contabilă pentru clasa de active „terenuri și clădiri” din clădirilor și echipamentelor, trecând de la modelul de reevaluare la modelul costului. Această schimbare a fost aplicată de Grup retroactiv, în conformitate cu SIC 8 „Politici contabile, modificări ale estimărilor contabile și erori

indicatori operaționali cheie

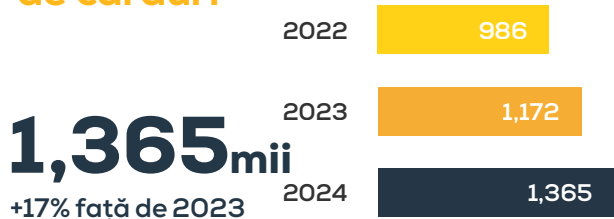
numărul total de clienți



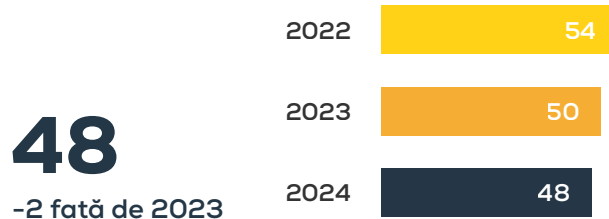
sucursale



numărul total de carduri

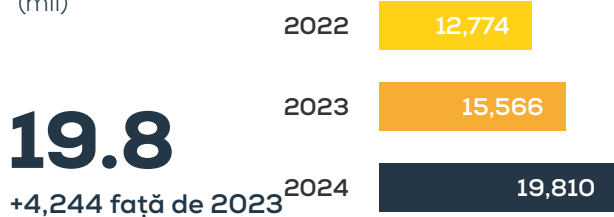


agenții

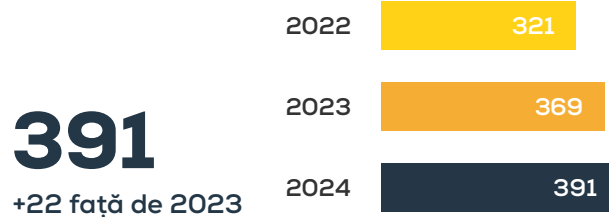


terminale POS

(mii)



bancomate



utilizatori maibank



maibank utilizatori plătitori



prezentare generală a performanței financiare



Repere ale situației de profit și pierdere la nivel de Grup pentru 2024

- Profitul Net pentru 2024: 1,412 milioane MDL (2023: 1,223 milioane MDL), în creștere cu 15.5% față de anul anterior
- Rentabilitatea capitalurilor proprii (ROE): 18.0% (2023: 17.3%)
- ROE înainte de pierderile de credit așteptate (ECL): 22.5% (2023: 22.2%)
- Rentabilitatea activelor (ROA): 2.5% (2023: 2.6%)
- Raportul cost/venit: 50.3% (2023: 49.9%)
- Costul riscului (la sfârșit de an): 0.5% (2023: 0.8 %)
- Marja netă a dobânzii (NIM) : 4.4% (2023: 4.8%)
- Câștiguri pe bază de acțiune trimestriale (EPS): 13.71 MDL (2023: 11.79 MDL)

Puncte cheie ale poziției financiare la nivel de Grup la 31 Decembrie 2024

- Active totale: 59,661 milioane MDL (2023: 52,117 milioane MDL), în creștere cu 14.5% față de anul anterior
- Credite și avansuri brute către clienți: 30,320 milioane MDL (2023: 23,676 milioane MDL), în creștere cu 28.1% față de anul anterior
- Raportul dintre credite net și depozite: 63.2%, în creștere față de 57.8% în 2023
- Rata creditelor neperformante (NPL): 1.7%, în scădere față de 2.7% în 2023
- Depozitele totale ale clienților: 46.1 miliarde MDL, în creștere cu 18.1% față de 2023
- Rata de acoperire a creditelor neperformante (NPL) și Rata de acoperire a reducerilor pentru pierderile așteptate din credit (ECL) au fost de 232.2% și respectiv, 4.0%, la 31 decembrie 2024, în comparație cu 180.6% și 4.8% la 31 decembrie 2023.

Cota de piață la 31 decembrie 2024:

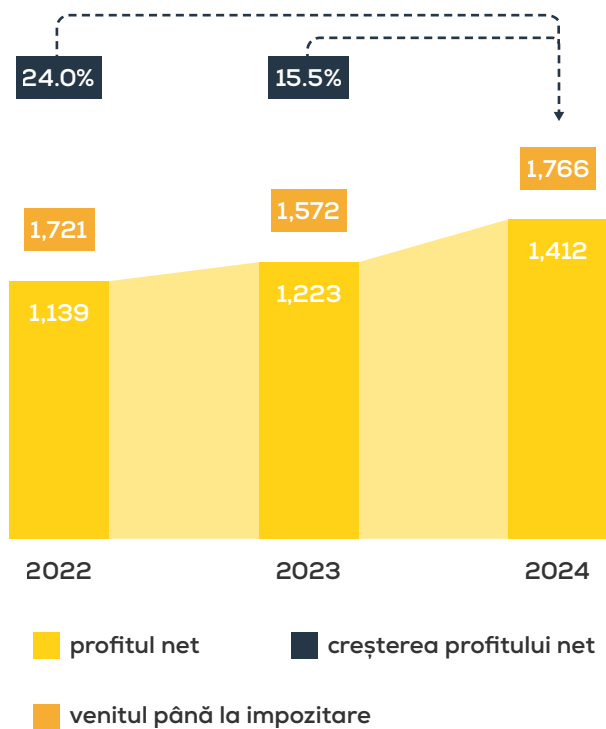
- Cota de piață a activelor totale a fost de 35.0%, cu o creștere de 1.02 pp față de anul anterior
- Cota de piață a creditelor totale a fost de 37.9%, cu o creștere de 0.44 pp față de anul anterior
- Cota de piață a depozitelor totale s-a situat la 35.7%, cu o creștere de 1.43 pp față de anul anterior

În 2024, Grupul a modificat politica sa contabilă pentru clasa de active „terenuri și clădiri” din cadrul clădirilor și echipamentelor, trecând de la modelul de reevaluare la modelul de cost. Această modificare a fost aplicată de Grup în mod retrospectiv, conform SIC 8 „Politici contabile, modificări ale estimărilor contabile și erori.”

Grupul a înregistrat un alt an profitabil

Grupul a generat un profit net de 1,412.4 milioane MDL în 2024, înregistrând o creștere de 15.5% față de anul anterior. Această creștere a fost determinată de o performanță robustă în toate categoriile de venituri, cea mai mare contribuție la creștere fiind din veniturile neaferte dobânzilor de 25.0%. Drept urmare, Grupul a înregistrat o rentabilitate robustă, cu Rentabilitatea capitalurilor proprii și Rentabilitatea activelor de 18.0% și, respectiv, 2.5% în 2024.

profit (mil MDL)



sursa: situații financiare (grup)

Creșterea solidă a câștigurilor nete din tranzacționarea în valută străină a contribuit la creșterea profitului net.

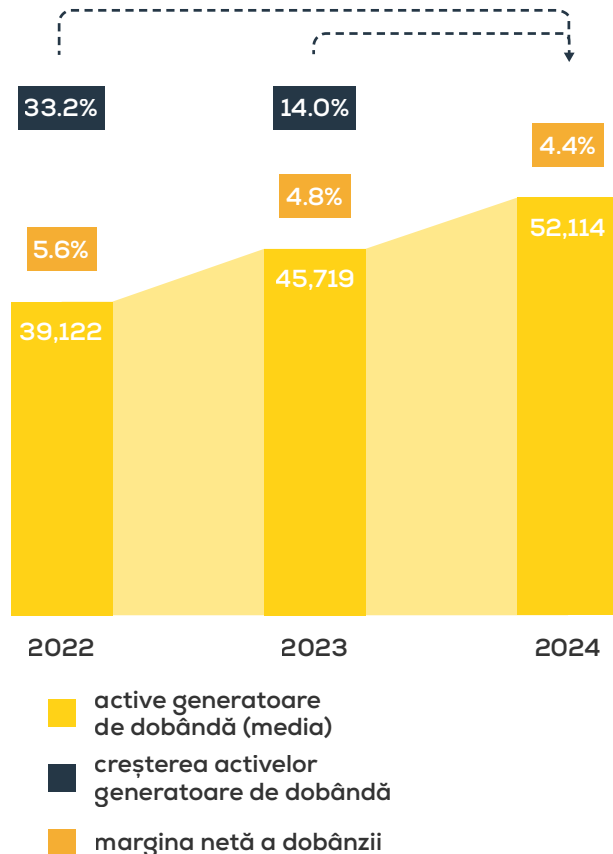
Veniturile neaferte dobânzilor reprezintă o componentă semnificativă, constituind mai mult de o treime din venitul operațional total* (36%). În 2024, Veniturile neaferte dobânzilor au ajuns la 1,291 milioane MDL, înregistrând o creștere de 25.0% față de anul anterior. Această creștere a fost determinată în principal de câștigurile nete din tranzacționarea în valută străină provenite din creșterea volumelor tranzacțiilor valutare realizate de persoanele juridice și fizice, care au înregistrat o creștere de 8% pe parcursul anului.



Relaxarea politicii monetare a avut un impact asupra marjei nete de dobândă

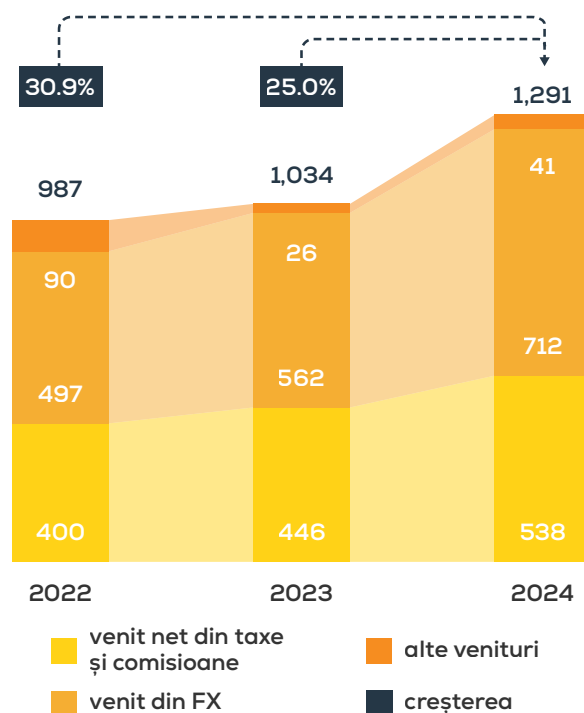
În anul 2024, BNM a promovat o politică monetară expansionistă. Rata de bază a fost menținută la un nivel scăzut, reducându-se de la 4.25% la 3.60% în decembrie 2024, ceea ce a dus la reducerea randamentelor activelor și a avut un rol esențial în reducerea marjei nete a dobânzii (NIM), rezultând un impact succesiv asupra acesteia, ca urmare înregistrând o scădere de 0.4pp față de anul anterior.

NIM și balanța activelor generatoare de dobândă (mil MDL)



sursa: situații financiare (grup)

veniturile neaferte dobânzilor (mil MDL)



sursa: situații financiare (grup)

In 2024, the Group has changed its accounting policy for the class of assets "land and buildings" under premises and equipment from revaluation model to cost model. This change has been applied by the Group retrospectively in accordance with IAS 8 "Accounting Policies, Changes in Accounting Estimates and Errors."
*venitul operațional total include venituri nete din dobânzi și venituri neaferte dobânzilor

Concentrarea pe eficiența operațională

Cheltuielile operaționale ale grupului au înregistrat o creștere de 8.8% față de anul precedent. Această creștere a fost determinată, în primul rând, de majorarea cheltuielilor cu amortizare cu 36.7%, ca urmare a imobilizărilor corporale (efectul rebranding-ului, Maib Park), cât și a imobilizărilor necorporale (efectul amortizării programelor), și, în al doilea rând, de creșterea cheltuielilor cu personalul cu 12.0% ca urmare a ajustării salariale pentru personalul din front office și back office în 2024.

Nivelul scăzut al inflației a permis menținerea celorlalte cheltuieli operaționale practic la același nivel ca în 2023 (+1.5%).

Majorarea cheltuielilor cu amortizarea și deprecierea activelor, împreună cu cheltuielile cu personalul, a provocat o creștere a raportului Cost/ Venit de la 49.9% în 2023 la 50.3% în 2024. Raportul Cost/ Venit rămâne indicatorul cheie de performanță monitorizat de Bancă, mai ales în contextul extinderii afacerii, scăderii randamentului activelor și dezvoltării continue a inițiativelor strategice.

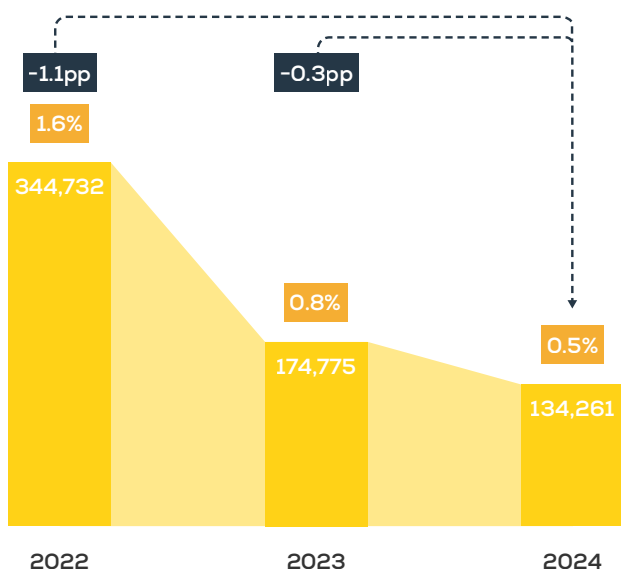
Gestionarea proactivă a riscului de credit

Costul riscului al Grupului a înregistrat o scădere de la 0.5% în 2024, față de 0.8% în 2023, fiind determinat de o expansiune semnificativă a portofoliului de credite și de o îmbunătățire generală a calității acestora. Deși atât portofoliile de credite ale clienților Retail, cât și cele ale clienților corporativi au înregistrat îmbunătățiri notabile ale calității în 2024, segmentul IMM continuă să aibă un volum ridicat de credite nerambursabile. Totodată, portofoliul reînnoit de credite restructurate în sectorul agricol a contribuit la creșterea costului riscului pentru acest segment.

Pentru portofoliile cu risc mai ridicat, cum ar fi creditele restructurate și cele legate de sectorul agricol, Banca adoptă o abordare prudentă în estimarea recuperabilității și a evoluțiilor viitoare, pentru a asigura o evaluare mai precisă a pierderilor de credit așteptate (ECL).

La 31 decembrie 2024, rezerva reducerilor pentru pierderi din depreciere se bazează pe o evaluare detaliată a dinamicii

costul riscului (mil MDL)



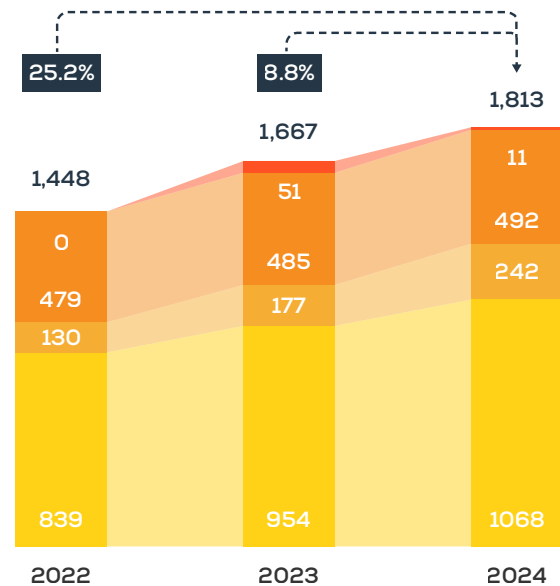
- deprecierea creditelor și a angajamentelor condiționate
- creșterea costului riscului
- costul riscului

sursa: situații financiare (grup)

maib | raport anual | 2024

portofoliului și a prognozelor macroeconomice. Raportul creditelor neperformante (NPL) s-a îmbunătățit cu 1 pp, înregistrând o scădere de la 2.7% în 2023 la 1.7% în 2024, în principal determinată de casările creditelor din segmentul retail și IMM și recuperărilor din partea clienților corporativi neperformanți.

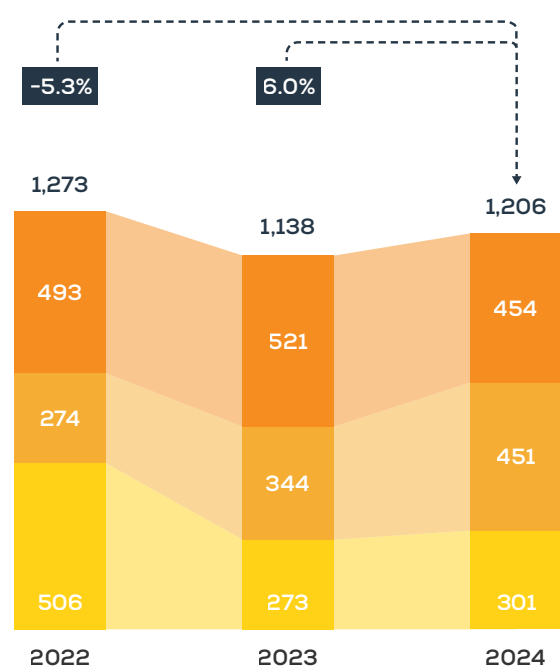
cheltuieli operaționale (mil MDL)



- cheltuieli de remunerare
- alte cheltuieli
- creșterea cheltuielilor operaționale
- pierderi din depreciere

sursa: situații financiare (grup)

rezerva reducerilor pentru pierderi din depreciere (ECL) (mil MDL)



- retail
- IMM
- corporative
- creșterea (ECL)

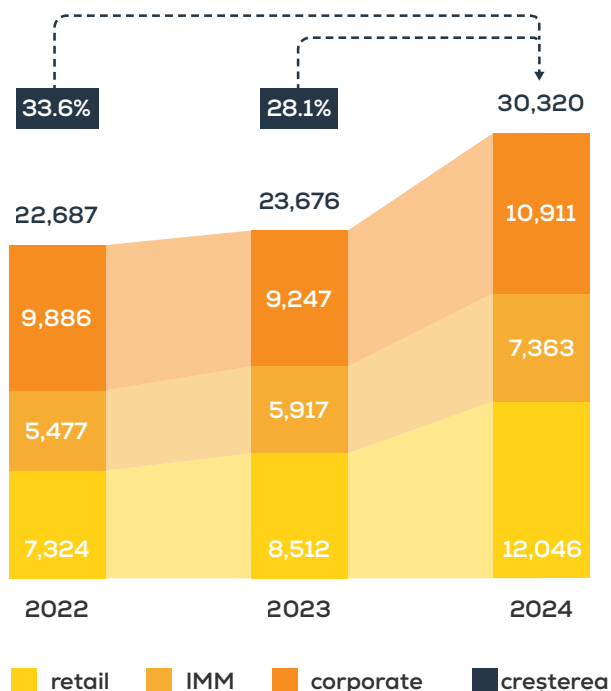
sursa: situații financiare (grup)

În 2024, Grupul și-a schimbat politica contabilă pentru clasa de active „terenuri și clădiri” din clădirilor și echipamentelor, trecând de la modelul de reevaluare la modelul costului. Această schimbare a fost aplicată de Grup retroactiv, în conformitate cu SIC 8 „Politici contabile, modificări ale estimărilor contabile și erori

Maib a menținut poziția de lider pe piața creditării

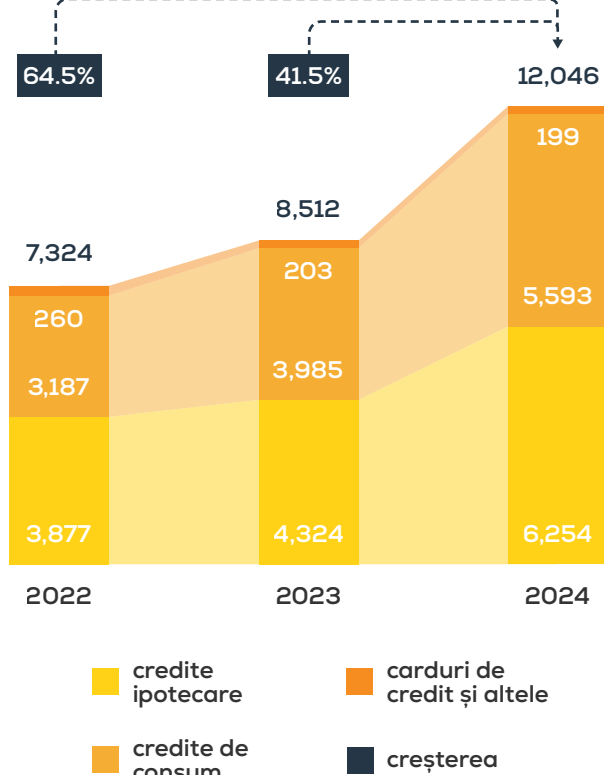
Maib și-a consolidat poziția de lider pe piața creditării, cotele de piață ajungând la 37.9% în 2024, față de 37.4% în 2023, înregistrând creșteri în toate segmentele. La 31 decembrie 2024, Grupul a ajuns la un portofoliu brut de credite de 30.3 miliarde MDL, în creștere cu 28.1% față de anul anterior. Segmentul Retail a fost influențat pozitiv de scăderea inflației, ratele de dobândă mai mici și scăderea prețurilor la energie, ceea ce a stimulat cheltuielile consumatorilor. Maib și-a extins cota de piață atât în creditele de consum, cât și în cele ipotecare. În creditele de consum, Maib a înregistrat o creștere de 1.3 pp a cotei de piață pe parcursul anului, iar în creditele ipotecare, o creștere de 2.2 puncte procentuale.

portofoliu brut de credite (mil MDL)



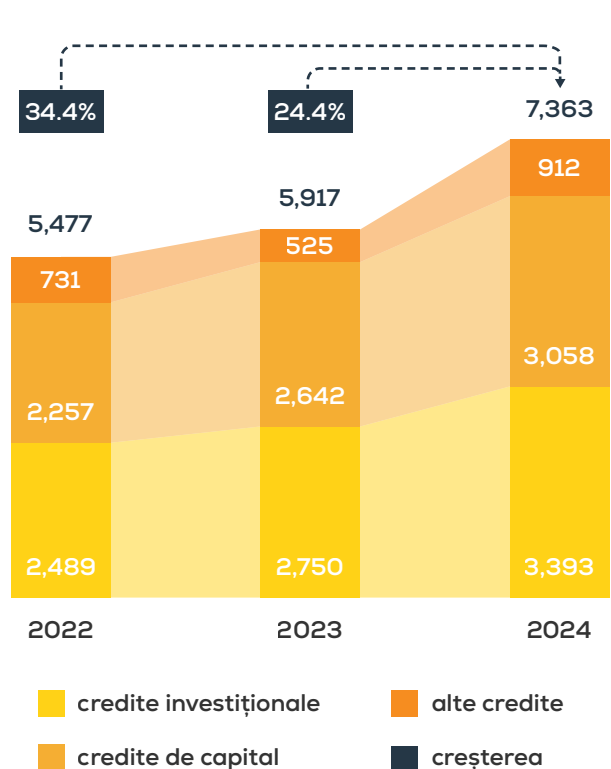
sursa: situații financiare (grup)

portofoliul brut de credite clienți Retail (mil MDL)



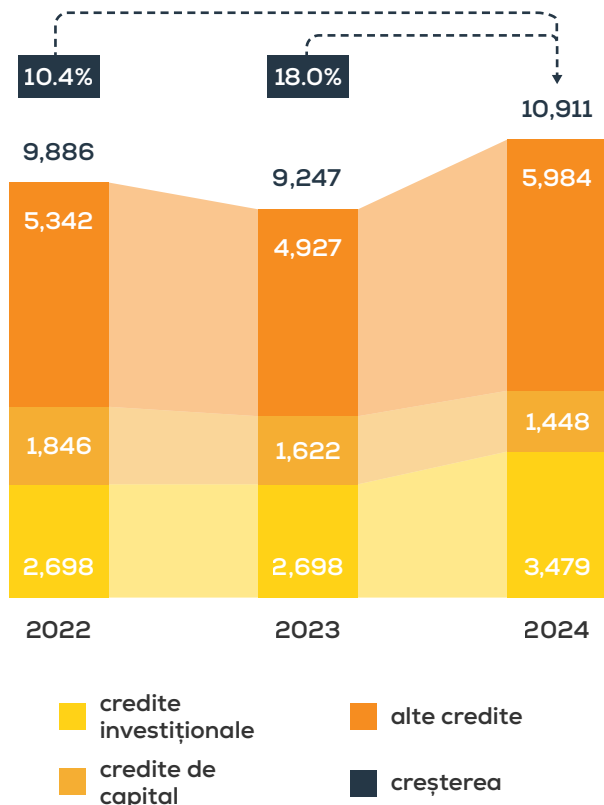
sursa: situații financiare (grup)

portofoliul brut de credite pentru segmentul IMM (mil MDL)



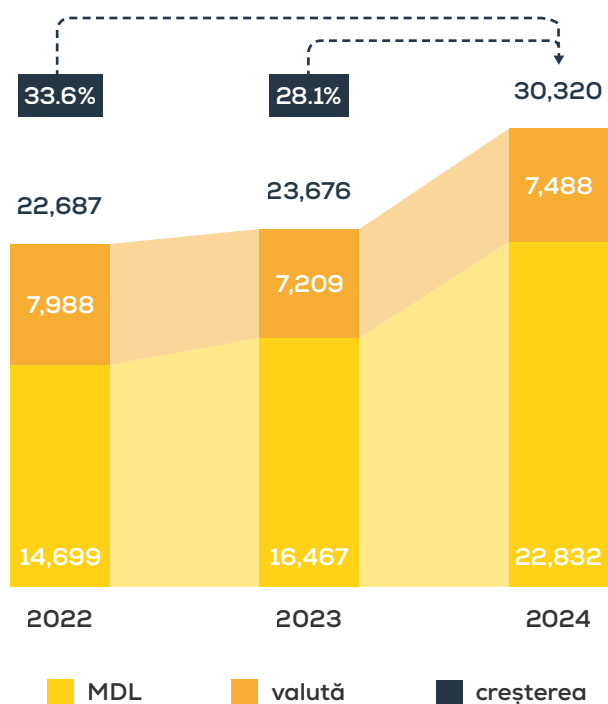
sursa: situații financiare (grup)

portofoliul brut de credite pentru clienții corporativi (mil MDL)



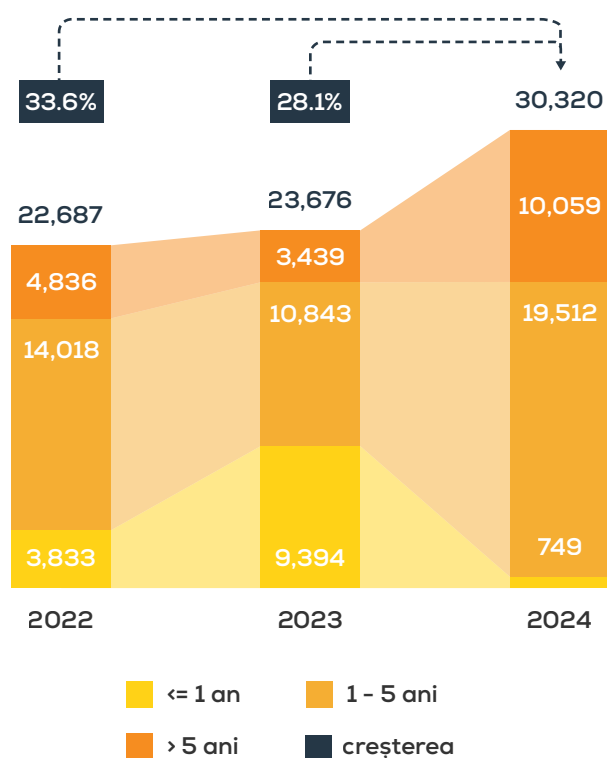
sursa: situații financiare (grup)

portofoliu de credite pe valută (mil MDL)



sursa: situații financiare (grup)

portofoliu de credite după scadența reziduală (mil MDL)



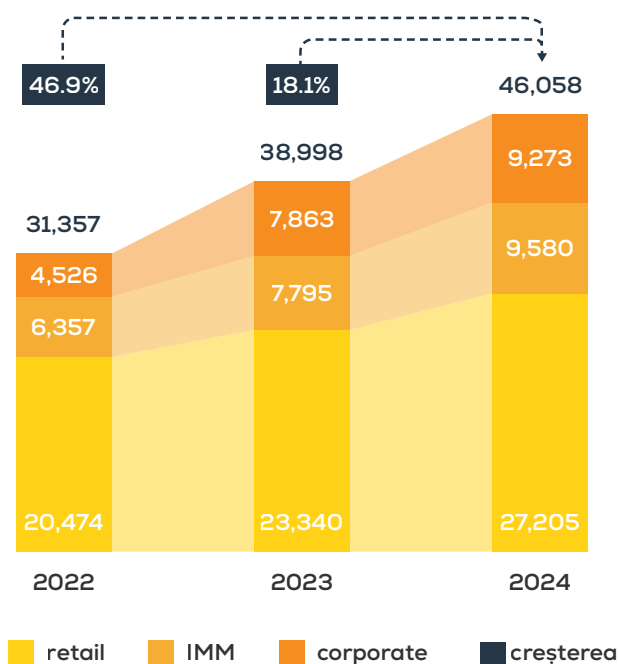
sursa: situații financiare (grup)

Creșterea solidă a portofoliului de depozite provine din Segmentul clienții corporativi

Portofoliul de depozite al clienților a ajuns la 46.1 miliarde MDL la sfârșitul anului, înregistrând o creștere semnificativă de 18.1% față de anul anterior. Cota de piață a Băncii în depozite a crescut semnificativ la 35.7% (+1.4 pp), această creștere fiind atribuită expansiunii conturilor persoanelor juridice (+20.4%).

Maib a menținut niveluri solide de lichiditate, așa cum reiese din nivelul Cerinței de acoperire a necesarului de lichiditate (LCR) de 274.1% la 31 decembrie 2024 – semnificativ peste cerința minimă regulatorie de 100%. Scăderea față de 2023 este determinată în principal de majorarea ieșirilor din depozitele la vedere, atât pentru segmentul Retail, cât și pentru persoanele juridice.

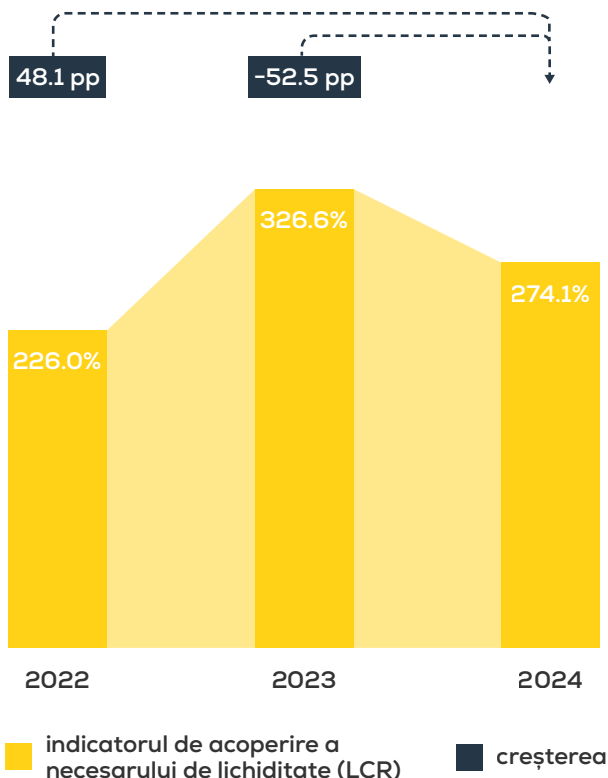
portofoliul de depozite (mil MDL)



sursa: situații financiare (grup)



cerința de acoperire a necesarului de lichiditate (LCR)*



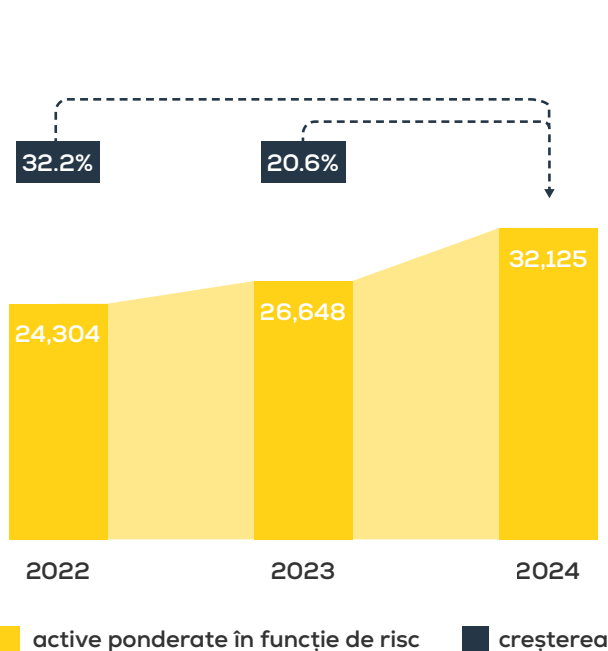
sursa: situații financiare (banca)



Maib continuă să își consolideze poziția de capita

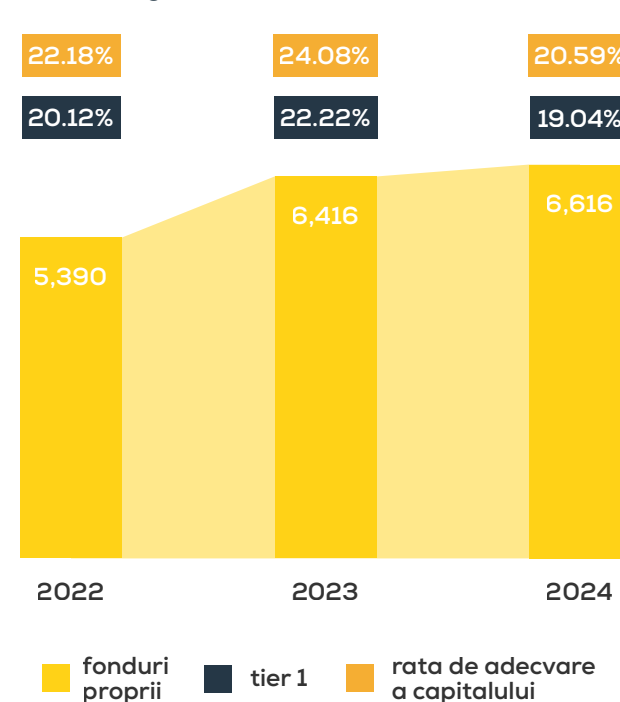
În 2024, Banca a menținut o capitalizare rezilientă, cu o Rată a Fondurilor Proprii Totale (CAR) și o Rată a Fondurilor Proprii de Nivel 1 de 20.59% și, respectiv, 19.04%, ambele fiind mult peste cerințele minime reglementare de 16.79% și 13.84%. Scăderea anuală (-3.5 pp) a Ratei Fondurilor Proprii Totale a fost determinată de distribuirea de dividende achiziționarea acțiunilor proprii în valoare totală de 990 milioane MDL¹ în 2024. În același timp, activele ponderate la risc ale Băncii au ajuns la 32.1 miliarde MDL, înregistrând o creștere de 20.6% față de anul anterior, determinată de creșterea portofoliului de credite.

active ponderate la risc (mil MDL)*



sursa: situații financiare (banca)

capitalul reglementat (mil MDL)*



sursa: situații financiare (banca) / rapoartele manageriale maib

¹pe baza individuală (doar Banca)

*Datele sunt prezentate pe baza individuală (doar Banca). Nu există cerința de a calcula și a transmite acești indicatori reglementari pe o bază consolidată. Celelalte companii din cadrul Grupului (fiicele Băncii) sunt entități non-bancare.

indicatori de performanță cheie

profitabilitate

profitul net, mln MDL		rentabilitatea capitalului ROE		marja netă a dobânzii	
2022	1,139	2022	18.9%	2022	5.6%
2023	1,223	2023	17.3%	2023	4.8%
2024	1,412	2024	18.0%	2024	4.4%

raportul dintre costuri și venituri

2022	45.7%
2023	49.9%
2024	50.3%

active și pasive

creșterea portofoliului brut de credite*		rata creditelor neperformante		rata de acoperire a creditelor neperformante	
2022	15.0%	2022	2.8%	2022	198.2%
2023	4.4%	2023	2.7%	2023	180.6%
2024	28.1%	2024	1.7%	2024	232.2%

cota de piață a creditelor		raportul net dintre credite și depozite	
2022	37.2%	2022	68.3%
2023	37.4%	2023	57.8%
2024	37.9%	2024	63.2%

capital și lichiditate**

tier 1		rata fondurilor proprii totale (CAR)*		cerința de acoperire a necesarului de lichiditate (LCR)*	
2022	20.1%	2022	22.2%	2022	226.0%
2023	22.2%	2023	24.1%	2023	326.6%
2024	19.0%	2024	20.6%	2024	274.1%

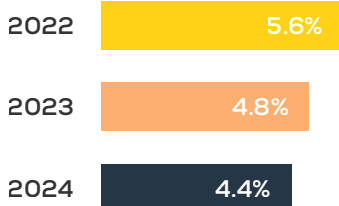
*creșterea portofoliului de credite

**Datele sunt prezentate pe baza individuală (doar Banca). Nu există cerința de a calcula și a transmite acești indicatori reglementari pe o bază consolidată. Celelalte companii din cadrul Grupului (fiicele Băncii) sunt entități non-bancare.

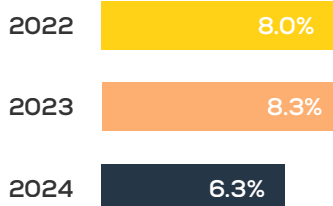
alți indicatori de performanță

NIM

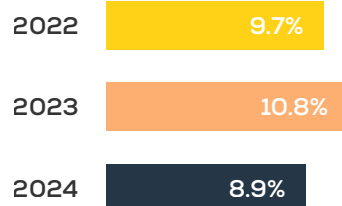
(marja netă a dobânzii)



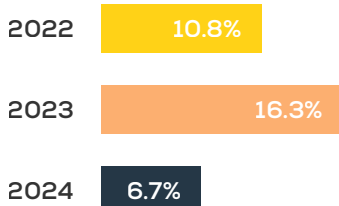
randamentele activelor generatoare de dobândă



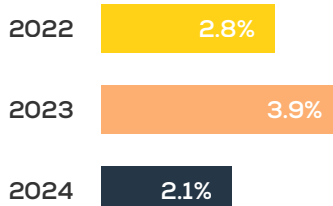
randamentele creditelor*



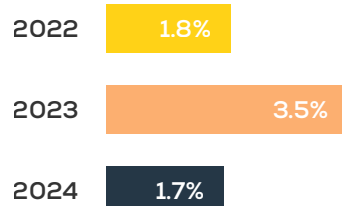
randamentele valorilor mobiliare*



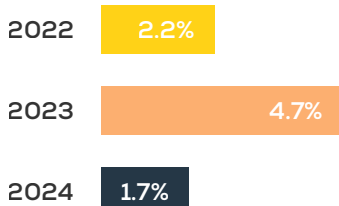
costul finanțării



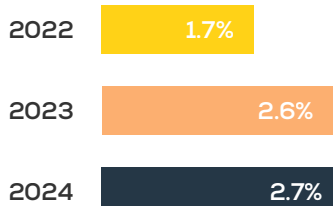
costul depozitelor*



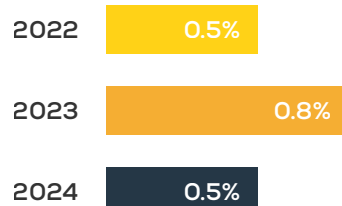
costul depozitelor clienți Retail*



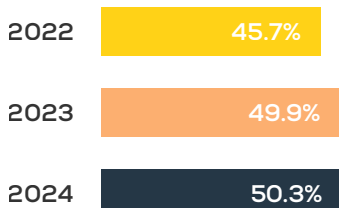
costul depozitelor clienților corporativi*



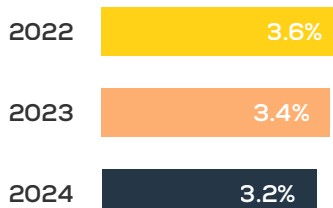
costul depozitelor clienților IMM*



raportul cost/venit

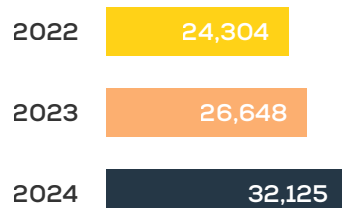


cost pe activ



RWA*

(active ponderate la risc), mln MDL

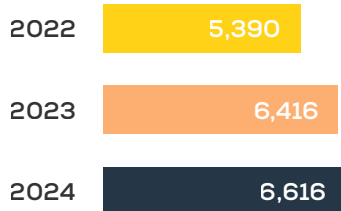


*Datele sunt prezentate pe baza individuală (doar Banca). Nu există cerința de a calcula și a transmite acești indicatori reglementari pe o bază consolidată. Celelalte companii din cadrul Grupului (fiicele Băncii) sunt entități non-bancare.

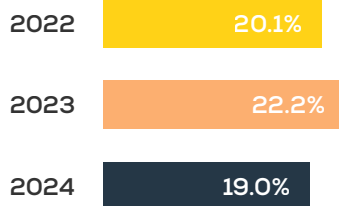
alți indicatori de performanță (continuare)

fonduri proprii*

(mln MDL)

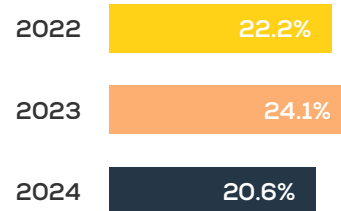


tier 1*



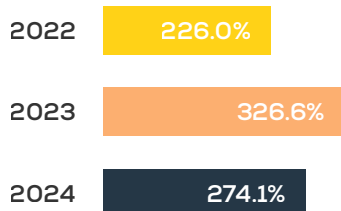
CAR*

rata fondurilor proprii totale

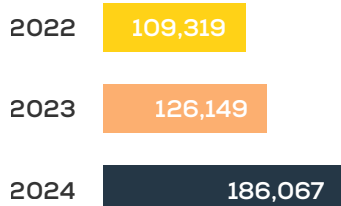


LCR*

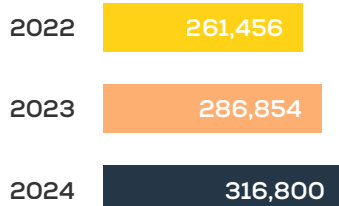
cerința de acoperire a necesarului de lichiditate



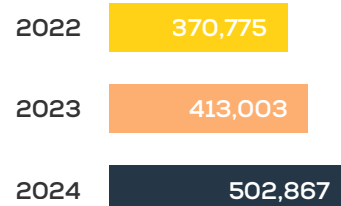
venituri nete din taxe și comisioane din tranzacțiile cu cardul*



alte venituri nete din taxe și comisioane*



venit net din taxe și comisioane*



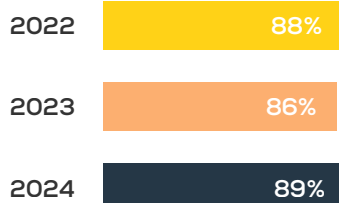
non-financiar

eNPS

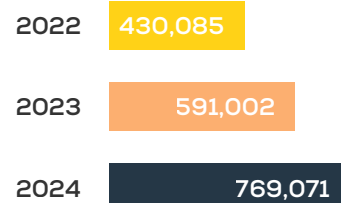
(scorul net de promovare al angajaților)



implicarea angajaților

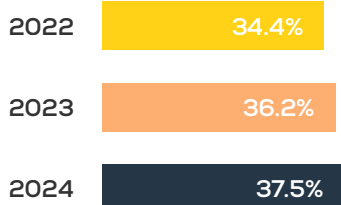


utilizatori maibank



DAU/MAU

(raportul dintre utilizatorii activi zilnic/utilizatorii activi lunar)



*Datele sunt prezentate pe baza individuală (doar Banca). Nu există cerința de a calcula și a transmite acești indicatori reglementari pe o bază consolidată. Celelalte companii din cadrul Grupului (fiicele Băncii) sunt entități non-bancare.

evenimente cheie



Cea mai bună bancă digitală și cea mai bună bancă pentru IMM-uri din regiunea ECE

Maib a fost desemnată „Cea mai bună bancă digitală din regiunea ECE și CSI” de către EMEA Finance și „Cea mai bună bancă pentru IMM-uri din Europa Centrală și de Est” de către Global Finance în 2024. Mai mult, The Banker a premiat maib cu „Banca Anului” în Moldova pentru al șaselea an consecutiv, la fel ca Global Finance pentru al nouălea an consecutiv, EMEA Finance pentru al patrulea și Euromoney pentru al treilea. Atât Global Finance, cât și Euromoney au recunoscut maib drept cea mai bună din Moldova în domeniul sustenabilității. Aceste premii recunosc abordarea maib axată pe consumator în ceea ce privește inovarea.



The Banker
Euromoney
Global Finance
EMEA Finance

Returnarea capitalului către acționari prin dividende și răscumpărare de acțiuni

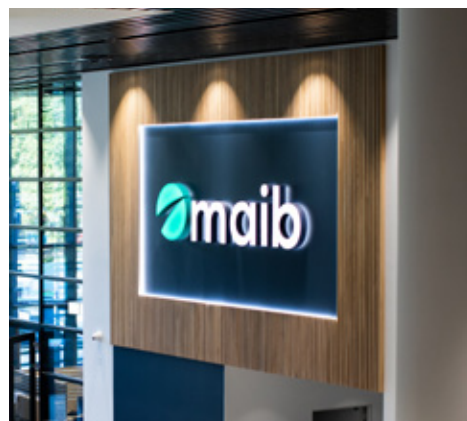
În 2024 maib a returnat acționarilor aproape 1 miliard MDL prin dividende (757 milioane MDL)¹ și răscumpărarea acțiunilor (233 milioane MDL). Exercițiul de răscumpărare, aprobat de acționari la AGA și autorizat de BNM, a implicat cumpărarea a 2.99% din acțiunile în circulație de la acționari (3,103,438 acțiuni). Scopul răscumpărării a fost de a permite Băncii să îndeplinească obligațiile Băncii în cadrul Planului de motivare pe termen lung.



Finalizarea cu succes a celui de-al doilea program de obligațiuni al maib

În urma încheierii programului, maib a obținut 565 de milioane de lei în 9 tranșe. Programul a început în decembrie 2023 și s-a încheiat în noiembrie 2024, atrăgând peste 1,600 de abonați. Fiecare obligațiune are o valoare nominală de 20,000 de lei, o scadență de 3 ani, plătește un cupon lunar variabil (reeșalonat anual) și poate fi vândută de deținător până la o anumită sumă.

¹pe baza individuală (doar Banca)



Consolidarea guvernancei corporative

Atât Consiliul Băncii, cât și Comitetul de conducere al maib au primit completări importante în acest an. 2 noi membri au fost numiți în Consiliul Băncii în așteptarea aprobării de către BNM:

Andreea Pipernea - un executiv senior cu peste 20 de ani de experiență în servicii financiare, inclusiv rolul de CEO la NN Pensii, cel mai mare fond de pensii private din România.

Madeline Alexander - un partener cu experiență în audit și consultanță, cu o carieră care se întinde pe KPMG, Deloitte și TGS România, conducând în prezent proiecte de audit și consultanță și făcând parte din consilii ale companiilor listate.

În mod similar, Comitetul de conducere al maib a primit, de asemenea, o completare notabilă, în așteptarea aprobării BNM:

Alexandru Sonic, noul Vicepreședinte al Comitetului de conducere responsabil de Unitatea de afaceri Corporate - un executiv financiar experimentat, cu o vechime de 10 ani la Morgan Stanley, precum și alte funcții de conducere, inclusiv Secretar de Stat la Ministerul Economiei din Moldova și Managing Partner al Ocean Credit Holdings, o platformă fintech din România.

Maib semnează noi acorduri de finanțare pe termen lung cu BERD și BEI

Aceste acorduri de împrumut cu Banca Europeană de Investiții (în valoare de 50 de milioane EUR) și Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (în valoare de 40 de milioane EUR), sunt susținute de Uniunea Europeană și vizează IMM-urile din Moldova. Fiecare dintre acorduri cuprinde un mecanism de partajare a riscurilor prin care maib va putea acum să acorde mai multe împrumuturi întreprinderilor mici din Moldova, oferindu-le flexibilitatea financiară de care au nevoie pentru a se dezvolta, a crea locuri de muncă și a contribui la progresul economic durabil.



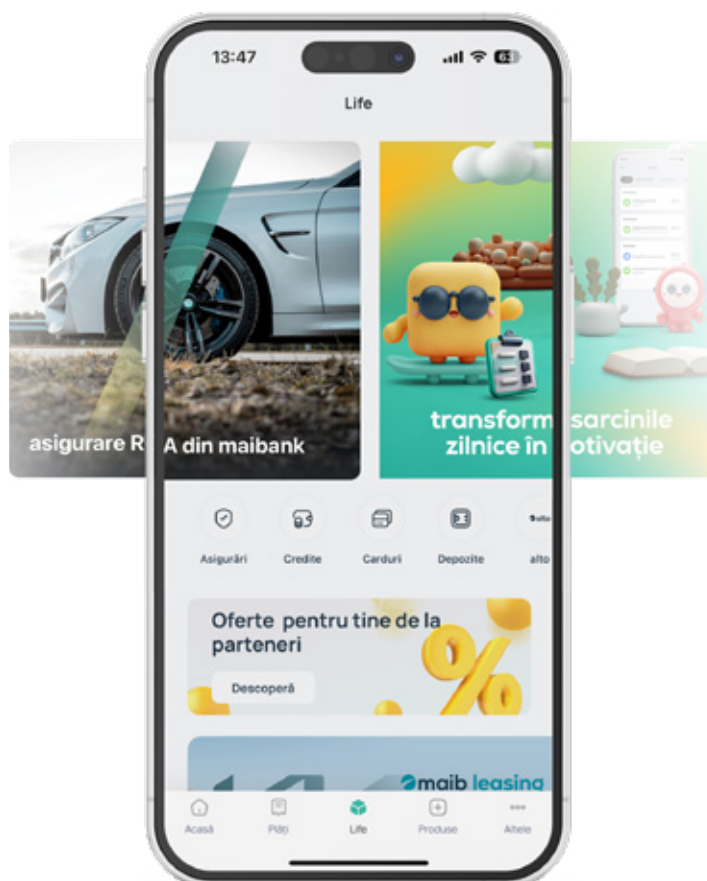
Maib colaborează cu Mastercard pentru a implementa soluții de inteligență artificială în sectorul bancar

Maib, a intrat într-o colaborare strategică cu Mastercard pentru a valorifica inteligența artificială (IA) în îmbunătățirea operațiunilor băncii și a experienței clienților. Consilierii Mastercard au finalizat deja o fază inițială de diagnosticare care a evaluat capacitățile IA ale maib în ceea ce privește infrastructura de date, procesele organizaționale și guvernanta IA. Pe baza acestor informații, colaborarea se va concentra pe punerea în aplicare a inițiativelor bazate pe IA care se așteaptă să remodeleze serviciile bancare digitale în Moldova, să îmbunătățească eficiența operațională și să asigure o creștere durabilă.



Maibank adaugă funcții de lifestyle

În 2024, maibank a adăugat pagina „Life”, care este concepută pentru a fi o platformă pentru servicii dincolo de simplele operațiuni bancare. În prezent, aceasta permite utilizatorilor să procure asigurări de călătorie, asigurări auto și asigurări pentru cartea verde pentru călătorii internaționale. În plus, este integrată cu platforma imobiliară CasaHub și cu Maib leasing, precum și cu alte servicii terțe. Viziunea maib este de a oferi utilizatorilor săi o aplicație de lifestyle pe platforma sa maibank. În prezent, funcționalitatea maibank permite utilizatorilor să deschidă un cont fără a vizita sucursala și să acceseze întreaga gamă de servicii bancare, inclusiv plăți, transferuri, carduri, credite și depozite.



sustenabilitatea la maib

La maib, sustenabilitatea este la baza strategiei noastre, generând schimbări pozitive pentru clienții noștri, comunități și economie. Banca dispune de un cadru structurat de sustenabilitate, care include un Comitet dedicat pentru Sustenabilitate, o strategie și o foaie de parcurs de sustenabilitate aprobate de Consiliul de Supraveghere, precum și un angajament pentru transparență prin raportul anual cuprinzător de sustenabilitate.

În 2024, am realizat progrese semnificative în domenii cheie:

- **Creditare ecologică:** Portofoliul nostru „verde” a ajuns la 947 milioane MDL credite restante la sfârșitul anului 2024, contribuind la dezvoltarea a peste 200 MW capacitate de energie regenerabilă.
- **Gestionarea riscurilor climatice:** Maib a început un proiect concentrat pe integrarea gestionării riscurilor climatice în cadrul general de gestionare a riscurilor, care se va finaliza în T2 2025.
- **Impact social:** Am susținut un proiect de incluziune financiară pentru ucraineni, facilitând accesul rapid la serviciile bancare din Moldova pentru persoanele forțat strămutate din Ucraina. Drept rezultat, numărul de deținători de conturi ucraineni în maib aproape s-a dublat în 2024.
- **Oameni și cultură:** Maib a continuat să îmbunătățească oportunitățile de dezvoltare pentru angajații săi. Orele medii de formare per angajat au crescut cu 17%

- **Consolidarea guvernancei ESG:** Am îmbunătățit structura de guvernare prin introducerea rolului de „Lider ESG” în Consiliul de Supraveghere, începând cu raportarea trimestrială ESG care acoperă indicatorii cheie ESG și rapoartele de progres ale inițiativelor ESG, precum și integrarea indicatorilor ESG în bonusurile de performanță ale managementului din 2025 pentru a alinia stimulentele de conducere cu creșterea sustenabilă.

- **Îmbunătățirea scorului ESG:** Maib a primit un scor actualizat al riscului ESG de la Sustainalytics, îmbunătățindu-se la 24.3 față de 25.5.

De asemenea, salutăm adoptarea Strategiei de Sustenabilitate de către Banca Națională a Moldovei, un pas important în crearea unui sistem financiar mai rezilient. Ca cea mai mare bancă din Moldova, rămânem angajați în a conduce calea în finanțele sustenabile și în banking responsabil.



prezentarea generală a gestionării riscurilor

Maib menține un sistem robust de gestionare a riscurilor. Ca instituție financiară, care utilizează efectul de levier și acceptă depozite de la populație, gestionarea riscurilor este un element esențial al organizației maib. Gestionarea riscurilor la maib este supravegheată de Consiliul de Supraveghere, inclusiv de Comitetul de Gestionare a Riscurilor. Organismele interne implicate în gestionarea riscurilor sunt:

- Comitetul de Conducere
- Comitetul de Management al Activelor și Pasivelor
- Departamentul Evaluare a Riscului de Credit
- Departamentul Administrare Strategică a Riscurilor de Credit
- Departamentul Raportări și Analitica de Risc
- Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale
- Departamentul Trezorerie
- Departamentul Juridic
- Departamentul Conformitate
- Departamentul Securitate IT și Continuitatea Afacerii

Focusul gestionării riscurilor în 2024

În 2024, gestionarea riscurilor rămâne o prioritate esențială în fața provocărilor geopolitice și economice. Războiul în curs din Ucraina continuă să genereze incertitudini, afectând stabilitatea economică. Un al doilea an agricol slab consecutiv crește riscul de credit în sectorul agro-business, ceea ce necesită o monitorizare sporită a portofoliului. Digitalizarea accelerată a serviciilor bancare aduce noi oportunități, dar și crește riscurile de securitate cibernetică și fraudă, necesitând apărări tehnologice robuste. Pentru a face față acestor provocări, băncile se concentrează pe identificarea pro-activă a riscurilor, testarea de stres și ajustările strategice pentru a menține reziliența și a asigura creșterea sustenabilă. Consolidarea guvernancei și alinierea la cele mai bune practici internaționale rămân aspecte centrale ale eforturilor de gestionare a riscurilor. Domeniile care au fost prioritizate în 2024:

Implicațiile geopolitice și riscurile pentru clienți

Întreruperile în lanțul de aprovizionare, penuria de resurse, penuria alimentară, riscurile de credit comercial (legate de eliminarea unor bănci rusești din sistemul de plăți SWIFT), presiunile inflaționiste mai mari și alte riscuri asociate cu sancțiunile și contra-sancțiunile fără precedent au avut un impact destabilizator asupra economiei și performanței financiare a entităților. Drept urmare, banca a fost nevoită să se concentreze și să asigure o revizuire constantă a criteriilor de eligibilitate a împrumuturilor pentru entitățile cu afaceri legate de Ucraina, Rusia și Belarus, precum și monitorizarea performanței acestora.



Monitorizarea sectorului agricol

Agricultura din Republica Moldova a suferit 2 ani consecutivi de secetă. Pe parcursul anului 2024, Banca a monitorizat îndeaproape calitatea portofoliului de credite agricole și a oferit sprijin companiilor agricole, ajustându-și periodic criteriile interne de acceptare pentru a asigura respectarea limitelor de apetit vizate.

Creșterea activității bancare digitale

Creșterea rapidă a serviciilor bancare digitale, determinată de adopția sporită de către clienți și de progresele tehnologice, a impus implementarea unor protocoale de securitate cibernetică mai sofisticate pentru a proteja datele financiare sensibile și pentru a preveni accesul neautorizat. Banca a întărit sistemele de detectare a fraudei și a îmbunătățit capacitățile de monitorizare a tranzacțiilor pentru a asigura un mediu bancar digital sigur și rezilient.

Perspective pentru 2025

Economia Republicii Moldova se așteaptă la o creștere moderată de aproximativ 4.2%-4.3% în 2025, conform previziunilor unui șir de instituții internaționale. În ceea ce privește inflația, BNM prognozează că aceasta va fluctua în jurul coridorului de 5% în 2025.

Repercusiunile invaziei Rusiei în Ucraina continuă să afecteze puternic Moldova. Întreruperea aprovizionării cu energie pune presiuni suplimentare asupra economiei. În timp ce perspectivele revizuite privind inflația justifică o relaxare atent calibrată a orientării politicii monetare, incertitudinea excepțional de ridicată necesită prudență continuă.

mesajul Președintelui Consiliului



Vytautas Plunksnis
Președinte al Consiliului Băncii

Dragi acționari,

În 2024, Republica Moldova a cunoscut o remediere economică moderată, cu o creștere de 0.1% a PIB-ului și de 2.4% a consumului gospodăriilor. Totuși, sectorul agricol, esențial pentru economia țării, s-a confruntat cu provocări semnificative. Inflația a atins pragul de 7% în luna decembrie, după o perioadă de stabilitate, cu o medie anuală de 4.7%, determinând Banca Națională a Moldovei să majoreze rata de bază la 6.5% la începutul anului 2025, de la un minim record de 3.6%, menținut pe parcursul anului 2024. Un moment definitoriu a avut loc în octombrie 2024, când cetățenii Republicii Moldova au votat pentru un viitor european, exprimând aspirațiile de integrare a țării în cadrul blocului economic, în urma deschiderii negocierilor de aderare din 25 iunie. Acest pas creează fundamentul unui viitor mai stabil și mai integrat.

15.5%

reșterea profitului net față de 2023

Maib a înregistrat o performanță financiară solidă în acest an. Profitul net a ajuns la 1,412.4 milioane MDL, în creștere cu 15.5% față de anul precedent, susținut de un avans de 26.8% al veniturii nete din schimbul valutar și o creștere de 3.5% a veniturii nete din dobânzi, în pofida unei ușoare scăderi a marjei nete de dobândă, la 4.4%. În plus, portofoliul nostru de credite brute a crescut la 30.3 miliarde MDL, cu 28.1% mai mult față de anul anterior, atingând o cotă de piață record - de aproape 38%. Această performanță reflectă managementul disciplinat al riscurilor și eficiența strategiilor de creștere sustenabilă.

¹pe baza individuală (doar Banca)

maib | raport anual | 2024

Înființat o funcție de raportare ESG către Consiliul Băncii

La maib, sustenabilitatea este un pilon esențial al strategiei pe termen lung. Bazându-ne pe cadrul implementat în anul 2023 – care a inclus un comitet dedicat sustenabilității, raportare aliniată standardelor GRI și o strategie clară – am aprofundat inițiativele noastre ESG. Anul acesta am realizat două îmbunătățiri majore: am introdus rolul de „Lider ESG” în cadrul Consiliului de Supraveghere, responsabil pentru supravegherea și integrarea inițiativelor de mediu și sociale în obiectivele strategice ale băncii; și am corelat performanța ESG cu politica de remunerare a managementului, începând cu 2025, astfel încât recompensele executive să fie strâns legate de impactul sustenabilității.

Integrated ESG KPIs into management compensation

Portofoliul nostru verde a depășit așteptările, segmentul Corporate atingând o pondere de 14% la creditele de investiții verzi. De asemenea, am continuat să acordăm sprijin refugiaților ucraineni printr-un proiect dedicat, care include instruirea echipelor, un website adaptat nevoilor acestora și o colaborare strategică cu UNHCR. Aceste inițiative au contribuit la îmbunătățirea ratingului nostru de sustenabilitate acordat de Sustainalytics.

Adunarea Generală a Acționarilor din 2024 a reconfirmat angajamentul nostru față de o guvernare solidă. Acționarii au aprobat un randament al capitalului de aproape 1 miliard MDL, format din 757 milioane MDL¹ în

"Maib a recompensat acționarii cu un randament al capitalului de aproape 1 miliard MDL"

dividende și achiziționarea propriilor acțiuni în valoare de 233 milioane MDL. Totodată, numirea Andreei Pipernea și a lui Madeline Alexander în Consiliul Băncii consolidează structura noastră de guvernanta și aduce o perspectivă strategică valoroasă. Aceste numiri sunt supuse aprobării Băncii Naționale a Moldovei.

doi noi membri numiți în cadrul Consiliului Băncii

Pe parcursul anului 2024 am menținut un dialog activ și riguros cu Banca Națională a Moldovei, concentrându-ne pe consolidarea guvernantei corporative, gestionarea eficientă a riscurilor de credit și adaptarea la noile reglementări privind testele de stres, securitatea IT și combaterea spălării banilor. Această abordare responsabilă a consolidat încrederea deponenților și a protejat interesele acționarilor.

Privesc către 2025 optimist. Cu un accent puternic pe digitalizare și pe crearea unei experiențe care depășește serviciile bancare tradiționale, maib este bine poziționată pentru a aduce valoare acționarilor săi.

În încheiere, țin să adresez mulțumiri echipei maib pentru creativitate și devotament, acționarilor - pentru încredere, clienților - pentru loialitate și partenerilor - pentru colaborarea valoroasă. Contribuția voastră a fost esențială pentru creșterea noastră în acest an și sunt sigur că, împreună, vom continua să cucerim noi orizonturi.

Mulțumesc!



mesajul Președintelui Comitetului de Conducere



Giorgi Shagidze

Președinte al Comitetului de Conducere

Dragi acționari, clienți, parteneri,

Pe măsură ce închidem fila anului 2024, sunt mândru să reflectez la un an caracterizat de reziliență, inovație și progrese semnificative în strategia maib. În pofida unui context global provocator și a unor condiții interne în continuă schimbare, angajamentul nostru față de excelență și creștere sustenabilă a rămas constant. Nu ne-au definit doar performanțele financiare solide, ci și dorința noastră continuă de a inova, de a răspunde nevoilor clienților, de a ne consolida poziția pe piață, de a ne extinde oferta digitală și de a face primii pași de integrare a inteligenței artificiale (AI) în sectorul bancar.

Economia Republicii Moldova și integrarea europeană

În 2024, economia Republicii Moldova a înregistrat o redresare modestă, susținută de creșterea consumului și de performanțele solide înregistrate în sectoare precum IT, finanțe și energie, dar contrabalansată de provocările din agricultură. Creșterea PIB-ului în 2024 a fost de 0.1%, susținută de o creștere de 2.4% a cheltuielilor gospodăriilor, dar temperată de rezultatele slabe din agricultură, construcții și industrie. În trimestrul al patrulea economia a înregistrat o scădere de 1.3% comparativ cu anul precedent.

Prognozele pentru 2025 indică o creștere economică medie anuală de 2.9%.

0.1%

creșterea PIB-ului în 2024

Inflația s-a menținut la un nivel scăzut pe parcursul anului, însă a crescut în ultimele luni, ca urmare a majorării prețurilor la energie. În decembrie 2024, inflația a atins 7%, comparativ cu media anuală de 4.7%. Ca răspuns la creșterea prețurilor la energie, Banca Națională a Moldovei (BNM) a înăsprit politica monetară, majorând rata de bază la 6.5% în februarie 2025, pentru a tempera presiunile inflaționiste.

Un moment crucial pentru Republica Moldova a fost marcat pe 20 octombrie 2024, când cetățenii au votat pentru includerea obiectivelor de integrare europeană în Constituție. După deschiderea oficială a negocierilor de aderare pe 25 iunie 2024 și sprijinul puternic din partea instituțiilor europene și a guvernării, Republica Moldova este bine poziționată pentru a implementa acquis-ul comunitar până în 2030. Această schimbare istorică nu doar că reafirmă angajamentul țării față de integrarea europeană,

"Votul „Da” la referendumul privind aderarea la UE nu doar că reafirmă angajamentul Moldovei față de integrarea europeană, dar creează și un mediu stabil, orientat spre viitor, favorabil prosperității economice și financiare."

dar creează și un mediu stabil, orientat spre viitor, favorabil prosperității economice și financiare.

octombrie **2024**

Moldova votează „da” la referendumul privind aderarea la UE

Strategia noastră: Centrarea pe client și inovația digitală

Transformarea noastră strategică a fost ghidată de o abordare clară, orientată spre client și susținută de inovații digitale de ultimă generație. În acest an, transformarea Agile a adus rezultate concrete – reducând timpul de lansare a unui nou produs de la trei luni la doar două săptămâni. Această capacitate de reacție rapidă ne-a permis să ne adaptăm eficient la nevoile în continuă schimbare ale clienților.

Digitalizarea rămâne în centrul strategiei noastre. Astăzi, 769 de mii de utilizatori ai aplicației maibank demonstrează că fiecare al treilea cetățean al Republicii Moldova folosește serviciile noastre digitale. Mai mult, 75% din toate creditele și depozitele sunt accesate prin aplicația mobilă, ceea ce denotă încrederea clienților în platforma noastră. Cu funcționalități inovatoare precum Face ID, servicii integrate de lifestyle și o gamă variată de oferte de asigurare prin noua pagină „Life”, maibank a evoluat într-o soluție completă de banking și lifestyle.

Eforturile noastre digitale nu doar că au fost apreciate cu premii, inclusiv cu distincția acordată de EMEA Finance pentru „Cea Mai Bună Bancă Digitală din Europa Centrală și de Est”, dar au și stabilit un ritm accelerat pentru transformarea digitală în regiune.

769mii

utilizatori ai maibank

Continuăm să sprijinim întreprinderile mici și mijlocii (IMM), oferind aproape fiecare al doilea credit de afaceri din țară. În ultimii trei ani, cota noastră de piață pe segmentul IMM-urilor din Republica Moldova a crescut cu 15 puncte procentuale, ajungând la 38%, performanță recunoscută de Global Finance, care ne-a desemnat cea mai bună bancă pentru IMM-uri din Europa Centrală și de Est. În segmentul Retail, leadershipul nostru este incontestabil – aproape 800,000 de clienți beneficiază de servicii bancare complete direct în telefon și avem o poziție solidă în creditarea ipotecară și emiterea de carduri.

Colaborarea noastră strategică cu Mastercard în utilizarea inteligenței artificiale va redefini eficiența operațională și experiența clientului. Rezultatele preliminare ale proiectului nostru pilot de AI, combinate cu finalizarea unei etape majore de modernizare a T24, probează faptul că infrastructura noastră tehnologică rămâne în avangarda inovației.

Accent pe oameni

Aceste rezultate sunt posibile datorită echipei noastre. De aceea, ne concentrăm pe dezvoltare și progres. Transformarea Agile a maib, aflată acum în al treilea an, a redefinit procesele de lucru, structura echipelor și cultura organizațională. Peste 1,500 de angajați au îmbrățișat principiile Agile, trecând de la metodele tradiționale la un stil de lucru flexibil și eficient. Indicele de maturitate Agile a atins 4.2/5 în 2024, iar indicele de agilitate culturală a crescut de la 84% în 2023 la 88% în 2024.

Chiar și în condițiile unei reduceri de 51% a bugetului pentru instruire (5 milioane MDL), numărul de ore de formare per angajat a crescut cu 17% față de anul precedent, ajungând la

27.8 ore, prin metode eficiente de cost precum workshopuri comune și cursuri sponsorizate. Printre inițiativele-cheie menționez programe internaționale la Harvard și Stanford, traininguri de leadership la Amsterdam și un program de management esențial pentru noii lideri. În total, angajații au beneficiat de 40,000 de ore de traininguri interne și de 23,000 de ore de traininguri externe.

27.8

↑17% față de 2023

ore de formare continuă per angajat

Maib și-a consolidat cultura organizațională prin integrarea principiilor de incluziune, a leadershipului și orientării către client în activitatea zilnică. Angajamentul angajaților a crescut de la 86% la 89%, iar banca s-a clasat în top 10 angajatori din Republica Moldova conform unui sondaj de percepție a brandului de angajator. Maib este, de asemenea, angajatorul preferat de studenți, consolidându-și reputația pe dimensiunea dezvoltării talentelor.

Scorul Net Promoter al angajaților (eNPS) a crescut de la 44 la 49, iar rata de participare a crescut de la 70% la 80%. Orientarea către angajați s-a extins și asupra comunităților sportive, dezvoltării leadershipului și a unei culturi interne Agile, care încurajează învățarea din succese și eșecuri. Suntem foarte mândri de aceste rezultate obținute împreună.

Pentru a reflecta mai bine identitatea noastră și direcția în care ne îndreptăm, ne-am redefinit misiunea, viziunea și valorile.

Misiunea maib: Crearea oportunităților pentru ca oamenii și afacerile să prospere.

Viziunea maib: Să fim o companie avansată tehnologic și centrată pe om, care se extinde în Europa Centrală și de Est.

Vom reuși cele propuse datorită angajamentului de a:

- oferi soluții financiare simple și inteligente, adaptate stiliului de viață
- inspira oamenii noștri să-și valorifice potențialul
- contribui la bunăstarea țărilor în care ne desfășurăm activitatea.

Valorile maib:

- centrarea pe client
- inovație
- transparență
- agilitate
- spirit de echipă
- empowerment
- orientare spre rezultate

Performanța financiară și randamentul capitalului

Anul 2024 a fost un an de performanță financiară robustă pentru maib. Am obținut un profit net de 1,412.4 milioane MDL, în creștere cu 15.5% față de anul trecut, cu un randament solid al capitalului propriu de 18.0%. Contribuțiile puternice ale câștigurilor nete din diferențele de curs valutar, care au crescut cu 26.8% față de anul trecut, alături de o expansiune de 3.5% a venitului net din dobânzi, subliniază diversificarea surselor noastre de venituri. Abordarea noastră echilibrată a asigurat faptul că, în ciuda unei ușoare contracții a marjelor de dobândă, reziliența noastră financiară generală a rămas intactă.

De asemenea, portofoliul nostru brut de credite a ajuns la 30.3 miliarde MDL la sfârșitul anului, înregistrând o creștere remarcabilă de 28.1% față de anul anterior. Această expansiune, determinată în principal de segmentele de creditare Retail și ipotecară, a consolidat poziția noastră de lider pe piața bancară, cu un total de credite care reprezintă acum 37.9% din piața bancară din Moldova. Aceste cifre subliniază abilitatea noastră de a crește sustenabil, menținând în același timp o calitate înaltă a activelor și o gestionare disciplinată a riscurilor.

MDL **30.3** mld ↑28.1% față de 2023
portofoliul brut de credite

În angajamentul nostru de a aduce valoare acționarilor, maiab a distribuit aproape 1 miliard MDL sub formă de randamente ale capitalului în 2024. Este vorba despre dividende în valoare de 757 milioane MDL¹ și achiziționarea acțiunilor proprii în valoare de 233 milioane MDL, răscumpărând 2.99% din acțiunile aflate în circulație. Această inițiativă nu doar că a subliniat soliditatea noastră financiară, dar s-a aliniat și cu planurile noastre pe termen lung de stimulare pe termen lung.

În plus, am finalizat cu succes al doilea program de obligațiuni corporative, acumulând 565 milioane MDL în nouă tranșe, și am securizat acorduri de finanțare pe termen lung cu Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (în valoare de 40 milioane EUR) și Banca Europeană de Investiții (50 milioane EUR). Aceste inițiative financiare ne-au consolidat capacitatea de a sprijini IMM-urile din Moldova, stimulând crearea de locuri de muncă și creșterea economică sustenabilă.

ESG, premii și consolidarea guvernantei corporative

Angajamentul nostru față de sustenabilitate și banking responsabil s-a reflectat în progresele realizate în domeniul ESG pe parcursul anului 2024. Am continuat să integrăm principiile ESG în planificarea noastră strategică, asigurându-ne că practicile sustenabile rămân în centrul operațiunilor noastre. Am înregistrat progrese semnificative în toate domeniile majore ale sustenabilității, de la amprenta noastră de carbon până la egalitatea de gen, și sunt foarte mândru de implicarea echipei noastre în această cauză. Valoarea totală a portofoliului nostru verde a ajuns la 947 milioane MDL la sfârșitul anului 2024. De asemenea, am fost recunoscuți de Global Finance și Euromoney pentru eforturile noastre în domeniul sustenabilității.

MDL **947** mln
portofoliul verde al maib

În 2024 au avut loc schimbări importante în componența Consiliului și Comitetului de Conducere, sub rezerva aprobării de către Banca Națională a Moldovei, acestea reflectând direcția viitoare de dezvoltare. Două dintre noile numiri în Consiliul băncii, Andreea Pipernea și Madeline Alexander, aduc o vastă experiență și un palmares solid în colaborarea cu investitori instituționali din România și internaționali. Alexandru Sonic, numit în cadrul Comitetului de Conducere în calitate de Vicepreședinte, responsabil de Divizia Corporate Banking și Investiții, aduce o experiență internațională valoroasă în instituții financiare de top.

Planuri de perspectivă

Privind spre 2025 și în viitor, viziunea noastră este clară. Vom investi în continuare în dezvoltarea angajaților, cultivând o cultură a învățării continue și a creșterii profesionale, care va permite echipelor noastre să exceleze. În același timp, abordarea noastră centrată pe client va rămâne la baza tuturor inițiativelor noastre, asigurându-ne că fiecare inovație este gândită pornind de la clienții noștri. Primele rezultate promițătoare ale proiectului nostru pilot AI implementat împreună cu Mastercard ne inspiră să atingem noi culmi, extinzând limitele a ceea ce este posibil în bankingul digital. Mai mult, ne vom consolida poziția pe dimensiunea de responsabilitate socială corporativă prin parteneriate strategice care vor îmbogăți patrimoniul cultural și social al Moldovei - de la susținerea artei până la promovarea evenimentelor sportive naționale.

Aspirația noastră este să devenim un lider în tehnologie - o companie care nu doar că stimulează performanța financiară, dar pune oamenii pe primul loc, extinzându-și influența în Europa Centrală și de Est. Urmează un drum luminos, iar noi suntem pregătiți să facem din 2025 un alt an de referință.

Consolidându-ne succesul intern, explorăm oportunități de extindere internațională. Focusul nostru inițial este România, unde analizăm posibilitatea de a oferi un serviciu mobile-only, cu un model de afaceri „asset-lite”, destinat diasporei moldovenești, ca prim pas.

În concluzie

Privind înapoi la anul 2024, sunt extrem de mândru de realizările maib. Reziliența noastră într-un mediu financiar provocator, accentul strategic pe inovația digitală și angajamentul nostru de a oferi valoare tuturor părților interesate ne-au consolidat poziția pentru viitor. Îmi exprim recunoștința față de angajații noștri dedicați, clienții loiali, acționarii care ne susțin și partenerii de încredere. Suportul dumneavoastră constant stă la baza succesului nostru.

Împreună construim un viitor caracterizat de creștere, inovație și prosperitate.



¹pe baza individuală (doar Banca)

situația la nivel de țară

cetățenii Moldovei votează pentru aderarea la UE

La 20 octombrie 2024, cetățenii Republicii Moldova au votat (50.4% în favoare) pentru a înscrie oficial în Constituție ambițiile de aderare la UE ale țării.

La 31 octombrie, rezultatul a fost validat. Aderarea la UE este acum un obiectiv strategic constituțional pentru Moldova. În plus, un nou articol intitulat „Integrarea în Uniunea Europeană” urmează să fie adăugat în Constituție.



alegerile prezidențiale

În același timp cu referendumul, în Moldova au avut loc alegeri prezidențiale. Deoarece niciun candidat nu s-a clasat pe primul loc cu peste 50% din voturi, primii doi candidați s-au confruntat într-un al doilea tur, la 3 noiembrie. În urma celui de-al doilea tur, Maia Sandu, actualul președinte pro-european al Moldovei, a fost realesă cu 55.3% din voturi.

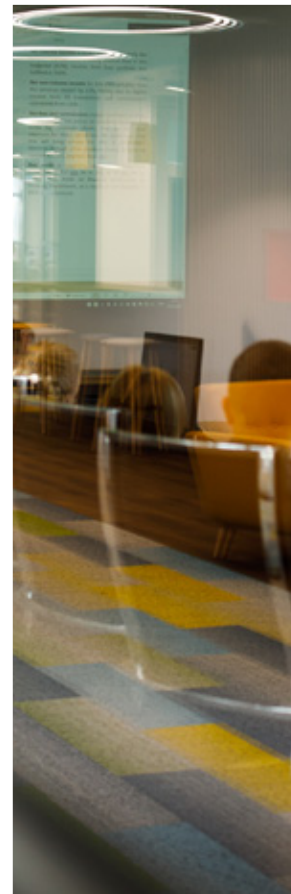
provocările aprovizionării cu energie

Moldova se confruntă cu provocarea aprovizionării cu energie, ca urmare a încetării de către Rusia a livrărilor de gaze către Transnistria la 1 ianuarie 2025. Câteva lucruri de reținut:

- Un accent major a fost pus pe identificarea unei surse alternative de combustibil pentru centrala electrică din Dnestrovsk care alimentează regiunea transnistreană;
- Moldova are acces la piața de electricitate din România pentru toate nevoile sale și are un contract pe termen lung cu centrala nucleară de la Cernovoda.

calendarul Moldova – UE

iunie 2014	Semnarea Acordului de asociere cu UE
iunie 2022	Acordarea statutului de țară candidată la UE
decembrie 2023	Consiliul UE decide să deschidă negocierile
iunie 2024	Conferința Inter-guvernamentală cu UE
octombrie 2024	Moldova votează în favoarea aderării la UE la referendum
2030	Aderare deplină la UE (preconizată)



perspectiva economică

Economia se redresează datorită consumului și sectorului IT, în pofida sezonului agricol slab¹

În 2024, economia Moldovei a crescut cu 0.1%, atingând 324 miliarde MDL. Printre factorii care au contribuit la această creștere s-au numărat sectoarele IT, financiar, energetic și al construcțiilor. Mai mult, cheltuielile gospodăriilor au crescut cu 2.4% în această perioadă. Pe de altă parte, performanța nefavorabilă a agriculturii și transporturilor a afectat negativ PIB-ul.

Creșterea PIB-ului pe trimestre:

- T1 2024: +2.0%
- T2 2024: +2.5%
- T3 2024: -1.9%
- T4 2024: -1.3%

Prezentarea principalelor sectoare ale economiei¹

Industria (sectoarele producătoare de bunuri) a scăzut cu 1.1% față de anul precedent în 2024. Aceasta poate fi atribuită unei performanțe mixte a celor trei sectoare cheie măsurate în această arie:

- Industria extractivă a crescut cu 10.7%;
- Industria prelucrătoare a scăzut cu 4.5%;
- Sectorul energetic a crescut cu 16.0%.

Agricultura a scăzut cu 14.6% față de anul precedent în 2024. Mai exact, producția vegetală a scăzut cu 22.9%, în timp ce producția animală a crescut cu 5.7%.

Creșterea exporturilor de servicii impulsionată de turism și IT²

În 2024, valoarea exporturilor de bunuri a ajuns la 3,555 milioane USD, fiind mai mică cu 12.2% față de anul precedent.

În această perioadă, atât exporturile de bunuri interne, cât și re-exporturile au scăzut cu 5.6% și, respectiv, 28.1% față de anul anterior. În ceea ce privește structura, exporturile de bunuri interne au reprezentat 76.2% (2,708 milioane USD) din totalul exporturilor de bunuri, în timp ce re-exporturile au constituit 23.8% (847 milioane USD). Importurile au însumat 9,065 milioane USD în aceeași perioadă, crescând cu 4.5% față de anul precedent. Deficitul balanței comerciale (al bunurilor) a ajuns la 5,510 milioane USD, o creștere de 19.1% comparativ cu 2023.

În ceea ce privește comerțul cu servicii, în primele 9 luni din 2024, exporturile au crescut cu 9.7% față de anul precedent, ajungând la 1,986 milioane USD. Creșterile în serviciile de turism și IT, cu 29% și respectiv 16%, au contribuit semnificativ la creșterea exporturilor totale de servicii în al treilea trimestru din 2024, contribuind la o creștere de 14.5% față de anul precedent, perioada similară. Importurile de servicii au ajuns la 1,304 milioane USD în primele 9 luni din 2024, ca urmare a unei creșteri de 11.8% față de anul precedent. Surplusul balanței comerciale în servicii a ajuns la 683 milioane USD (+6% față de anul precedent).

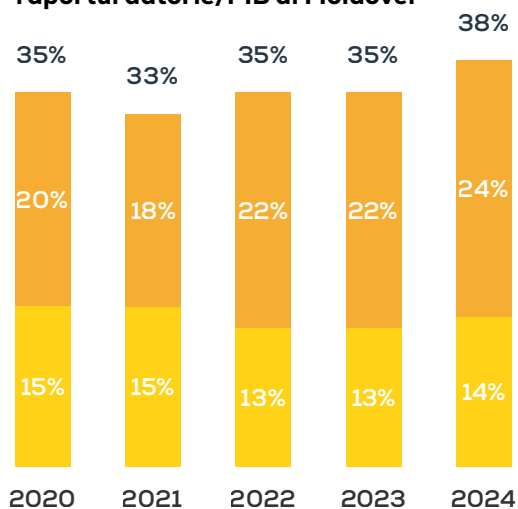
Investițiile străine directe (ISD) au atins valoarea de 206.6 milioane USD în primele 9 luni ale anului 2024, în scădere cu 31% față de aceeași perioadă a anului 2023.

Finanțele publice³

În 2024, veniturile guvernamentale au ajuns la 110 miliarde MDL, ceea ce reprezintă o creștere de 7.9% comparativ cu 2023. Cheltuielile guvernamentale au totalizat 122 miliarde MDL, înregistrând o creștere de 4.3% față de anul precedent. Deficitul bugetar a ajuns la 12.6 miliarde MDL la sfârșitul anului 2024, fiind cu 18.9% mai mic față de finalul anului 2023 (15.6 miliarde MDL).

Datoria guvernamentală a fost înregistrată la aproape 121 miliarde MDL la sfârșitul anului 2024, în creștere cu 16.7% față de finalul anului 2023. Raportul datorie/PIB a ajuns la 37.9%, marcând o creștere de 3.3% față de începutul anului.

raportul datorie/PIB al Moldovei



■ datoria publică internă față de PIB

■ datoria publică externă față de PIB

sursa: Ministerul Finanțelor

¹sursa: Biroul Național de Statistică al Moldovei

²sursa: Biroul Național de Statistică al Moldovei, Banca Națională a Moldovei

³sursa: Ministerul Finanțelor

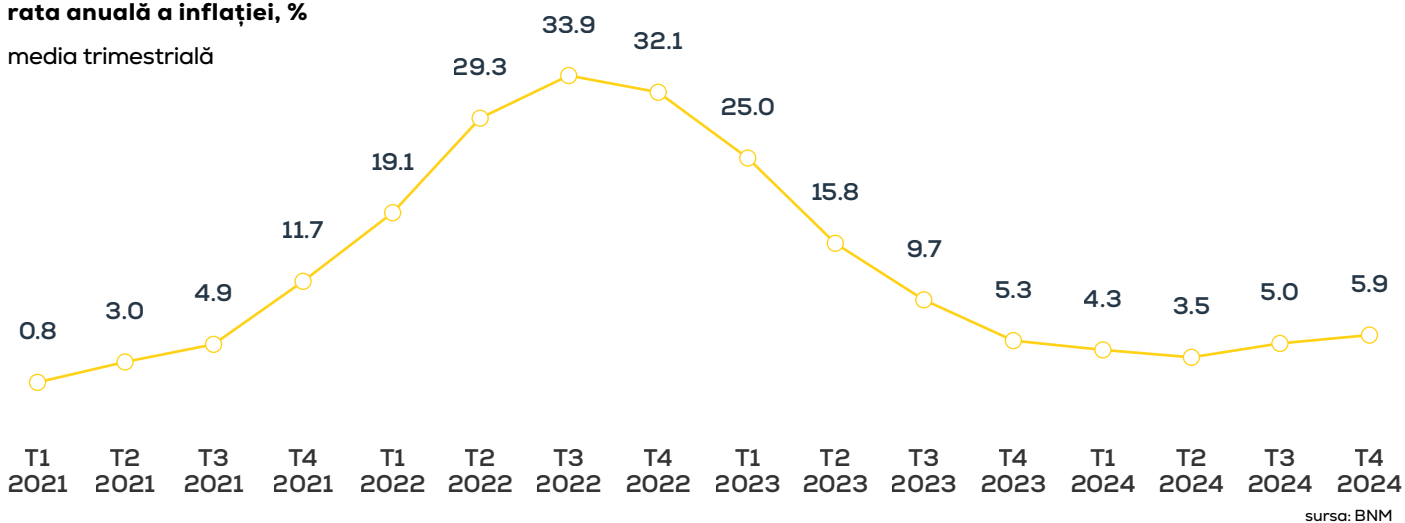
Prețurile la energie generează presiuni inflaționiste⁴

În decembrie 2024, rata inflației a fost de 7%. Rata medie anuală a inflației pentru 2024 a fost de 4.7%. BNM are un interval țintă stabilit pentru inflație, care variază între 3.5% și 6.5%, cu o inflație țintă de 5%.

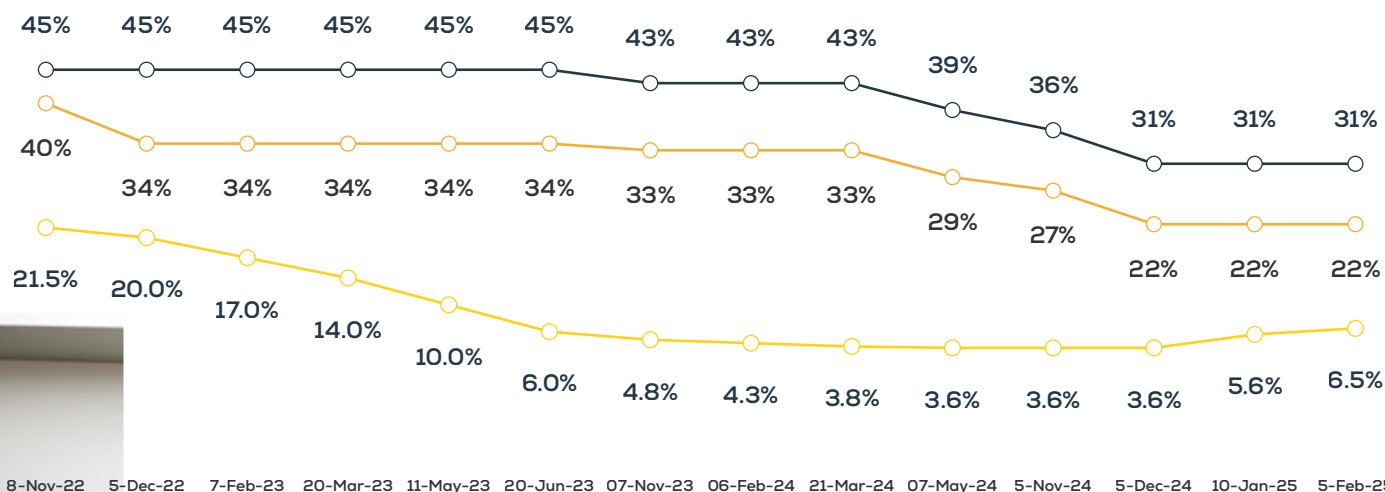
În ianuarie 2025, BNM a majorat rata de bază la 5.6% față de nivelul de 3.6% la care se afla din mai 2024. Conform deciziei de politică monetară din 5 februarie, BNM a ridicat rata de bază la 6.5%. În comunicatul de presă, BNM a menționat că scopul majorării este combaterea presiunilor inflaționiste generate de creșterea prețurilor la energie. Norma rezervelor obligatorii pentru bănci sunt de 29% pentru MDL și 39% pentru valută străină (nemodificate).

rata anuală a inflației, %

media trimestrială



ratele la instrumentele de politică monetară



Remitențele din CSI scad semnificativ⁴

EUR și USD ratele de schimb

	EUR/MDL	USD/MDL
01.01.2025	19.3106	18.4791
01.01.2024	19.3574	17.4062
Valoarea MDL: Modificarea vs 01.01.2024	0.24%	-6.16%
01.01.2020	19.4851	17.5329
Valoarea MDL: Modificarea vs 5 ani	0.90%	-5.40%

⁴sursa: Banca Națională a Moldovei

Începând cu ianuarie 2025, euro va fi utilizat ca monedă de referință pentru stabilirea cursului de schimb oficial al leului moldovenesc, înlocuind dolarul american.

Rezervele BNM au ajuns la 5,483 milioane USD la sfârșitul anului 2024 (în scădere cu 3.5% față de trimestrul anterior; în creștere cu 0.6% față de anul precedent).

Remitențele din străinătate au totalizat 460.6 milioane USD în T3 2024, ceea ce reprezintă 8.9% din PIB și este în scădere cu 6.6% față de anul anterior. Din acest total, 59% au provenit din UE, 8% din țările CSI și restul din alte țări. Remitențele din UE și CSI au scăzut (8.6% și, respectiv, 30% față de anul anterior), în timp ce cele din alte țări au crescut (6%). Fluxul de remitențe contribuie semnificativ la susținerea monedei naționale.

Sistemul bancar: creșterea creditelor depășește semnificativ creșterea depozitelor ⁴

	31 Dec 2024	31 Dec 2023	Modificarea vs 31 Dec 2023
Active (miliarde MDL)	170.2	153.9	+10.6%
Credite (miliarde MDL)	80.8	63.9	+26.5%
Depozite (miliarde MDL)	129.1	113.8	+13.4%
Raportul credite/depozite	62.6%	56.1%	+6.5 pp
Rata fondurilor de capital	26.3%	29.9%	-3.6 pp
Rata de acoperire a lichidității	274.1%	282.1%	-8.0 pp

	T4 2024	T4 2023	Modificarea vs T4 2023
Profit net (milioane MDL)	1,041	735	+41.6%
Marja netă a dobânzii (NIM)	4.3%	5.4%	-1.1 pp
Rentabilitatea activelor (ROA)	2.4%	2.8%	-0.4 pp
Rentabilitatea capitalului propriu (ROE)	14.8%	16.2%	-1.4 pp

Suportul din partea partenerilor internaționali⁵

În octombrie 2024, Comisia Europeană a aprobat un pachet financiar în valoare de 1.8 miliarde EUR pentru Moldova, pentru perioada 2025-2027. Acesta conține un plan care vizează îmbunătățirea infrastructurii, punerea în aplicare a reformelor socio-economice fundamentale și integrarea țării în piața unică a UE.

Potrivit FMI, nevoile de finanțare fiscală ale Moldovei pentru 2025 sunt estimate la 14.5 miliarde MDL. Din această sumă, aproape 10 miliarde MDL vor fi acoperite din surse bugetare, în timp ce cei mai mari contribuitori la acoperirea diferenței vor fi FMI (programul ECF/EFF în valoare de 1.1 miliarde MDL), Banca Mondială (împrumut în valoare de 1.2 miliarde MDL) și Comisia Europeană (amestec de împrumuturi și granturi în valoare de 1.4 miliarde MDL).

⁴sursa: Banca Națională a Moldovei
⁵sursa: FMI, Comisia UE

Moldova în cifre

2.4

MLN*

populația¹

324

MLD MDL

PIB
USD 18.2b

economie

134

mii MDL

PIB pe cap de locuitor
USD 7.5 mii

+0.1

%

creșterea PIB-ului în
2024

4.7

%

rata inflației în
2024

25

%

credite
raportat
la PIB

37.9

%

datoria publică
raportat la PIB
la sfârșitul anului
2024**

valută

USD/MDL²

17.4062

EUR/MDL²

19.3574

sursa: BNM, Biroul Național de Statistică, Ministerul Finanțelor

¹Populația rezidentă normalizată

²sfârșitul anului 2024

** Ministerul Finanțelor

Strategy and performance

Maib operează ca o bancă universală, oferind soluții financiare și non-financiare personalizate pentru persoane fizice și juridice. Cu un brand puternic și de încredere, banca asigură experiențe bancare eficiente și fluide, care stimulează loialitatea clienților. Abordarea pe diverse canale a băncii utilizează platforme digitale precum maibank și maib business, completate de bancomate, terminale self-service, agenții și suport clienți prin multiple canale.

Divizia de Retail Banking oferă o gamă completă de produse financiare, inclusiv depozite, credite, plăți și servicii bancare premium. Aceasta pune accent pe inovația digitală, creșterea tranzacțiilor online și optimizarea experienței clienților.

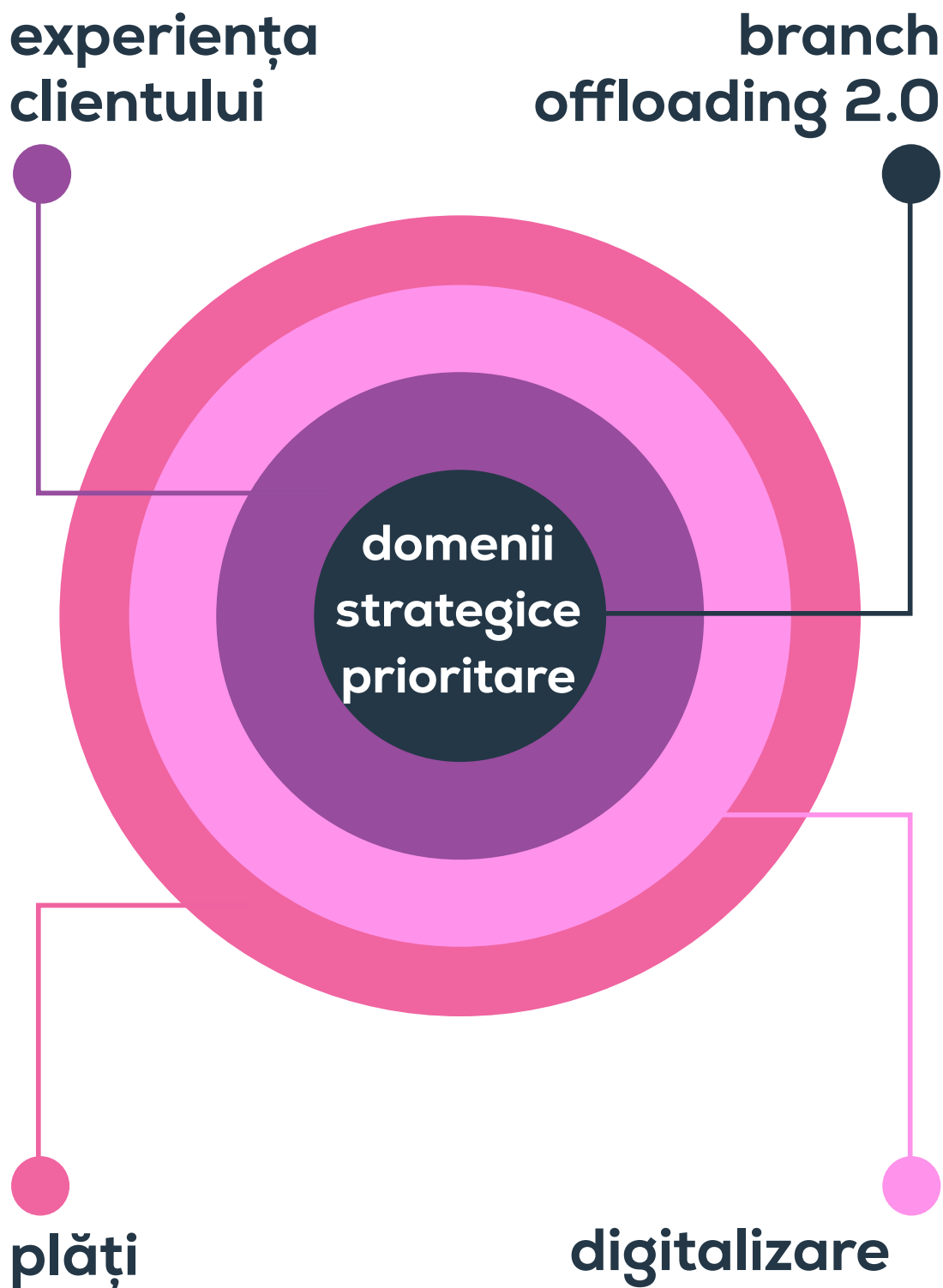
Segmentul Corporate Banking deservește întreprinderile mari cu soluții specializate de finanțare, trezorerie și finanțare comercială, stimulând creșterea economică prin consultanță personalizată și creditare structurată.

Unitatea de afaceri pentru IMM-uri sprijină întreprinderile mici și mijlocii prin finanțare, acorduri de partajare a riscurilor și parteneriate care încurajează antreprenoriatul.

Resursele cheie includ infrastructura IT avansată, optimizarea vânzărilor bazată pe inteligență artificială și programe de dezvoltare a forței de muncă, consolidând transformarea digitală. Maib prioritizează gestionarea riscurilor, asigurând stabilitatea financiară prin controale riguroase privind creditul, piața și securitatea cibernetică. Parteneriatele strategice cu retailerii, companii imobiliare și fintech-uri extind ecosistemul său. Eficiența operațională rămâne o prioritate, cu automatizare, control al costurilor și optimizarea gestionării numerarului pentru îmbunătățirea calității serviciilor.

strategie și model de afaceri

pilonii-cheie ai strategiei



Expansiune internațională cu o ofertă digitală exclusivă și resurse minime în România



model de afacere

Percepția Clientului



Banca universală care oferă servicii și produse personalizate pentru persoane fizice și juridice.

Oferirea de soluții financiare și non-financiare personalizate, integrate și eficiente pentru a îmbunătăți experiența clientului, stimula angajamentul și a dezvolta loialitatea pe termen lung.

Recunoscută ca banca “top-of-mind”, cea mai de încredere din Republica Moldova, cu un brand puternic ce inspiră credibilitate și încredere, atrăgând astfel clienți și contribuind la succesul general.

Obținerea unor premii internaționale de prestigiu în multiple segmente și categorii de produse, confirmând excelența și performanța pe piața bancară.

Segmentele de Clienți



Retail Banking: Oferirea unei platforme complete de distribuție și a unei game diverse de produse pentru a satisface nevoile bancare ale clienților persoane fizice din Republica Moldova, inclusiv servicii de premium și private banking.

IMM (Business Banking): Oferirea soluțiilor financiare inovatoare și digitale dedicate întreprinderilor micro, mici și mijlocii (IMM-uri);

Corporate Banking: Servirea clienților corporativi mari și altor entități legale (excluzând IMM-urile) cu servicii financiare personalizate, gestionarea trezoreriei (cash) și soluții financiare adaptate, susținute de manageri de relații dedicați.

Canale



Creșterea vânzărilor prin direcționarea principalelor produse și servicii către canale digitale, simplificând procesele și accesul clienților la acestea.

Extinderea gamei de produse disponibile prin canale digitale pentru a sprijini creșterea și a răspunde nevoilor clienților.

Valorificarea unei rețele complete de canale de distribuție și puncte de contact cu clienții::

Mobile Banking: maibank pentru persoane fizice și aplicația maib business pentru afaceri, care servesc drept canale principale de interacțiune și oferă o gamă completă de servicii bancare.

ATM-uri și Terminale Auto-servire (TSS): Oferirea unui acces convenabil la servicii bancare esențiale.

Sucursale și Agenții: Răspuns pentru clienții care necesită interacțiune fizică.

Support pentru Clienți: Oferirea unui suport prin multiple canale, inclusiv prin chat, email, telefon și asistenți virtuali.

Resurse Cheie



Asigurarea disponibilității, stabilității și fiabilității infrastructurii tehnologice pentru a menține continuitatea operațională.

Optimizarea infrastructurii IT printr-un management proactiv al ciclului de viață, aliniindu-se la obiectivele strategice de creștere.

Modernizarea soluției Call Center pentru a crește eficiența operațională și adapta la nevoile de deservire a clienților.

Implementarea inteligenței artificiale pentru optimizarea proceselor, stimularea vânzărilor și îmbunătățirea experienței clienților.

Creșterea capacității de inovare tehnologică și scalabilitate, menținând banca în avangarda transformării digitale.

Consolidarea competențelor angajaților prin programe de dezvoltare țintite pentru a sprijini transformarea digitală.



Capitalul Uman



Poziționarea băncii ca unul dintre principalii angajatori locali prin strategii eficiente de atragere, retenție și dezvoltare a talentelor.

Consolidarea modului de lucru Agile și a culturii organizaționale pentru a susține inovația și excelența operațională.

Dezvoltarea liderilor prin programe țintite care sprijină scopurile strategice și creșterea pe termen lung.

Îmbunătățirea angajamentului și nivelului de satisfacție al angajaților prin implementarea unor inițiative axate pe bunăstare, loialitate și aliniere la scopul, misiunea și valorile băncii.

Întărirea brandului de angajator printr-o reputație consolidată, un brand puternic și atractiv care atrage și reține talente de top.

Managementul Riscului



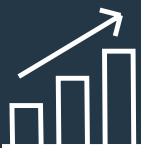
Menținerea unui cadru robust și integrat de gestionare a riscurilor care să acopere riscurile de credit, piață, lichiditate, operaționale, de conformitate, reglementare și strategice, asigurând stabilitatea și reziliența băncii.

Identificarea pro-activă și atenuarea riscurilor cibernetice pentru a proteja datele sensibile și pentru a asigura securitatea, integritatea și disponibilitatea sistemelor critice.

Valorificarea tehnologiilor avansate pentru a îmbunătăți procesul decizional, a îmbunătăți experiența clientului și a consolida sistemele anti-fraudă, sprijinind transformarea digitală a băncii și strategiile de atenuare a riscurilor.

Promovarea unei culturi a conștientizării riscurilor pentru a reduce activitățile frauduloase, a crește gradul de conștientizare a angajaților privind riscurile de fraudă și a implementa măsuri anti-fraudă eficiente în întreaga organizație.

Parteneriate Cheie



Colaborarea cu autorități, asociații, retaileri, furnizori de servicii, agenți imobiliari și Fintech-uri, contribuind la dezvoltarea ecosistemului bancar și creșterii loialității clienților, creând valoare în diverse industrii.

Lanțul de Valori Intern



Îmbunătățirea eficienței costurilor și a calității activităților de gestionare a numerarului și disponibilității ATM și TSS, cu un accent puternic pe experiența clientului.

Stimularea eficienței operaționale prin concentrarea echipelor pe activități cu valoare adăugată, automatizarea sarcinilor administrative și optimizarea controlului costurilor.

Asigurarea unei gestionări fiabile și securizate a datelor organizaționale prin implementarea unor soluții tehnologice avansate și strategii robuste de protecție a confidențialității.

divizia retail



Divizia Retail a maib oferă o gamă completă de produse și servicii financiare pentru peste un milion de persoane din Republica Moldova.

Oferta include:

- credite
- depozite
- plăți
- carduri
- banking digital
- banking premium
- servicii de sucursale și ATM-uri



Aliona Stratan

Prim-vicepreședintă responsabilă de divizia Retail

pe scurt

↑7% față de 2023
1.09 mln
numărul de clienți

↑30.1% față de 2023
769mii
numărul de utilizatori maibank

↑16.5% față de 2023
1.37 mln
carduri emise și aflate în circulație

↑48% față de 2023
33.6 mld MDL
plăți procesate²
44.3% - market share

↑1.8% față de 2023
480 mld MDL
profit net

↑7.4% față de 2023
1,721 mld MDL
venitul operațional

-0.5 pp față de 2023
0.70%
NPL¹

↑41.6% față de 2023
12.0 mld MDL
credite
35.2% - market share

↑44.6% față de 2023
6.3 mld MDL
credite ipotecare brute
32.1% market share

↑16.6% față de 2023
27.2 mld MDL
depozite
35.8% - market share

¹NPL în conformitate cu IFRS

²Plățile achiziționate sunt calculate aici în conformitate cu calculul BNM, ceea ce înseamnă că acestea includ utilitățile.

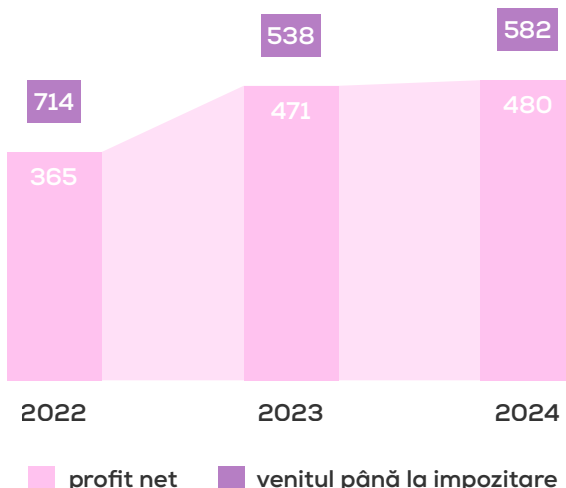
prezentare generală a diviziei Retail a maib în 2024

performanța financiară

Performanța segmentului retail în 2024 s-a concentrat pe creșterea solidă a portofoliului de credite, precum și pe reorientarea către canalele online. Portofoliul de credite a atins 12 miliarde MDL, în creștere cu aproape 42% față de 8,5 miliarde MDL în 2023. Venitul net din dobânzi a scăzut cu 1.0% față de anul anterior, din cauza unui mediu cu rate mai mici ale dobânzilor comparativ cu 2023. Cu toate acestea, veniturile nete din dobânzi aferente creditelor au crescut, datorită creșterii semnificative a volumului portofoliului. Veniturile neaferente dobânzilor au crescut cu 30.0% față de 2023, ajungând la 562 milioane MDL, susținute în principal din creșterea veniturii din taxe și comisioane. Calitatea portofoliului s-a îmbunătățit, rata NPL scăzând la 0.7%, de la 1.2% în anul precedent. Pe fondul unor costuri operaționale mai ridicate, profitul net al Unității de Business a crescut cu aproape 1.8%, ajungând la 480 milioane MDL, comparativ cu 471 milioane MDL în 2023.

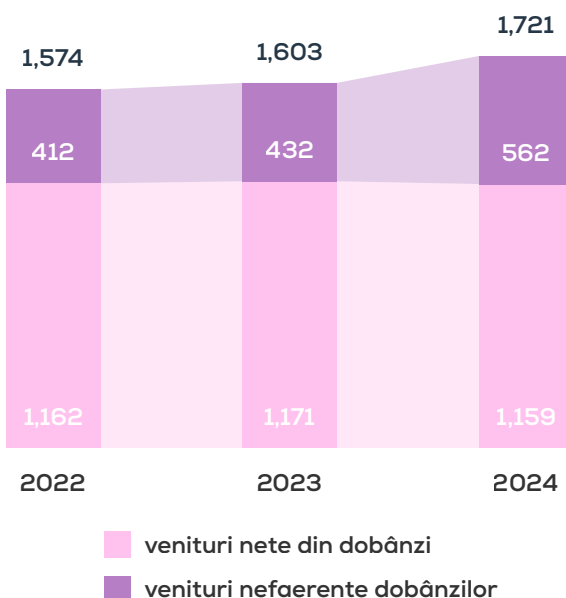


profit net (milioane lei)



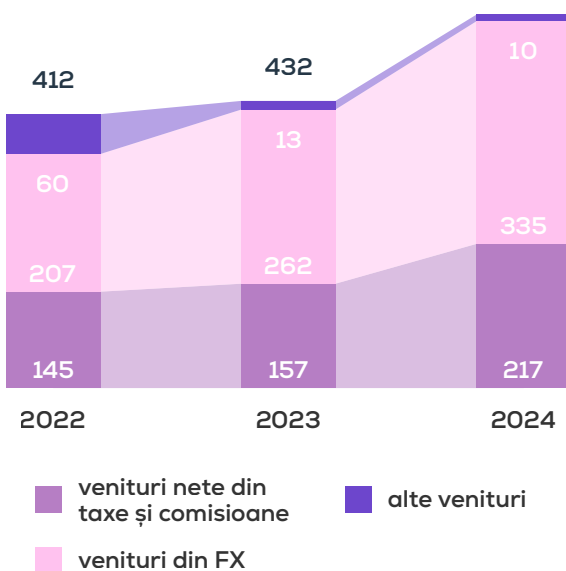
sursa: situații financiare (banca)

venituri operaționale (milioane lei)



sursa: situații financiare (banca)

venituri neaferente dobânzilor (milioane lei)



sursa: situații financiare (banca)

În 2024, Grupul și-a modificat politica contabilă pentru clasa de active „terenuri și clădiri” din cadrul spațiilor și echipamentelor de la modelul reevaluării la modelul costului. Această modificare a fost aplicată de Grup retroactiv în conformitate cu IAS 8 „Politici contabile, modificări ale estimărilor contabile și erori”.

clienți și produse

Numărul de clienți a atins 1.1 milioane, susținut de lansarea unor noi produse și îmbunătățirea serviciilor existente. Segmentul Alto Premium Banking a înregistrat o creștere semnificativă, ajungând la 8,000 de clienți, o creștere de 50% față de anul precedent. Printre noile produse introduse în 2024 se numără Creditul ipotecar pentru construcție, destinat celor care doresc să construiască o locuință și Programul Prima Casă Plus, susținut de guvern. Gama de carduri Gama a trecut printr-un proces amplu de redesign, fiind lansată o nouă campanie de promovare. De asemenea, transferurile instant MIA au devenit disponibile la începutul anului 2024. În cadrul maibank, au fost implementate îmbunătățiri majore, inclusiv Pagina Life, achiziția online de polițe de asigurare, Gestionarea mai ușoară a cashback-ului, împreună cu alte funcționalități noi. Maib a finalizat complet procesul de modernizare a rețelei sale de agenții. Toate cele 53 de sucursale au fost operate conform noului model în 2024, cu accent pe optimizarea timpilor de așteptare și transferarea digitală a tranzacțiilor de mică valoare, pentru o eficiență sporită în gestionarea clienților.

credite și depozite

Creditele de consum au beneficiat de o experiență online fluidă, cu un proces simplu și rapid. Trei sferturi din toate creditele de consum au fost acordate prin aplicația mobilă în T4 2024. Creditele ipotecare au înregistrat o creștere explozivă, ca rezultat al cererii amânate, al ratelor dobânzilor la nivel minim record și al accesibilității sporite. Pe fondul unei activități intense în creditarea ipotecară, prețurile imobiliare au înregistrat o creștere substanțială, exprimată în două cifre în 2024. În T4 2024, maib a devenit lider pe segmentul creditelor ipotecare, atrăgând 40% din volumul total al noilor împrumuturi ipotecare acordate în această perioadă. Cota de piață a maib pe segmentul creditelor de consum a ajuns la 39.1%, în creștere de la 37.9% în 2023, în timp ce cota de piață pe segmentul ipotecar a crescut la 32.1%, față de 30.0% anul precedent. Depozitele au crescut cu 16.6% față de anul precedent, însă ponderea depozitelor la termen a scăzut, contribuind la reducerea costului total al depozitelor. Creșterea puternică a fost susținută, în mare

parte, de atragerea unui număr semnificativ de noi proiecte salariale, ceea ce a permis creșterea volumelor fără costuri suplimentare.

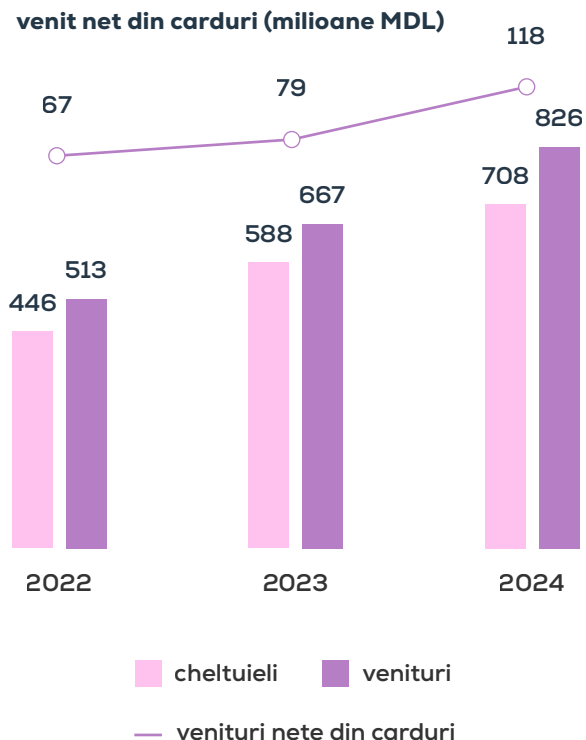
plăți și carduri

Plățile și cardurile fac parte, de asemenea, din Segmentul de Business Retail. Maib și-a consolidat poziția de lider pe piață în domeniul plăților și al acceptării plăților. Portofoliul de carduri a ajuns la 1.4 milioane, în creștere cu aproape 200 de mii față de anul precedent. A crescut și ponderea cardurilor active, precum și volumul mediu al tranzacțiilor. Volumul tranzacțiilor cu cardul a crescut cu aproape un sfert pe parcursul anului, iar ponderea tranzacțiilor fără numerar a ajuns la 47% în T4 2024. În 2024, numărul terminalelor POS a crescut cu 27.3%, iar cota de piață a maib în ceea ce privește terminalele POS a atins un nou maxim, ajungând la 44.5% din întregul sistem bancar. Volumul remiterilor a scăzut pe parcursul anului, reflectând tendința la nivel național. În același timp, maib și-a crescut cota în volumul remiterilor. Transferurile instant MIA au fost lansate în 2024, înregistrând o creștere puternică rapidă.

maibank, canalul digital

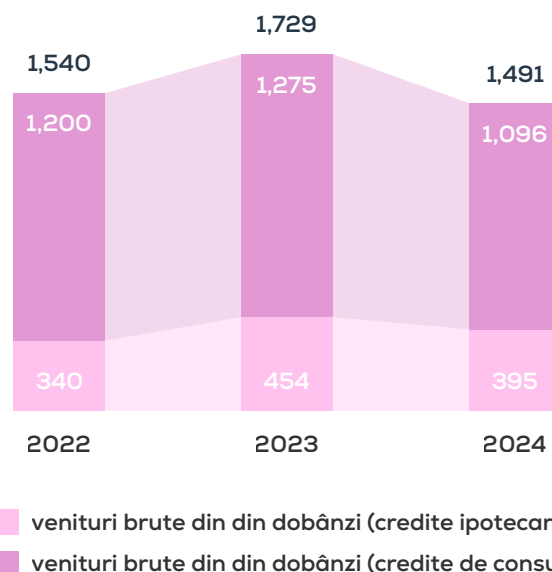
În 2024, maib și-a consolidat poziția de lider în domeniul bankingului digital. Baza de utilizatori a ajuns la 769 de mii, în creștere cu 30.1% față de 591 de mii la sfârșitul anului 2023. Procentul de Utilizatori Activi Lunar (MAU) a atins 67.4% în T4 2024, iar Utilizatorii Activi Zilnic ca procent din MAU au crescut la 37.5% în T4, indicând un angajament sporit al utilizatorilor și relevanța maibank în viața de zi cu zi. Volumul plăților, al creditelor și al depozitelor online a crescut semnificativ. Din totalul creditelor acordate clienților retail 74% au fost contractate prin aplicația maibank în T4 2024 (în creștere de la 56% în T4 2023), reprezentând 44% din volumul total al creditelor, ceea ce aproape s-a dublat de la an la an. Un alt punct de succes a fost creșterea produsului de credit „Plată în rate” (un tip de împrumut buy-now-pay-later disponibil în aplicație) – numărul acestor credite a crescut de 11 ori în T4 2024 față de T4 2023. Aplicația maibank a obținut un rating de 4.9 stele în Google Play Store și 4.5 stele în Apple Store.

venit net din carduri (milioane MDL)



sursa: rapoartele manageriale maib

venituri brute din dobânzi la credite (milioane MDL)



sursa: rapoartele manageriale maib

avantajul competitiv al diviziei Retail a maib

viteză și eficiență

Ce caută clienții: Clienții doresc experiențe bancare rapide și fluide, minimizând timpul petrecut cu tranzacțiile și maximizând confortul.

Cum răspunde maib acestor nevoi

Gestionarea eficientă a fluxului de clienți: maib a implementat un sistem flexibil de gestionare a personalului și a introdus zonele „365”, dotate cu terminale de autoservire și bancomate, permițând clienților să efectueze diverse tranzacții în orice moment.

77.0% ↑2.5pp față de 2023

procent de clienți care așteaptă mai puțin de 5 minute

Ne apropiem de obiectivul de 80%

Onboarding digital: dată cu introducerea onboarding-ului digital, cetățenii moldoveni pot deschide conturi de la distanță, fără a vizita o sucursală, simplificând astfel procesul de deschidere a conturilor

769mii ↑30% față de 2023

numărul total de utilizatori maibank

Reflectă o adopție semnificativă a serviciilor digitale.

servicii personalizate și implicarea comunității

Ce caută clienții: Clienții caută experiențe bancare personalizate care să rezoneze cu aspirațiile lor personale și profesionale, promovând un sentiment de apartenență și valoare.

Cum răspunde maib acestor nevoi:

maib alto Premium Banking: maib alto depășește limitele bankingului tradițional, promovând comunitatea, conexiunile autentice și experiențele valoroase. În 2024, maib și-a redefinit filosofia de brand sub conceptul „life enriching banking”, punând accent pe susținerea dezvoltării personale și profesionale a clienților săi.

Indicator: 16 membri maib alto au beneficiat în 2024 de acces la cursuri oferite de o prestigioasă școală de business online, subliniind angajamentul băncii față de învățarea continuă.

Conținut digital personalizat: Pagina „Life” din aplicația maibank oferă povești personalizate și oferte exclusive, sporind angajamentul utilizatorilor prin conținut adaptat nevoilor fiecăruia.

6.26/7
Scorul de satisfacție
a consumatorilor
(CSAT)

4.9
stele pe
Google Play

4.5
stele pe Apple
Store

Reflectă satisfacția ridicată a utilizatorilor față de aplicație

*În decembrie 2024.

soluții digitale cuprinzătoare

Ce caută clienții: Clienții se așteaptă la platforme digitale robuste care să răspundă nevoilor lor bancare, oferind confort, funcționalitate și securitate.

Cum răspunde maib acestor nevoi:

Creditare digitală: maib a digitalizat procesul de creditare.

75.4% ↑16.1pp față de 2023
ponderea creditelor de consum acordate online*

Servicii de asigurare digitale: maib a integrat 100% asigurări digitale, precum Carte verde, Călătorie și MTPL, marcând un pas semnificativ către o platformă de asigurare digitală dedicată pentru clienții maib.

Posibilitatea de a explora și achiziționa asigurări prin intermediul maibank este un nou pas în dezvoltarea ecosistemului de servicii din jurul aplicației noastre mobile.



încredere

Ce caută clienții: Clienții acordă prioritate siguranței activelor lor financiare și a informațiilor personale, căutând asigurări că banca lor utilizează măsuri de securitate solide.

Cum răspunde maib acestor nevoi:

Stabilitatea financiară: Stabilitatea financiară: performanța financiară solidă a maib, inclusiv o creștere semnificativă a creditelor și depozitelor retail, consolidează încrederea clienților în stabilitatea și fiabilitatea băncii. Maib menține o rată ridicată de acoperire a capitalului de 20.6%, depășind cerința minimă de reglementare de 16.8%

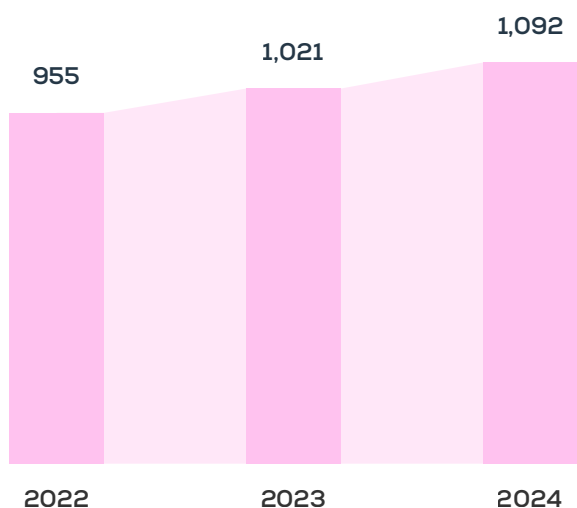
Securitate avansată și protecție împotriva fraudelor: maib utilizează detectarea fraudelor pe baza inteligenței artificiale, autentificarea biometrică (Face ID pentru onboarding digital) și autentificarea cu mai mulți factori pentru a asigura tranzacții sigure și a proteja datele clienților.

Banca menține un sistem de gestionare a securității informațiilor aliniat la standardele ISO27001

clienți

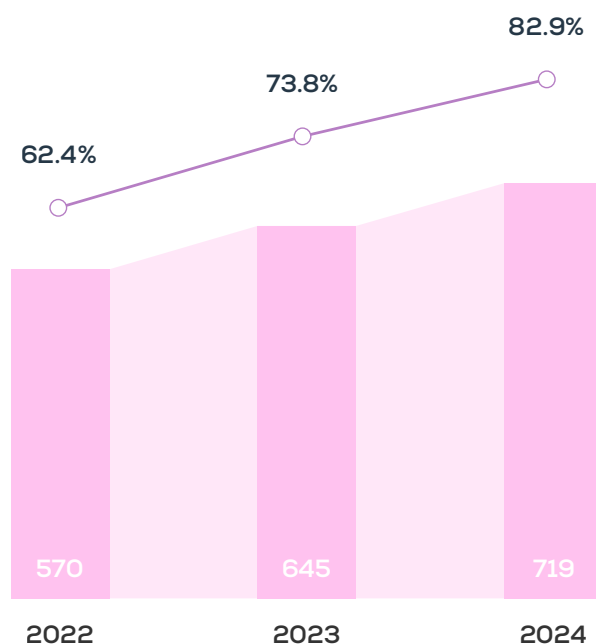
În 2024, numărul clienților a ajuns la 1.1 milioane, datorită unor produse noi, cum ar fi creditele ipotecare în faza de construcție și Prima Casa Plus, precum și actualizărilor majore ale cardurilor maibank și Gama. Alto premium banking a crescut cu 50%, ajungând la 8 mii de clienți.

total clienți (mii)



sursa: rapoartele manageriale maib

clienți activi (mii)



sursa: rapoartele manageriale maib

■ clienți activi — ponderea clienților activi cu maibank

experiența consumatorilor: testimonial



“Cardul maib liber îmi oferă posibilitatea de a procura diferite produse, achitând pentru ele în câteva rate, fără procent, comod și rapid, mai ales când nu ai bani la pușculiță, dar trebuie urgent o baterie nouă la mașină, de exemplu.”

Artur,
client maib

creditare retail

Numărul mediu de credite acordate pe lună:

2024 **7,636** credite/lună
↑61%
2023 **4,725** credite/lună

O parte semnificativă a acestei creșteri, aproximativ 1,000 de credite pe lună, este atribuită impactului introducerii unei noi funcții, „cumpără acum, plătește mai târziu”.

Prezentare generală pentru 2024:

În T4 2024, 75% din creditele de consum au fost acordate prin intermediul aplicației mobile, crescând cota de piață a creditelor de consum retail la 39.1% (de la 37.9%). Creditele ipotecare au înregistrat o creștere explozivă ca urmare a cererii întârziată și a ratelor scăzute record, care au dus la creșterea prețurilor imobiliare, maib fiind liderul creditelor ipotecare cu 40% din volumul nou și mărindu-și cota de piață la 32.2% (de la 30.0%).

Widget inteligent de gestionare a creditelor

În maibank a fost implementat un widget dedicat care permite clienților să își organizeze, să își gestioneze și să își planifice mai eficient plățile creditelor, oferind o experiență mai clară și mai previzibilă.

Reproiectarea paginii de credit

Fluxul de creditare a fost restructurat și optimizat, făcând experiența mai intuitivă și mai ușor de navigat pentru clienți, facilitând accesul rapid la finanțare direct de la maibank.

Direcționarea personalizată a ofertelor

A fost implementată targetarea individualizată, prin care clienții primesc oferte personalizate în funcție de profilul

și nevoile lor financiare, maximizând relevanța produselor oferite.

Lansarea creditului ipotecar pentru finanțarea activelor în curs de construcție

Produsul a fost conceput pentru a acoperi nevoile segmentului de clienți interesați de achiziționarea unui apartament care este finalizat în proporție de cel puțin 80%, iar începerea exploatarei urmează să aibă loc în următoarele 12 luni.

Pagina Life

Unifică ecosistemele maib într-o singură pagină, acces direct la produsele și serviciile noastre.

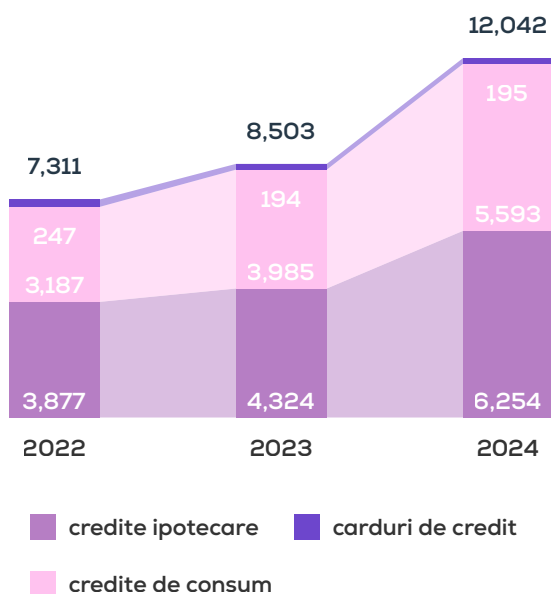
Ipotecă în maibank

Oferta de credit ipotecar este disponibilă în maibank, care facilitează procesul de contractare a unui credit ipotecar pentru client, care este sigur de limita maximă de care poate beneficia.

Reamintire pentru plata creditului

Notificare automată cu privire la data scadenței, suma datorată și metodele de plată disponibile.

portofoliul de credite retail (mil. MDL)



sursa: situații financiare (banca)

Cota de piață a creditelor

	2022	2023	2024
Credite retail	31.4%	33.7%	35.2%
Credite de consum	34.9%	37.9%	39.1%
Credite ipotecare	28.0%	30.0%	32.1%

Ponderele creditelor de consum acordate prin canale online

	2023	2024	Change
După număr	59.3%	75.4%	+16.1pp
După valoare	30.7%	45.1%	+14.4pp

creditare ipotecară

Fapte rapide

- Creșterea portofoliului de credite ipotecare al maib în 2024 a fost de 3 ori mai mare decât în 2023
- Fiecare al 3-lea credit ipotecar din țară a fost acordat de maib în 2024

piața imobiliară și dinamica creditelor ipotecare

În pofida faptului că prețurile proprietăților imobiliare au continuat să crească în 2024, piața imobiliară nu a înregistrat o scădere, dimpotrivă, cifrele arată că numărul de tranzacții a crescut cu 6.2% în 2024 față de 2023.

Principalul factor care a influențat această creștere este scăderea ratelor dobânzilor la creditele ipotecare. În plus, creșterea creditelor ipotecare în cadrul programului Prima Casă a avut, de asemenea, un impact pozitiv asupra deciziei clienților de a-și achiziționa propria locuință. Dacă în 2023 doar 22% din totalul proprietăților imobiliare închiriate au fost vândute prin intermediul unui credit ipotecar, în 2024 aproximativ 42% din proprietățile imobiliare vândute au fost prin intermediul unui credit ipotecar.

Accesibilitatea creditelor ipotecare a fost un factor-cheie al creșterii pieței imobiliare.

În 2025, banca își propune să identifice modul în care ar putea crea metode prin care clienții să parcurgă procesul de aprobare a ipotecilor în întregime online. Acest lucru va sprijini diaspora și va reduce la minimum vizitele clienților la bancă.

credit ipotecar: povestea unui client



„Am reușit să cumpărăm casa pe care ne-am dorit-o de mulți ani și care părea până acum doar o dorință îndepărtată. Creditul ipotecar de la maib a fost o parte esențială a acestei călătorii. Anume datorită sprijinului oferit în tot procesul de creditare de către specialiștii de la maib am reușit să căpătăm încrederea și curajul pentru a parcurge toți pașii necesari până la primirea cheilor.

Pentru familia mea, a fost mai mult decât o tranzacție imobiliară, noi am trăit un moment de transformare personală. Acum, abia așteptăm să ne mutăm la casa nouă!”

Dmitri,
client maib

daily banking

conturi și depozite

În 2024, depozitele au crescut cu 16.6% de la an la an, în timp ce o pondere mai scăzută a depozitelor la termen a contribuit la reducerea costurilor totale. Creșterea a fost determinată, în mare parte, de un val de proiecte salariale noi, care au stimulat volumul depozitelor fără cheltuieli suplimentare.

73.2%

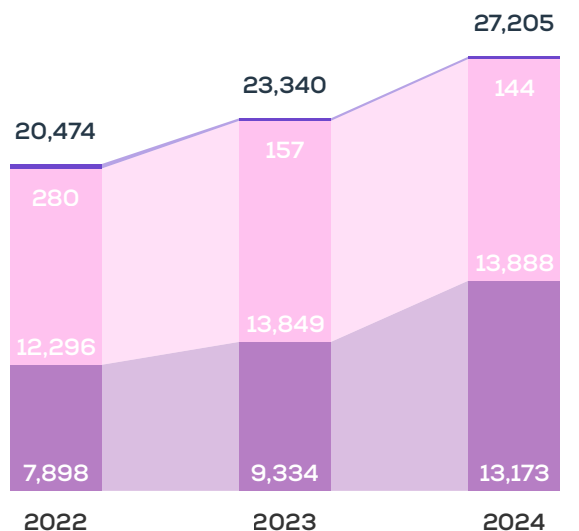
depozite retail acordate online (sfârșitul anului 2024)

35.8%

cota de piață a depozitelor retail ale maib (sfârșitul anului 2024)

↑1.0pp față de 2023

portofoliul de depozite retail (mil. lei)



■ conturi curente ■ depozite la termen ■ altele

sursa: situații financiare (banca)

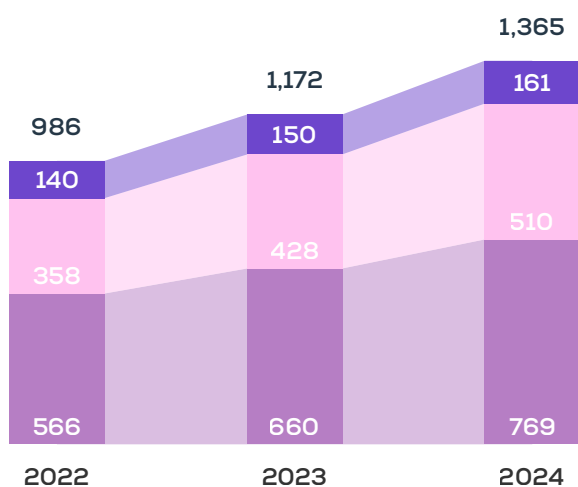
Depozite online-redesign

Maib a continuat să îmbunătățească experiența clienților care aleg să deschidă un depozit online prin lansarea unui design nou, modern. Noua interfață aduce un design intuitiv, funcționalitate extinsă și navigare mai simplă, permițând clienților să își gestioneze economiile mai eficient și mai convenabil.

carduri

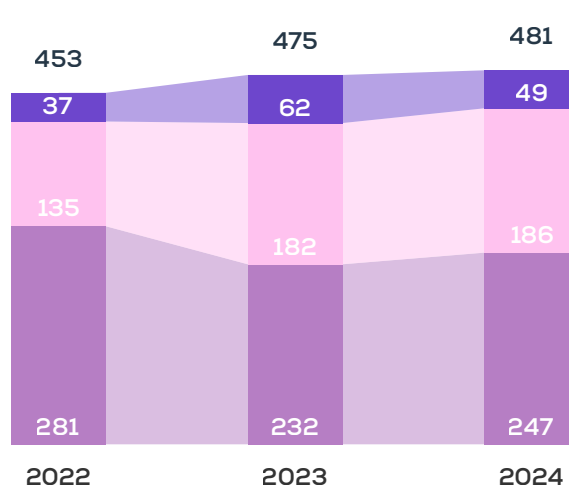
Până la sfârșitul T4 2024, portofoliul nostru de carduri a ajuns la 1.37 milioane, depășindu-ne obiectivul anual cu o creștere netă de 195 de mii de carduri față de 2023. Cardurile salariale au fost un factor-cheie de creștere, stimulând plățile fără numerar și fidelizarea clienților. În T4, ne-am crescut cota de piață a cardurilor la 36.4% (+0.8 pp), am menținut o cotă de 39.4% (+1.8 pp) în domeniul cardurilor de salarii și am devenit lider de piață în ceea ce privește volumul plăților fără numerar, cu o cotă de 37.2% (+4.0 pp).

numărul de carduri în circulație (mii)



■ generale și altele ■ salariale ■ sociale

numărul de carduri noi emise (mii)

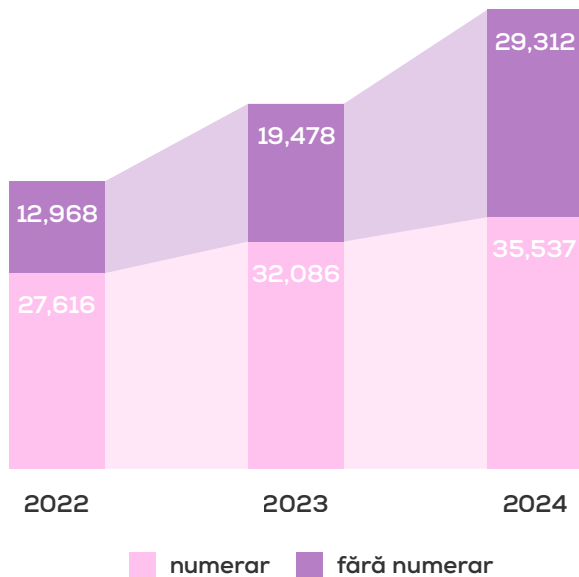


■ generale ■ salariale ■ sociale

source: National Bank of Moldova, does not include lunch cards

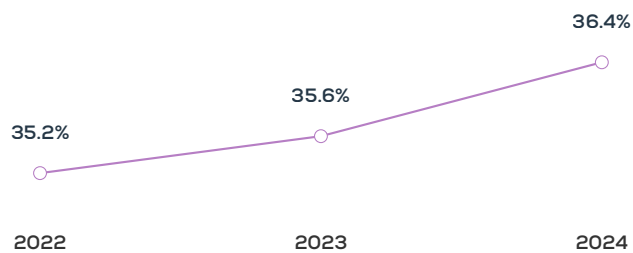
sursa: rapoartele manageriale maib

volumul tranzacțiilor (milioane MDL)

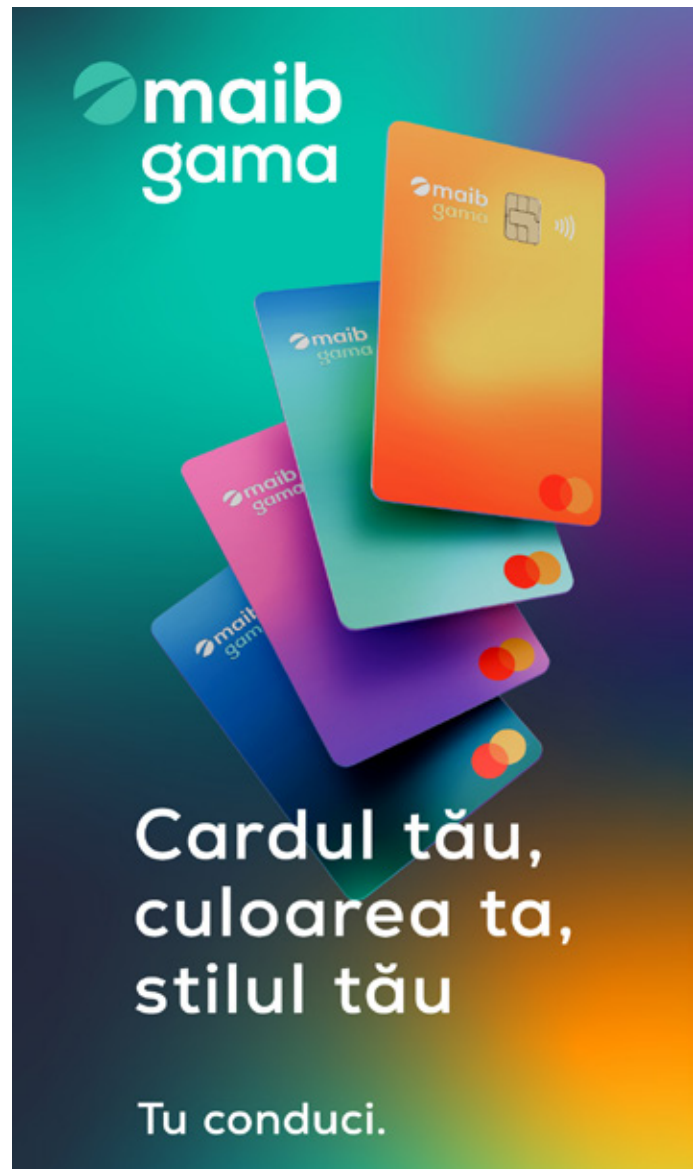


sursa: rapoartele manageriale maib

cota de piață a cardurilor în circulație



source: National Bank of Moldova, does not include lunch cards



reperetele anului 2024

Gama universală de carduri în patru modele:

Maib oferă acum patru culori vibrante de carduri - portocaliu, mentă, violet și albastru - permițând utilizatorilor să aleagă unul care se potrivește cel mai bine stilului lor.

Actualizarea cardului Freelance:

Cardul maib freelance este acum cardul roșu maib & Visa, conceput pentru utilizatorii pasionați de tehnologie. Acesta include reîncărcări PayPal gratuite și nelimitate și reduceri la Letz Taxi, Netflix, iHerb, spații de co-working și cumpărături online.

Lansarea cardului salarial digital:

Angajații care primesc salarii de la alte bănci pot acum să le transfere cu ușurință pe un card maib prin mai multe canale, inclusiv transferuri P2P, transferuri bancare și depuneri de numerar prin ATM-uri și sucursale.

Plata salariilor pe bază de abonament prin MPay în maibank:

Angajații instituțiilor bugetare care utilizează MPay se pot abona acum pentru a-și primi salariile direct pe cardul lor maib, asigurând transferuri automate pentru plățile viitoare.

planuri pentru 2025

În 2025, obiectivul este de a stimula creșterea tranzacțiilor fără numerar prin introducerea unor soluții financiare digitale simple și inovatoare care să se integreze perfect în stilul de viață al clienților. Eforturile se vor concentra pe:

- extinderea plăților cu cardul
- creșterea volumului tranzacțiilor
- îmbunătățirea experienței utilizatorilor cu opțiuni de finanțare mai rapide și mai accesibile
- atragerea mai multor utilizatori prin funcții moderne de plată și transfer

servicii bancare pentru ucraineni

Maib a luat măsuri semnificative pentru a se asigura că persoanele ucrainene strămutate forțat în Moldova au acces neîntrerupt la servicii bancare. Echipa Daily Banking a preluat conducerea acestui proiect în 2024. Colaborând îndeaproape cu echipele de conformitate, de produse și digitale, maib a simplificat procesul de onboarding, permițând ucrainenilor să deschidă cu ușurință conturi și să acceseze aplicația mobilă maibank. Banca a colaborat cu autoritățile pentru a face față complexităților juridice și a instruit personalul sucursalelor pentru a oferi asistență informată. În plus, maib a lansat o pagină web dedicată în limba ucraineană și a desfășurat o campanie de sensibilizare în parteneriat cu UNHCR. Aceste eforturi au condus la o creștere substanțială a numărului de clienți ucraineni și de utilizatori activi ai maibank, consolidând angajamentul maib față de incluziunea financiară și responsabilitatea socială.

Dmytro Lekartsev, șef NCUM

“Integrarea financiară a ucrainenilor din Moldova este prioritatea noastră și ne bucurăm că eforturile noastre comune au dat rezultate reale. Încă de la începutul războiului, maib a fost unul dintre primii care a oferit servicii bancare refugiaților. Ulterior, pe baza unui sondaj efectuat în rândul refugiaților, Congresul Național al Ucrainenilor din Moldova și UNHCR Moldova au solicitat instituțiilor bancare să simplifice procedurile de deschidere a conturilor.

Eforturile noastre nu au trecut neobservate, iar MAIB a fost din nou receptiv. Procedurile au fost simplificate, iar personalul băncii a fost instruit rapid. Ucrainenii au primit acces la aplicația mobilă maibank.

Flexibilitatea Maib a ajutat mii de refugiați să se adapteze mai ușor, să efectueze tranzacții, să-și primească salariile și să se simtă în siguranță



financiară în această perioadă dificilă. Angajarea refugiaților în sucursalele băncii și susținerea activităților NCUM care vizează dezvoltarea comunității ucrainene și consolidarea integrării sociale a ucrainenilor din Moldova, sunt o dovadă a responsabilității dumneavoastră sociale.

Vă mulțumim pentru cooperare și sperăm să continuăm să lucrăm la noi inițiative. Suntem siguri că împreună putem face mai mult”



Inna, client maib, originară din Ucraina

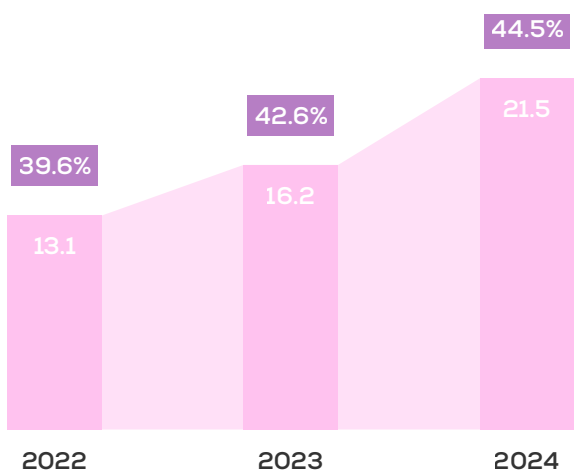
“Numele meu este Inna, sunt din Vinnytsia. Când am venit în Moldova am avut nevoie să fac anumite transferuri și plăți, dar nu mi-a fost ușor să deschid un cont bancar. Mai multe vizite la bănci nu au dat niciun rezultat - am fost refuzată pentru că nu aveam documentele necesare. Dar era foarte important pentru mine să am un cont bancar pentru a primi plăți și pentru cheltuielile zilnice.

Datorită maib, acum pot utiliza liber serviciile băncii și contul meu. Procesul de deschidere a devenit mai ușor și mai accesibil, iar sprijinul specialiștilor m-a ajutat să fac față tuturor dificultăților. Angajații băncii m-au ajutat să instalez aplicația maibank pe telefonul meu, care face serviciile băncii cât mai ușoare și mai convenabile. Aceasta îmi permite să îmi folosesc contul în orice moment. Acum mă simt mai încrezătoare și pot să-mi gestionez în siguranță finanțele într-o altă țară”.

acquiring

În 2024, portofoliul de terminale POS a crescut cu 4,973 de unități (+31.9%), iar numărul de platforme eCommerce a crescut cu 397 (+66.9%), ambele fiind determinate de extinderea parteneriatelor. Volumul total de acceptare (POS și eCommerce) a crescut cu 10.9 miliarde MDL (+48.0% față de anul anterior).

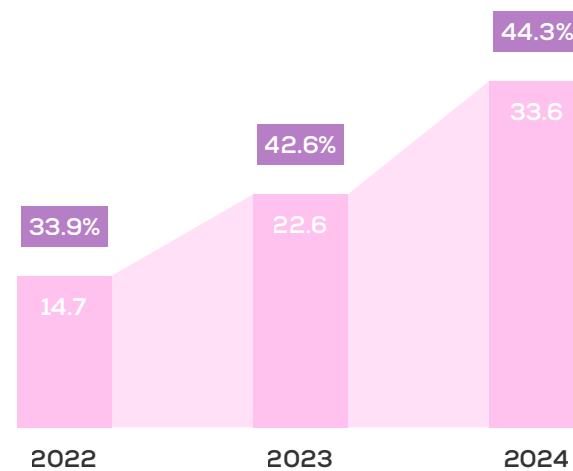
terminale POS și Ecom



număr (mii) cota de piață

sursa: BNM

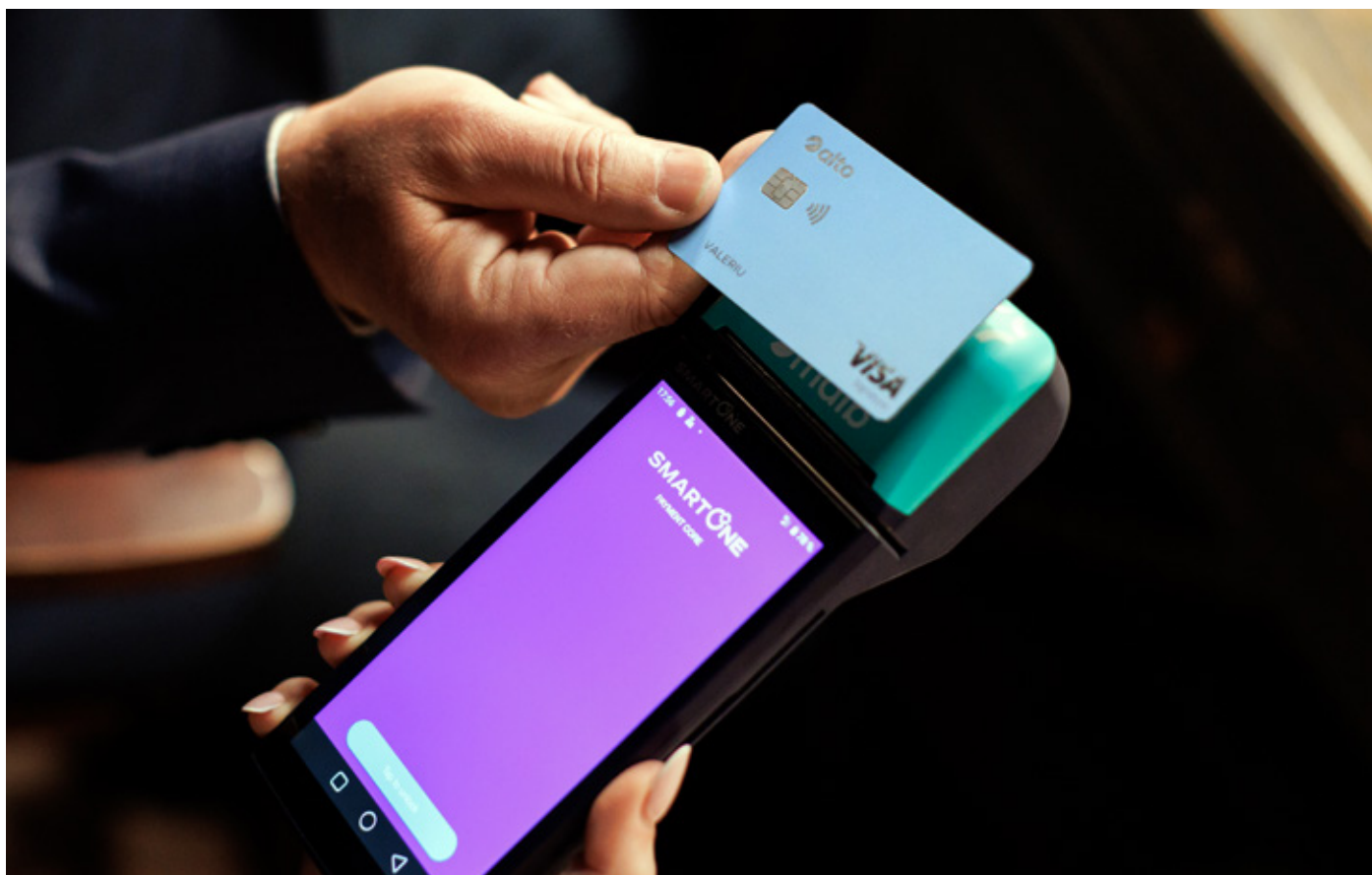
plăți acceptate - POS și Ecomm



volum achiziționare maib (mld MDL) cota de piață*

sursa: rapoartele manageriale maib

*Cota de piață este calculată în conformitate cu cerințele BNM și include utilitățile, în timp ce valoarea totală din grafic nu o include. Cota de piață e pentru T4 din anii respectivi.



¹ Un terminal POS activ este considerat a fi unul care a efectuat peste 15 tranzacții în ultima lună..

rețea de sucursale

În ultimii ani, maib și-a redus rețeaua de sucursale cu 30%, în timp ce volumul tranzacțiilor a crescut cu același procent, evidențiind succesul strategiei sale „digital-first”. Pentru a menține calitatea serviciilor, maib a introdus o forță de muncă front-office flexibilă, care este alocată dinamic sucursalelor în timpul perioadelor de vârf. În plus, au fost lansate „zone 365” cu terminale de autoservire și ATM-uri, care permit clienților să efectueze diverse tranzacții - cum ar fi schimbul valutar, depunerile și retragerile de numerar, transferurile P2P și schimbarea codului PIN - 24/7.

Statistici cheie pentru 2024:

53

sucursale

898

angajați în sucursale

15mii ^{↑6.4% față de 2023}

media vizitelor zilnice per sucursală

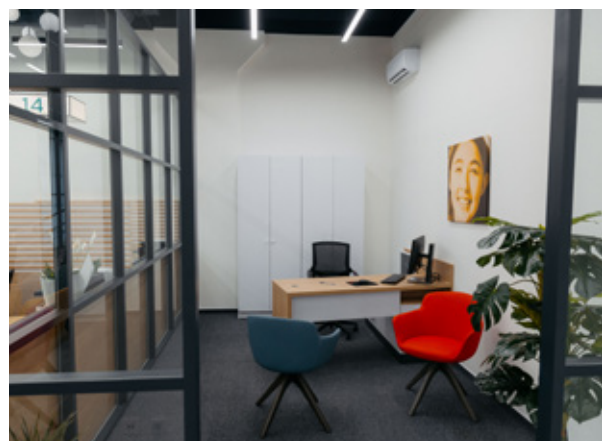
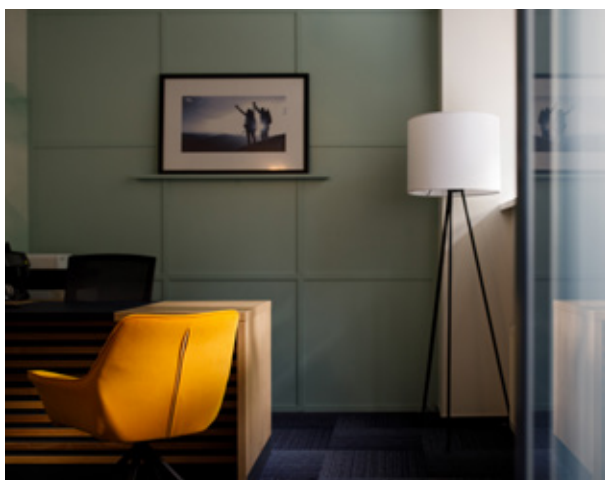
6.9/7

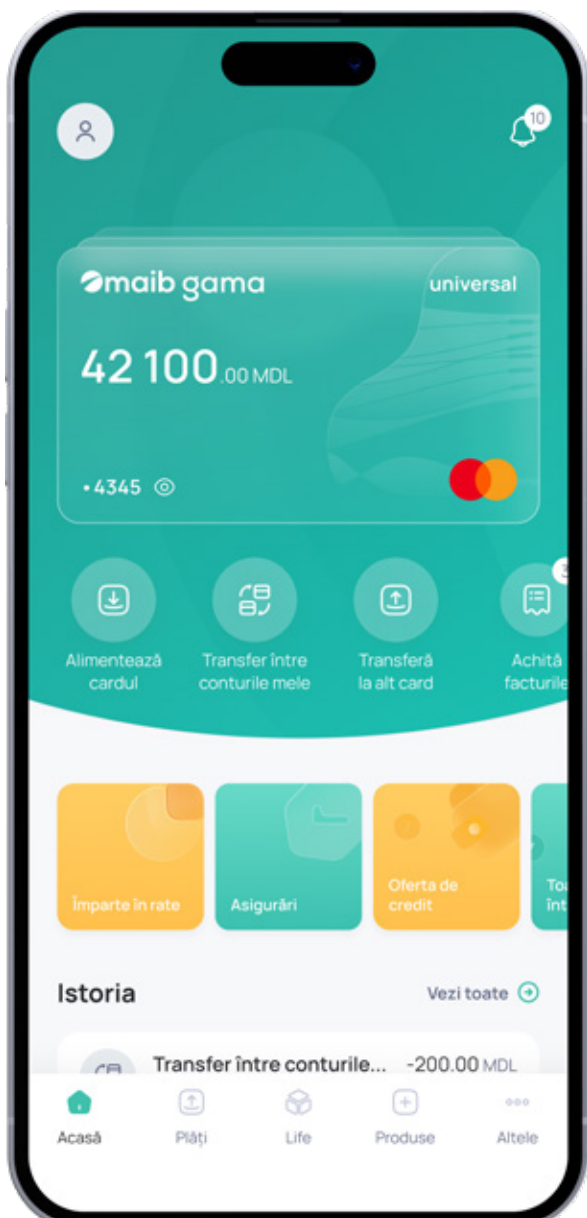
scorul satisfacției consumatorilor pentru sucursale

În 2023 și 2024, un obiectiv-cheie în ceea ce privește experiența clienților a fost reducerea timpilor de așteptare în sucursale, în special procentul de clienți deserviți în termen de 5 minute (SLA < 5 min). Acest parametru s-a îmbunătățit de la 74.5% în 2023 la 77.0% în 2024, cu un obiectiv de 80% până în T3 2024. În T4 2024, obiectivul a fost ajustat în trei categorii:

- 82% pentru sucursalele cu flux mare
- 80% pentru sucursalele din Chișinău
- 78% pentru sucursalele regionale

Până la sfârșitul T4 2024, toate categoriile și-au depășit obiectivele, SLA < 5 min ajungând la 84.3% în sucursalele cu flux ridicat, 83.2% în sucursalele din Chișinău și 85.4% în sucursalele regionale. În pofida fluxului ridicat de clienți din decembrie, SLA-ul global a fost în medie de 84.7%, asigurând o experiență îmbunătățită pentru clienți.





Maibank este o aplicație bancară mobilă care oferă utilizatorilor acces rapid și sigur la servicii financiare, inclusiv transferuri, plăți, gestionarea conturilor, credite digitale și alte operațiuni bancare. Cu o interfață intuitivă și caracteristici avansate, maibank permite o experiență bancară modernă și eficientă direct de pe un dispozitiv mobil.

769mii

total utilizatori

37.5%

media utilizatorilor zilnici

67.4%

utilizatori activi lunar (MAU)

64.2%

utilizatori plătitori

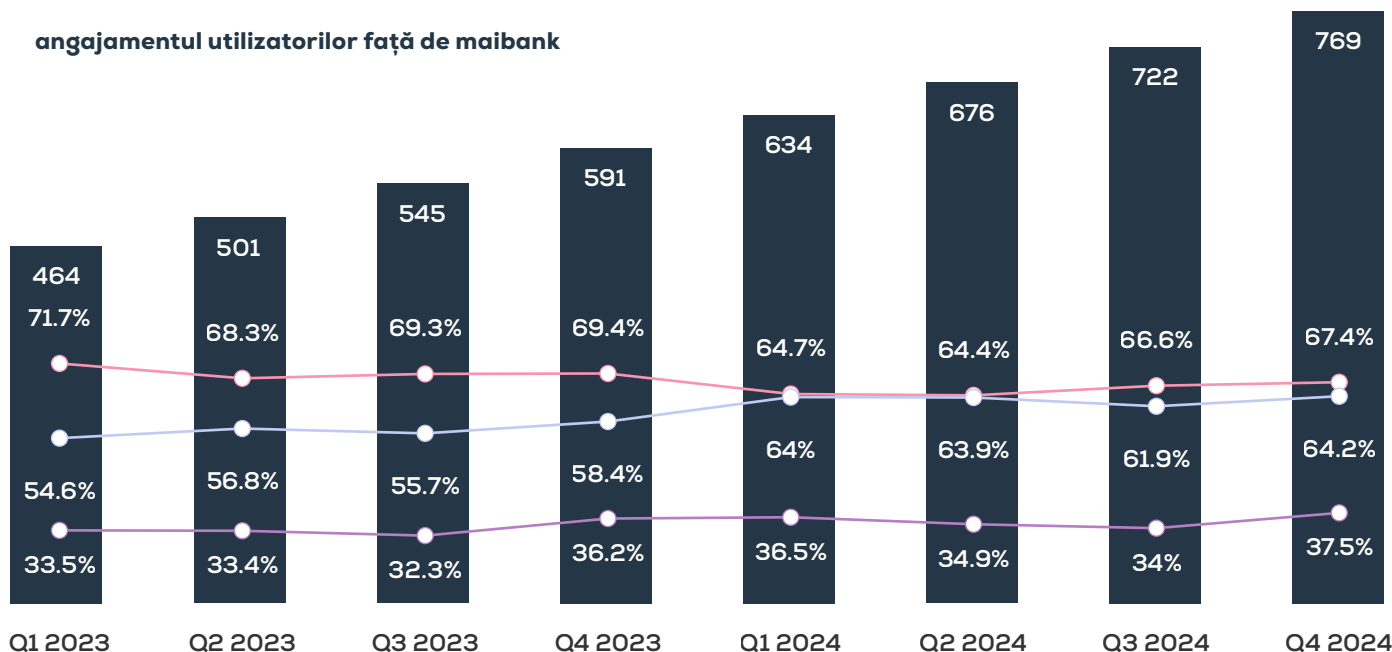
75%

ponderea creditelor de consum acordate online

6.26/7

scorul satisfacției consumatorilor

angajamentul utilizatorilor față de maibank



■ total utilizatori □ MAU% □ utilizatori plătitori (%) □ DAU/MAU %

caracteristici noi adăugate în 2024

onboarding nou

Onboarding-ul digital a devenit posibil după o serie de modificări legislative în țară, precum și datorită abordării inovatoare pe care maib a adoptat-o cu aplicația sa de mobile banking. În prezent, orice cetățean moldovean care deține un act de identitate național poate deschide un cont la maib fără a vizita o sucursală. Acest proces nu necesită o semnătură digitală, fiind în schimb activat de propriul Face ID al maib (maib biometrie). Deschiderea online a contului este în concordanță cu angajamentul de sustenabilitate al maib de a face serviciile bancare accesibile și incluzive.



creditare digitală

maib a digitalizat procesul de calcul al ofertei ipotecare și a integrat CasaHub în flux, prezentând apartamente care corespund preferințelor clientului în funcție de oferta pentru care se califică.

maib a digitalizat procesul de calcul al ofertei ipotecare și a integrat CasaHub în flux, prezentând apartamente care corespund preferințelor clientului în funcție de oferta pentru care se califică.

Am reproiectat complet modul în care clienții vizualizează un împrumut existent în aplicație, aducând modificări semnificative aspectului vizual și îmbunătățindu-l cu noi date și funcții.

Oferte maibank



“Recent, am deschis aplicația maibank și am explorat ofertele online pentru credite. Am fost plăcut impresionată să descopăr că am 4 oferte pre-aprobate, care includ un credit de consum, o linie de credit revolving, posibilitatea de a împărți cumpărăturile în rate și opțiuni pentru credite ipotecare. M-a încântat transparența și ușurința cu care am putut accesa toate opțiunile disponibile, iar procesul a fost extrem de simplu. Sunt foarte mulțumită de experiența avută!”

Olga,
client maib

pagina life

Noua pagină din aplicația noastră bancară este concepută pentru a îmbunătăți experiența clienților și pentru a oferi funcționalități mai utile și mai atractive. Noua pagină reunește toate serviciile și produsele oferite de banca noastră într-un singur loc, facilitând accesul și navigarea.

Noua funcție „Stories” permite utilizatorilor să acceseze rapid și ușor informații despre produse și servicii, știri și oferte speciale. Informațiile și ofertele sunt personalizate în funcție de profilul și nevoile fiecărui client. Aceste povești sunt concepute pentru a fi interactive și atractive, asemănătoare celor de pe rețelele sociale, pentru a menține interesul utilizatorilor.

Clienții vor avea acces la o varietate de oferte și reduceri exclusive de la partenerii băncii, inclusiv gama, alto, maib liber, maib junior.

life
în maibank

mai mult decât banking

App Store Google Play AppGallery

Asigurare
Carte Verde

disponibilă
acum
în maibank

App Store Google Play AppGallery

asigurări

maib este prima bancă din Republica Moldova care integrează 100% asigurări digitale, precum Carte Verde, Călătorie și MTPL. Posibilitatea de a explora și achiziționa asigurări prin intermediul maibank este un nou pas în dezvoltarea ecosistemului de servicii din jurul aplicației noastre mobile, marcând primul pas spre o platformă digitală de asigurări dedicată clienților maib. Polițele sunt întotdeauna disponibile în aplicația maibank prin posibilitatea de adăugare la portofelele digitale (Apple/Google Wallet).

maib asigurare
RCA
din maibank

App Store Google Play AppGallery

creditarea digitală în 2024

75.4%

(+16.1pp față de 2023).

ponderea creditelor de consum online*

45.1%

(14.4 pp față de 2023).

cota din volumul creditelor de consum online*

+85%

numărul de credite emise comparativ cu 2023

ofertele partenerilor

Blocul de oferte partenerie din pagina Life permite clienților maibank să acceseze ofertele comerciale ale partenerilor direct în cadrul platformei. Aceasta transformă maibank într-o platformă de marketing pentru parteneri, stimulând implicarea clienților și consolidând parteneriatele de afaceri. Scopul paginii este de a prezenta oferte relevante ale partenerilor pentru a spori loialitatea clienților, a raționaliza cheltuielile și a crește volumul tranzacțiilor.

cashback pe categorii

Noul serviciu îmbunătățește experiența clientului, oferind flexibilitate, transparență și recompense atractive adaptate preferințelor individuale. Programul de loialitate maximizează beneficiile clienților permițând selectarea personalizată a categoriilor și stimulând diverse obiceiuri de cheltuieli.

produsele mele

Un nou design vizual pentru toate produsele utilizatorului, unde toate produsele actuale sunt afișate într-un format nou, cu posibilitatea de a le deschide. Având în vedere identitatea și stilul Maib, prin optimizarea acestei pagini, oferim utilizatorilor posibilitatea de a filtra produsele și de a selecta un card principal din blocul de carduri, care va fi afișat în calitate de card principal pe pagina de start a aplicației Maibank.

interfață nouă pentru utilități

Noua interfață pentru utilități din Maibank face plata facturilor mai ușoară, mai rapidă și mai convenabilă ca niciodată. Cu un design îmbunătățit și o navigare intuitivă, poți găsi rapid și plăti facturile de utilități cu doar câteva atingeri.

MIA

Cu MIA, clienții se bucură de o experiență bancară mai eficientă și fără stres, făcând tranzacțiile zilnice mai rapide și mai fiabile ca niciodată.

Numărul total de utilizatori ai maibank a crescut constant de-a lungul trimestrelor, ajungând la 769mii până în T4 2024, față de 464mii în T1 2023. Aceasta reprezintă o creștere semnificativă (+305 de mii de utilizatori) în mai puțin de doi ani. Obiectivul de 700mii utilizatori până la sfârșitul anului 2024 a fost depășit în T4 2024, arătând o performanță puternică.

MAU% (Utilizatori activi lunar) a rămas constant în 2024, fluctuând între 64%-66%. Această stabilitate sugerează un nivel susținut de angajament, în pofida creșterii bazei de utilizatori.

DAU/MAU% a crescut ușor în T4 2024 la 37.5%, indicând o creștere a activității zilnice a utilizatorilor. Creșterea constantă a DAU sugerează succesul strategiilor de menținere a activității utilizatorilor prin angajamente zilnice.

Creșterea utilizatorilor plători se aliază cu creșterea generală a MAU/DAU, sugerând că strategiile îmbunătățite de angajament contribuie și la monetizare.

feedback-ul clienților

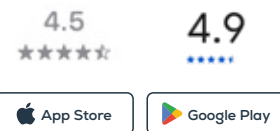
La maib, adoptăm o abordare proactivă față de feedback-ul clienților, asigurându-ne că fiecare sugestie este auzită și luată în considerare. Prin diverse canale, inclusiv sondaje, interacțiuni cu suportul clienți, întâlniri și sesiuni dedicate de feedback, colectăm continuu informații pentru a îmbunătăți serviciile noastre. În 2024, am integrat activ perspectivele clienților în procesul nostru de dezvoltare a produselor, transformând sugestiile acestora în îmbunătățiri practice care simplifică tranzacțiile financiare și oferă o flexibilitate mai mare.

*în decembrie 2024



satisfacția clienților

- Un scor de satisfacție a clienților (CSAT) de 6.26 din 7 reflectă un nivel ridicat de aprobare și încredere în serviciile maibank.
- Cu o evaluare de 4.5 pe App Store (iOS) și 4.9 pe Google Play (Android), maibank demonstrează o apreciere puternică din partea clienților pe ambele platforme mobile majore. Aceste evaluări înalte reflectă o experiență pozitivă a utilizatorilor, subliniind fiabilitatea aplicației, ușurința de utilizare și îmbunătățirile continue bazate pe feedback-ul clienților.



Întâlniri maibank: scop și impact

Întâlnirile maibank sunt concepute pentru a încuraja comunicarea directă cu clienții noștri, oferind o platformă unde aceștia pot împărtăși experiențele, nevoile și ideile lor. Aceste evenimente ne ajută să înțelegem mai bine așteptările lor și ne permit să co-creăm soluții care îmbunătățesc experiența bancară. Prin participarea la discuții deschise, obținem informații de la sursă care modelează planul nostru de dezvoltare a produselor și îmbunătățirile serviciilor. Drept rezultat, clienții noștri se simt mai apreciați și implicați, întărind astfel încrederea și loialitatea față de maib. Aceste întâlniri sunt un factor cheie în angajamentul nostru de a fi o instituție financiară axată pe client.

planuri pentru 2025

open banking

Clienții vor putea să lege și să administreze conturi de la multiple bănci direct în aplicația maibank, vizualizând toate informațiile financiare într-un singur loc. De asemenea, vor putea iniția plăți fără a apela la servicii terțe, asigurând tranzacții mai rapide cu protocoale de autentificare și consimțământ securizate.

Transferuri SWIFT

Clienții maib vor putea efectua transferuri internaționale direct din aplicația maibank, eliminând necesitatea vizitelor la sucursale. Aceasta va oferi o modalitate rapidă, sigură și convenabilă de a gestiona plățile globale, oricând și oriunde.

altele

- Asigurare de protecție a creditului
- Gestionarea sarcinilor pentru aplicația Junior
- Oferte extinse cu servicii și produse bancare orientate spre stilul de viață





alto

Maib alto este mai mult decât o bancă premium – este despre comunitate, conexiuni autentice și experiențe care lasă o impresie de durată. Brandul maib alto este construit pe ceea ce contează cu adevărat: confort, economisire de timp, securitate, inspirație și grijă.

Consolidarea brandului maib alto

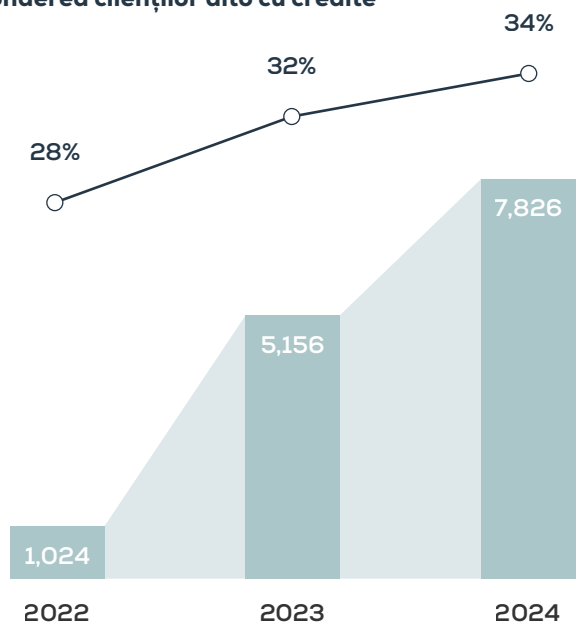
- Logo-ul maib alto a fost reîmprospătat pentru a se alinia viziunii strategice a băncii și identității brandului.
- Am redefinit filosofia brandului cu „life enriching banking,” reflectând angajamentul nostru de a crea

mai mult timp pentru ceea ce contează, de a sprijini dezvoltarea personală și profesională și de a oferi o experiență bancară cu adevărat valoroasă.

- Am lansat cardul premium Visa Signature, oferind beneficii exclusive personalizate pentru comunitatea maib alto.
- Am oferit oportunități unice de învățare, 16 câștigători având acces la cursuri la o școală de afaceri online de top, consolidând angajamentul nostru față de învățarea continuă și dezvoltarea personală.

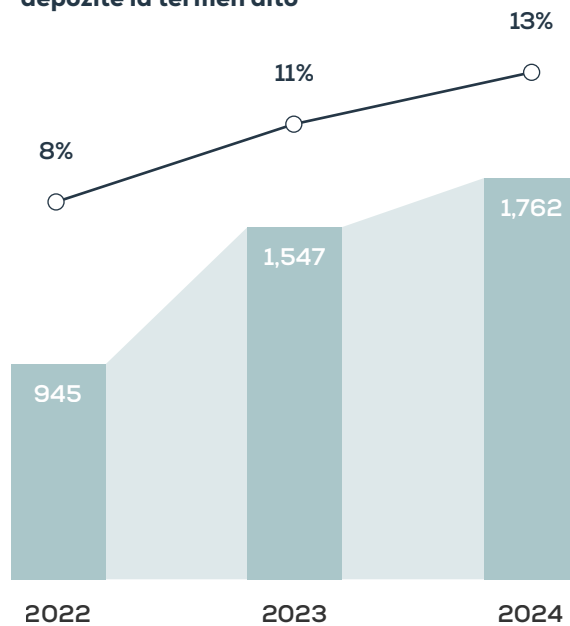
alto în cifre

ponderea clienților alto cu credite



■ nr. de clienți — ponderea clienților cu credite

depozite la termen alto



■ alto term deposit volume (MDL mld)
— ponderea depozitelor la termen în retail

sursa: rapoartele manageriale maib

sursa: rapoartele manageriale maib

planuri pentru 2025

- Îmbunătățirea Inițiativelor Educaționale – vom continua să investim în oportunități de învățare personalizate pentru a susține creșterea și dezvoltarea comunității maib alto.
- Evenimente Exclusive de Networking – întâlniri tematice vor oferi platforme valoroase de networking, consolidând conexiunile din cadrul comunității maib alto.
- Extinderea Beneficiilor Premium – noi beneficii relevante vor fi adăugate în pachetul maib alto, asigurând o experiență bancară excepțională care depășește așteptările clienților.

ce cred clienții despre alto

câștigător a promoției Harvard

"Sunt client alto de câțiva ani și apreciez cu adevărat relația cu managerul personal și faptul că maib este mereu atent la nevoile clienților. Când am aflat că am câștigat un curs gratuit la una dintre cele mai bune școli de business, am fost surprins și foarte încântat. Este o oportunitate care îmi va aduce beneficii clare pentru dezvoltarea mea profesională."

Dorin Nedelciuc
client maib alto



partener în cadrul colecției de privilegii

"Cu maib alto, avem o relație solidă și frumoasă, care merge dincolo de statutul de client dar și partener. Mă simt susținută și înțeleasă în toate etapele colaborării noastre, iar echipa maib alto îmi oferă soluții care mă ajută atât pe plan personal, cât și profesional. Este o legătură de încredere și respect."

Olesea Rașcu
client maib alto



alto promise

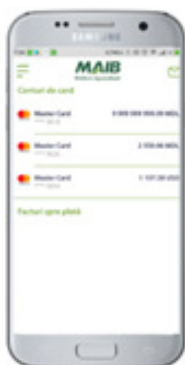
"În calitate de manager relații clienți premium am o responsabilitate crucială în a asigura satisfacția și loialitatea clienților premium maib. Printre provocările jobului se regăsesc gestionarea nevoilor și așteptărilor înalte ale clienților premium, soluționarea problemelor complexe, și desigur, oferirea unei deserviri impecabile. De fiecare dată, ne sincronizăm cu echipa, ne susținem reciproc și împreună facem față mai simplu și mai ușor încercărilor zilnice, asigurându-ne că livrăm clienților plus valoare printr-o deservire personalizată."

Vadim Dichii
manager premium maib alto

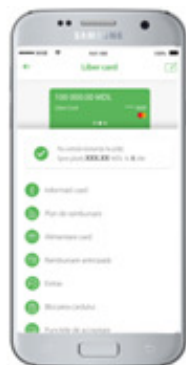


evoluția maibank: construirea unei bănci online

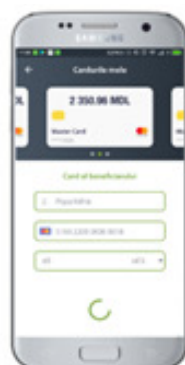
2018



2019



2019



2019



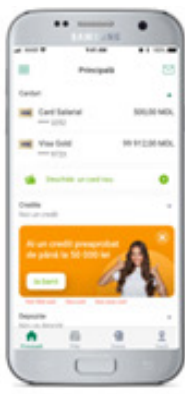
2021



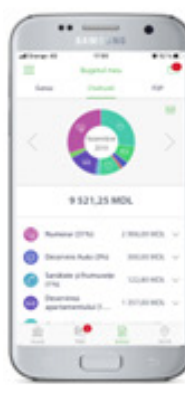
2021



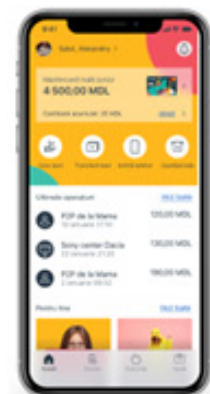
2021



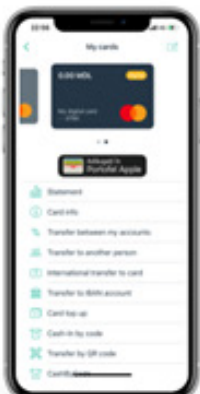
2020



2022



2022



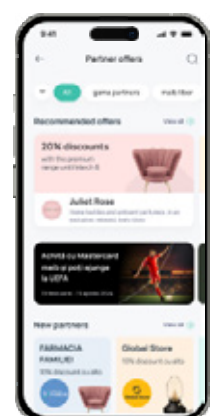
2022



2023



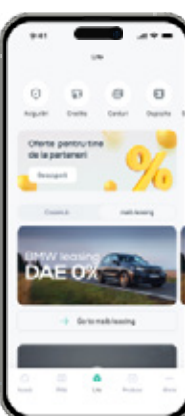
2024



2024



2024



2023



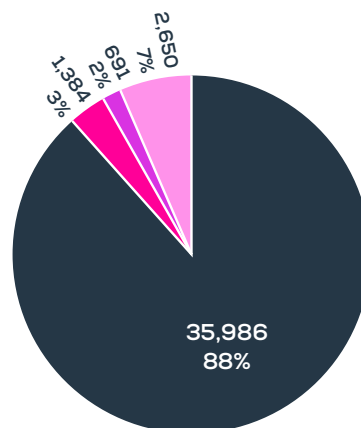
divizia IMM



Andrii Glevatskyi

Vicepreședinte responsabil de divizia IMM

numărul de clienți activi IMM pe segment



sursa: rapoartele manageriale maib

Divizia IMM este o unitate de afaceri a maib dedicată servirii întreprinderilor mijlocii, mici și micro. În general, toate afacerile cu venituri anuale sub 100 milioane MDL sunt considerate IMM-uri. Cele care depășesc acest prag sunt mutate în divizia Corporate. În cadrul IMM-urilor, există următoarea clasificare:

- Întreprinderi de dimensiuni medii: între 50 milioane și 100 milioane MDL venituri anuale;
- Întreprinderi mici între 18 milioane MDL și 50 milioane MDL;
- Clienți din segmentul micro – sub 18 milioane MDL vânzări.

Numele utilizat pe intern de maib pentru divizia IMM este Business Banking.

scurtă prezentare

↑11% față de 2023

40,711

numărul de clienți activi

↑19% față de 2023

32,643

clienți conectați la aplicația de internet banking

↑31% față de 2023

439 mln MDL

profit net

↑4% față de 2023

548 mln MDL

venituri înainte de provizioane

-0.7pp față de 2023

3.4%

NPL (%)

↑24% față de 2023

7.4 mld MDL

portofoliu de credite

37.5%

cotă de piață a creditelor

↑23% față de 2023

9.6 mld MDL

portofoliu de depozite

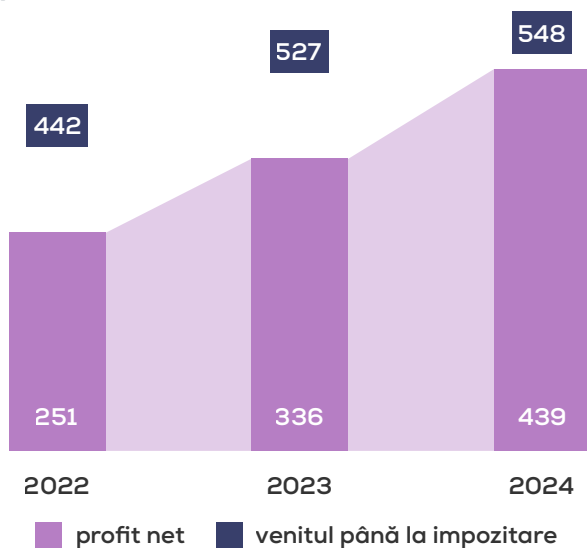
structura organizatorică a diviziei IMM



date financiare

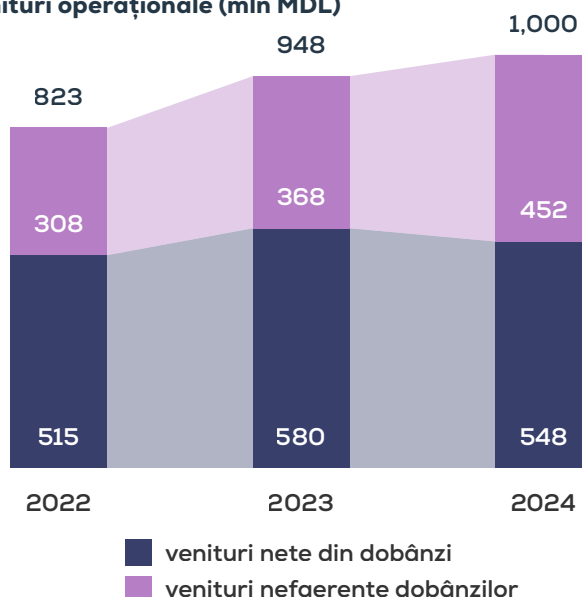
În 2024, veniturile înainte de provizioane au atins 548 milioane MDL (+4.0% față de anul anterior), în timp ce profitul net a crescut cu 30.7%, ajungând la 439 milioane MDL. Managementul financiar solid și diversificarea veniturilor au asigurat eficiența operațională și o creștere sustenabilă.

profitul net (mln MDL)¹



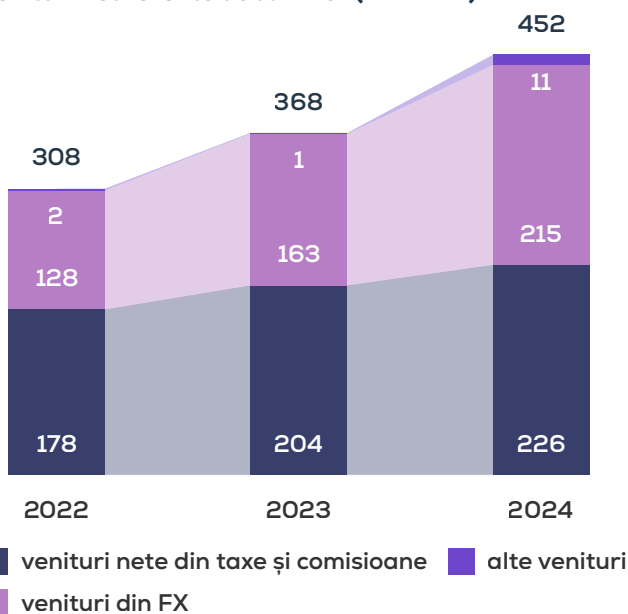
sursa: situații financiare (banca)

venituri operaționale (mln MDL)



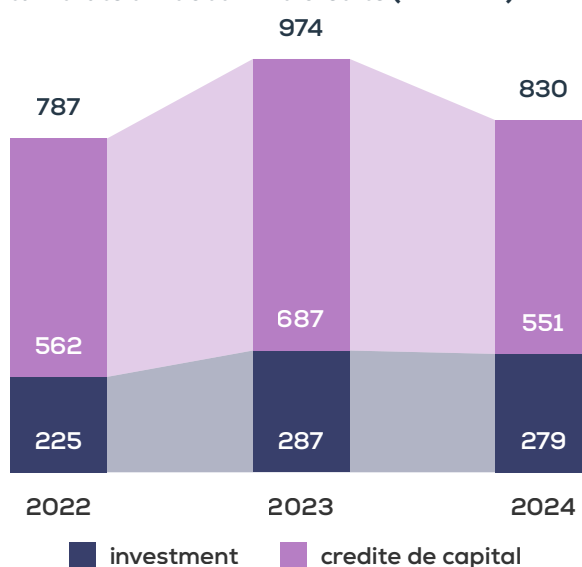
sursa: situații financiare (banca)

venituri neaferte dobânzilor (mln MDL)



sursa: situații financiare (banca)

venituri brute din dobânzi la credite (mln MDL)



sursa: situații financiare (banca)

În 2024, venitul operațional a înregistrat o creștere solidă de 5.4% față de anul anterior (de la 948 milioane MDL la 1,000 milioane MDL). Această creștere a fost alimentată în principal de o creștere de 22.8% a veniturilor neaferte dobânzilor (de la 368 milioane MDL la 452 milioane MDL), operațiunile de schimb valutar fiind principalul factor de impulsie, înregistrând o creștere impresionantă de 32.0%.

În ciuda ratelor scăzute ale dobânzilor la nivel de sector, venitul brut din dobânzi la credite a scăzut cu doar -14.8%, ajungând la 830 milioane lei, compensat de extinderea portofoliului de credite.

¹În 2024, Grupul și-a schimbat politica contabilă pentru clasa de active „terenuri și clădiri” din clădirilor și echipamentelor, trecând de la modelul de reevaluare la modelul costului. Această schimbare a fost aplicată de Grup retroactiv, în conformitate cu SIC 8 „Politici contabile, modificări ale estimărilor contabile și erori”.

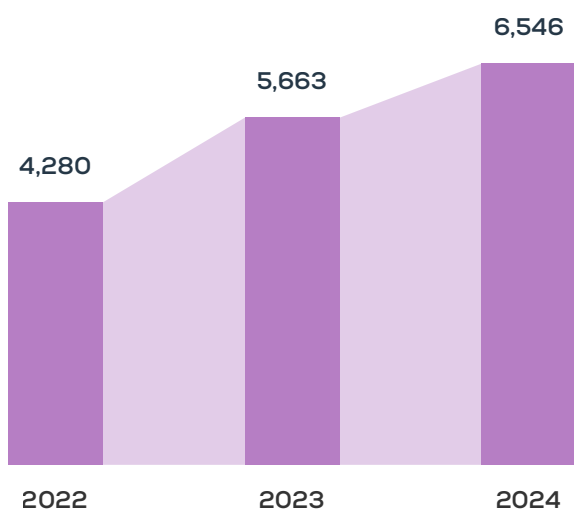
clienții

SME customers by industry:

industrie	2022	2023	2024	2024 vs 2023
comerț	10,879	12,008	12,869	7.2%
agricultură	6,154	6,556	6,637	1.2%
industria nealimentară	1,613	1,864	2,116	13.5%
transport	1,545	1,851	2,112	14.1%
construcții și afaceri imobiliare	1,550	1,759	2,076	18.0%
industria it	827	1,280	1,780	39.1%
altele	9,846	11,346	13,121	15.6%
total	32,414	36,664	40,711	11.0%

sursa: rapoartele manageriale maib

clienți noi

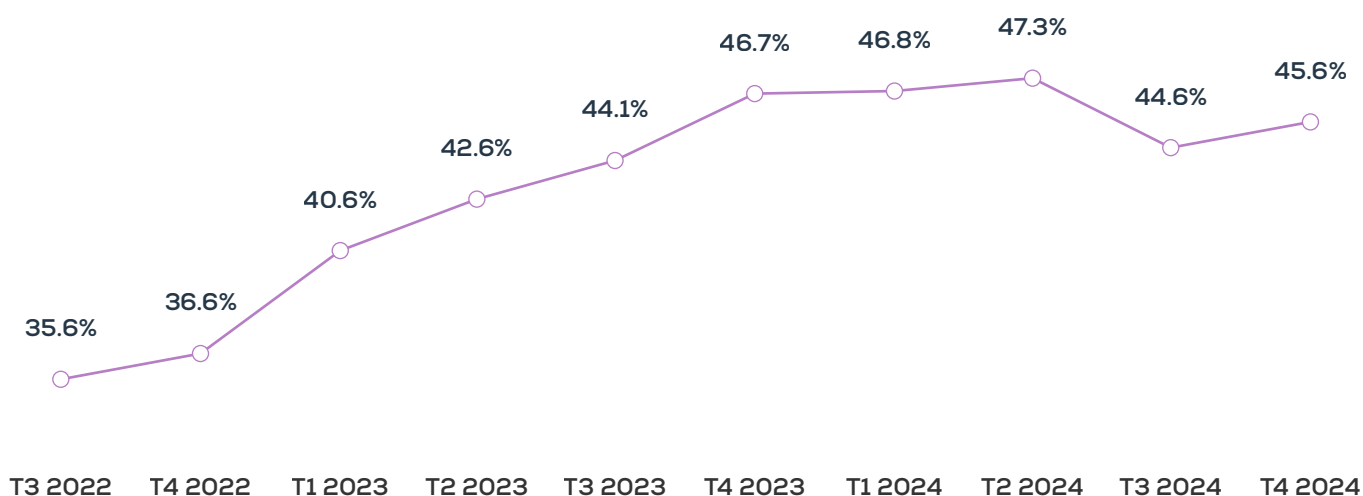


Afaceri continuă să aleagă maib pentru soluțiile sale inovative, accentul puternic pe digitalizare și produsele și serviciile personalizate care răspund nevoilor lor în continuă schimbare. Numărul de clienți noi a atins în 2024 un nivel record de 6,546, ceea ce reprezintă o creștere de 16% față de anul precedent. Angajamentul nostru de a construi ecosisteme și parteneriate strategice a fost un factor important în această creștere, parteneriatele aducând singure 485 de clienți noi-cu 327 mai mulți decât anul trecut.

Aproape 45% dintre companiile nou înființate au optat pentru maib în primele lor trei luni de activitate, reflectând un nivel ridicat de încredere în soluțiile noastre bancare. Până la sfârșitul anului 2025, ne propunem să creștem această pondere la 55%, consolidând și mai mult poziția maib ca partener bancar preferat pentru noile afaceri.

sursa: rapoartele manageriale maib

ponderea întreprinderilor noi înregistrate cu maib față de sectorul bancar



sursa: rapoartele manageriale maib



Trusted partner of maib

Igor Arama

Fondator și Administrator Arama S.R.L.

Din 2012, colaborarea noastră cu maib a fost mai mult decât o relație bancară – a fost un parteneriat strategic care a susținut creșterea și succesul nostru economic. Fiind o companie specializată în producția și vânzarea de mobilier la comandă, precum și în oferirea de servicii de tăiere și comercializare a echipamentelor pentru prelucrarea lemnului, operațiunile noastre sunt complexe și în continuă evoluție.

De-a lungul anilor, am beneficiat de profesionalismul, flexibilitatea și soluțiile financiare inovatoare oferite de maib, care ne-au ajutat să ne consolidăm poziția pe piață și să ne extindem afacerea. Sprijinul constant al echipei maib ne-a permis să implementăm proiecte ambițioase, să investim în tehnologii moderne și să ne creștem capacitatea de producție pentru a răspunde cererii tot mai mari a clienților. Accesul la produse financiare personalizate, precum credite, terminale POS pentru plăți rapide în magazin, internet banking pentru gestionarea eficientă a activităților zilnice și proiecte salariale pentru susținerea echipei noastre, a jucat un rol esențial în succesul nostru.

În toți acești ani, am descoperit în maib nu doar un furnizor de servicii financiare, ci un adevărat partener, mereu pregătit să ne ofere soluții personalizate și să răspundă prompt cerințelor noastre. Colaborarea noastră s-a bazat pe încredere reciprocă, transparentă și un obiectiv comun: dezvoltarea sustenabilă a afacerii noastre.

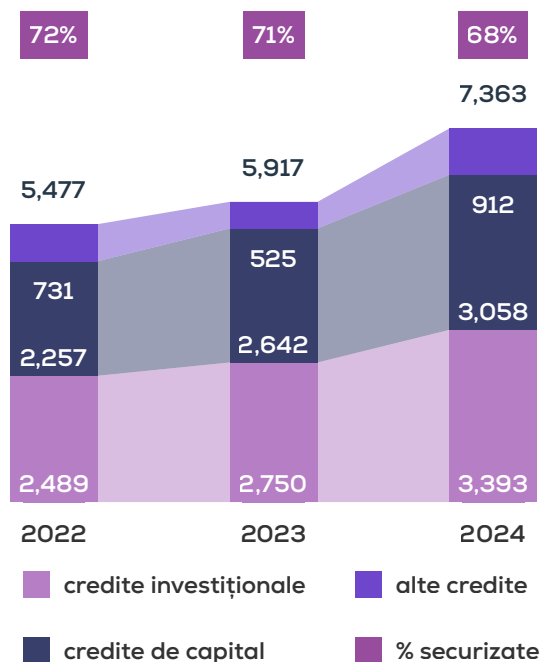
Suntem recunoscători pentru impactul pe care maib l-a avut asupra evoluției noastre și așteptăm cu nerăbdare un viitor plin de succes și noi oportunități.

Mulțumim maib pentru susținere, profesionalism și încrederea acordată!

portofoliu de credite

În 2024, portofoliul de credite IMM a atins un nivel record de 7.4 miliarde MDL, o creștere de aproape 1.5 miliarde MDL față de anul anterior. În ultimii 5 ani, cota de piață a maib în sectorul IMM a crescut de la 22.5% în 2020 la 37.5% la sfârșitul anului 2024.

portofoliul de credite (mIn MDL)



sursa: situații financiare (banca)



credite nou acordate

Maib a acordat 47% din totalul noilor credite pentru afaceri în 2024, consolidându-și astfel poziția de principal partener financiar pentru antreprenori. Această pondere semnificativă subliniază angajamentul băncii de a susține creșterea, extinderea și inovația în afaceri. Noile credite acordate au atins un nivel record de 5.7 miliarde MDL în 2024, o creștere de 32% față de anul anterior, sectorul comerțului fiind cel mai mare beneficiar, cu 42% din totalul creditelor. Volumul creditelor acordate prin parteneriate a crescut cu 23%, de la 253 milioane MDL în 2023 la 310 milioane MDL în 2024.

credite pre-aprobate

Creșterea noilor credite a fost, de asemenea, impulsionată de extinderea limitelor de credit pre-aprobate, personalizate pentru clienți. La maib, datele și automatizarea joacă un rol esențial în procesul decizional, limitele de credit de până la 5 milioane MDL pentru diverse segmente de afaceri fiind calculate zilnic prin procese automate. Peste 20,000 de clienți micro și IMM-uri au deja limite de credit pre-determinate, oferindu-le o soluție rapidă și simplă pentru a accesa orice produs de credit maib aliniat cu obiectivele lor de afaceri.

noi emisii pe industrii

	2022	2023	2024	'24 vs '23 volume	'24 vs '23 %
comerț	1,430	1,564	2,363	799	51%
agricultură	1,742	1,330	1,240	-90	-7%
construcții și afaceri imobiliare	232	293	403	110	37%
transport	181	230	335	105	46%
industria alimentară	216	314	309	-5	-2%
altele	612	572	1,013	441	77%
total	4,413	4,303	5,662	1,359	32%

sursa: rapoartele manageriale maib

credite pentru sectorul agricol

Angajamentul nostru față de sectorul agricol rămâne puternic, ajutând fermierii să navigheze prin incertitudini și să-și susțină afacerea. Prin Creditul Agricol de Urgență și Creditul pentru Capital de Lucru Agricol, garantate de Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (ODA), maib a jucat un rol esențial în asigurarea accesului fermierilor la finanțare esențială, acordând 128 milioane MDL, cu o cotă de piață de 88%.

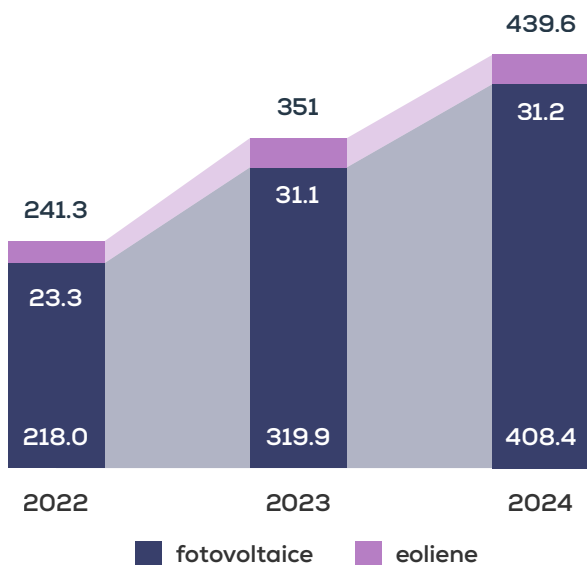
parteneriate cu organizații financiare internaționale

Într-o mișcare semnificativă pentru consolidarea sectorului IMM-urilor din Moldova și facilitarea accesului la finanțare, în 2024 maib a semnat acorduri de garantare a riscului de portofoliu cu:

- BERD - 40 milioane EUR
- BEI - 31 milioane EUR (400 credite oferite în valoare de 448 milioane MDL)
- DFC - 30 milioane USD (30 credite oferite în valoare de 20 milioane MDL)

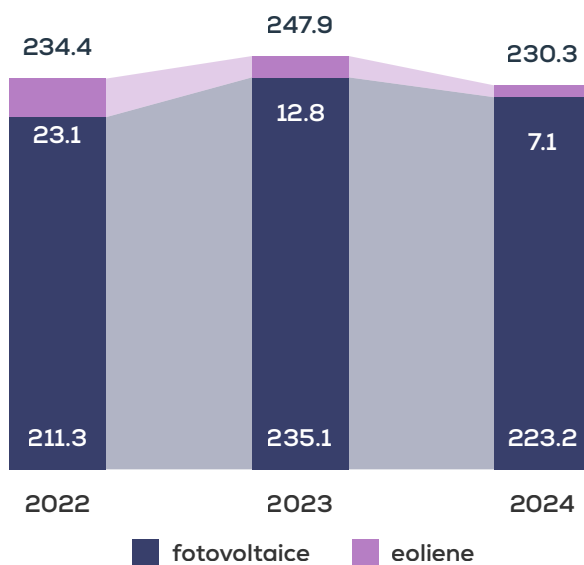
Accentuarea finanțării sustenabile a crescut, portofoliul verde extinzându-se cu 88 milioane MDL, ceea ce reflectă o creștere impresionantă de 25%.

portofoliul de credite verzi (mln MDL)



sursa: rapoartele manageriale maib

valoarea creditelor verzi noi acordate (mln MDL)



sursa: rapoartele manageriale maib



Factoring

Afaceri din ce în ce mai multe au adoptat soluții locale de factoring, înregistrând un progres remarcabil în numărul de facturi finanțate, de la 154 în 2023 la 1,021 în 2024, volumul tranzacțiilor atingând 34 milioane MDL (+28 milioane MDL față de 2023).

Garanții

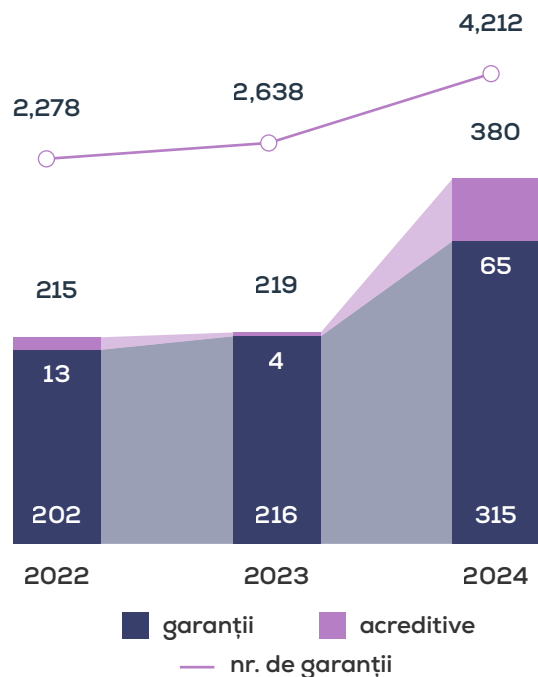
În 2024, emiterea de noi garanții a înregistrat o creștere remarcabilă, crescând cu 60% (+1,574 garanții) față de 2023. Această creștere s-a reflectat și în valoarea totală a garanțiilor, care a crescut cu 73% (+160 milioane MDL) față de anul anterior. Remarcabil, 83% (22% în 2023) dintre contractele de garanție bancară din 2024 au fost semnate electronic, evidențiind o schimbare puternică către digitalizare și o eficiență operațională îmbunătățită.

BancAssurance

Bancassurance ne permite să oferim valoare adăugată clienților noștri prin acces facil la produse de asigurare, în timp ce diversificăm fluxurile de venit ale băncii, extinzându-ne dincolo de serviciile bancare tradiționale.

Venitul total:	2.1 mln MDL
CASCO	0.5 mln MDL
Imobiliare	1.6 mln MDL

garanții noi



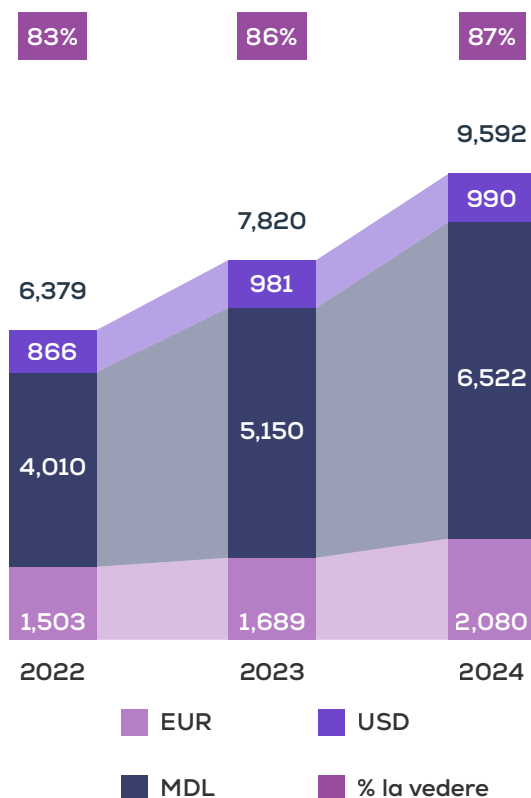
sursa: rapoartele manageriale maib

portofoliul de depozite

În 2024, portofoliul de depozite al băncii în cadrul Business Banking (BB) a înregistrat o creștere semnificativă de 23%, crescând cu 1,772 milioane MDL față de 2023. Această expansiune reflectă încrederea tot mai mare a clienților noștri în stabilitatea financiară a băncii. În plus, cota de piață a depozitelor BB – excluzând clienții corporate maib – a crescut de la 19.2% în 2021 la 21.9% în 2024, consolidându-ne poziția puternică pe piață.



portofoliul de depozite (MDL mln)

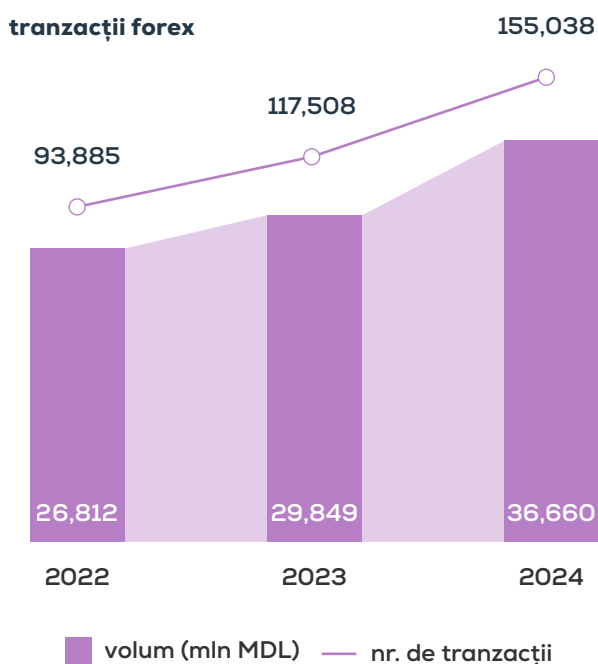


sursa: situații financiare (banca)

produse

Prioritizăm succesul clienților noștri prin oferirea instrumentelor financiare potrivite pentru a sprijini afacerea acestora să prospere.

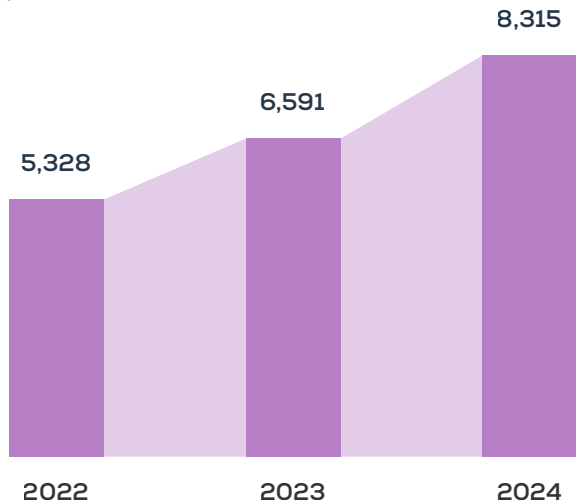
Datorită calității, rapidității și orientării către client a operațiunilor maib, numărul de clienți unici de tranzacționare valutară a crescut cu 18%, ajungând la 8,315 în 2024, ceea ce a determinat o creștere a volumului tranzacțiilor valutare cu 21% și a numărului de tranzacții cu 23% comparativ cu 2023.



sursa: rapoartele manageriale maib

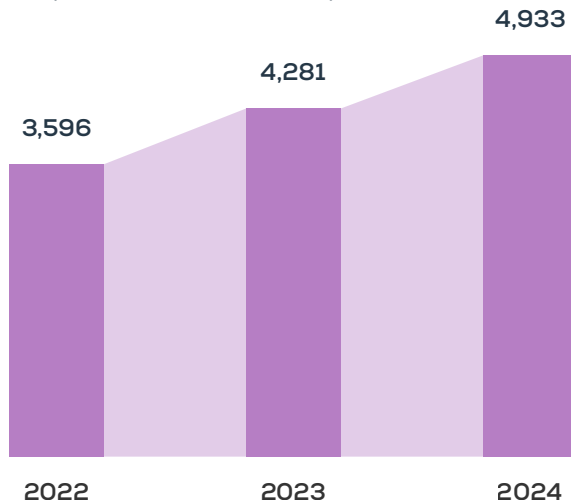


clienți forex



sursa: rapoartele manageriale maib

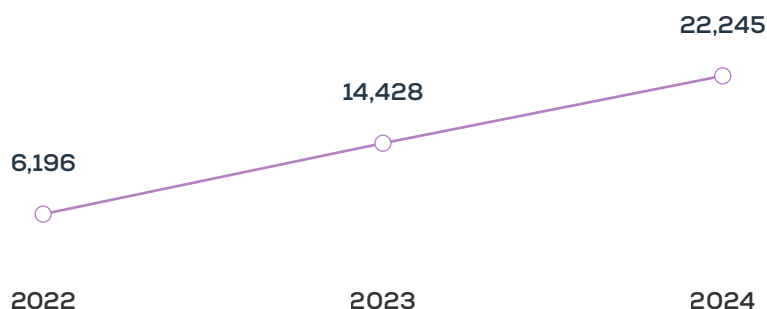
plăți în valută pentru clienți



sursa: rapoartele manageriale maib

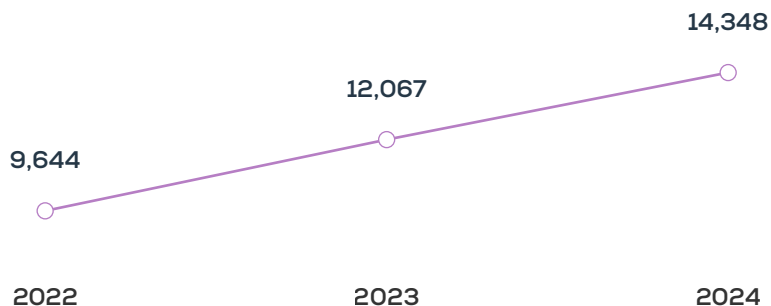
Un pachet bancar pentru afaceri este un set de servicii și produse financiare incluse, conceput special pentru afaceri, oferind confort, economii de costuri și eficiență operațională. Aceste pachete sunt realizate pentru a răspunde nevoilor unice ale diferitelor tipuri de afaceri, cum ar fi startup-uri, IMM-uri, corporații mari și chiar organizații non-profit. Datorită introducerii noilor pachete și îmbunătățirii calității serviciilor, numărul pachetelor bancare pentru afaceri în 2024 a crescut cu 53% (7,674 pachete de afaceri noi) comparativ cu 2023.

portofoliul de pachete



sursa: rapoartele manageriale maib

portofoliul proiectelor salariale

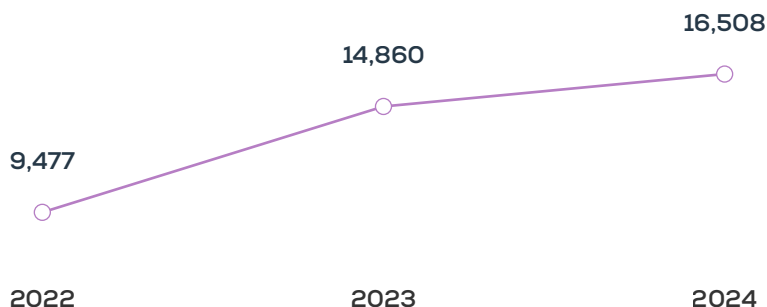


În 2024, 2,222 de clienți noi s-au alăturat proiectului de salarizare, determinând o creștere de 19% a portofoliului total, care ajunge acum la 14,348 de produse. Volumul plăților salariale a înregistrat, de asemenea, o creștere semnificativă, crescând cu 35% față de 2023 și totalizând 19.7 milioane MDL în 2024.

sursa: rapoartele manageriale maib

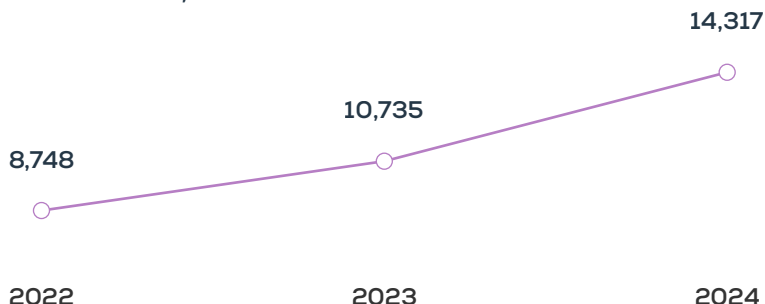
Portofoliul de carduri de business a crescut cu 20% față de anul anterior, cu un volum total de tranzacții de plată care a crescut cu 27%, ajungând la 800 milioane MDL. Consolidând oferta noastră digitală, am lansat Cardul de Business Digital și Cardul de Business Platinum, oferind afacerilor mai multă flexibilitate și beneficii îmbunătățite. De asemenea, am introdus automate de distribuire a numerarului, care procesează acum 18% din tranzacții.

portofoliul de carduri de business



sursa: rapoartele manageriale maib

portofoliul POS și eComm



Portofoliul POS și e-commerce a înregistrat, de asemenea, o creștere semnificativă, crescând cu 33% (+ 3,582 unități), ajungând la un total de 14,317. Această expansiune reflectă cererea tot mai mare de soluții de plată digitală, sprijinind afaceri în îmbunătățirea eficienței tranzacțiilor și experienței clienților. Cifra de afaceri POS și e-commerce a menținut o tendință constantă de creștere, crescând cu 45% sau 2.6 milioane MDL în 2023 față de 2022 și cu 40% sau 3.1 milioane MDL în 2024 față de 2023, atingând 11 milioane MDL în 2024.

sursa: rapoartele manageriale maib





Ecosistemul Agricolahub

AgricolaHub este o piață dedicată, concepută pentru a sprijini afaceri agricole, oferind o platformă fluidă pentru cumpărarea și vânzarea de produse, accesarea de soluții de finanțare și menținerea la curent cu cele mai recente tendințe din industrie.

- +298 utilizatori înregistrați în 2024
- 96 de mii de vizitatori în 2024

Caracteristici cheie ale AgricolaHub:

- Agri Marketplace: fermierii și afaceri agricole pot cumpăra și vinde produse, să prezinte reduceri și să beneficieze de opțiuni de plată în rate.
- Knowledge Hub: Un blog dedicat cu actualizări săptămânale, care include știri din domeniul agricol, perspective de experți și inovații din industrie.
- Soluții financiare: Clienții pot solicita cu ușurință credite și alte produse financiare pentru a-și dezvolta afacerea și a-și optimiza operațiunile.

Îmbunătățiri majore în 2024:

- Refacerea ofertei de produse de credit: O interfață mai intuitivă și accesibilă pentru explorarea opțiunilor de finanțare.
- Meniu nou pentru parteneri privind plățile în rate: Partenerii pot selecta acum produsele eligibile pentru planuri de plată în rate prin programul de parteneriate maib.
- Funcționalitatea "Cumpără în rate cu 0% de la partenerii maib": O opțiune rapidă de achiziție, care îmbunătățește confortul și accesibilitatea pentru cumpărători.



avantajul competitiv al unității de afaceri IMM a maib

credite

Credite simple și rapide

- Ne-am concentrat pe simplificarea și îmbunătățirea experienței clienților noștri. În fiecare lună, oferim peste 20,000 de oferte de credit pre-aprobate, iar mai mult de 40% din tranzacțiile noastre de credit, împreună cu 90% din garanțiile bancare, sunt acum semnate de la distanță (semnătură electronică).

Produse personalizate

- Produsele noastre de creditare personalizate includ termeni de rambursare personalizați, credite specifice industriei și opțiuni fără garanții, ajutând IMM-urile să gestioneze fluxul de numerar și să își extindă operațiunile. Oferim o gamă largă de soluții financiare, inclusiv credite pentru capital de lucru, factoring, finanțare pentru investiții și linii de credit revolving, toate concepute cu termeni de rambursare flexibili și structuri adaptate sectorului.
- Am susținut industrii cheie precum: Transport (+46%), Comerț (+33%), Industria Alimentară (+64%), Industria Nealimentară (+49%), industria Energetică (+40%), HoReCa (+64%), Construcții (+47%) --- stimulând creșterea organică în toate domeniile.

Parteneriate locale și internaționale

- Am dus programul guvernamental 373 la un nou nivel, oferind credite care depășesc 500 de milioane de lei, și suntem foarte încântați să observăm că fiecare al treilea credit din acest program a fost acordat de maib

canale digitale

Lansarea aplicațiilor Business Banking pentru iOS și Android – Oferim afacerilor experiențe bancare fluide, disponibile în orice moment și loc. Până la sfârșitul anului, am înregistrat:

- Peste 4,000 de utilizatori activi pe iOS și peste 3,000 de utilizatori activi pe Android.
- 10% din toate plățile sunt acum semnate prin intermediul aplicației mobile.

Am fost pionieri în implementarea Anulării Plăților Digitale Complete – O funcționalitate unică care permite afacerilor să anuleze plățile online, fără a fi necesară o vizită la sucursală sau intervenția unui operator.

Am lansat Primul Card Digital de Business din Moldova – Oferind emisie instantanee și îmbunătățind conveniența pentru persoanele juridice, cu 76 de carduri emise de la lansare în aprilie.

Autentificări mai rapide – Utilizatorii care gestionează multiple companii se pot autentifica în doar 30 de secunde.

Plăți și Semnări impecabile –

- Timpul de aprobare pentru utilizatorii cu semnătură dublă a fost redus de la 1 minut la 1 secundă.
- Un parcurs simplificat pentru crearea plăților, economisind afacerilor 126 de ore anual (de la 162 de ore la 36 de ore).

Declarații Digitale 1+ An – Acum disponibile cu semnătură electronică, personalizate pentru toate nevoile afacerilor.

Introducerea Overdraft pentru Plăți de Comision în MDL – Asigurând tranzacții continue, chiar și atunci când soldurile

- Am consolidat sprijinul nostru pentru fermieri prin produsele guvernamentale dedicate, cum ar fi Creditul de Urgență pentru Agricultură și Creditul pentru Capital de Lucru în Agricultură, unde am oferit finanțare de peste 130 de milioane de lei – reprezentând mai mult de 80% din piață.
- Am întărit în continuare încrederea partenerilor financiari internaționali prin semnarea a trei acorduri de împărțire a riscurilor de portofoliu cu instituții de prestigiu: BEI (31.2 milioane EUR), BERD (40 milioane EUR) și DFC (30 milioane USD // U.S. Development Finance Corporation).



conturilor sunt scăzute, eliminând întârzierile de plată pentru 48 de afaceri de la lansare.

Digital onboarding – posibilitatea de a deveni client maib pe cale electronică, folosind o semnătură electronică autorizată, fără necesitatea de a vizita o sucursală

Distribuitoare de numerar cu autoservire – O nouă soluție pentru comercianți de a depune numerar rapid și în siguranță, evitând cozile de la sucursale. Această inovație a ajuns la 18% din totalul tranzacțiilor eligibile, procesând 139 milioane MDL.

Lansarea „Verifică-ți Partenerul din Ucraina” – Un nou instrument de gestionare a riscurilor pentru afacerile din Moldova, ajutându-le să verifice și să înțeleagă mai bine partenerii existenți și potențiali.

Tender.maib.md – Un agregator de licitații creat pentru a crește participarea clienților, potrivit ofertele de achiziție cu profilul lor de afacere. Clienții beneficiază și de suport gratuit pentru pregătirea documentelor atunci când solicită o garanție maibank.



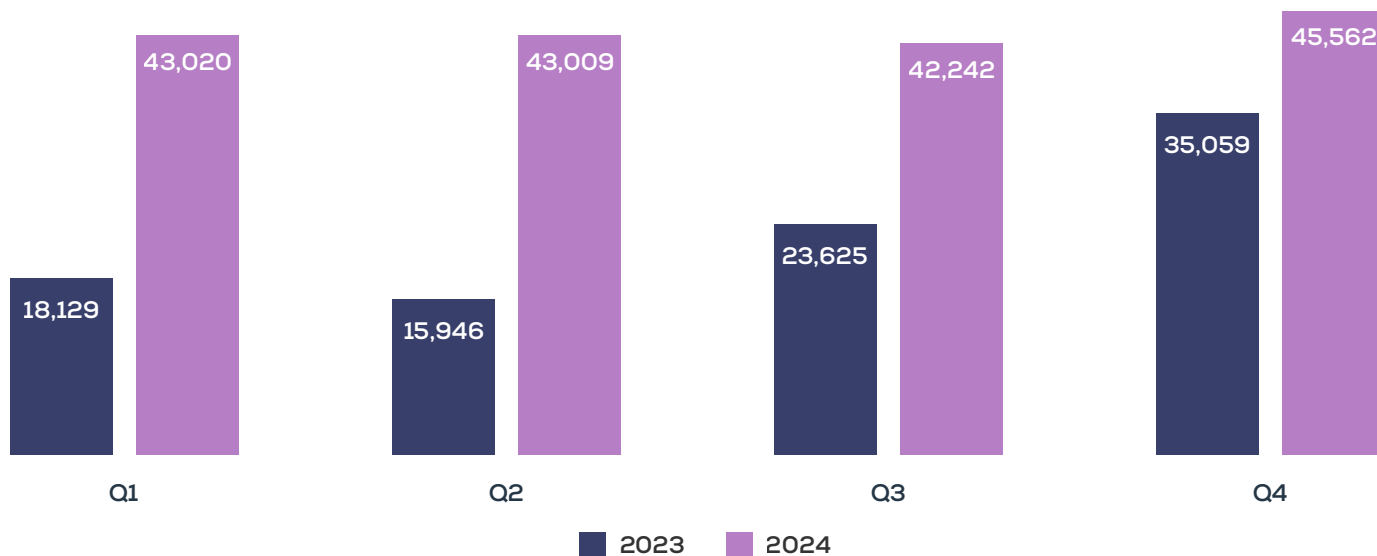
suport

În 2024, am consolidat suportul bancar la distanță pentru clienții Business Banking prin îmbunătățirea asistenței pentru clienți și lansarea unui chat online. Aceste îmbunătățiri oferă o experiență bancară mai rapidă și mai personalizată, permițând clienților să contacteze banca prin 1314 sau prin chat, cu asistență directă din partea operatorilor calificați pentru plăți, servicii digitale și produse bancare.

Numărul apelurilor telefonice unice aproape s-a dublat, ajungând la 174 de mii, cu o rată de rezolvare la primul apel (FCR) de 84%, demonstrând eficiența în rezolvarea problemelor. Satisfacția clienților a rămas ridicată, cu un scor mediu CSAT (Satisfacția Clienților) de 6.66.

De la lansare în luna mai, chat-ul online a servit deja peste 2,200 de clienți, având o rată de FCR de 86%. Canalele de comunicare preferate includ Telegram și Viber, consolidând strategia noastră de a combina tehnologia cu serviciul personalizat pentru a îmbunătăți relațiile cu clienții și succesul pe termen lung.

numărul de apeluri la contact centru pe trimestru



sursa: rapoartele manageriale maib





Inițiative de Educație Financiară și Antreprenorială 2024

Seminare pe teme de Fiscalitate și Finanțe

- Au fost abordate reglementările fiscale esențiale: Reglementări fiscale cheie acoperite: Închiderea anului financiar 2023, Declarație privind impozitul pe venitul personal, Legea numerarului, etc.
- Am susținut evenimente de amploare, precum Moldtax 6.0, privind actualizările financiare și contabile.

Parteneriate Strategice și Programe de Experți

- Am încheiat un parteneriat cu Asociația Europeană a Afaceri.
- Programul "Entrepreneurship in Residence" a conectat afaceri locale cu experți din companii de renume global (Google, Microsoft, Uber) pe teme de eficiență, planificare financiară și intrare pe piață.

Educație Financiară Incluzivă de Gen

- Inițiativa She's Next Empowered by Visa și participarea la conferința Finances for Her pentru a susține antreprenoarele.

Implicare în Comunitatea de Afaceri

- Am participat la peste 72 de evenimente de networking și expoziții din industrie, promovând soluții de credit personalizate și inovații în bankingul digital.

Sustenabilitate și Dezvoltarea Startup-urilor

- Am susținut Gala Moldova Eco Energetica și Concursul Startup Pitching, consolidând angajamentul față de investițiile verzi și creșterea afacerilor.

maib business

Statistici cheie (decembrie 2024):

Total Clienți:

20,331

Utilizatori activi lunar (MAU):

10,363

Clienți care efectuează tranzacții:

5,044

Funcționalități cheie

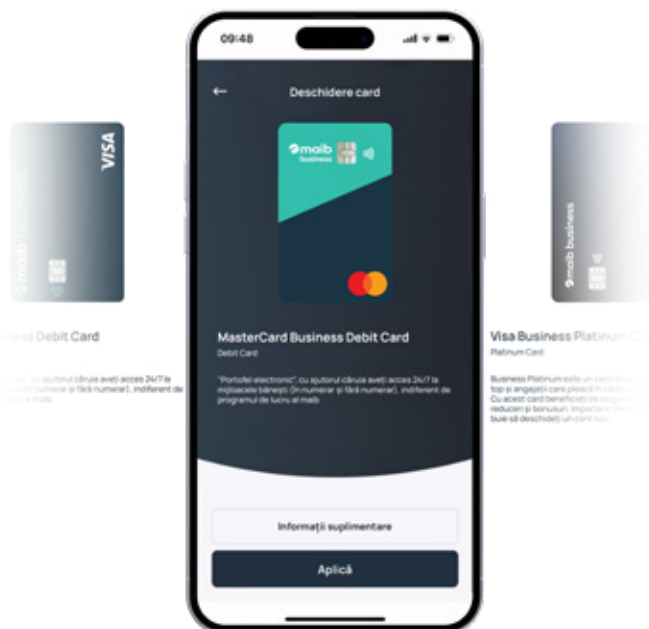
Acces securizat pentru mai multe companii: Schimbați cu ușurință între multiple entități de afaceri cu un singur login, asigurând o gestionare simplificată a operațiunilor complexe

Informații Financiare în Timp Real: Rămâneți la curent cu ratele de tranzacție live și cele mai recente știri financiare direct pe dashboard-ul dvs., facilitând luarea deciziilor informate.

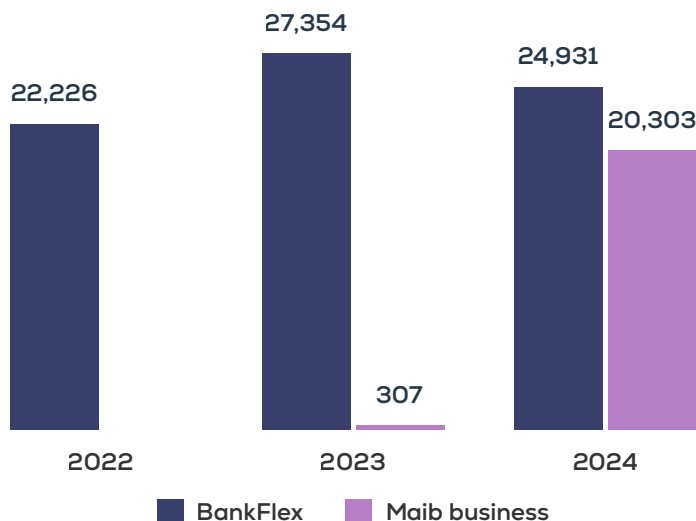
Modul cuprinzător de plăți: Executați transferuri interne, plăți locale și internaționale, alocări bugetare și schimburi de valută fără probleme, direct din aplicație.

Gestionarea Conturilor și Cardurilor: Accesați informații detaliate pentru fiecare cont al companiei, vizualizați soldurile în timp real și recuperați istoricul tranzacțiilor cu ușurință. Deschideți un cont sau un card digital din versiunile web și mobile.

Simplificarea Plății Salarilor: Importați detaliile plății, grupați angajații și procesați salariile eficient, reducând sarcina administrativă.

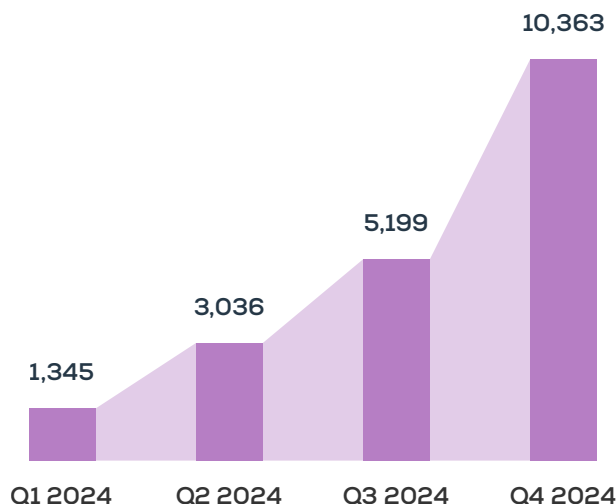


utilizatori de internet/mobile banking



sursa: rapoartele manageriale maib

MAU (maib business)



sursa: rapoartele manageriale maib

2025 – Ce urmează?

- Autentificare prin Face ID & Recunoaștere Facială pentru Autorizarea Plăților în aplicația mobilă – Îmbunătățirea securității și convenienței prin autentificare biometrică.
- Integrarea Platformei POS & E-Commerce – Conectare fluidă între maib business și platformele de plăți digitale pentru retaileri și comercianți online.
- Crearea utilizatorilor cu autoservire – Companiile vor putea să creeze noi utilizatori direct de pe platforma de afaceri maib, eliminând nevoia de asistență sau asistență bancară.
- Acces facil la toate depozitele și creditele într-un singur loc - Vizualizare clară și convenabilă a produselor financiare direct din internet banking și mobile banking

Din echipa: Building maib business

Filip Rosca

Dezvoltator la maib

“Când am început să lucrăm la maib business, obiectivul nostru era clar: să creăm o platformă sigură, eficientă și ușor de utilizat, care să răspundă cu adevărat nevoilor afacerilor. Știam că clienții noștri au nevoie de mai mult decât o aplicație bancară de bază – au nevoie de un instrument care să simplifice gestionarea financiară, să accelereze tranzacțiile și să garanteze securitatea la fiecare etapă.

Una dintre cele mai mari provocări a fost asigurarea unui acces și a unei utilizabilități fluente pentru afacerile care gestionează multiple conturi. Am implementat o funcție ușoară de schimbare a companiilor, actualizări în timp real ale soldului și un tablou de bord intuitiv care oferă utilizatorilor acces instantaneu la cele mai importante date financiare.

Securitatea a fost întotdeauna o prioritate. Am integrat autentificarea în doi pași (2FA), asigurându-ne că fiecare tranzacție și autentificare sunt protejate. În spatele scenei, echipa noastră monitorizează constant și actualizează protocoalele de securitate pentru a proteja afacerea de amenințările cibernetice.

Ce face ca lucrul pe maib business să fie atât de satisfăcător este să vedem impactul pe care îl are asupra companiilor. Colectăm constant feedback de la utilizatori, ceea ce ne ajută să rafinăm și să îmbunătățim platforma. Fiecare actualizare este un pas către simplificarea, accelerarea și îmbunătățirea serviciilor bancare pentru afaceri din Moldova.

Pentru noi, maib business nu este doar o aplicație – este o platformă dinamică care evoluează odată cu nevoile clienților noștri. Suntem entuziasmați să continuăm să o dezvoltăm și să o îmbunătățim, asigurându-ne că afacerile au întotdeauna cele mai bune instrumente la îndemână.”



De la clienții noștri:

Oxana Tocana

Fondator și CEO TOP ACCOUNT S.R.L.

"Gestionarea finanțelor pentru mai mulți clienți înseamnă administrarea mai multor conturi bancare, urmărirea diverselor tranzacții și asigurarea unui flux de numerar fără probleme pentru diferite afaceri. Înainte de a folosi maib business Internet & Mobile Banking, trebuia să mă autentific și să ies din conturile diferite constant, ceea ce era frustrant și consumator de timp. Acest proces creștea riscul de erori și făcea mai greu să țin evidențele financiare organizate.

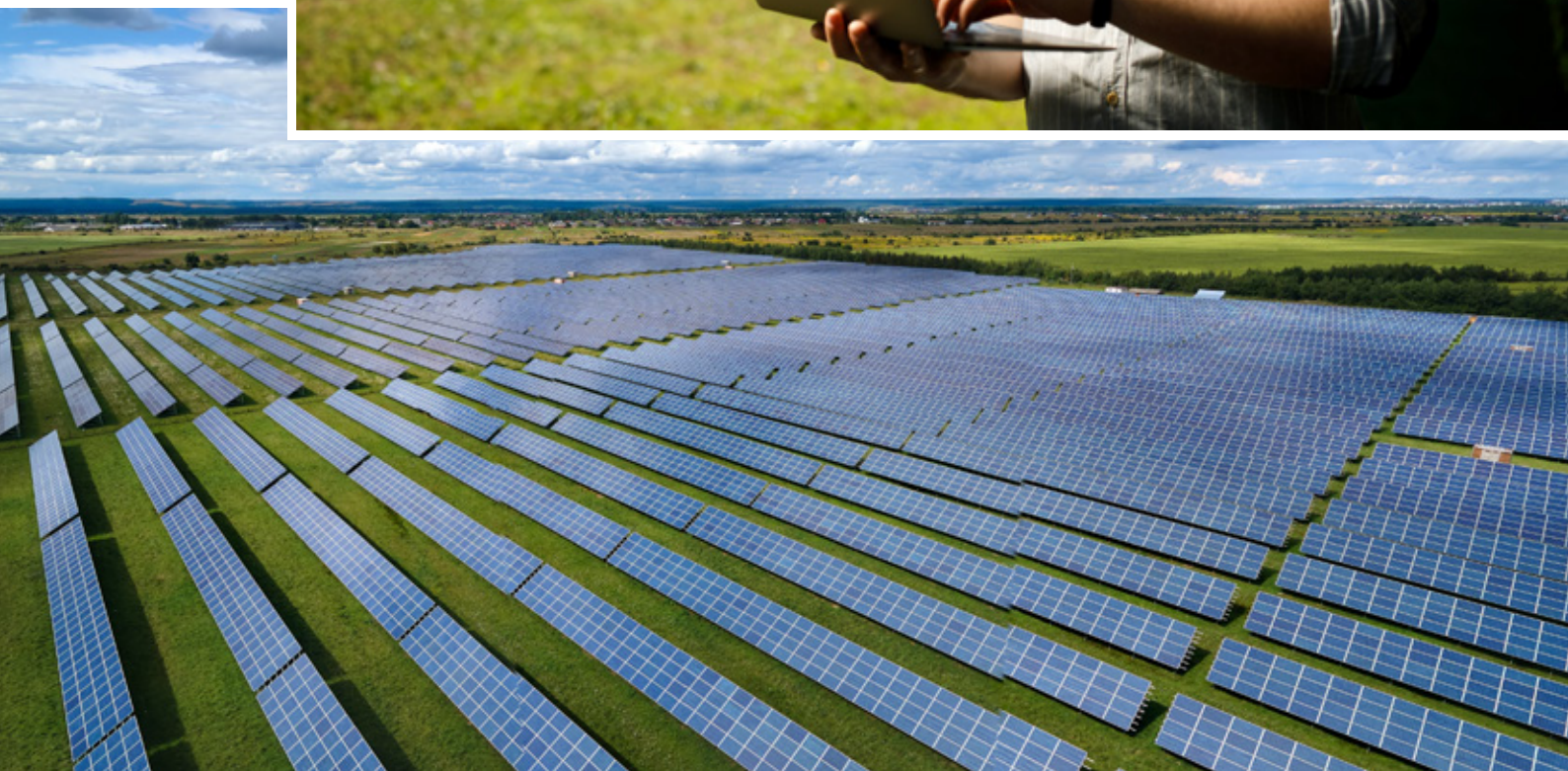
Cu maib business, totul este centralizat. Pot comuta ușor între conturile clienților cu un singur clic, fără a fi nevoie să reintroduc credențiale sau să parcurg mai mulți pași de securitate. Acest lucru mi-a îmbunătățit semnificativ eficiența, permițându-mi să aprob tranzacții, să reconcilies conturi și să monitorizez activitățile financiare în timp real.

Una dintre cele mai valoroase funcționalități pentru un contabil este afișarea în timp real a cursului de schimb pe pagina de selecție a companiei. Acest lucru îmi permite să iau rapid decizii financiare, mai ales atunci când gestionez tranzacții internaționale pentru clienți.

maib business a simplificat gestionarea financiară, oferindu-mi flexibilitatea și controlul necesar pentru a gestiona afaceri multiple fără probleme. În loc să petrec ore pe operațiuni bancare, acum pot să mă concentrez pe oferirea de informații financiare strategice și pe sprijinirea creșterii afacerilor pentru clienții mei."



Maib contribuie la avansarea eforturilor Moldovei pentru independența energetică prin finanțarea proiectelor de energie regenerabilă



divizia corporate



Alexandru Sonic
Vicepreședinte responsabil de divizia Corporate¹



Dumitru Baxan
Șef adjunct al diviziei Corporate²

Divizia Corporate a băncii noastre este dedicată sprijinirii celor mai mari clienți ai maib – companii cu o cifră de afaceri de peste 100 de milioane MDL. Aceasta este structurată în două departamente cheie: Vânzări Corporate și Suport Corporate, fiecare având un rol strategic în asigurarea unei experiențe eficiente și personalizate pentru clienți.

scurtă prezentare

632 ^{↑80 față de 2023}
numărul de clienți

100%
rata de retenție a portofoliului de clienți corporate

11 ^{↑17.4% față de 2023} mld MDL
credite

9.3 ^{↑17.9% față de 2023} mld MDL
depozite

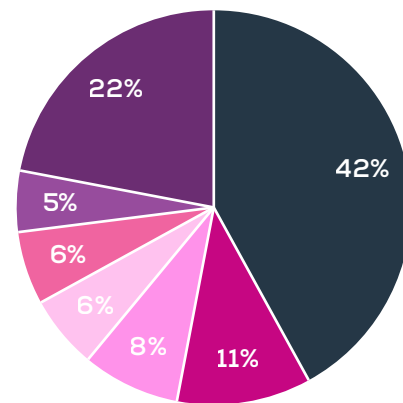
449 ^{↑11.5% față de 2023} mln MDL
profit net

577 ^{↑19.8% față de 2023} mln MDL
venituri înainte de constituirea provizioanelor

1.61% ^{-2.3pp față de 2023}
NPL

36%
cota creditelor brute corporate din totalul creditelor băncii

clienți corporativi pe sectoare de activitate (sfârșitul anului 2024)



- comerț
- industria alimentară
- industria nealimentară
- agricultură
- imobiliare
- construcții
- altele

¹Sub rezerva aprobării BNM

²Dumitru Baxan a fost Șeful Diviziei Corporate și Vicepreședinte al Comitetului de conducere până în septembrie 2024

sursa: rapoartele manageriale maib



echipa de vânzări corporate

Echipa de Vânzări Corporate este formată din 9 Manageri de Relații, fiecare susținut de câte doi asistenți. Această structură de echipă de primă linie permite contactul direct cu clienții. Managerul de Relații (MR) este legătura cheie între client și bancă, oferind ghidaj financiar personalizat și soluții adaptate nevoilor clienților. Acționând ca un consultant dedicat, MR asigură procese bancare fluide, optimizează fluxurile financiare și consolidează parteneriatele pe termen lung prin suport proactiv și expertiză strategică.

echipa de suport corporate

Echipa de Suport Corporate, formată din 14 specialiști, permite gestionarea eficientă a produselor și proceselor care susțin activitatea de primă linie. Această echipă asigură:

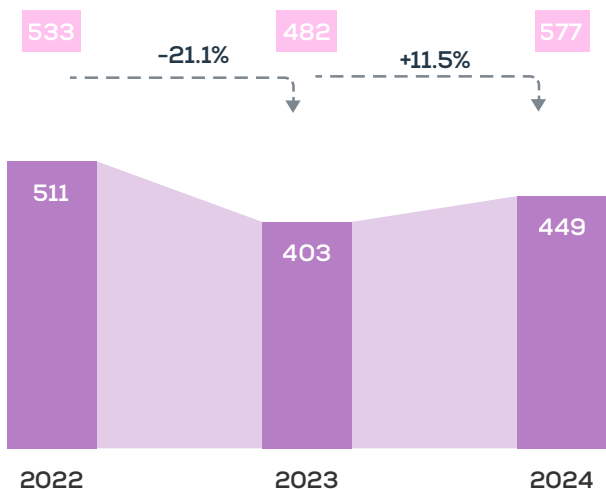
- Dezvoltarea produselor corporate, inclusiv soluții de finanțare și finanțare comercială;
- Analiza și raportarea indicatorilor cheie ai corporate banking;
- Suport operațional pentru clienții care utilizează produse necreditare;
- Asistență în procesul de integrare a noilor clienți, deschiderea conturilor, managementul cardurilor, banking-ul online și asistență telefonică.

performanța financiară

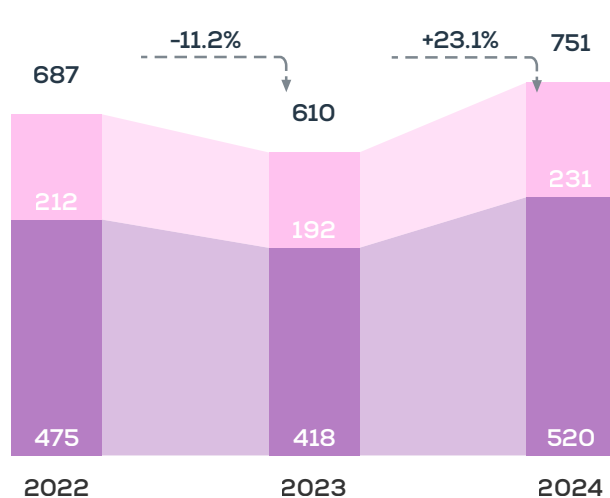
În 2024, Divizia Corporate și-a menținut poziția de lider pe piață și a îmbunătățit semnificativ performanța financiară.

- Profitul net a crescut cu 11.5%, atingând 449 milioane MDL, reflectând creșterea creditării în a doua jumătate a anului 2024 și îmbunătățirea eficienței operaționale.
- Veniturile operaționale au crescut cu 23.1%, atingând 751 milioane MDL, susținute de creșterea atât a veniturilor din dobânzi, cât și a celor din activități necreditare.
- Venitul net a crescut, în pofida presiunilor asupra ratelor dobânzii pe parcursul anului.

profit net (milioane MDL)



venituri operaționale (milioane MDL)



■ profitul net ■ venitul până la impozitare

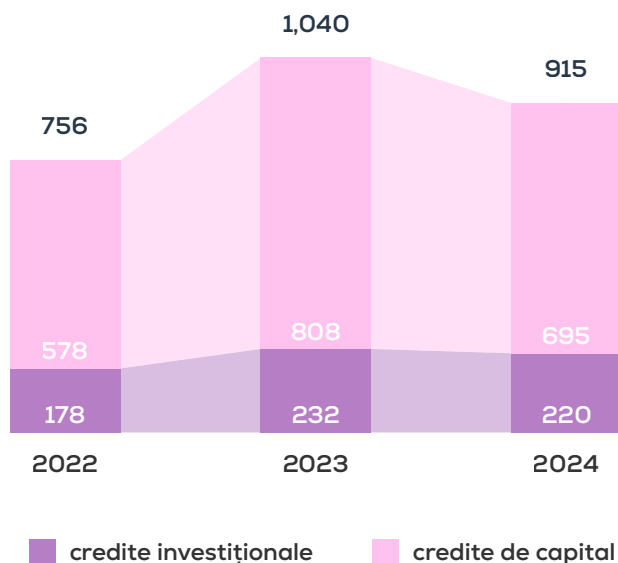
source: bank financial statements

■ venituri nete din dobânzi
■ venituri nefaerente dobânzilor

source: bank financial statements

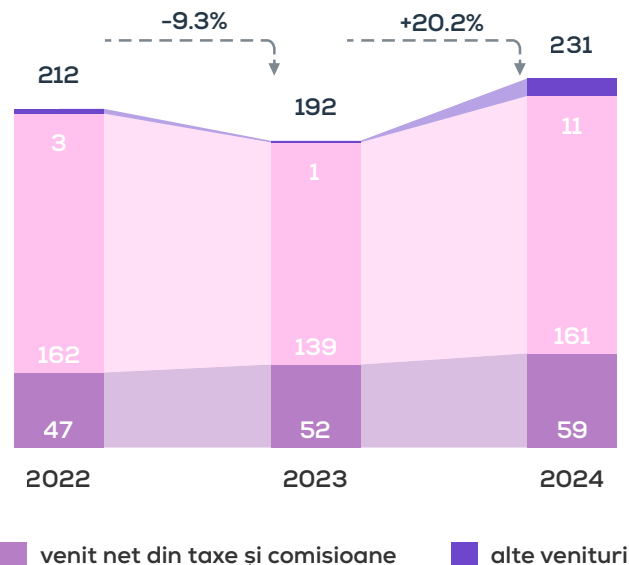
In 2024, the Group has changed its accounting policy for the class of assets "land and buildings" under premises and equipment from revaluation model to cost model. This change has been applied by the Group retrospectively in accordance with IAS 8 "Accounting Policies, Changes in Accounting Estimates and Errors."

venituri brute din dobânzi la credite (milioane MDL)



source: maib management reports

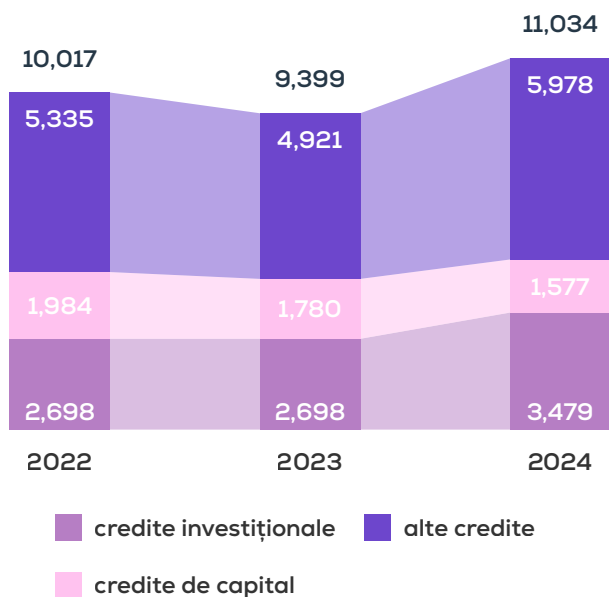
venituri neaferele dobânzilor (milioane MDL)



source: bank financial statements

creditare corporate

credite corporative brute (milioane MDL)



source: bank financial statements

În 2024, creditarea corporate a crescut ca răspuns la ratele dobânzii mai scăzute și la recuperarea economică emergentă. Am observat o creștere a creditelor pentru investiții în a doua jumătate a anului 2024, ceea ce indică o încredere tot mai mare în mediul de afaceri.

Pondere semnificativă a portofoliului de credite al maib deținută de creditele corporate

Creditele din cadrul unității de afaceri corporate au constituit 36% din portofoliul total de credite al maib, iar portofoliul total de credite corporate a ajuns la 11.0 miliarde MDL. Portofoliul de credite brute corporate a înregistrat o creștere impresionantă de 1.64 miliarde MDL (+17.4%) comparativ cu sfârșitul anului 2023, semn al unei cereri tot mai mari de finanțare din partea marilor afaceri.

Creștere semnificativă a creditelor de investiții, semnalând o revigorare economică

Un aspect remarcabil al anului 2024 a fost expansiunea creditelor de investiții, care au crescut de la 2.7 miliarde MDL la 3.5 miliarde MDL. Această creștere semnificativă indică o revigorare a economiei și un interes crescut pentru investițiile pe termen lung. Primele trei sectoare care au contribuit la această creștere au fost energetica, comerțul și construcțiile.

Eficiența energetică și investițiile verzi în creștere

Sustenabilitatea și investițiile verzi au rămas o prioritate, proiectele verzi reprezentând 6.1% din portofoliul total de credite corporative. Până la sfârșitul anului 2024, banca a finanțat 25 de clienți corporativi pentru inițiative verzi, inclusiv 11 proiecte de energie verde, în valoare totală de 507.7 milioane MDL (15.1% din portofoliul de credite pentru investiții). Aceasta marchează o creștere semnificativă față de cele 8 proiecte de energie verde (261 milioane MDL sau 10.7% din creditelor pentru investiții) din 2023, demonstrând un angajament în creștere față de sustenabilitate și practici de afaceri ecologice.

portofoliul de credite corporative pe industrii, sfârșitul anului 2024



Source: maib management reports

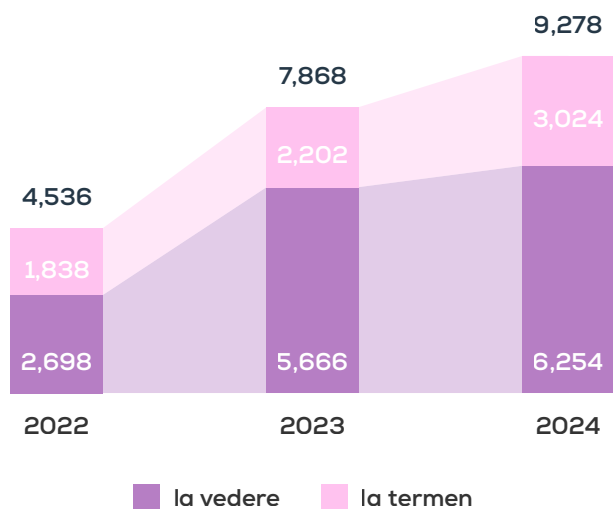
Sectorul comerțului rămâne cel mai important sector din portofoliul de credite corporative, reprezentând 41% din soldul total, inclusiv comerțul cu combustibil. Acesta este urmat de industrii-cheie precum procesarea alimentelor, construcțiile și vinificația.

Volumul tranzacțiilor documentare (Trade Finance) în segmentul corporate a înregistrat o creștere impresionantă de +58% față de 2023, ajungând la un total de 1.9 miliarde MDL. Această creștere reflectă cererea tot mai mare pentru soluții sigure și structurate de finanțare a comerțului.

Având un portofoliu de credite bine diversificat și o expansiune dinamică a operațiunilor de Trade Finance, anul 2024 a consolidat rolul băncii ca partener financiar esențial pentru companiile din diverse industrii. Creșterea remarcabilă a soluțiilor de finanțare structurată subliniază angajamentul maib de a sprijini clienții corporativi în activitățile lor comerciale locale și internaționale.

depozite corporate

portofoliul de depozite corporate (milioane MDL)

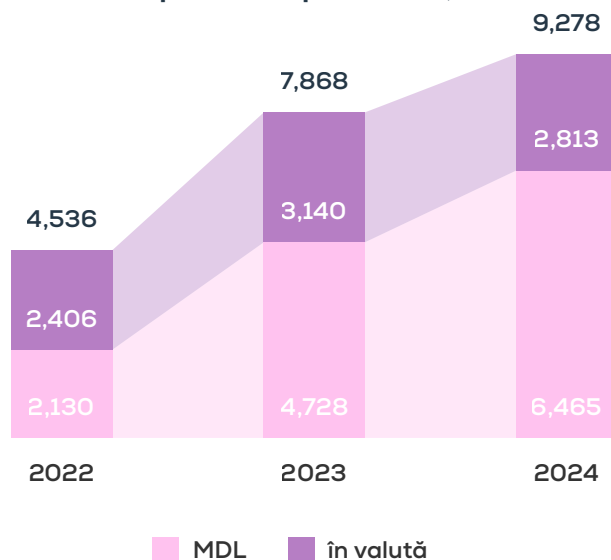


source: bank financial statements

Portofoliul de depozite al Diviziei Corporate a înregistrat o creștere de 17.9% în 2024 comparativ cu sfârșitul anului 2023. Această expansiune a fost determinată în principal de abordarea personalizată a băncii față de fiecare client și de condițiile competitive oferite clienților corporate.

Creșterea a fost observată în toate categoriile de depozite, inclusiv:

soldul depozitelor după monedă (milioane MDL)



source: bank financial statements

- Depozite la termen – reflectând încrederea companiilor în stabilitatea financiară pe termen lung
- Depozite la vedere – asigurând lichiditate și flexibilitate pentru clienții corporate

Această creștere semnificativă a depozitelor corporate subliniază încrederea și relațiile solide construite cu clienții corporate, precum și capacitatea băncii de a oferi soluții financiare personalizate și competitive într-o piață în continuă evoluție.

produse

Pentru a răspunde nevoilor în continuă evoluție ale clienților corporativi, maib și-a extins în mod semnificativ gama de soluții bancare necreditare, îmbunătățind inclusiv gestionarea numerarului, securitatea tranzacțiilor și eficiența operațională.

Plăți și tranzacții

În 2024, clienții corporativi au apelat din ce în ce mai mult la soluțiile de plată digitală ale Băncii, generând o creștere puternică pe mai multe tipuri de tranzacții:

- Plățile în lei au crescut cu 25% față de anul precedent, ajungând la 143,445 de milioane de lei, cu o creștere de 12% a numărului de tranzacții.
- Plățile în monedă străină (FX) au totalizat 2,767 milioane USD, reflectând o creștere de 13% comparativ cu anul precedent.
- Tranzacțiile electronice au crescut cu 14% față de anul precedent, ajungând la un total de 815,049 de tranzacții, subliniind adoptarea puternică a serviciilor bancare digitale.

Carduri business

Clienții corporativi adoptă cardurile business ca un instrument cheie de management financiar, optimizând controlul cheltuielilor și eficiența operațională:

- 619 carduri business erau în circulație la sfârșitul anului 2024 (+23% față de anul precedent).
- Au fost emise 261 de carduri business noi (+24% față de anul precedent).
- Veniturile totale din tranzacțiile cu carduri au ajuns la 3,839 de mii de lei.

Servicii Forex

maib și-a consolidat poziția în domeniul serviciilor Forex, oferind clienților corporativi rate competitive și soluții avansate de tranzacționare:

- Volumul tranzacțiilor Forex a crescut cu 6.4% comparativ cu anul precedent.
- Venitul din tranzacțiile Forex a crescut cu 15% față de anul precedent, depășind obiectivele planificate.

Salarizare și Bancassurance

Pe măsură ce clienții corporativi caută un management eficient al salarizării, maib continuă să își extindă soluțiile aferente:

- 398 de clienți corporativi utilizează în prezent proiecte de salarizare (+14% față de anul precedent), asigurând o procesare fără probleme a salariilor.
- Volumele de transfer ale proiectelor de salarizare au crescut cu 40% comparativ cu anul precedent, ajungând la 6,299 milioane de lei.
- Soluțiile de bancassurance au reprezentat 65% din totalul polițelor emise, reflectând concentrarea tot mai mare a clienților corporativi asupra reducerii riscurilor și protecției financiare.

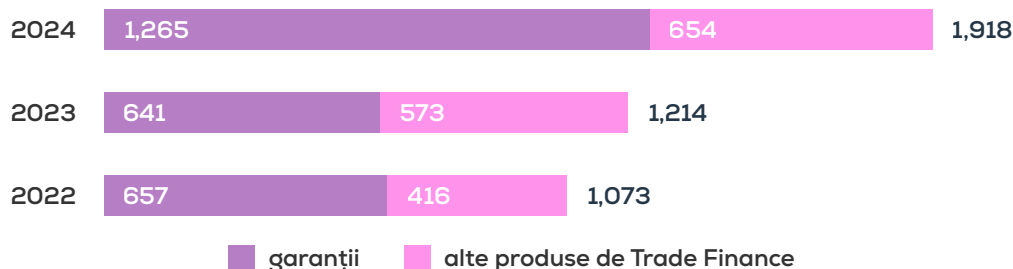
Trade Finance și garanții bancare

Pentru a facilita tranzacțiile comerciale, maib oferă o gamă completă de produse de Trade Finance, inclusiv garanții bancare, incasso-uri documentare și acreditive documentare:

- Volumul tranzacțiilor documentare (Trade Finance) în divizia corporate a crescut cu 58% față de anul precedent, ajungând la 1.9 miliarde de lei.
- Garanțiile bancare au reprezentat 66% din portofoliul total de Trade Finance, ca urmare a creșterii cererii de garanții vamale și obligații contractuale.
- Numărul garanțiilor bancare emise a înregistrat o creștere de 21% față de anul anterior, evidențiind încrederea tot mai mare a clienților în soluțiile structurate de finanțare a comerțului, care le oferă flexibilitate, eficiență și un nivel ridicat de siguranță



volumul tranzacțiilor documentare pentru clienții corporate (milioane MDL)



source: maib management reports



Inga Nistoran (Stânga), CFO Dita Estfarm SRL

Nelea Vilcu (Dreapta), Contabil șef Farmacia Familiei SRL

Dita Estfarm este liderul distribuitorilor farmaceutici din Moldova, furnizând peste 8,000 de produse farmaceutice, suplimente alimentare și echipamente medicale către 70% din farmaciile, spitalele și clinicile din întreaga țară. Din 1995, compania a construit o rețea de încredere, colaborând cu peste 250 de furnizori locali și internaționali și deservind mai mult de 800 de clienți, inclusiv farmacii private și instituții medicale. Cu o echipă de peste 400 de angajați și o rețea proprie de peste 240 farmacii, „Farmacia Familiei”, Dita Estfarm joacă un rol vital în consolidarea sistemului de sănătate din Moldova și în îmbunătățirea bunăstării oamenilor.

Maib colaborează cu noi din 1995. De-a lungul acestei perioade, banca ne-a oferit o gamă variată de produse, inclusiv soluții de finanțare a comerțului, terminale POS, proiecte salariale, credite de investiții, credite pentru capital de lucru.

Recent, maib ne-a ajutat să implementăm o soluție de comerț electronic pe platforma online a companiei noastre. Rezultatele au fost promițătoare și suntem foarte optimiști cu privire la potențialul acesteia pe termen lung. Echipa maib s-a remarcat prin profesionalism, flexibilitate și implicare maximă, facilitând întregul proces – de la negocieri și implementare tehnică până la lobby pe platformele internaționale, cum ar fi Shopify.

Acest parteneriat a livrat soluții eficiente, fiabile și inovatoare care au susținut obiectivele noastre de digitalizare, depășind așteptările noastre. Suntem recunoscători pentru sprijinul pe termen lung al maib, care ne-a ajutat să consolidăm poziția de lider pe piața farmaceutică națională.

avantajul competitiv al diviziei Corporate

La maib, ne diferențiem prin abordarea individualizată față de fiecare client corporate. Recunoaștem că fiecare afacere are cerințe unice și complexe, motiv pentru care oferim soluții personalizate care răspund exact acestor nevoi. Dincolo de rapiditate, punem accent pe expertiză aprofundată, analize de piață personalizate și soluții financiare integrate – elemente care ne disting clar pe piața bancară.

abordare individuală și înțelegerea nevoilor

- **Evaluare personalizată:**

Investim în înțelegerea profundă a fiecărui client printr-o analiză detaliată a profilului său de afaceri și a proiectelor propuse. Această abordare ne permite să evaluăm cu precizie proiecte complexe și finanțări de amploare, oferind soluții adaptate contextului specific al fiecărui parteneriat.

flexibilitate și rapiditate

- **Procese interne optimizate:**

Procesele noastre sunt structurate pentru a asigura o integrare rapidă a clienților și aprobarea promptă a creditelor. Centralizarea procesului decizional reduce

semnificativ timpii de răspuns, facilitând atât lansarea de noi proiecte, cât și modificările contractuale.

- **Soluții flexibile:**

Ne adaptăm constant la schimbările pieței și la cerințele în evoluție ale fiecărui client, oferind soluții flexibile care asigură continuitatea și succesul afacerii. Această agilitate ne permite să răspundem rapid și eficient oricărei solicitări.

capacitate de finanțare și leadership

- **Finanțare rapidă cu limite pre-selectate:**

Limitele de credit pre-aprobate permit acces rapid la finanțare, oferind clienților noștri disponibilitate imediată a fondurilor necesare. Până la sfârșitul anului 2024, 53 de clienți beneficiază de limite pre-selectate.

- **Finanțare pentru proiecte de anvergură:**

Fiind cel mai mare finanțator din Moldova, deținem resursele și expertiza necesare pentru a susține proiecte complexe și de amploare, de la inițiative strategice la investiții cu impact semnificativ asupra economiei.

perspective de afaceri și cercetare de piață

- **Business Intelligence personalizat:**

maib a lansat o inițiativă de business intelligence pentru a oferi perspective detaliate asupra diferitelor industrii. Primul proiect de cercetare, axat pe sectorul vinicol, a furnizat tendințe relevante de piață și oportunități de finanțare, sprijinind clienții în luarea unor decizii strategice informate și în accesarea produselor bancare personalizate.

soluții bancare integrate

- **Oferta completă de produse:**

Consolidăm toate nevoile bancare sub același acoperiș. Portofoliul nostru include credite rapide, finanțări complexe, servicii de plăți, soluții de comerț electronic, POS-uri și produse integrate, asigurând un management financiar eficient și un parteneriat unic. De asemenea, aproximativ 400 de clienți corporate beneficiază de proiecte salariale active cu maib, o ofertă cheie a băncii noastre.

- **Inovație în Trade Finance:**

În 2024, am extins portofoliul nostru de Trade Finance prin lansarea unor produse inovative:

- Factoring invers: optimizează fluxul de numerar și consolidează relațiile cu furnizorii.
- Procesul de garanție vamală: Actualizat pentru a asigura conformitatea cu reglementările și pentru a îmbunătăți eficiența operațională, astfel simplificând operațiunile de import-export.

- **Parteneriat All-in-One:**

Oferind o gamă completă de soluții financiare, sprijinim afaceri să opereze cu o mai mare eficiență și încredere, asigurându-ne că toate nevoile lor bancare sunt îndeplinite printr-o relație unică și de încredere.

Această abordare cuprinzătoare, personalizată și agilă face ca maib să fie partenerul ideal pentru orice afacere care dorește să crească și să se adapteze în contextul dinamic al pieței actuale.



Asconi Winery:
Un parteneriat pe termen lung pentru dezvoltare și sustenabilitate



Ion și Mihaela Sîrbu, Proprietari Asconi Winery

Fondată în 1994, Asconi Winery a devenit un punct de referință în industria vinului din Moldova, îmbinând tradiția cu inovația și sustenabilitatea. După primul embargo rusesc, Anatolie Sîrbu a preluat întreaga proprietate a companiei, transformând-o într-unul dintre primii patru mari producători și exportatori de vinuri din Moldova. Cu o producție anuală de peste 3.5 milioane de sticle și 5 milioane de litri de vin la vrac, Asconi aduce vinurile moldovenești pe piețele internaționale de pe cinci continente.

Sustenabilitatea se află în centrul strategiei Asconi. Pentru a-și consolida angajamentul față de responsabilitatea față de mediu, Asconi a obținut certificarea ISO 14001. Una dintre inițiativele sale majore este replantarea și extinderea a 500 de hectare de podgorii, o investiție pe termen lung care va continua până în 2028.

Dincolo de producerea vinului, Asconi susține cultura și tradițiile Moldovei. Din 2014, Asconi Winery a devenit o destinație de vizitat, oferind oaspeților experiențe autentice. Cu două restaurante, 20 de camere de oaspeți și un complex de vară cu trei piscine, vinăria primește anual peste 100,000 de vizitatori.

Succesul Asconi nu ar fi fost posibil fără parteneriate solide. De mai bine de un deceniu, maib este un partener financiar de încredere, susținând compania în fiecare etapă a dezvoltării sale. Finanțarea accesată prin programul Livada Moldovei – susținut de maib și Banca Europeană de Investiții – a jucat un rol crucial în modernizarea proceselor de producție și în asigurarea unor vinuri de calitate constantă. În ultimii ani, această finanțare a susținut extinderea segmentului de vinuri spumante și achiziționarea unei noi linii de imbuteliere, consolidând și mai mult poziția Asconi pe harta globală a vinurilor.

Maib și Asconi Winery – un parteneriat bazat pe încredere, inovație și viziune pe termen lung.



provocări

Creșterea cotei de piață în creditele pentru companii: Deși am reușit să ne menținem cota de piață, am întâmpinat provocări în extinderea acesteia din cauza concurenței agresive care implementa strategii de preț ne-sustenabile (dumping). Această situație a limitat oportunitățile de creștere a portofoliului de credite fără a compromite principiile prudente de gestionare a riscurilor.

tranzacții notabile în 2024

1. Credite acordate pentru construirea parcurilor fotovoltaice cu o capacitate de 60 MWh
2. Finanțarea extinderii rețelei de magazine pentru un mare retailer
3. Finanțarea îmbunătățirii infrastructurii municipale
4. Finanțarea construcției unui complex de furaje cu o capacitate de procesare de până la 40 de tone/oră de măcinare, granule și pre-mixuri, cu un echipament de 20 de tone/oră.



Perspective pentru 2025

În 2025, mediul economic global va continua să fie influențat de factori geopolitici și macroeconomici, inclusiv fragmentarea economică, tranziția către o economie sustenabilă și accelerarea digitalizării. În acest context, Bankingul Corporativ se va concentra pe patru direcții strategice majore:

1. Expertiză și Servicii de Consultanță Personalizată

- Dezvoltarea capabilităților de consultanță pentru industriile cheie, piețele de capital și finanțele corporative.
- Sprijinirea companiilor în accesarea fondurilor europene și integrarea strategiilor ESG în modelele lor de afaceri.
- Crearea unui portofoliu de soluții financiare adaptate sectorului comerțului internațional.

2. Internaționalizare și Expansiune pe Piețele Străine

- Poziționarea maib ca prima alegere pentru clienții internaționali și multinaționali.
- Extinderea sprijinului pentru companiile locale care

doresc să pătrundă pe piețele internaționale.

- Consolidarea relațiilor comerciale prin parteneriate strategice în Trade Finance.

3. Digitalizarea și Automatizarea Serviciilor Bancare

- Portaluri digitale pentru Trade Finance și FX, oferind clienților acces rapid și eficient la produsele și serviciile bancare.
- Integrarea H2H (Host-to-Host) pentru automatizarea tranzacțiilor și optimizarea fluxurilor de lucru.
- Permite negocierea directă a cursului valutar prin platforma digitală pentru o flexibilitate operațională sporită.

4. Optimizarea Proceselor și Inovația în Managementul Relațiilor cu Clienții

- Implementarea și promovarea procesului online de actualizare KYC, lansat în ianuarie, pentru a facilita conformitatea și a îmbunătăți experiența utilizatorului.
- Dezvoltarea unei echipe de vânzări bazate pe expertiză și consultanță strategică, axată pe clienți corporativi de mare valoare.



tehnologia informațională



Viktor Razhev
Director IT

Unitatea IT de la maib oferă sprijin esențial tuturor domeniilor băncii. Aceasta se concentrează pe fiabilitatea sistemului, securitatea cibernetică, soluțiile bancare digitale și progresele tehnologice pentru a îmbunătăți experiența clienților și eficiența operațională.

principalele proiecte în 2024:

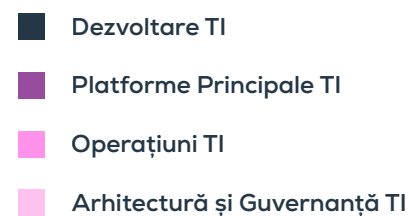
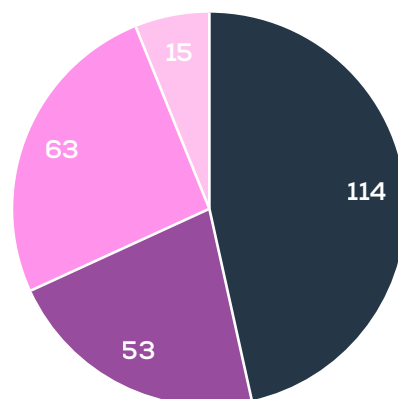
1. Core Banking (Temenos T24) modernizat:

- Migrarea cu succes a bazei de date, a hardware-ului și a sistemului de operare.

2. Asigurarea unui nivel ridicat de toleranță la erori și de disponibilitate a infrastructurii IT. Noul centru de date a crescut capacitatea de calcul de peste două ori:

- Proiectarea și construirea noului centru de date (Tier III) și migrarea echipamentelor IT.

componența unității IT¹



source: maib management reports

numărul de angajați – IT²



53% Echipa IT lucrează în echipe Agile

¹Numărul de angajați prezentat aici este diferit de cel prezentat anul trecut. Acest lucru se datorează unei reorganizări, prin care mai multe echipe din alte unități au fost transferate la unitatea IT. Aceasta explică și creșterea mare a numărului de angajați din 2022 până în 2023.

²Acest număr include șeful diviziei IT, în timp ce graficul nu îl include.

date financiare esențiale:

110 milioane MDL
↓47% față de 2023
CAPEX (2024)¹

101 milioane MDL
↑1% față de 2023
OPEX (2024)²

source: maib management reports



direcțiile strategice ale domeniului IT pentru 2025:

Crearea unor echipe puternice care să asigure un avantaj competitiv și creșterea afacerii:

- Consolidarea capacităților în Core banking T24, ML & AI, asigurarea calității;
- Dezvoltarea leadershipului și a specialiștilor seniori;
- Remunerație competitivă și recunoaștere.

Transformarea arhitecturii IT a întreprinderii pentru a oferi platforme IT fiabile și scalabile care să susțină obiectivele de creștere ale afacerii:

- Echipa platformei core banking începe proiectul de pregătire pentru migrarea la ultima versiune;
- Implementarea Open Banking în conformitate cu reglementările naționale;
- Creșterea disponibilității platformei pentru IMM-uri \ Corporate și implementarea de noi funcționalități în platforma Yoda Web\Mobile.

Utilizarea și personalizarea tehnologiilor de învățare automată și inteligență artificială

- Vom continua să dezvoltăm ChatBot-ul nostru pentru a oferi servicii inteligente clienților noștri;

- Extinderea utilizării tehnologiilor de învățare automată pentru a pune la dispoziția clienților noștri oferte personalizate;

Reducerea timpului de lansare pe piață a noilor produse fără a sacrifica calitatea:

- Asigurarea unui ciclu de viață al dezvoltării software fiabil, mentenabil și scalabil;
- Accelerarea procesului de dezvoltare prin standardizare, testare continuă și practici de observabilitate;

Asigurarea continuității și rezilienței sistemelor IT critice ale unei organizații și a operațiunilor de afaceri:

- Îmbunătățirea și testarea Planurilor de recuperare în caz de dezastru în conformitate cu cele mai bune practici;
- Îmbunătățirea proceselor de gestionare a schimbărilor;
- Actualizarea rețelei centrale.

¹În raportul 2023, capitalizarea dezvoltării SW nu a fost luată în considerare, motiv pentru care aici este prezentată o cifră diferită. Începând cu 2024, porțiunile de investiții în carduri bancare și în gestionarea numerarului din bugetul CAPEX au fost transferate către departamentele corespunzătoare, de unde și scăderea bruscă în 2024 față de 2023.

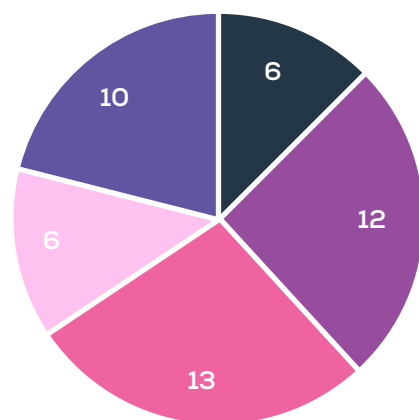
²În raportul 2023, serviciile de consultanță nu au fost luate în considerare, motiv pentru care aici este prezentată o cifră diferită

marketing



Doina Fetco
Director Marketing

componența echipei de marketing (end of 2024)



- Comunicare Corporativă și Evenimente
- Brand
- Business Marketing
- Canale Digitale
- Customer Experience și Calitate

source: maib management reports

Număr de angajați Marketing

2022 ²	2023	2024 ¹
32	38	47

38% Echipa de marketing lucrează în echipe Agile

La maib, marketingul este mai mult decât o simplă promovare – este vorba despre crearea de conexiuni semnificative, stimularea angajamentului și livrarea de valoare la fiecare punct de contact. Îmbinăm strategii bazate pe date cu povestirea creativă pentru a poziționa maib ca un partener financiar de încredere. De la campanii inovatoare la experiențe centrate pe client, eforturile noastre de marketing sunt concepute pentru a construi relații solide și a alimenta o creștere durabilă.

Obiective strategice de marketing la maib

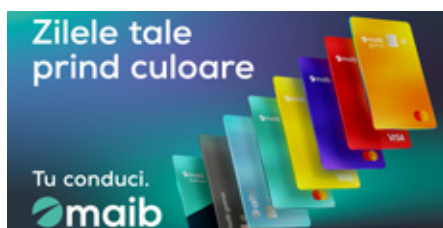
- 1** Să devenim banca preferată de toată lumea
- 2** Să fim printre primele 10 cele mai iubite brand-uri din țară
- 3** Să atragem clienții și persoanele care nu sunt clienți în ecosistemul nostru de banking digital
- 4** Să ne angajăm continuu cu segmentele cheie pentru a ne consolida poziția de lider și pentru a crește cota de piață

¹La începutul anului 2024, echipa de marketing era formată din 38 de persoane, dar în martie, Departamentul de Experiență a Clienților a devenit parte a echipei de marketing.
² Se referă la personalul total, nu personalul efectiv



Cele mai importante momente ale anului 2024:

În martie 2024, am lansat campania de imagine „Tu conduci. maib”, prima campanie de imagine după rebranding. Aceasta reflectă strategia brandului, echilibrând o abordare orientată către client și centrată pe client. „Tu” din slogan subliniază rolul clientului în ecosistemul client-bancă pe care îl construim. „Tu conduci” întărește faptul că clientul este cel care deține controlul, în timp ce banca servește ca un co-pilot de încredere.



În octombrie 2024, lansăm redesignul întregului portofoliu de carduri. La maib, credem că fiecare zi poate fi o poveste vibrantă plină de energie și culoare! Noile noastre carduri sunt un instrument financiar și un partener de încredere care te însoțește în fiecare moment semnificativ. Fiecare card adaugă o notă de dinamism, transformându-ți rutina zilnică într-o experiență vibrantă și inspirată.

Rezultatele 2024 au fost sărbătorite la petrecerea de Crăciun, unde au fost prezente peste 2,200 de persoane, iar Comitetul de conducere a anunțat noul scop, noua viziune și noile valori.



Planuri pentru 2025

Stabilirea noastră ca banca aleasă atât de localnici, cât și de diaspora:

- Comunicarea continuă despre funcționalitatea canalelor noastre digitale;
- Promovarea beneficiilor cardurilor și serviciilor de plată;
- Îmbunătățirea experienței brandului și parcursului clientului prin instruirea echipelor de redactare și proiectare a experienței clientului și utilizatorului.

Creșterea încrederii și loialității față de brand:

- Relansarea strategiei RSC care sprijină cauze nobile;
- Comunicarea activităților de branding ca angajator;
- Implicarea în parteneriate corporative și în acorduri/premii internaționale.

Îmbunătățirea percepției generale a segmentului IMM, a conștientizării și a scorului net de promovare în rândul afacerilor:

- Relansarea campaniei aplicației de business maib;
- Lansarea campaniei „Tu îți conduci afacerea”;
- Sprijinirea asociațiilor/comunităților de afaceri;
- Comunicarea despre platformele de învățare pentru afaceri și sprijinirea asociațiilor/comunităților de afaceri, cu un accent pe start-up-uri.

Să fim asociați cu inovația:

- Sprijinirea comunităților tehnologice;
- Evidențierea noilor produse și caracteristici inovatoare;
- Sprijinirea proiectelor inovatoare (hackathoane, laboratoare de inovație).

oameni și cultură



Svetlana Bodaci
Director Resurse Umane

Oamenii sunt motorul succesului nostru. Ne dorim ca angajații noștri să se simtă bine și apreciați, motiv pentru care investim constant în dezvoltarea lor profesională și personală. Divizia resurse umane asigură toate aspectele dezvoltării angajaților, de la programe interne de formare și leadership la inițiative de dezvoltare a carierei și oportunități de învățare continuă.

pe scurt

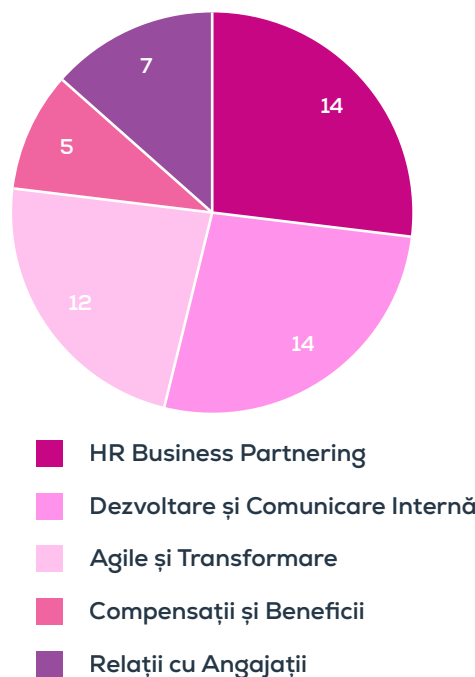
2,510 ↑4.5% față de 2023
nr. de angajați activi (bancă)

19.9% ↑0.4pp față de 2023
rata totală a fluctuației personalului

49 ↑5 față de 2023
eNPS

¹Acest număr diferă de cel din grafic, deoarece include directorul resurse umane.

componența echipei resurse umane (end of 2024)



sursa: rapoartele manageriale maib

Număr de angajați – Resurse Umane

2022	2023	2024 ¹
35	48	53

100% HR team works in Agile teams

Tu conduci.

#oameniimaib

Tu c



cifre relevante privind angajații

Și în 2024 filosofia noastră a pus în centrul atenției oamenii și cultura echipei, integrând acest principiu în activitatea noastră de zi cu zi. Am încurajat și susținut valorificarea întregului potențial al oamenilor noștri prin cultura noastră incluzivă, în care fiecare are ocazia să se dezvolte și să creeze impact pentru clienți și pentru comunitate. Rezultatele sunt vizibile în indicatorii mășurați: nivelul de implicare a angajaților la locul de muncă a crescut de la 86% anul trecut la 89% în 2024, iar eNPS a înregistrat o creștere semnificativă, de la 44 (rata de participare 70%, noiembrie 2023) la 49 (rata de participare 80%, noiembrie 2024), reflectând satisfacția și loialitatea echipei noastre.

numărul total de angajați:

2,866 dintre care femei **2,017** și bărbați **849**

numărul total de angajați activi:

2,510 dintre care femei **1,667** și bărbați **843**

numărul de angajați pe tipuri de contract de muncă¹:

	nr. de angajați (2024)	% schimbarea vs 2023
cu normă întreagă	2,484	+4.4%
cu contract parțial de muncă	26	+18%

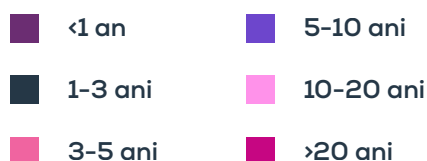
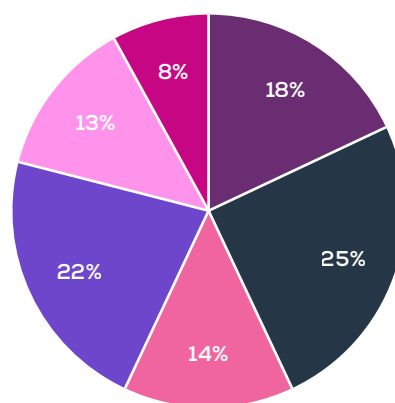
repartizarea angajaților pe funcții cheie¹:

	nr. de angajați (2024)	% schimbarea vs 2023
front office	995	+7.1%
back office	1,515	+2.9%

rata de fluctuație a personalului (voluntară și involuntară):

	2024	schimbarea vs 2023
total	19.9%	+0.4pp
voluntară	13.1%	+0.7pp
involuntară	6.9%	-0.3pp

repartizarea angajaților în funcție de perioada de muncă în maib (2024)²:



source: maib management reports

¹Include doar angajații activi.

dezvoltarea angajaților la maib

5 milion MDL
↓51% față de 2023
bugetul de training în 2024²

Această evoluție pozitivă reflectă și angajamentul nostru pentru investiția în învățarea și dezvoltarea continuă a angajaților, reflectat prin programe extinse de formare și conferințe. Pe parcursul anului 2024 am continuat să îmbunătățim cultura echipei maib prin consolidarea abilităților de leadership și încurajarea muncii în echipă, a creativității și a unei abordări centrate pe client. În total toți cei 2,500 de angajați au beneficiat de 4,700 de participări la sesiuni de training locale și 1,300 internaționale, desfășurate atât online, cât și offline. Aceste sesiuni au acoperit domenii esențiale precum IT, AI & Big Data, leadership, metodologii agile, finanțe, risc, prevenirea fraudei, marketing și resurse umane.

În total, angajații echipei maib au beneficiat de aproximativ 40,000 de ore de training intern și 23,000 de ore de training extern. Printre inițiativele de dezvoltare susținute de maib se numără:

27.8
↑17% față de 2023
ore de training per angajat în 2024²

- 60 de manageri au participat la program de instruire de două zile în Amsterdam, dedicat definirii strategiei maib pentru 2025-2026;
- 30 de angajați au urmat programe de formare la instituții cu renume, precum Harvard și Stanford;
- Lansarea programului Essentials of Management destinat tuturor managerilor nou promovați. Acest program oferă consolidarea mentalității și abilităților de Servant Leadership și echiparea managerilor noi cu instrumente și strategii de comunicare și colaborare;
- Continuarea training-ilor „Promisiunea maib” axate pe cultura și valorile companiei;
- Lansarea de parteneriate la conferințe internaționale de renume, precum Product Manager Conferences, Devcon Conference.

Developing leadership at maib

“Am venit în echipa maib în anul 2010, preluând rolul de director al unei sucursale mai mici, după cinci ani valoroși petrecuți într-o altă instituție bancară, unde am acumulat experiență diversă și am avansat în mai multe poziții. Datorită rezultatelor bune obținute în vânzări, în 2012 am fost promovat în funcția de Director Relații Clienti Corporativi. În 2021, după o experiență productivă în segmentul Corporate, am acceptat provocarea de a deveni Orchestra Lead (Head of Sales) în cadrul Business Banking Segment Orchestra. De aproape patru ani, împreună cu echipa mea și cu sprijinul stakeholderilor, am reușit să creștem semnificativ cota de piață cu peste 40%, de la 26% la 37%, consolidând poziția maib ca lider incontestabil pe piața SME din Moldova.

Principalele provocări întâlnite de-a lungul activității mele la maib au fost legate în mare parte de propria dezvoltare personală și profesională, în special tranziția de la rolul unui bun vânzător către cel de manager. Pe tot acest parcurs, preocuparea mea constantă a fost cum să sprijin echipele pe care le-am coordonat – indiferent dacă aveau 2, 7 sau, în prezent, 190 de persoane – pentru a depăși obiectivele stabilite, păstrând totodată o atmosferă motivantă și plină de satisfacții pentru fiecare membru al echipei.

La început, mă bazam mult pe încercări personale, iar lecțiile veneau atât din succese, cât și din eșecuri. Deși progresam, procesul era adesea dificil și uneori descurajant. După aproximativ doi ani, am realizat că există o cale mai eficientă și mai puțin dureroasă: să învăț din experiența altora și să investesc constant în auto-dezvoltare. Astfel, am început să citesc regulat cărți de management și leadership, căutând inspirație și soluții concrete pentru provocările mele zilnice. Lecturile mele erau destul de aleatorii – până când am ajuns la Stanford.

Am avut șansa extraordinară ca Giorgi și managementul maib să ne ofere acces la un curs excepțional, greu accesibil pentru noi la acel moment, atât din punct de vedere financiar, cât și ca perspectivă. Cursul mi-a schimbat fundamental modul de gândire: am înțeles că succesul în business nu este întâmplător, ci rezultatul unei abordări sistemice și metodice. Am descoperit concepte esențiale precum



Vadim Culea

Șef al Departamentului Business Banking Segment

cultura corporativă, formularea strategiei, arhitectura organizațională și importanța rutinelor de lucru, care mi-au redefinit complet viziunea managerială. Această experiență m-a motivat să aprofundez continuu subiectele de management și dezvoltare organizațională. Astăzi, din nou datorită sprijinului maib, particip la un curs despre „Leading Change” organizat de Harvard, iar primele lecții deja au început să-și găsească aplicare practică.

Sunt mândru să fac parte din echipa maib, mai ales pentru că banca promovează o cultură puternică a învățării continue și dezvoltării personale, lucru pe care îl apreciez și îl recomand constant prietenilor mei. Admir accentul pus pe oameni și pe valorificarea potențialului lor maxim, ceea ce se reflectă pozitiv în rezultatele întregii organizații – vânzări, profit și cotă de piață.

Mai mult, mă surprinde plăcut faptul că principiile moderne din cele mai recente cărți despre leadership și management sunt aplicate zilnic în cadrul maib. Concepte precum „leading change”, cultură corporativă, inovație, explorare și exploatare, agilitate și implicare participativă în definirea scopului companiei, toate acestea devin reale prin colaborarea cu liderii organizației. Și cel mai frumos este că avem posibilitatea să învățăm direct de la ei, devenind, astfel, mai buni în fiecare zi.”

²Numărul orelor de training a crescut în ciuda unui buget de training mai mic. Acest lucru a fost posibil prin utilizarea unor noi metode de training (de exemplu, ateliere comune) și cursuri sponsorizate de parteneri pentru care nu plătim și care, prin urmare, nu sunt incluse în buget.

angajator de top

Prin strategii eficiente de recrutare și dezvoltare a talentelor maib își consolidează constant poziția de lider, rămânând unul dintre cei mai doriți angajatori din Republica Moldova. În premieră în anul 2024 banca a participat la studiul „Employer Brand Perception Survey 2024”, desfășurat de AXA Management Consulting, și s-a clasat în TOP 10 cei mai buni angajatori ai țării. Clasarea în acest top este cu atât mai valoroasă, cu cât rezultatele studiului reflectă percepția directă a angajaților despre condițiile de lucru, remunerarea și beneficiile, oportunitățile de dezvoltare și perspectivele de creștere, relațiile în companie etc.

Maib se află, de asemenea, în topul preferințelor studenților, conform sondajului „Employer Branding & Graduates Career Aspiration Survey” realizat de CBS AXA/KANTAR. În ceea ce privește intenția de angajare, studenții au indicat maib ca fiind compania pentru care și-ar dori cel mai mult să lucreze. Aceste rezultate consolidează reputația maib ca angajator de top, recunoscut pentru atragerea și dezvoltarea tinerelor talente.



transformarea agile la maib – trei ani de evoluție

Anul 2024 a marcat trei ani de la inițierea transformării agile maib, un proces care a redefinit modul în care lucrăm și colaborăm. Primele două faze ale transformării au fost concentrate pe restructurarea proceselor, echipelor și tehnologiilor, pentru a crea un cadru de lucru mai flexibil și mai eficient. În prezent, peste 1,500 de angajați ai băncii adoptă cu succes modul de lucru agil, adaptat nevoilor specifice ale echipelor lor din diverse arii ale băncii: Retail, Business Banking, Operațiuni, Corporate, Riscuri, Marketing, HR, Finanțe.

Transformarea agile din maib se bazează pe trei piloni fundamentali care susțin un mod de lucru eficient, colaborativ și orientat spre rezultate: structura echipelor, procese și oameni și cultura organizațională.

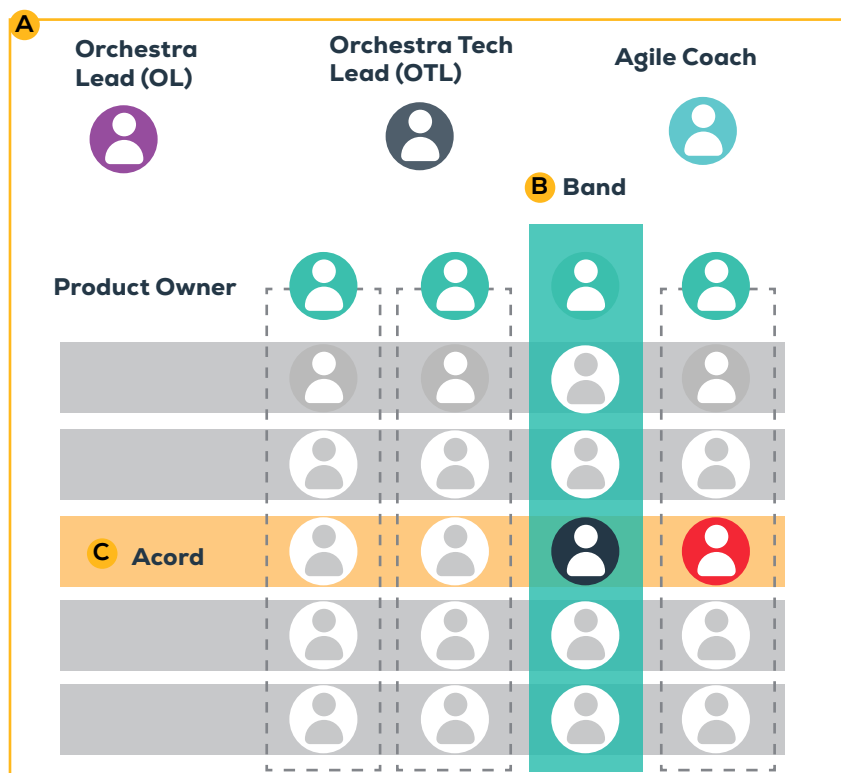
Structura echipelor - colaborare și multidisciplinaritate. Echipetele de produs sunt organizate cross-funcțional, pentru a asigura livrarea completă a produselor și serviciilor. Agilitatea

înseamnă mai mult decât integrarea specialiștilor IT – este vorba despre echipe multidisciplinare, care includ: specialiști marketing, product manageri, experți comerciali, designeri UX, analiști date, ingineri IT. Toate aceste competențe sunt reunite într-o echipă autonomă, organizată sub conceptul de „Bandu-uri”, care împreună formează o Orchestră. Această abordare permite echipelor să se concentreze pe nevoile clientului, maximizând valoarea livrată.

Procese – pragmatic agile în acțiune. În 2024, abordarea maib nu mai este strict despre metodologiile precum Scrum, ci despre Pragmatic Agile – o aplicare flexibilă, practică și adaptată contextului.



Agile explained



A Orchestra (department)

- A unit made up of Bands centered on the same goal/mission
- Optimally an Orchestra contains between 50 and 150 members
- Orchestra Lead (OL) coordinates priorities between Bands, sets goals and builds the Orchestra culture
- Orchestra Tech Lead (TTL) coordinates the roadmap on the technical side and establishes engineering practices within the Orchestra

B Band (team)

- An autonomous, cross-functional (business and tech) team, of maximum 9 members, able to make decisions and execute them in practice (e.g. develop and launch a new product)
- End-to-end responsibility for each mission
- Trained and reformed as needed

Acord ("know-how" group)

- A group of professionals from the same field of expertise (e.g. IT, Marketing, Risk, etc.)

Acest model pune accent pe rutinele esențiale care susțin colaborarea și alinierea echipelor, inclusiv:

- QBR (Quarterly Business Review) – stabilirea obiectivelor trimestriale;
- Sprint Planning & Big Room Planning – planificare sincronizată între echipe;
- Sprint Review & Retrospective – evaluarea progresului și îmbunătățirea continuă.

Fiecare echipă adaptează aceste rutine în funcție de specificul său, asigurând astfel un cadru de lucru optim pentru inovare și eficiență.

Oameni și cultura organizațională – agilitatea ca mentalitate. Agilitatea nu este doar o colecție de metodologii, ci un mod de gândire. La maib, cultura agilă este deja integrată în ADN-ul companiei, fiind un element esențial al identității noastre. De la „a face agilitate” la „a fi agil”: „a face agilitate” înseamnă schimbarea structurilor, proceselor și tehnologiilor, iar „a fi agil” presupune adaptabilitate, colaborare și un mindset de creștere.

Această schimbare profundă este reflectată și în creșterea componentei culturale a maib, care a atins 88% în noiembrie 2024, față de 84% în noiembrie 2023.

Un element esențial al culturii agile este învățarea din succese și eșecuri. La maib, greșelile nu sunt penalizate, ci considerate oportunități de creștere, contribuind la dezvoltarea competențelor și îmbunătățirea continuă. Nivelul de maturitate agile al echipelor maib a atins 4.2 din 5 în 2024, reflectând un progres semnificativ.

Cu toate acestea, transformarea agilă nu este un obiectiv static, ci un proces continuu de adaptare și perfecționare, care va ghida maib în anul 2025, dar și în viitorul său pe termen lung.



comunitățile maib

În 2024, ne-am reafirmat angajamentul de a investi în oameni, promovând o cultură organizațională care susține atât excelența profesională, cât și un stil de viață activ și sănătos. Am continuat să sprijinim comunitățile sportive interne din diverse discipline – fotbal, tenis, volei și alergare, oferindu-le oamenilor maib, resurse și oportunități pentru a-și cultiva pasiunea pentru sport și spiritul de echipă.

Un exemplu remarcabil este comunitatea noastră de alergători, „activ la superlativ”, un nume care reflectă perfect energia, ambiția și perseverența membrilor săi. Această echipă nu este doar una dintre cele mai dinamice și implicate comunități corporative, ci și un adevărat simbol al pasiunii pentru mișcare, depășirea limitelor și susținerea reciprocă. Cu susținerea maib, alergătorii au reprezentat banca la competiții locale și internaționale de prestigiu, precum EURO Marathon 2024, RUBICON 2024 și Nocturne Night Run la Chateau Purcari. Prin fiecare kilometru parcurs, comunitatea „activ la superlativ” nu doar că ridică ștacheta excelenței, ci și reafirmă valorile care ne definesc: pasiune, perseverență și dorința de a fi cei mai buni – atât în sport, cât și în tot ceea ce facem.

Aceeași filosofie ne ghidează și în fotbal. Pentru că adevăratele victorii se obțin împreună, atât pe teren, cât și dincolo de el, am organizat pentru al patrulea an consecutiv turneul intern de fotbal „maib Football Super League”. Acest campionat a oferit colegilor noștri o ocazie excelentă de a-și demonstra talentul, unitatea și dorința de a excela. Mai mult decât atât, fotbaliștii maib au dus această pasiune la nivel internațional. Cu sprijinul băncii, echipa a participat și în 2024 la prestigiosul turneu de minifotbal EURO Business Cup 2024, reprezentând nu doar maib, ci și întregul sector bancar din Moldova. În paralel, aceștia au concurat și în MF Series 2023-2024, competiția națională de minifotbal, continuând să promoveze performanța și excelența în sport.

Am ridicat mingea la fileu și pentru membrii comunității voleibaliștilor maib, oferindu-le oportunitatea de a-și demonstra pasiunea și spiritul competitiv. Cu susținerea băncii, echipa volei maib a participat pentru prima dată la „Grand Amateur Championship 2024-2025”, unde a avut o prestație excelentă, dovedind determinare și coeziune. Această experiență nu doar că le-a oferit angajaților ocazia de a concura la un nivel superior, ci a consolidat și mai mult legătura dintre aceștia, inspirându-i să continue să-și depășească limitele atât pe teren, cât și în afara lui.

Maib și-a setat și pentru 2025 obiective ambițioase în ce privește consolidarea culturii agile și îmbunătățirea colaborării între echipe, dezvoltarea leadership-ului și a planurilor de carieră. Totodată ne vom concentra pe creșterea nivelului de implicare a echipei noastre și pe consolidarea brandului de angajator. Cu aceeași energie, pasiune și dedicație, vom continua să inspirăm și să oferim oamenilor maib experiențe profesionale și personale de impact, care să lase o amprentă reală în evoluția lor.



Cristina Danila
Agile Coach

“Istoria mea ca membru activ al comunității de alergători începe în vara anului 2022”

“Istoria mea ca membru activ al comunității ”active la superlativ” începe în vara anului 2022, odată cu primele antrenamente la Valea Morilor. Totul a pornit din dorința de a fi parte din poveștile despre alergare, experiențe, oameni și prietenii care se leagă în timpul curselor. Cel mai memorabil moment rămâne prima mea alergare oficială, „Honey Run”, unde nu aveam nici cea mai mică idee despre pace, îmbrăcăminte termică sau pantofi speciali pentru alergare. Au fost opt kilometri dificili pentru corp, dar extrem de plăcuți pentru suflet. Cu fiecare antrenament de sâmbătă, am început să descopăr secretele alergării alături de cei mai curajoși coechipieri. În timp, maib mi-a oferit oportunitatea să-mi cunosc mai bine colegii, să dezvolt prietenii și să transform fiecare interacțiune într-o experiență simplă și plăcută, consolidând spiritul de echipă și colaborarea.

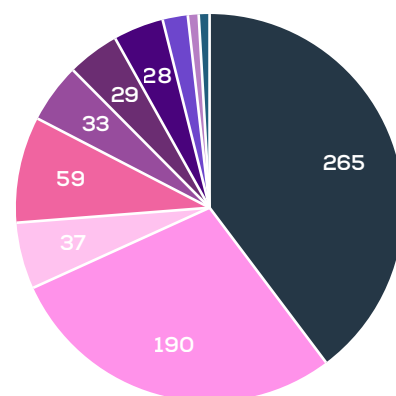
Comunitatea noastră de alergare nu este doar despre un stil de viață sănătos, ci și despre autodepășire. Fiecare competiție, fie că este vorba de EURO Marathon 2024, RUBICON 2024 sau Nocturne Night Run la Chateau Purcari, a demonstrat că limitele există doar în mintea noastră. Faptul că fac parte din comunitatea de alergare maib îmi dă un sentiment de mândrie și, totodată, responsabilitatea de a purta drapelul maib până la fiecare linie de finis. Astfel, fiecare zi la job devine o sursă de energie pozitivă, iar viața personală – un echilibru plin de bucurii, demonstrând că reușitele profesionale și fericirea merg mereu în aceeași direcție.”

operațiuni și logistică



Marcel Teleuca
Șef Operațiuni și Logistică

componența echipei



- Operațiuni
- Administrare
- Suport Tehnic-Operațional Plăți
- Recuperare Creanțe
- Gestionarea Arhivei Electronice și Fizice
- Suport Carduri
- Securitate Internă
- Achiziții
- Gestionare Proiecte

source: maib management reports

numărul de angajați – operațiuni și logistică



43% dintre angajați lucrează în conformitate cu modul de lucru Agile

Unitatea de Operațiuni și Logistică oferă suport continuu pentru toate ariile băncii.

154 ^{↑18.5% față de 2023} mld MDL
volumul de numerar procesat

648 ^{↑17% față de 2023} mii
nr. de apeluri gestionate (clienți retail)

174 ^{↑87% față de 2023} mii
nr. de apeluri gestionate (clienți IMM)

99.6%
procentul de plăți procesate automat (efectuate, în monedă națională)²

95%
procentul plăților procesate automat (primite, în monedă străină)

¹Acest număr include vicepreședintele responsabil de divizie și directorul adjunct, în timp ce graficul de mai sus nu include acest lucru
² Altele includ: arhiva fizică și electronică, suportul pentru carduri, securitatea internă, achizițiile publice, biroul de proiecte

funcții

- Suport Clienți & Servicii Bancare – asistă clienții retail și corporate, sprijină procesarea creditelor, plăților și operațiunilor din sucursale.
- Plăți și Administrarea Numerarului – gestionează tranzacțiile interne și internaționale, fluxurile de numerar, operațiunile ATM și gestionarea securizată a numerarului.
- Gestionarea cardurilor și a datoriilor – se ocupă de emiterea cardurilor, gestionarea disputelor, decontărilor și recuperarea datoriilor pentru credite și carduri de credit.
- Securitate și Conformitate – protejează activele și angajații băncii, aplică politicile, investighează fraudele și administrează arhivele fizice și electronice.
- Operațiuni și Infrastructură – supraveghează proiectele, achizițiile, bunurile imobiliare, parcul auto și gestionarea instalațiilor pentru buna desfășurare a operațiunilor.
- Altele - include sprijin administrativ și achiziții pentru a asigura eficiența operațională.



prezentare generală a activității în 2024



Support tehnic plăți:

- Implementarea cititoarelor NFC pe ATM-uri, îmbunătățind experiența clienților.
- Creșterea disponibilității tehnice a ATM-urilor de la 90% la 95%.
- Îmbunătățirea SLA pentru instalarea terminalelor POS la 48 de ore.
- Introducerea unui mecanism de rambursare instantanee pentru tranzacțiile eșuate la ATM.

Domeniul Operațiuni:

- Automatizarea sporită a plăților în valută (STP 95%) și reducerea utilizării hârtiei cu 50%.

Administrativ:

- Au fost renovate 2 sucursale și 5 agenții, implementând soluții eficiente din punct de vedere energetic.
- A fost inițiată vânzarea clădirii Constantin Tănase și a fost efectuată evaluarea de piață pentru 19 proprietăți neutilizate.
- Au fost reduse parcul auto cu 6 unități și șoferii cu 10%, reducând costurile de întreținere cu 7%.

Serviciul achiziții:

- Economii de costuri de 30 de milioane de lei pe OPEX și CAPEX..

Arhiva electronică și fizică:

- Implementarea sistemului de arhivă electronică și extinderea spațiilor pentru arhiva fizică.

planuri pentru 2025

- Automatizare și Eficiență – extinderea utilizării RPA, AI și chatbot-urilor pentru optimizarea proceselor, reducerea erorilor și îmbunătățirea calității serviciilor.
- Experiența Clienților – creșterea disponibilității ATM-urilor, kioscurilor și terminalelor POS, reducerea SLA pentru instalarea POS la 24 de ore și optimizarea gestionării tichetelor și a tranzacțiilor respinse.
- Numerar și Carduri – îmbunătățirea modelelor de gestionare a numerarului și consolidarea conformității pentru personalizarea și autentificarea cardurilor.
- Operațiuni și Imobiliare – eficientizarea achizițiilor, vânzarea a 20 de proprietăți, creșterea veniturilor din chirii cu 20%, reducerea costurilor cu flota auto cu 3% și introducerea vehiculelor electrice pentru diminuarea amprentei de carbon.
- Model Operațional și Angajament – îmbunătățirea integrării echipelor, sporirea autonomiei și creșterea implicării angajaților prin traininguri.
- Arhivă Electronică – integrare suplimentară cu sistemele de gestionare a documentelor pentru creșterea eficienței.



investiții și servicii de brokeraj

Subsidiarele deținute în totalitate de Maib – maib leasing, MoldMediaCard, precum și noua subsidiară înființată, Maib Tech – sunt gestionate prin departamentul de investiții al maib. În plus, maib deține un portofoliu de obligațiuni municipale emise de Chișinău și acțiuni în cadrul sistemului SWIFT. Serviciul de brokeraj al maib oferă intermediere financiară clienților pe Bursa de Valori a Moldovei, precum și tranzacționare extrabursieră a acțiunilor listate în Moldova.

pe scurt

282

↑171% față de 2023

numărul de tranzacții pe bursa de valori în care maib a acționat ca broker

602 mln MDL

↑614% față de 2023

volumul tranzacțiilor pe bursa de valori în care maib a acționat ca broker

al doilea program de obligațiuni corporative

Maib a încheiat cu succes două programe de ofertă de obligațiuni corporative, consolidându-și poziția pe piața de capital și demonstrându-și angajamentul față de dezvoltarea unor instrumente financiare moderne și accesibile. Prin aceste emisiuni, maib și-a diversificat portofoliul de produse financiare, facilitând accesul la oportunități de investiții sustenabile. Fondurile atrase contribuie la extinderea resurselor pe termen lung ale băncii, fiind direcționate către proiecte strategice de investiții menite să sprijine economia națională și să genereze valoare pe termen lung.

Caracteristicile principale ale programului:

- Valoarea totală a fondurilor atrase a ajuns la 564.9 milioane MDL (valoarea totală a primului program de obligațiuni plasat a fost de 258.2 milioane MDL);
- Numărul total de subscriitori pentru cele 9 tranșe ale programului de obligațiuni a fost de 1,634 (comparativ cu 740 în primul program de obligațiuni);
- Programul a început în decembrie 2023 și s-a încheiat în noiembrie 2024;
- Fiecare obligațiune are o valoare nominală de 20,000 MDL, o scadență de 3 ani și plătește un coupon lunar;
- Cuponul este variabil (reajustat anual), legat de rata medie ponderată a dobânzii la depozitele noi atrase în moneda națională pe întreg sectorul bancar, cu scadență între 6 și 12 luni, așa cum este publicată pe site-ul BNM (www.bnm.md), plus o primă cuprinsă între -1.0% și 1.5%, în funcție de clasa emisiunii;
- Obligațiunea este răscumpărabilă la cererea deținătorului, în limita unei sume prestabilite.

răscumpărarea de acțiuni

În 2024, maib a efectuat o răscumpărare de 2.99% din propriile acțiuni (3.1 milioane de acțiuni). Răscumpărarea a fost aprobată de acționari în cadrul Adunării Generale și validată de BNM. Scopul acestei operațiuni a fost achiziționarea de acțiuni pentru planul de motivare pe termen lung (LTIP) al maib. Oferta de cumpărare a acțiunilor, intermediată de serviciul de brokeraj al maib, a atras oferte de vânzare pentru 53 de milioane de acțiuni. Deoarece volumul de acțiuni oferit a depășit volumul necesar, banca a achiziționat acțiunile proporțional cu cantitățile din fiecare ofertă de vânzare. Ca urmare, pe 1 octombrie 2024, o tranzacție directă pentru 3.1 milioane de acțiuni (2.99% din totalul acțiunilor) a fost executată cu succes pe Bursa de Valori a Moldovei.

Caracteristicile principale ale programului de răscumpărare:

- Valoarea totală a răscumpărării a fost de 233 milioane MDL, reprezentând o returnare de capital din partea maib;

- În cadrul programului de răscumpărare, banca a achiziționat 2.99% din totalul acțiunilor (echivalentul a 3,103,438 de acțiuni ordinare);
- Prețul pe acțiune a fost de 74.56 MDL, stabilit conform legislației în vigoare
- Având în vedere volumele de acțiuni oferite, a fost aplicată o alocare pro-rata de 5.85%;
- Programul de răscumpărare a început pe 21 august 2024 și s-a încheiat pe 11 septembrie 2024;
- Scopul principal al răscumpărării a fost îndeplinirea obligațiilor maib în cadrul Planului de motivare pe termen lung (LTIP).



plans for 2025:

- Dezvoltarea unor opțiuni de investiții accesibile și cu risc redus, precum obligațiuni adaptate investitorilor aflați la prima experiență.
- Oferirea unor praguri reduse de investiție inițială, pentru a face produsele accesibile unui public mai larg.
- Valorificarea instrumentelor digitale pentru a democratiza accesul la investiții pentru clienții retail și adaptarea proceselor în funcție de apetitul de risc al investitorilor
- Sprijinirea afacerilor regionale, facilitând accesul la o gamă diversificată de produse de investiții, atât pentru a le ajuta să obțină finanțare, cât și pentru a le oferi oportunități de investiție și creștere a capitalului.
- Consolidarea serviciilor pentru instituții și corporații, prin oferirea de consultanță investițională personalizată, introducerea unor strategii axate pe ESG și dezvoltarea de parteneriate cu fonduri regionale și internaționale.

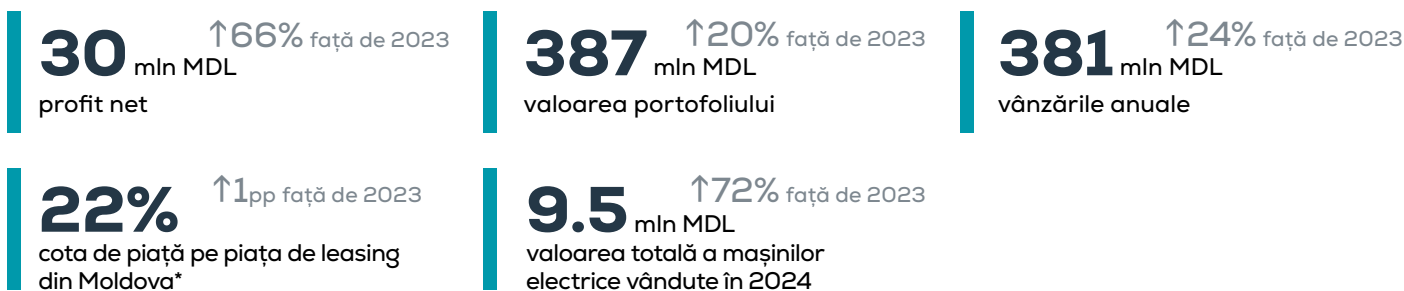
Maib leasing

Maib Leasing este o subsidiară deținută în întregime de maib, specializată în finanțarea achiziției de bunuri prin leasing financiar, oferind soluții flexibile atât pentru persoane fizice, cât și pentru companii. Principalele linii de afaceri includ:

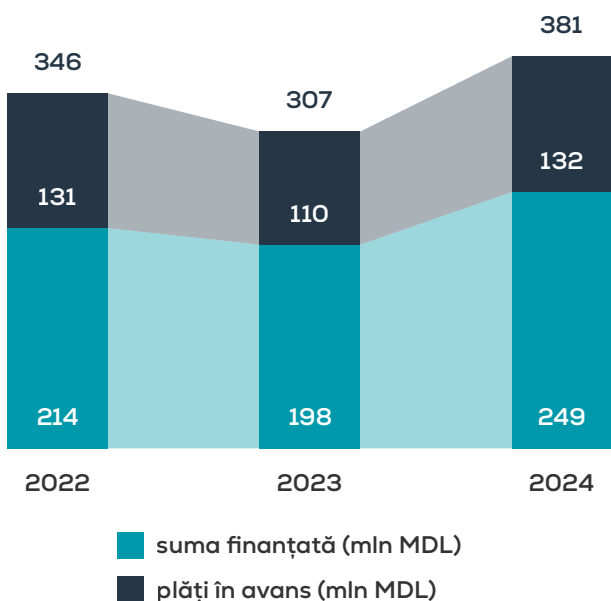
- Leasing auto (pentru autoturisme și vehicule comerciale),
- Leasing de echipamente (pentru industrie, agricultură, construcții etc.)
- Leasing imobiliar.

Maib Leasing își finanțează operațiunile printr-o combinație de surse, inclusiv capital propriu și credite bancare

2024 în cifre

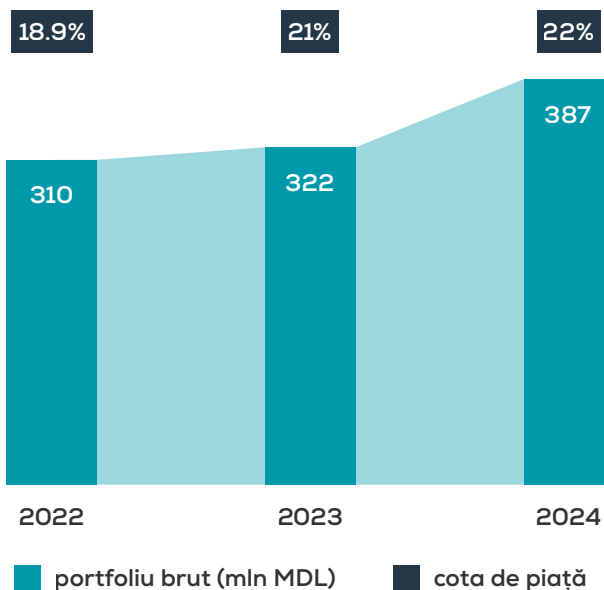


vânzări noi



sursa: rapoartele manageriale maib

portofoliu brut¹



sursa: rapoartele manageriale maib

Maib Leasing este 100% deținută de maib, dar dispune de o structură executivă proprie, incluzând Consiliul de Administrație, CEO și comitetul de management. Strategia sa este aliniată cu cea a Unității de Afaceri Retail a maib.

Proiecte și realizări cheie din 2024

- Creștere semnificativă a cotei de piață – Cota de piață a crescut cu aproximativ 3 puncte procentuale.
- Profitabilitate de top în industrie – S-a obținut cel mai mare profit net dintre companiile de leasing.
- Creștere puternică a vânzărilor și portofoliului – Vânzările au crescut cu 24%, iar portofoliul s-a extins cu 20%, având o Rentabilitate a capitalului propriu (ROE) de 18%.

Obiective principale și strategii pentru 2025

- Digitalizare și Automatizare – Îmbunătățirea proceselor de leasing prin transformare digitală și automatizare.
- Consolidarea parteneriatelor cu dealeri – Extinderea colaborării cu dealeri pentru a stimula creșterea.
- Valorificarea sinergiilor din grup și extinderea pe piață – Capitalizarea potențialului de creștere ca subsidiară a maib, cea mai puternică bancă din Moldova, prin țintirea activă a clienților maib și promovarea leasingului de echipamente și utilaje.

* Cota de piață este preliminară, deoarece autoritatea de reglementare nu publică date relevante pentru a o calcula

Moldmediacard

Moldmediacard, cu o experiență de peste 25 de ani, colaborează cu MasterCard, VISA și American Express pentru a oferi soluții complete de procesare a cardurilor pentru patru bănci din Moldova.

Serviciile oferite includ autorizare, clearing, prevenirea fraudei, EMV 3D Secure, integrarea POS/ATM, mobile banking, tokenizare (ApplePay, GPay, GarminPay) și soluții Digital First.

Compania operează pe un model financiar autosustenabil, generând venituri prin taxe de tranzacționare și comisioane de servicii. Ea furnizează servicii pentru maib, precum și pentru alte 3 bănci din Moldova.

2024 în cifre

10.8 mIn MDL
profit net
↑16% față de 2023

35.0 mIn MDL
venituri totale
↑4.5% față de 2023

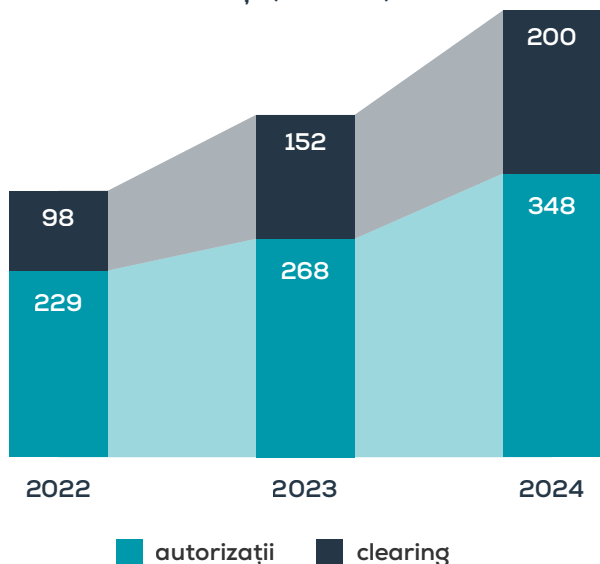
348 mIn MDL
autorizații de plată
↑30% față de 2023

200 mIn MDL
tranzacții de clearing
↑32% față de 2023

40%
cota de piață
↑1pp față de 2023

4
bănci deservite de sistem

numărul de tranzacții (MDL mln)



sursa: rapoartele manageriale maib

strategie

Strategia Moldmediacard se concentrează pe alinierea completă la așteptările și nevoile clienților săi, având ca obiectiv să ofere continuu servicii de calitate, să fie un partener de încredere și să asigure dezvoltarea sustenabilă și continuitatea afacerii. Moldmediacard oferă soluții integrate (analiză, dezvoltare, certificare, testare, integrare) și soluții de procesare a plăților cu cardul;

De asemenea, compania își propune să implementeze în continuare cele mai noi tehnologii din industria plăților cu cardul și să își extindă serviciile de procesare pe piețele externe/regionale (România/Europa).

Moldmediacard este deținută în proporție de 99% de maib, iar 1% este deținut de EuroCreditBank. Compania are o structură executivă separată, care include:

Adunarea Generală a Asociaților,
Consiliul de Supraveghere, și CEO

proiecte cheie în 2024

- Integrarea sistemului de autorizare cu sistemul extern de prevenire a fraudelor (IBM Safer Payment).
- Funcționalitatea de acceptare a comerțului electronic "Server3DS Agent", care permite acceptarea plăților Apple și Google direct pe pagina comerciantului.
- Funcționalitatea de acceptare a comerțului electronic "Conditional 3D Secure", care permite evitarea autentificării 3D Secure pe baza unor reguli predefinite, oferind un grad ridicat de confort pentru comercianți și o experiență pozitivă pentru deținătorii de carduri.

obiectivele și strategia pentru 2025

- Implementarea SCA (Autentificare Puternică a Clientului), o cerință de reglementare europeană pentru reducerea fraudei și pentru creșterea securității plăților online și offline contactless prin adăugarea unui strat suplimentar de autentificare în fluxul de plată.
- Certificarea cu Sisteme Internaționale de Plăți și începerea procesării pentru clienții bancari din piețe/regionale noi (România/Europa).



Uit

near term

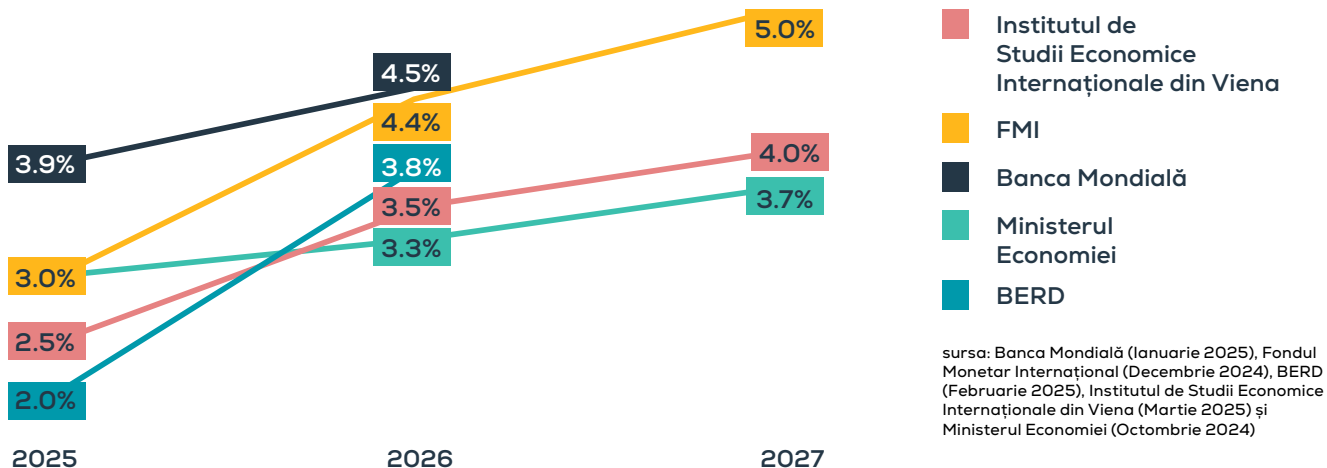
În 2025, maib se va concentra pe digitalizare, experiența clienților și eficiența operațională, îmbunătățind serviciile de mobile și internet banking, precum și extinzând vânzările și serviciile digitale pentru companii. Tranzacțiile de rutină vor continua să fie transferate online, permițând sucursalelor să se axeze pe consultanță și interacțiuni cu valoare ridicată.

Se estimează că economia Moldovei va înregistra o creștere constantă, susținută de investițiile interne, de cererea consumatorilor și de reformele legate de UE. Deși inflația și ajustările ratelor dobânzilor ar putea influența dinamica pieței, un mediu de afaceri mai stabil și condiții financiare îmbunătățite vor crea oportunități de extindere.

perspective economice pentru 2025

economia și situația la nivel de țară

Previzuni privind creșterea reală a PIB-ului în perioada 2025 - 2027:



Perspectiva economică din acest raport este bazată pe prognozele realizate de FMI și BERD.¹

Conform FMI, economia Moldovei este într-o perioadă de recuperare, iar creșterea PIB-ului este prognozată la 3.0% în 2025 și 4.4% în 2026, fiind susținută de consumul intern și investiții. Se preconizează ca creșterea să se consolideze pe termen mediu, pe măsură ce incertitudinea scade și reformele legate de aderarea la UE încep să producă efecte.

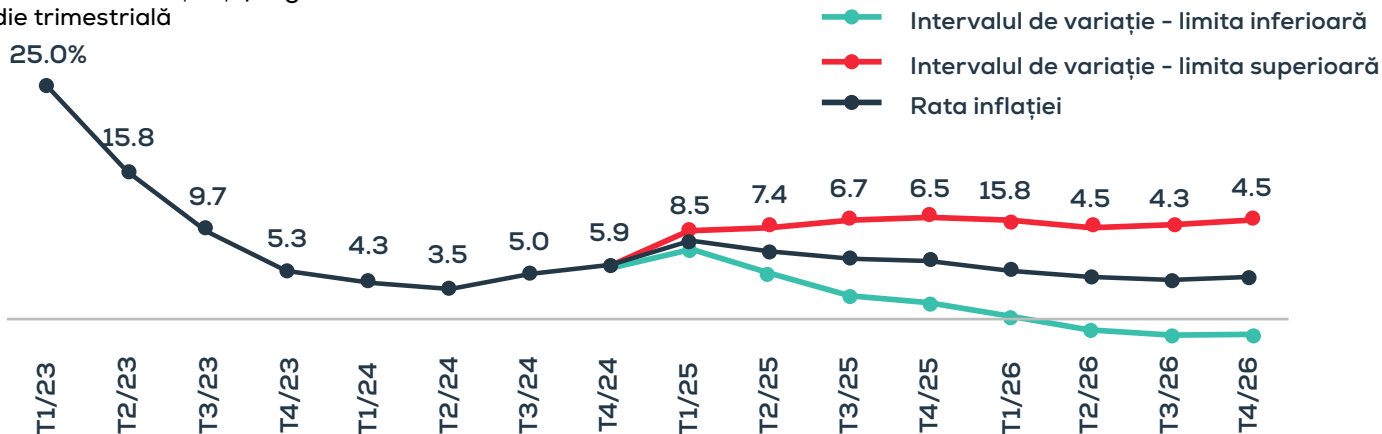
Perspectiva economică a BERD asupra perspectivelor economice ale Moldovei este următoarea: Creșterea economică a Moldovei se așteaptă să se îmbunătățească

moderat la 2.0% în 2025 și 3.8% în 2026. Toate estimările au fost revizuite semnificativ în scădere față de raportul anterior. Această revizuire este rezultatul unei scăderi de 10% în sectorul agricol și a unei scăderi de 11% a exporturilor reale de bunuri, determinate de cererea externă slabă, în particular din partea industriei auto din UE, scăderii producției industriale la sfârșitul anului 2024 și repercusiunilor crizei energetice din începutul anului 2025.

Atât BERD, cât și FMI menționează efectele pozitive ale pachetului de ajutor economic al UE în valoare de 1.9 miliarde de euro asupra perspectivelor economice ale Moldovei.

inflația și politica monetară

Rata anuală a inflației și prognoză, %
Medie trimestrială



sursa: Banca Națională a Moldovei

Perspectiva asupra inflației și a politicii monetare în acest raport este bazată pe evaluarea inflației pe termen mediu de către BNM. Conform BNM, rata inflației anuale a crescut la 7.0% în decembrie 2024, ca urmare a creșterii prețurilor utilităților, în special a prețurilor gazelor. Aceasta este peste intervalul țintă al BNM de 3.5-6.5% pentru inflație. Se preconizează că inflația va rămâne peste intervalul țintă la începutul anului 2025 determinată de creșterea prețurilor la energie, deși cererea internă slabă compensează parțial presiunea inflaționară.²

BNM a menținut rata de bază a politicii monetare la 3.6% pe tot parcursul celei de-a doua jumătate a anului 2024, însă ca

urmare presiunilor inflaționiste în creștere, a început o majorare la începutul anului 2025. Rata de bază a fost majorată la 6.5% în februarie 2025. BNM preconizează că inflația va atinge un vârf în primul trimestru din 2025, înainte de a scădea treptat până în Trimestrul III din 2026. BNM estimează că inflația va rămâne în cadrul intervalului țintă în ultimul trimestru din 2025 și va rămâne la acest nivel pe termen mediu. Se preconizează ca politica monetară să rămână restrictivă, limitând cererea internă și presiunile inflaționiste. Riscurile majore pentru perspectiva inflației rămân externe, cu incertitudini legate de politicile comerciale ale SUA, performanța economică a Europei și evoluțiile geopolitice.²

¹Sursă: A șasea revizuire a FMI pentru Republica Moldova în cadrul facilității de credit extins și al aranjamentului pentru facilității de fond extinse (decembrie 2024); Perspectivele economice regionale ale BERD (februarie 2025).

²Sursă: Raportul privind inflația a Băncii Naționale a Moldovei (februarie 2025)

planuri strategice

În 2025, ne menținem ferm angajamentul față de implementarea agendei noastre strategice, concentrându-ne pe patru piloni-cheie care impulsionează creșterea sustenabilă și generează valoare pe termen lung:



Experiența clientului

- Adoptarea unui proces de îmbunătățire continuă, valorificând feedback-ul clienților și analiza avansată a datelor pentru a oferi produse și servicii hiper-personalizate, bazate pe date, pentru a îmbunătăți experiența clientului;
- Dezvoltarea unei experiențe integrate și fluide, asigurând interacțiuni coerente și integrate pe toate platformele de servicii;
- Creșterea angajamentului clienților prin oferirea unei game largi de produse și servicii de lifestyle, adaptate nevoilor și așteptărilor acestora.



Digitalizare

- Îmbunătățirea experienței bancare digitale și mobile prin maibank și internet banking prin diversificarea funcționalităților, optimizarea funcționalităților centrate pe utilizator și utilizarea tehnologiilor avansate pentru a oferi o experiență digitală intuitivă, rapidă și sigură, adaptată nevoilor utilizatorilor;
- Direcționarea vânzărilor de produse și serviciilor pentru companii, începând cu segmentele micro și IMM, către internet banking și aplicația mobilă, simplificând tranzacțiile și eliberând resurse pentru interacțiunii umane axate pe soluții complexe și personalizate.



Proiectul de branch offloading 2.0

- Optimizarea operațiunilor și accelerarea vânzărilor prin migrarea tranzacțiilor de mică valoare și rutină către canale digitale, precum maibank, ATM și TSS, eliberând sucursalele pentru interacțiuni cu valoare mai mare cu clienții și îmbunătățind eficiența generală;
- Extinderea portofoliului de produse și servicii disponibile în canale digitale, facilitând accesului clienților și stimulând dezvoltarea afacerii;
- Îmbunătățirea continuă a deservirii clienților în sucursale prin alocarea dinamică a resurselor, pentru a asigura o experiență premium pentru toți clienții;

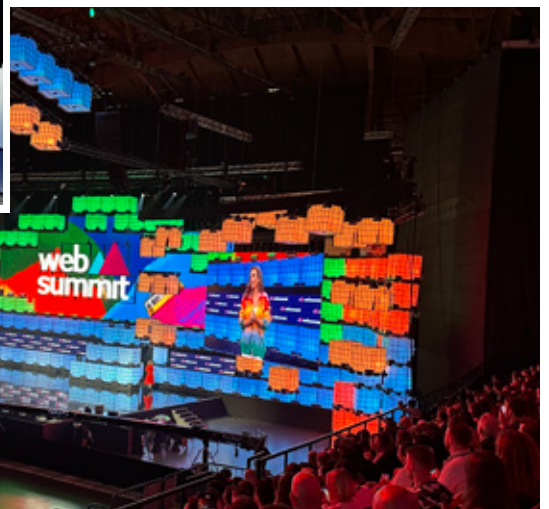
Plăți

- Îmbunătățirea procesului de plăți end-to-end, prin automatizarea completă, eficiență operațională de top și transparență sporită, redefinind experiența de plată a clientului;
- Colaborarea strânsă cu autoritățile pentru a susține inițiativele naționale în domeniul plăților, asigurând alinierea la reglementările în vigoare și îmbunătățind eficiența plăților locale și transfrontaliere;
- Dezvoltarea unui portofoliu de soluții de plată integrate, adaptate nevoilor diversificate ale persoanelor fizice și ale afacerilor, garantând eficiență, securitate și confort pentru toate tipurile de tranzacții.

Maib a decis să exploreze posibilitatea expansiunii internaționale

Pe măsură ce Banca atinge limite de creștere în țară, maib caută să se dezvolte la nivel internațional. Etapa inițială a acestei expansiuni va fi România, inclusiv diaspora moldovenească care trăiește în România și piața românească în general. Expansiunea internațională este concepută ca o soluție de creditare și de plăți pentru consumatori de tip 'asset lite', exclusiv mobilă. Pe măsură ce vor deveni disponibile mai multe detalii, maib le va comunica publicului.

Formarea și dezvoltarea leadershipului sunt părți integrale ale culturii maib



governance



În 2024, maib a continuat să își îmbunătățească cadrul de guvernare corporativă pentru a asigura transparență, responsabilitate și creștere sustenabilă. Consiliul de Supraveghere a fost consolidat cu noi membri, aducând expertiză suplimentară în audit, investiții instituționale și guvernare financiară. De asemenea, banca și-a actualizat Codul de Guvernare Corporativă, aliniindu-l la cele mai bune practici internaționale pentru a îmbunătăți supravegherea strategică.

Gestionarea riscurilor a rămas o prioritate, cu monitorizare îmbunătățită a riscurilor de credit, securitate cibernetică și conformitate, asigurând reziliența într-un mediu economic dinamic. Guvernarea ESG a fost integrată și în continuare în procesul decizional, prin desemnarea unui Lider ESG în Consiliul de Supraveghere. Consiliul a continuat să coordoneze inițiativele operaționale și strategice, supraveghind performanța financiară și de business în conformitate cu obiectivele pe termen lung ale băncii.

declarația președintelui Consiliului Băncii



Vytautas Plunksnis
Președintele Consiliului Băncii

Stimați acționari,

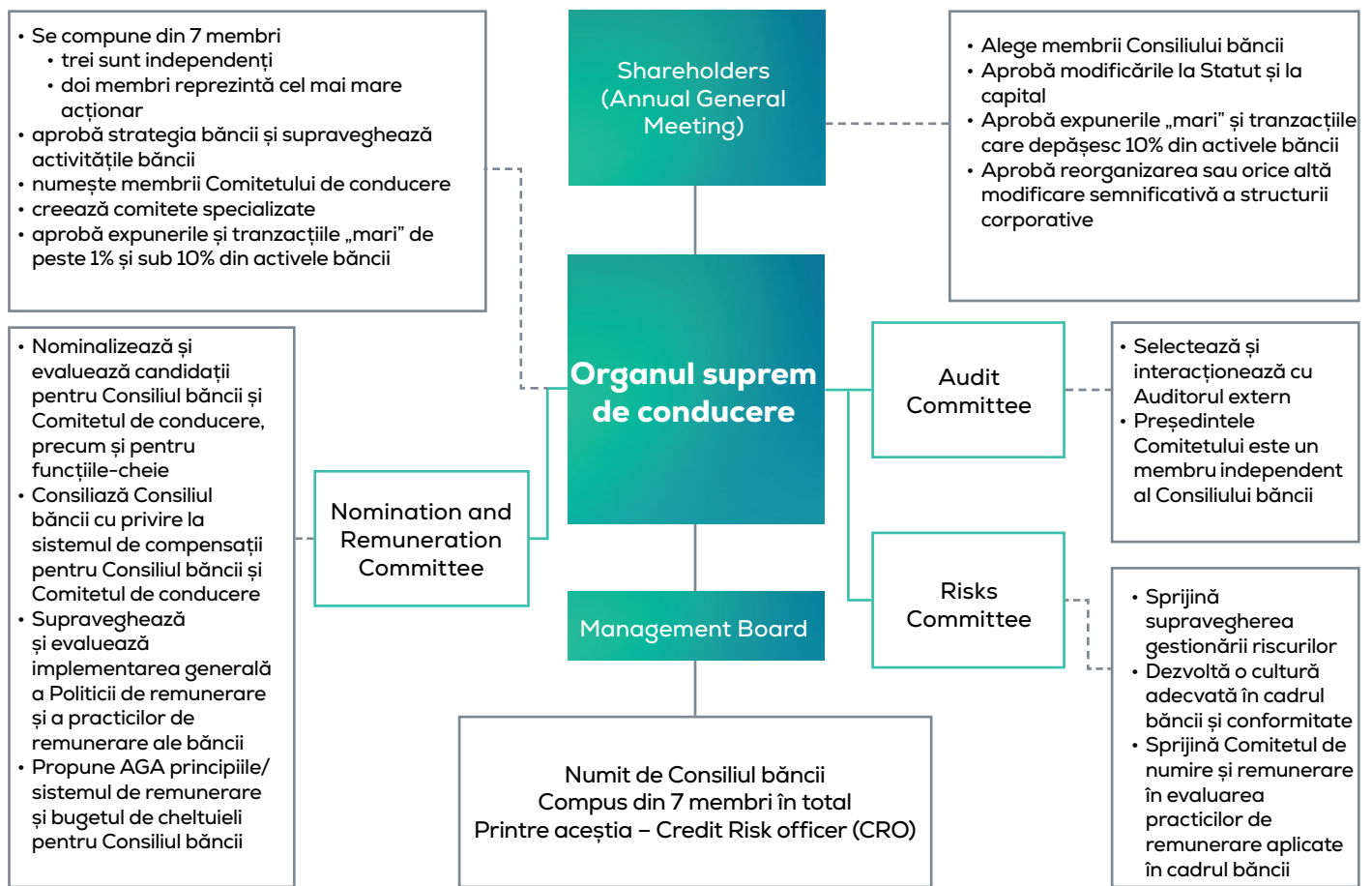
Am plăcerea de a prezenta o imagine de ansamblu asupra activităților de guvernanță corporativă ale maib în 2024.

Consiliul de Supraveghere rămâne dedicat unei guvernante puternice, asigurând o gestionare solidă și succes pe termen lung. În 2024, am actualizat Codul nostru de Guvernăță Corporativă conform cerințelor reglementărilor și celor mai bune practici, întărind transparența, responsabilitatea și supravegherea strategică. Pentru a consolida și mai mult expertiza și leadership-ul Consiliului, acționarii au ales un nou consiliu, cu două noi membre care se alătură, sub rezerva aprobării din partea Băncii Naționale a Moldovei. Andreea Pipernea aduce un traseu valoros cu investitori instituționali români și internaționali. Madeline Alexander aduce o experiență semnificativă în audit, relevantă direct pentru Comitetul de Audit. Amândouă au o vastă expertiză în management în companii de top din România și din străinătate.

Am continuat, de asemenea, să îmbunătățim integrarea ESG în cadrul nostru de guvernăță. Un pas important a fost stabilirea oficială a rolului de Lider ESG în cadrul Consiliului de Supraveghere, asigurându-se că sustenabilitatea rămâne o parte esențială a procesului decizional strategic. Această măsură este în concordanță cu cele mai bune practici internaționale și întărește angajamentul nostru față de prioritățile pe termen lung în domeniul mediului, socialului și guvernantei.

Pe lângă îmbunătățirile în guvernăță, rămânem concentrați pe stimularea unei creșteri durabile, întărirea managementului riscurilor și promovarea unei culturi a responsabilității și inovației. În 2024, Consiliul de Supraveghere s-a întrunit de 52 de ori, dintre care 29 au fost întâlniri offline, pentru a asigura implicarea continuă în activitatea băncii. Prin colaborarea strânsă cu conducerea, Consiliul de Supraveghere continuă să ofere supraveghere și îndrumare pentru atingerea obiectivelor strategice ale maib, asigurându-se că banca rămâne rezilientă și creează valoare pe termen lung pentru acționarii, clienții și părțile interesate ale noastre.

structura guvernantei corporative



Maib colaborează activ cu acționarii, investitorii potențiali și furnizorii de finanțare



consiliul băncii

Consiliul maib este organul de conducere suprem cu funcții de reglementare și supraveghere a activității Băncii, inclusiv modul în care sunt atinse obiectivele strategice, modul în care Banca își organizează activitatea, gestionarea riscurilor, modul în care Banca respectă cerințele legislației și reglementărilor în vigoare. Consiliul băncii este format din șapte membri, aleși de Adunarea Generală a Acționarilor dintre candidații identificați de Comitetul de Numire și Remunerare al Băncii, în conformitate cu Statutul Băncii și cu legislația în vigoare.



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.



Vasile Tofan
Membru al Consiliului Băncii

Numit în Consiliul Băncii al maib în 2018;

Alte poziții actuale: Președinte al Consiliului de Supraveghere al Purcari Wineries Public Company Limited; Membru al Consiliului de Supraveghere al AO Media Alternativa; Membru al Consiliului Consultativ, Avalex Investment Limited. În 2023 a fost numit membru al Consiliului Camerei de Comerț Americane în Moldova și membru al Consiliului Fundației „Startup Moldova”.

Din 2021: Senior Partner la Horizon Capital Advisors LLC Birou în Ucraina (s-a alăturat în 2012);

Anterior a lucrat Consultant la Monitor Deloitte și Senior Manager, Corporate Strategy & Alliances la Philips;

A fondat Ovuline (acum Ovia Health);

Absolvent al Universității Erasmus din Rotterdam (management public), MBA la Harvard Business School.



Natalia Vrabie
Membră independentă a Consiliului Băncii

Numită în Consiliul Băncii al maib în 2013;

1991 - 2013: funcții de conducere în cadrul maib, inclusiv funcția de CEO, președinte al Comitetului de Conducere în perioada 1996-2013;

Peste 50 de ani de experiență bancară.



Ivane Gulmagarashvili
Membbru independent al Consiliului Băncii

Numit în Consiliul Băncii al maib în 2020, în calitate de membru independent;

Alte poziții actuale: Manager Amazon pentru produse de plată și creditare pentru America de Nord

2019-2023: Membbru al Consiliului de Supraveghere al TAM Faktoring A.Ș.

2021-2022: Amazon Product Management and Customer Experience Europe;

2019-2021: Membbru al Consiliului de Supraveghere al Agricover Holding

2015 -2018: Șef 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.



Maryna Kvashnina
Membbru independent al Consiliului Băncii

Numită în Consiliul Băncii al maib în 2018, în calitate de membru independent;

Alte poziții actuale: Membbru al Consiliului de Supraveghere al Băncii Comerciale Lviv;

Din 2019: Director IT al Naftogaz Ucraina; Manager al ZVIROPOLIS SP.Z.O.O. Managing-partner „EDENLAB” LTD

2019-2023 CEO al Naftogaz Digital Technologies;

2013-2015 Vicepreședinte al Comitetului de conducere al Delta Bank;

Anterior a lucrat la Finstar Financial Group, PrivatBank;

Fondatoare a rețelei de farmacii Apteka Dobrogo Dnya (2006); co-fondatoare a PAY2YOU (2015).



Konrad Kozik
Membbru independent al Consiliului Băncii

Numit în Consiliul Băncii al maib în 2020, în calitate de membru independent;

Alte poziții actuale: Membbru al Consiliului de supraveghere al ISP Bank Albania, membru al Consiliului de supraveghere al Deutsche Bank Polska, membru al Consiliului piețelor emergente al Horizon Corp.

2014-2019: Director financiar, prim-vicepreședinte al Consiliului de administrație al TUIR Allianz Zycie Russia și TUIR Allianz Polska;

A lucrat anterior la UniCreditBank;

Absolvent al Universității Navarra, MBA la Universitatea Luigi Bocconi.

responsabilitățile consiliului băncii

Consiliul băncii asigură dezvoltarea afacerilor băncii, soliditatea financiară și conformitatea cu reglementările, supraveghind în același timp implementarea strategiei de risc. Acesta evaluează periodic eficacitatea guvernantei și abordează orice deficiențe.

Consiliul menține o cooperare activă cu autoritățile de supraveghere, rămânând implicat în problemele majore ale Băncii și adaptându-se la schimbările semnificative din peisajul socio-economic pentru a proteja interesele Băncii. În plus, Consiliul aprobă emisiunile de obligațiuni (cu excepția obligațiunilor convertibile), analizează rezultatele emisiunilor, modifică Statutul Băncii în consecință și supraveghează achiziționarea și răscumpărarea titlurilor de valoare ale Băncii în conformitate cu legislația Republicii Moldova în vigoare.

În cadrul structurii Grupului, Consiliul băncii supraveghează guvernanta corporativă la nivelul Grupului, asigurându-se că există politici și mecanisme

pentru guvernanta, operațiuni și gestionarea riscurilor. Principalele sale responsabilități includ definirea structurii de conducere a subsidiarelor, luând în considerare riscurile semnificative, asigurarea resurselor adecvate pentru respectarea cerințelor legale, de reglementare și de guvernanta, menținerea unei relații eficiente cu autoritatea de supraveghere și stabilirea unei funcții de audit intern care să acopere toate subsidiarele și societățile din cadrul Grupului.

Consiliul este asistat în activitatea sa de trei comitete specializate: Comitetul de risc, Comitetul de audit, Comitetul de numire și remunerare. Fiecare membru al unui comitet, inclusiv președintele acestuia, este ales dintre membrii Consiliului băncii, în cazul în care cel puțin 1/3 dintre aceștia sunt membri independenți, pentru o perioadă corespunzătoare mandatului componentei respective a Consiliului băncii. Comitetele specializate ale Consiliului raportează direct Consiliului băncii.

comitetele consiliului băncii și responsabilitățile acestora



Comitetul de Risc este responsabil pentru a oferi suport Consiliului băncii în ceea ce privește apetitul la risc și strategia de risc actuale și viitoare ale 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 Numire și Remunerare identifică și propune Consiliului Băncii candidații pentru funcția de membru al Consiliului Băncii, evaluează și prezintă Consiliului Băncii avizul relevant cu privire la candidații pentru funcțiile de membri ai Comitetului de conducere și pentru funcțiile cheie. În îndeplinirea sarcinilor care i-au fost atribuite, Comitetul de numiri și remunerare evaluează periodic, cel puțin o dată pe an, performanța, structura și dimensiunea Consiliului Băncii și a Comitetului de Conducere și face recomandări în acest domeniu. În plus, Comitetul este responsabil de examinarea politicilor și practicilor de remunerare și de stimulare create pentru gestionarea riscurilor, a capitalului și a lichidităților.

Comitetele specializate au interacționat pentru a asigura coerența și a evita discrepanțele în deciziile lor. Această interacțiune are loc, prin participarea încrucișată, în special a membrilor Comitetului de risc și ai Comitetului de audit, astfel încât președintele și un membru al Comitetului de risc sunt, de asemenea, membri ai Comitetului de audit.

raportul comitetului de nominalizare și remunerare



Vasile Tofan,

Șeful Comitetului de Numiri și Remunerare

Succesul sustenabil și creșterea strategică a maib depind fundamental de capacitatea noastră de a atrage, cultiva și păstra talente de înaltă calitate și diverse, alături de îmbunătățirea continuă a cadrelor de motivare pentru a asigura alinierea cu obiectivele noastre strategice. Mă bucur să subliniez realizările cheie ale Comitetului de Numiri și Remunerare pe parcursul anului 2024, evidențiind angajamentul nostru de a dezvolta o cultură transparentă, echitabilă și orientată spre performanță la toate nivelurile băncii.

În linie cu eforturile noastre continue de atragere a talentelor, am reușit să atragem profesioniști seniori valoroși în echipa noastră, inclusiv Serghei Sevenco în calitate de șef adjunct al operațiunilor, care aduce o vastă experiență internațională în leadership; Ivan Spinatiev în calitate de șef al Departamentului Dezvoltatori de la Crunchyroll; Nadejda Bilsagaev, care ni s-a alăturat ca șef Retail Call Center de la Orange; și Victor Zaharciuc, numit Corporate Director, venit de la OTP. De asemenea, suntem încântați că l-am recrutat cu succes pe Alexandru Sonic ca VP Corporate, în așteptarea aprobării BNM, a cărui experiență distinctivă cu Morgan Stanley și experiența sa locală în Moldova, în sectoare strategice pentru noi precum agricultura și vinificația, ne îmbunătățesc semnificativ capacitățile management senior.

În plus, Comitetul a facilitat prelungirea contractului de muncă cu Marcel Teleuca, VP-ul Operațiuni de lungă durată, asigurând astfel continuitatea stabilității în leadership.

Pe partea de guvernare, Comitetul a condus procesul riguros de selecție și numire a doi noi membri ai Consiliului de Supraveghere, Madeline Alexander și Andreea Pipernea, ambele aflate în prezent în proces de aprobare a BNM. Madeline, anterior partener la Deloitte, și Andreea, fost CEO al celui mai mare administrator al planurilor de pensii din NN România, vor aduce perspective strategice și expertiză esențiale pentru guvernarea maib.

Accentul strategic al maib pe dezvoltarea internă a talentelor și pe continuitatea afacerii a dat rezultate semnificative în 2024. Folosind planificarea succesiunii începută în 2023, banca a reușit să ocupe 8 din cele 11 poziții manageriale din rezerva sa internă de talente. În mod deosebit, Oleg Cucoreanu a fost numit și aprobat ca șef al auditului intern, iar Oxana Țipa a avansat la poziția de șef al trezoreriei, ambele promovări interne reflectând puternica rezervă de talente interne a maib.

În 2024, maib a perfecționat în continuare politica de remunerare pentru a spori transparența, alinierea la piață și recunoașterea contribuției individuale la dezvoltarea personală și succesul organizațional. Pentru a accelera creșterea celor mai talentați angajați, banca a oferit 30





completată de lansarea cu succes a maib Leadership Academy și a primului nostru curs "Essentials of Management-1", axat pe Servant Leadership și abilități pentru First-Time Manager. Mai mult, am dezvoltat șase formatori interni din rândul celor mai performanți manageri ai noștri pentru a livra acest training intern, sporind semnificativ capacitatea noastră internă de dezvoltare a liderilor.

Pe parcursul anului 2024, managerii noștri au continuat să participe la evenimente prestigioase din domeniul fintech, banking, tehnologie avansată și inovație, inclusiv Web Summit, PM Conferences și DevCon, captând cele mai recente tendințe și perspective din industrie. În plus, un workshop de planificare strategică desfășurat la Amsterdam, care a implicat 60 de manageri ai maib, alături de sesiuni de formare în Leadership Agile pentru Comitetul Executiv, susținute de McKinsey și OL Agile, au consolidat și mai mult capacitățile noastre de leadership.

În ansamblu, am menținut o investiție solidă în dezvoltarea continuă a angajaților noștri, atingând o medie de 27.84 ore de formare per angajat, cu un buget total de 5.7 milioane MDL. Acest lucru a fost realizat prin investiții strategice în formatori interni, extinderea conținutului de învățare online și îmbunătățirea platformelor de formare.

În cele din urmă, suntem mândri să raportăm accentul continuu pus pe diversitatea de gen, femeile reprezentând 66% din forța noastră de muncă și menținând o reprezentare semnificativă în roluri cheie de management și leadership în cadrul băncii. În plus, salariul mediu la maib a crescut la 24,191 MDL, consolidând angajamentul nostru față de practici de compensare competitive și corecte.

Pe măsură ce continuăm să evoluăm, comitetul nostru rămâne dedicat întăririi poziției maib ca angajator de top, promovând o cultură de îmbunătățire continuă, performanță înaltă și excelență în managementul talentelor.

de angajați selectați un program exclusiv de dezvoltare a stimulentei pentru personal la universități renumite la nivel global, precum Harvard, Stanford, INSEAD și Productside, prin parteneriate strategice cu Mastercard și VISA.

Recunoscând rolul esențial pe care managementul de mijloc îl joacă în atingerea obiectivelor strategice ale maib, am acordat o atenție deosebită întregii noastre cohorte de manageri prin evaluări culturale și de leadership cuprinzătoare, urmate de crearea unor planuri de dezvoltare personalizate. Această inițiativă a fost



raportul comitetului de audit



Ivane Gulmagarashvili
Președinte al Comitetului de Audit

Comitetul de Audit este o entitate independentă, parte a Consiliului maib, format din doi membri independenți și doi membri ne-independenți ai consiliului. Consiliul consideră că membrii comitetului aduc o diversitate de experiențe și o expertiză vastă în domeniul bancar și financiar și este de părere că, în ansamblu, Comitetul de Audit deține competențele relevante pentru sectorul în care banca își desfășoară activitatea.

Noi, în calitate de membri ai Comitetului de Audit, ne asumăm responsabilitatea de a revizui și implementa principalele proceduri și politici de raportare și contabilitate, precum și de a facilita și colabora cu activitățile auditorului extern.

În 2024, comitetul a desfășurat ședințe regulate și ad-hoc, atât în format fizic, cât și virtual, pentru a discuta, analiza critic și sprijini conducerea în diverse domenii, inclusiv în identificarea și monitorizarea funcțiilor de control. În 2024, am revizuit 32 de rapoarte de audit intern și am monitorizat 144 de recomandări în domeniile creditării, IT, securității informațiilor, conformității și riscurilor operaționale. De asemenea, am colaborat cu auditorul extern pentru a solicita îndrumare privind tratamentele adecvate pentru contabilizare și evaluarea garanțiilor.

Comitetul de Audit recunoaște importanța funcției de Audit Intern pentru mediul de control și, ca atare, a alocat un timp considerabil pentru revizuirea Planului de Audit Intern, aprobând execuția acestuia pentru 2024. Planul de Audit Intern are la bază o abordare orientată spre risc și este aliniat cu strategia băncii, punând un accent sporit pe riscurile și oportunitățile generate de orientarea către client, metodologia Agile și procesul de digitalizare la nivelul întregii organizații.

În calitate de Comitet, am colaborat îndeaproape cu colegii noștri din Comitetul de Risc pentru a revizui și îmbunătăți instrumentele și indicatorii utilizați de bancă în gestionarea și raportarea conformității AML, precum și în managementul riscului de fraudă.

De asemenea, am continuat să ne asigurăm de integritatea informațiilor financiare publicate de bancă și am analizat judecățile efectuate de conducere, precum și ipotezele și estimările pe care acestea se bazează.

Comitetul de Audit analizează rapoartele auditorului extern prezentate Comitetului de Audit, care includ observațiile acestuia privind managementul riscurilor și controalele financiare interne identificate în cadrul auditului. În absența conducerii, Comitetul și PricewaterhouseCoopers au discutat principalele domenii de interes ale auditului, adecvarea politicilor contabile adoptate și dacă estimările și judecățile esențiale ale conducerii în raportare au fost corespunzătoare.

În calitate de Comitet, ne angajăm să ne asigurăm că organizația menține o mentalitate deschisă față de managementul riscurilor și auditul intern. Prin urmare, instruirea continuă și certificarea angajaților relevanți au fost aspecte esențiale.

Comitetul de Audit este convins că banca dispune de mecanisme solide pentru managementul riscurilor și controlul intern, care permit identificarea și remedierea în timp util a deficiențelor, precum și monitorizarea implementării recomandărilor interne și externe. Vom continua să ne desfășurăm activitatea monitorizând incertitudinile economice în curs și provocările din țările vecine, în timp ce ne consolidăm în continuare instrumentele pentru 2025.



raportul comitetului de risc

În 2024, mai mulți factori au continuat să influențeze mediul de afaceri în care activează Banca: războiul din Ucraina, criza energetică, evenimentele climatice. Comitetul de Risc și Managementul Riscurilor al Băncii au acordat o atenție deosebită clienților care ar putea fi afectați de diversele situații, întreruperile lanțului de aprovizionare și prețurile scăzute care afectează sectorul agricol. De asemenea, banca a luat în considerare importanța tot mai mare a activităților de conformitate și a securității cibernetice.

Guvernanța și Supravegherea Riscurilor

Comitetul de Risc operează pe baza unui mandat aprobat de Consiliul de Supraveghere, oferind supraveghere asupra tuturor riscurilor semnificative, inclusiv riscul de credit, riscul de piață, riscul de lichiditate, riscul operațional, riscul de conformitate și riscul strategic. Pe parcursul anului 2024, Comitetul a ținut 16 întâlniri, în cadrul cărora am evaluat indicatorii cheie de risc și riscurile emergente care ar putea afecta stabilitatea financiară și reziliența operațională a Băncii.

Evoluții Cheie în Administrarea Riscurilor în 2024

Pe parcursul anului, Banca a operat într-un mediu macroeconomic și de reglementare dinamic, inclusiv:

- Provocări economice și geopolitice care au influențat piețele financiare și comportamentul clienților.
- Creșterea adoptării serviciilor bancare digitale ceea ce a necesitat măsuri sporite de securitate cibernetică și gestionare a riscului de fraudă.
- Îmbunătățirea monitorizării riscului de credit, în special în sectorul agricol.

Îmbunătățiri în Administrarea Riscurilor

În conformitate cu angajamentul nostru față de o administrare prudentă a riscurilor, Comitetul a supravegheat inițiative esențiale, inclusiv:

- Perfecționarea cadrelor privind apetitul la risc pentru a se alinia la condițiile de piață în continuă evoluție.
- Consolidarea controalelor interne și a indicatorilor de avertizare timpurie pentru detectarea și atenuarea proactivă a riscurilor potențiale.



Konrad Kozik

Președinte al Comitetului de risc

- Implementarea unor soluții avansate de gestionare a riscului de fraudă
- Îmbunătățirea gestionării riscurilor ESG, asigurând integrarea considerentelor de sustenabilitate în procesul decizional.
- Utilizarea analizelor avansate de date și a modelelor de risc pentru îmbunătățirea cuantificării riscurilor și a capacităților predictive.

Cultura Riscului și Controlul Intern

Comitetul de Risc a colaborat îndeaproape cu conducerea executivă pentru a promova o cultură solidă a riscului în întreaga bancă. Aceste eforturi au inclus:

- Consolidarea modelului celor trei linii de apărare pentru a asigura o responsabilitate clară în ceea ce privește asumarea și atenuarea riscurilor.
- Asigurarea faptului că funcția de audit intern oferă o garanție independentă asupra eficacității controalelor de risc.

Perspective

În 2025, Comitetul de Risc va rămâne vigilent în abordarea provocărilor emergente legate de risc, concentrându-se pe:

- Schimbările de reglementare introduse de Banca Națională a Moldovei (BNM) în domenii precum riscul de credit și securitatea cibernetică.
- Integrarea instrumentelor de monitorizare a riscurilor bazate pe inteligență artificială în sistemele de gestionare a riscului de credit și a riscului de fraudă.
- Consolidarea strategiilor privind riscul climatic, ca răspuns la evoluțiile reglementare și de piață.
- Îmbunătățirea măsurilor de reziliență cibernetică pentru a atenua amenințările emergente în domeniul bankingului digital.
- Perfecționarea continuă a metodologiilor de testare la stres pentru a asigura adecvarea capitalului și stabilitatea financiară.

Comitetul de Risc rămâne dedicat menținerii celor mai înalte standarde de guvernanță a riscurilor, asigurând că mai bine operează într-un cadru de risc solid și sustenabil. Exprimăm recunoștința noastră față de Consiliul de Administrație, conducerea executivă și echipele de risc pentru colaborarea lor în protejarea stabilității și creșterii băncii.



comitetul de conducere

Comitetul de conducere este principalul organ executiv al băncii. Acesta este format din șapte membri, care gestionează toate activitățile băncii, de la problemele cotidiene la sarcinile strategice pe termen lung, în conformitate cu strategia aprobată de Consiliul băncii. La 31 decembrie 2024, Comitetul de conducere este format din șase membri, Alexander Sonic alăturându-se Comitetului în calitate de responsabil al unității de afaceri Corporate, sub rezerva aprobării de către Banca Națională a Moldovei. Dumitru Baxan, vicepreședintele de lungă durată al Comitetului de conducere al maib, responsabil de unitatea de afaceri Corporate, a rămas în cadrul băncii, preluând funcția de Șef adjunct Corporate. Membrii Comitetului de conducere sunt numiți de Consiliul băncii dintre persoanele identificate și propuse de președintele Comitetului de conducere și de Comitetul de numire 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 Executiv al Operațiunilor 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
Primvicepreședintă, Retail Banking

S-a alăturat maib în 2020 în calitate de prim-vicepreședintă a Comitetului de Conducere, Retail Banking;

Alte roluri actuale: Președintă a Consiliului maib leasing, membră a Consiliului Amcham Moldova și a AIOD;

2018 - 2020: Vicepreședintă ABB Bank Armenia;

2014 - 2018: Vicepreședintă VTB Bank Armenia;

Anterior a lucrat la ProCreditBank Georgia, Banca Națională a Moldovei;

Absolventă al Universității Agrare de Stat din Moldova, MBA la Grenoble Graduate School of Business.



Macar Stoianov
Vicepreședinte, Finanțe

Din 2022: vicepreședinte al Comitetului de conducere, responsabil pentru Divizia financiară

2015 - 2022: implicat în proiecte în domeniile strategiei de afaceri, finanțe și risc, transformare digitală și operațiuni de bază la McKinsey & Company;

A deținut funcții la KBC, ING;

Absolvent al Academiei de Studii Economice din București România, deținător al unui MBA de la Vlerick Business School, MSc,

Managementul riscului financiar (FRM) de la GARP;

Deținător CFA.



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 Ukraine, inclusiv cea de Șef de riscuri retail în perioada 2015- 2019;

A lucrat anterior la Aval Bank Ukraine;

A absolvit Universitatea Agrară Națională.



Stela Recean
Vicepreședintă, Riscuri și Conformitate

Din 2018: Vicepreședintă a Comitetului de Conducere, pe aria de conformitate (din 2021 a preluat ca arie de responsabilitate și funcția de riscuri);

2014 - 2018: Șefă a Departamentului de conformitate;

2000 - 2014: a deținut diferite funcții, inclusiv cea de administrator la PwC Moldova;

Anterior a lucrat la PwC și la Banca Națională a Moldovei;

Absolventă a Academiei de Studii Economice din Moldova, membră ACCA, membră ACAMS, auditor licențiat.



Marcel Teleuca
Vicepreședinte, Operațiuni și logistică

Lucrează în maib din 1994 (cu o pauză de un an, când a lucrat ca șef al Trezoreriei la BTR Bank);

2010: numit vicepreședinte al Comitetului de Conducere;

Anterior, a lucrat ca șef al Trezoreriei, șef de tranzacționare, dealer;

Absolvent al Academiei de Studii Economice din Moldova.



Alexandru Sonic
Vicepreședinte², Corporate Banking și Investiții

Alexandru s-a alăturat echipei maib în septembrie 2024 în calitate de consultant;

A petrecut peste un deceniu la Morgan Stanley în Londra în calitate de vicepreședinte și director executiv, conducând tranzacții de fuziuni și achiziții, operațiuni pe piețele de capital și inițiative financiare strategice în mai multe industrii;

A deținut funcții de supraveghere la companii listate și private, contribuind la supravegherea strategică și guvernarea corporativă;

Alexandru deține o licență și un masterat de la Universitatea Oxford.



Dumitru Baxan

Fost vicepreședinte¹, 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.

¹Dumitru Baxan a fost Vicepreședinte, responsabil de divizia Corporate, până în septembrie 2024
²sub rezerva aprobării de către Banca Națională a Moldovei

declarația privind responsabilitățile membrilor consiliului băncii

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

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

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

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

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

- selectăm politici contabile adecvate și să le aplicăm în mod consecvent;
- facem aprecieri și estimări care sunt rezonabile și prudente;
- prezentăm informațiile, inclusiv politicile contabile, într-un mod care să ofere informații relevante, fiabile, comparabile și ușor de înțeles;
- furnizăm informații suplimentare atunci când conformitatea cu cerințele specifice din 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
- întocmim situațiile financiare pe baza principiului continuității activității, cu excepția cazului în care este inadecvat să presupunem că societatea își va continua activitatea. De asemenea, suntem responsabili pentru păstrarea unor evidențe contabile adecvate, suficiente pentru a prezenta și a explica tranzacțiile Societății și ale Grupului, pentru a dezvălui în orice moment, cu o acuratețe rezonabilă, situația financiară a Societății și a Grupului și pentru a ne permite să ne asigurăm că situațiile financiare consolidate și individuale sunt conforme cu cerințele Legii nr. 287/2017 privind contabilitatea și raportarea financiară.

Suntem responsabili de implementarea controalelor interne pentru a asigura acuratețea și integritatea situațiilor financiare, protejarea activelor societății și prevenirea fraudelor și neregulilor. În plus, supraveghem pregătirea Raportului Consiliului Băncii și a Declarației privind guvernanta corporativă în conformitate cu legile și reglementările aplicabile. De asemenea, asigurăm întreținerea și integritatea site-ului web al societății, recunoscând că cerințele de raportare financiară din Republica Moldova pot fi diferite de cele 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 SIRF, 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 ansamblu, sunt veridice, echilibrate, ușor de înțeles și oferă acționarilor informațiile necesare pentru a evalua poziția și performanța, modelul de afaceri și strategia Grupului.

Prin ordinul Consiliului Băncii,
Secretara Consiliului Băncii
Nina Teleaga

raportul membrilor consiliului băncii



Membrii Consiliului Băncii prezintă Raportul Anual și situațiile financiare consolidate auditate pentru anul încheiat la 31 decembrie 2024.

Statutul Băncii

Statutul băncii poate fi modificat numai printr-o hotărâre a adunării generale a acționarilor. Aceasta prezintă procesul de numire și revocare a membrilor Consiliului băncii și este disponibilă pe site-ul web al societății: Maib's Charter.

Capitalul Social și Drepturile Aferente Acțiunilor

Detalii privind mișcările capitalului social în cursul anului sunt prezentate în Nota la situațiile financiare consolidate la prezentul Raport Anual. Banca are o singură clasă de 103,763,400 de acțiuni ordinare, fiecare cu o valoare nominală de 2 lei și un drept de vot. Drepturile și obligațiile acțiunilor ordinare sunt descrise în Statutul societății.

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 distribuire 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;
- convoace adunarea generală extraordinară a Consiliului Băncii.

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

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

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

- convocarea adunării generale extraordinare a acționarilor.

Rezultate și dividende

Banca a raportat un profit înainte de impozitare de 1.59 miliarde de lei pentru anul încheiat la 31 decembrie 2024. Dividendele pot fi declarate prin rezoluție ordinară, dar nu pot depăși suma recomandată de Consiliul Băncii. De asemenea, Consiliul poate aproba dividende interimare pe baza profiturilor disponibile, sub rezerva aprobării finale de către BNM.

Planul de motivare pe termen lung („Planul”)

În decembrie 2021, societatea a aprobat un plan de motivare pe termen lung menit să încurajeze crearea durabilă de valoare prin alinierea intereselor angajaților eligibili și ale acționarilor. Ca parte a acestei inițiative, opțiunile pe acțiuni sunt acordate conducerii de vârf și medii ca o componentă a pachetului lor de compensații. Planul este structurat în jurul opțiunilor fantomă, asigurând flexibilitate în conceperea programului și menținând în același timp rezultatele economice preconizate.

Această abordare leagă premiile de valoarea acțiunilor maib fără a conferi drepturi de proprietate sau drepturi la dividende, protejând astfel acționarii existenței de diluare. Întrădăcinat în cele mai bune practici de remunerare a executivilor, planul este conceput pentru a alinia stimulentele conducerii cu interesele acționarilor, acordând în același timp prioritate dezvoltării prudente pe termen lung a băncii.

Pentru a facilita îndeplinirea potențialelor obligații viitoare în cadrul Planului, Adunarea Generală Anuală a Acționarilor



a aprobat răscumpărarea acțiunilor proprii ale maib în iunie 2022, cu reconfirmări ulterioare în iunie 2023 și iunie 2024. În plus, în august 2024, Consiliul Băncii a stabilit termenii achiziționării de către bancă a propriilor acțiuni, iar în septembrie 2024, a aprobat rezultatele răscumpărării acțiunilor, în valoare de 232.9 milioane de lei (reprezentând 2.99% din totalul acțiunilor în circulație). Aceste măsuri consolidează angajamentul Societății față de structuri de stimulente eficiente și durabile.

Competențele membrilor Consiliului Băncii

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

Conflicte de interes

În conformitate cu Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor, membrii Consiliului Băncii au adoptat o politică și o procedură de divulgare și autorizare (dacă este cazul) a conflictelor de interes, iar acestea au fost respectate pe parcursul anului 2024. Statutul Băncii include prevederi care permit Consiliului Băncii să evalueze și să aprobe măsurile de gestionare a potențialelor conflicte de interes, asigurând respectarea obligațiilor legale.

Remunerarea membrilor Consiliului Băncii

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

Interesele membrilor Consiliului Băncii

Interesele efective ale membrilor Consiliului Băncii în acțiunile ordinare ale maib la 31 decembrie 2024 sunt prezentate împreună cu orice modificări ale acestor interese între sfârșitul exercițiului financiar și data la care prezentul raport al directorilor a fost aprobat de Consiliu.

Secretarul Băncii

După cum au fost numiți de organele respective, dna Nina Teleaga acționează în calitate de secretar al Consiliului Băncii, iar dl Cornel Sotnic în calitate de secretar al Comitetului de conducere.

Adunarea generală anuală

Convocarea AGA este trimisă acționarilor cu cel puțin 30 de zile lucrătoare înainte de o reuniune ordinară și cu 21 de zile înainte de o reuniune extraordinară. Acționarii sunt invitați să participe, să adreseze întrebări Președintelui și

Președinților de comitete și să se întâlnească informal cu membrii Consiliului Băncii după aceea. Convocarea este, de asemenea, publicată pe site-ul web al Băncii și în revista Capital Market și/sau în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Responsabilitățile membrilor Consiliului Băncii

Declarațiile privind responsabilitățile Consiliului Băncii în ceea ce privește întocmirea Raportului anual și a situațiilor financiare sunt detaliate în Declarația de responsabilitate a membrilor Consiliului Băncii din prezentul Raport. În plus, Consiliul confirmă că Raportul anual este corect, echilibrat și inteligibil, oferind acționarilor informațiile necesare pentru a evalua poziția, 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 a adoptat un Cod de conduită care promovează practici comerciale legale și etice, aliniat la valorile fundamentale ale Grupului. Comunicat tuturor membrilor Consiliului Băncii și angajaților, codul stabilește standarde ridicate de integritate și corectitudine în relațiile cu clienții, personalul și autoritățile de reglementare. Codul este disponibil pe site-ul nostru web: Code of Conduct.

Codul de guvernare corporativă

În 2024, Consiliul de administrație a adoptat un nou Cod de guvernare corporativă, aliniat cu atenție la principalele standarde naționale și internaționale de guvernare corporativă pentru a spori transparența și eficacitatea. Codul de guvernare corporativă promovează încrederea, transparența și responsabilitatea pentru a sprijini creșterea durabilă, stabilitatea financiară și integritatea afacerilor. Codul definește rolurile, responsabilitățile și mecanismele organului de conducere, servind drept ghid pentru o guvernare și o supraveghere eficiente. Codul nostru de guvernare corporativă este disponibil pe site-ul nostru web: Corporate Governance Code

Auditori independenți

ÎCS "PricewaterhouseCoopers Audit" SRL a fost numit în calitate de auditor extern al Societății pentru anii 2023 – 2025.

Acționari cu cote semnificative

Tabelul de mai jos enumeră acționarii cu drepturi de vot mari de 5% la 31 decembrie 2024:

Acționar	numărul de drepturi de vot	% din drepturile de vot
Heim Partners Limited	40,141,060	38.69

Evenimente ulterioare datei bilanțului

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

Declarație privind dezvăluirea informațiilor către auditor

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



angajamentul investitorilor

funcția de relații cu investitorii

Echipea noastră de Relații cu Investitorii (RI) asigură o comunicare transparentă și proactivă cu acționarii și potențialii investitori. Totodată, oferă actualizări imediate, facilitează dialogul și se asigură că părerea investitorilor este luată în considerare în deciziile strategice. Detalii de contact ale echipei IR mailb:

Email: IR@maib.md, evgenii.risovich@maib.md

Telefon: +373 68 40 34 77

relații cu acționarii

Echipea dedicată relațiilor cu acționarii este implicată în respectarea reglementărilor Băncii Naționale a Moldovei referitoare la divulgarea informațiilor către acționari și la potențialele conflictele de interese. De asemenea, gestionează subiecte precum plata dividendelor. Detalii de contact ale echipei relații cu acționarii mailb:

Email: marcel.lazar@maib.md

Telefon: +373 22 303 615, +373 22 303 618

rapoarte trimestriale și alte informații detaliate

Trimestrial publicăm rapoarte financiare detaliate, oferind informații despre performanța noastră, strategii și perspective. Aceste rapoarte sunt disponibile pe site-ul nostru RI și sunt distribuite investitorilor. Rapoartele includ informații financiare și operaționale amănunțite, dar și detalii despre deciziile importante și strategia băncii.

apeluri trimestriale cu managementul

În fiecare trimestru organizăm apeluri privind rezultatele financiare pentru a discuta performanțele, a răspunde întrebărilor investitorilor și a oferi actualizări operaționale. Aceste apeluri reprezintă un canal esențial pentru implicarea directă a acționarilor și potențialilor investitori. Înregistrările acestor apeluri sunt publicate pe pagina noastră web ir.maib.md.

site-ul dedicat relației cu investitorii și comunicatele de presă

Site-ul nostru dedicat relațiilor cu investitorii (ir.maib.md) este un centru principal pentru declarații financiare, prezentări, fișe de reglementare și actualizări pentru investitori, asigurând accesul ușor la informații cheie. Ne asigurăm că toată informația dezvăluită public este accesibilă tuturor investitorilor. În 2024, site-ul a avut 15,000 de vizitatori, aproximativ 60% dintre aceștia fiind din Republica Moldova și restul - din străinătate. De asemenea, oferim actualizări constante prin email, cu o listă de distribuție de

peste 1,000 de abonați. Aceste actualizări acoperă evoluțiile importante și noutățile din afaceri.

Adunarea Generală Anuală a Acționarilor (AGM)

AGM oferă acționarilor oportunitatea de a vota subiecte cheie, de a asculta conducerea și de a discuta despre performanța și strategia companiei. Managementul maib prezintă performanța Băncii și viziunea sa pentru viitor.

conferințe și „roadshow-uri”

Participăm activ la conferințe pentru investitori și organizăm „roadshow-uri” pe piețele financiare cheie, interacționând cu investitori instituționali și analiști. În 2024, maib a participat la 4 conferințe internaționale pentru investitori. Ca parte a acestor conferințe, maib a organizat 25 de întâlniri cu investitori instituționali internaționali.

evenimente pentru investitori

Dincolo de întâlnirile formale, organizăm zile pentru investitori și evenimente dedicate pentru a aprofunda relațiile, a oferi perspective de afaceri și a evidenția oportunitățile de creștere. În octombrie 2024, maib a găzduit evenimentul „Performance and Vision update” („Actualizarea performanței și viziunii”) pentru investitorii instituționali și presa financiară internațională. La începutul anului 2024, maib a contribuit la organizarea celui de-al doilea eveniment „Moldova – România Capital Bridges la București”.

sustenabilitate

Pe măsură ce Moldova avansează în alinierea cu legislația Uniunii Europene, sustenabilitatea a devenit un punct central atât pentru cadrele de reglementare, cât și pentru strategiile corporative. Banca Națională a Moldovei (BNM) a adoptat prima sa strategie de sustenabilitate în 2024, introducând măsuri precum gestionarea riscurilor climatice pentru bănci, o taxonomie națională și o foaie de parcurs legislativă pentru sustenabilitate. În plus, inițierea formală a negocierilor de aderare la UE subliniază angajamentul țării de a implementa standardele europene de sustenabilitate.

Pentru maib, instituția financiară de top din Moldova, sustenabilitatea reprezintă o necesitate strategică. Pe baza fundației stabilite în 2023, am realizat progrese semnificative în 2024, îmbunătățind structurile noastre de guvernanta, extinzând inițiativele de sustenabilitate și depășind obiectivele stabilite în domeniile cheie.

Piloni cheie ai strategiei de sustenabilitate a maib

Strategia noastră de sustenabilitate continuă să fie structurată în jurul a șase piloni cheie:

1. Inițiativa de Riscuri Climatice și Guvernanta

În 2024, am lansat un proiect cuprinzător de gestionare a riscurilor climatice, conceput pentru a integra riscurile legate de climă în cadrul mai larg al gestionării riscurilor la maib. Această inițiativă este aliniată la așteptările naționale și ale UE emergente și se preconizează a fi finalizată până în T2 2025. În plus, am consolidat guvernanta sustenabilității prin introducerea rolului de Lider ESG în Consiliul de Supraveghere, implementarea unui tablou de bord trimestrial de sustenabilitate cu principalii indicatori ESG și integrarea metricilor de performanță ESG în structurile de compensare a managementului începând din 2025.

2. Transparență

Angajamentul nostru față de transparență a fost consolidat prin publicarea celui de-al doilea raport de sustenabilitate, conform standardelor GRI. De asemenea, am obținut un rating îmbunătățit de risc ESG de la Sustainalytics și am fost recunoscuți cu mai multe

premier pentru sustenabilitate și responsabilitate socială corporativă din partea Euromoney și Global Finance. Aceste realizări subliniază progresul nostru continuu în performanța de sustenabilitate.

3. Produse verzi și sustenabile

Maib a depășit țintele de creditare verde înainte de termen, cu un total de credite verzi ajungând la 947 milioane MDL până la sfârșitul anului 2024. Creșterea a fost determinată în principal de finanțarea energiei regenerabile, care continuă să demonstreze o viabilitate comercială puternică. Pe măsură ce avansăm, rămânem angajați în diversificarea ofertelor noastre de finanțare sustenabilă, aliniindu-ne și mai mult cu nevoile pieței și obiectivele naționale de sustenabilitate.

4. Sănătate financiară și incluziune

Extinderea incluziunii financiare rămâne o prioritate cheie. În mijlocul anului 2024, am implementat o inițiativă majoră care a facilitat accesul la serviciile bancare pentru ucrainenii dislocați forțat în Moldova. Această inițiativă a dublat numărul de clienți ucraineni care au ales să lucreze cu maib și le-a permis să acceseze serviciile bancare digitale prin aplicația noastră mobilă.

5. Oameni

În 2024, ne-am consolidat angajamentul față de angajații noștri prin introducerea unor aranjamente flexibile de lucru, lansarea unui proiect pentru realizarea parității salariale între sexe, și extinderea semnificativă a oportunităților de formare pentru forța de muncă. Aceste inițiative îmbunătățesc bunăstarea angajaților și dezvoltarea profesională, promovând o cultură sustenabilă la locul de muncă.

6. Operațiuni Sustenabile

În concordanță cu angajamentul nostru față de operațiuni sustenabile, am implementat multiple inițiative pentru conservarea energiei, încălzirii, apei și hârtiei în cadrul sucursalelor și sediului central. Aceste acțiuni contribuie la reducerea amprentei noastre de mediu, în timp ce îmbunătățesc eficiența operațională.

Portofoliul verde Maib (mii MDL)

	31/12/2024	31/12/2023
Portofoliu IMM		
Energie regenerabilă	439,586	351,043
Eficiență energetică	0	0
Transport electric	0	0
Total portofoliu IMM	439,586	351,043
Portofoliu Corporate		
Energie regenerabilă	448,559	143,502
Eficiență energetică	0	0
Transport electric	59,071	85,071
Total portofoliu Corporate	507,630	228,573
Total general	947,216	579,616

sursa: Raportul de gestiune maib, cifrele nu includ dobânda acumulată, dar neplătită încă.

Fiecărui obiectiv din această foaie de parcurs i se atribuie o persoană responsabilă și o dată limită, asigurându-se astfel responsabilitatea și progresul măsurabil.

Creditarea ecologică și sustenabilă

Maib își menține angajamentul de a accelera finanțarea sustenabilă în Moldova. Portofoliul nostru de credite verzi s-a extins semnificativ în 2024, cea mai mare parte a creșterii fiind determinată de finanțarea energiei regenerabile. Soldurile restante actualizate ale creditelor verzi și sustenabile sunt următoarele:

Fondul nostru de stimulente verzi este în continuare în dezvoltare, cu un angajament continuu față de implementarea sa viitoare. Această inițiativă va sprijini expansiunea finanțării verzi prin oferirea de stimulente pentru afaceri și indivizi care investesc în proiecte axate pe sustenabilitate.



Ratingul ESG al Băncii s-a îmbunătățit.

De ce este important acest lucru?

Anul acesta, am observat atât evoluția mea, cât și a Băncii. O realizare de care sunt deosebit de mândru este îmbunătățirea rating-ului nostru de risc ESG de la Sustainalytics, care a trecut de la 25.5 la 24.3. Acest lucru ne plasează printre primele 33% dintre băncile regionale, ceea ce nu e rău pentru o bancă care abia începe să se afirme pe calea sustenabilității.

Pentru context, un rating al riscului ESG evaluează cât de expusă este o companie la riscurile legate de mediul înconjurător, aspectele sociale și guvernanta, dar, mai important, cât de bine gestionează aceste riscuri. În cazul băncilor, acest lucru înseamnă evaluarea tuturor aspectelor, de la riscurile de creditare legate de climă la etica în afaceri, politicile privind angajații și protecția clienților. Cu cât scorul este mai mic, cu atât este mai bine. Un rating ESG solid nu se referă doar la conformitate, ci este un indicator clar pentru investitori că suntem orientați spre viitor, bine gestionați și rezilienți.

Am făcut progrese reale: raportul nostru de sustenabilitate din 2024 este cel mai transparent de până acum. Am îmbunătățit metodologia privind amprenta noastră de carbon, am estimat pentru prima dată emisiile finanțate și am aprofundat raportarea privind remunerarea și dezvoltarea angajaților. De asemenea, am creat un rol nou, liderul ESG, un mecanism de raportare directă către Consiliul Băncii, și am introdus ESG KPIs pentru remunerarea conducerii, un semn real care demonstrează cât de serios este acest subiect pentru noi.

Mai avem un drum lung de parcurs, dar sunt mândru de cât de departe am ajuns. Când m-am alăturat echipei maib, sustenabilitatea era un domeniu complet nou pentru mine. Eram atras de rolul de relații cu investitorii, dar ESG? Era un teritoriu necunoscut. Cu toate acestea, am acceptat provocarea, și sunt foarte mulțumit de rezultatele pe care am reușit să le obținem.

Guvernanta sustenabilității și direcția viitoare

Pe măsură ce maib avansează, integrăm sustenabilitatea tot mai adânc în guvernanta noastră, strategia de afaceri și operațiuni. Introducerea indicatorilor de performanță ESG în compensarea managementului reprezintă un pas important pentru a asigura angajamentul pe termen lung față de obiectivele de sustenabilitate. Pe măsură ce Moldova progresa pe calea aderării la UE, anticipăm dezvoltări suplimentare ale reglementărilor în domeniul sustenabilității, iar maib rămâne pregătit să-și alinieze operațiunile în consecință.

Prin aceste inițiative strategice, maib își consolidează rolul de lider în sustenabilitate în sectorul financiar din Moldova, având un impact pozitiv asupra mediului și societății, în timp ce asigură crearea de valoare pe termen lung pentru toate părțile interesate.



Radu Crivoi

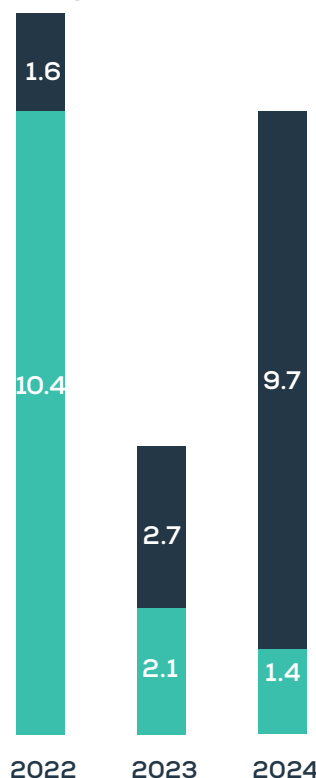
Analist relații cu investitorii și sustenabilitate

responsabilitatea socială corporativă, filantropia și sponsorizările

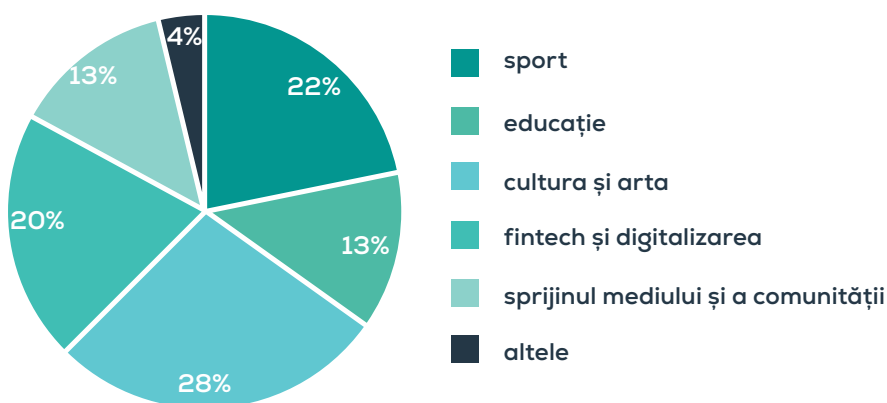


Programul de RSC maib reflectă dedicarea Băncii de a contribui la dezvoltarea societății printr-o gamă variată de inițiative. Programul sprijină proiecte și eforturi filantropice în domeniul educației, sportului, artei și culturii, fintech, tradițiilor și mândriei naționale și sustenabilității. În plus, încurajează voluntariatul corporativ în rândul echipei maib, promovând implicarea activă în cauze semnificative. Prin aceste eforturi, maib își propune să construiască parteneriate durabile, investind continuu în cauzele pe care le sprijină pentru a avea un impact pozitiv concret. Banca a stabilit colaborări pe termen lung cu instituții precum UTM, ASEM, Hai Moldova, comunitatea Fintech Moldova și altele.

cheltuieli de sponsorizare și filantropie 2022 - 2024 mln MDL



cheltuieli de sponsorizare și filantropie pe categorii, 2024



proiectele maib educație:

- Susținerea inițiativei „Moldova pentru Educație”: maib investește 2,000,000 MDL în dezvoltarea unui amplu program de educație financiară;
- Sprijinim viitorul digital al tinerilor: 5 săli de clasă au fost renovate la Universitatea Tehnică a Moldovei, inspirate din brandbook-ul maib, pentru a crea condiții optime pentru viitorii profesioniști din IT și Economie;
- Lansarea programului de burse „You drive IT”: în premieră banca a acordat burse femeilor de la Facultățile STEM, promovând incluziunea și egalitatea de gen;
- Implementarea proiectului „ABCdar financiar” în parteneriat cu DHub: un șir de lecții de educație financiară și antreprenorială au fost desfășurate în diverse localități din țară;
- Campania „Fără cash”: am susținut Campania lansată de Asociația Băncilor din Moldova, sprijinind promovarea culturii plăților fără numerar;
- Discuții universitare: Prelegeri organizate de profesioniști de top pentru studenți la universități și centre de excelență din Moldova pentru a le prezenta carierele bancare.
- Colaborarea cu Student Labs: Parteneriat cu ASEM pentru a oferi studenților experiență practică cu produse bancare cât și lecții practice.
- Burse și internship-uri: Sprijinim studenții la drept cu burse de merit și stagii de practică prin intermediul unui concurs de eseuri, în parteneriat cu Gladei Law Office.

Sport:

- Sprijinim tinerii sportivi de performanță: Am încheiat un parteneriat de colaborare cu Centrul Sportiv de Pregătire a Loturilor Naționale, acordând burse tinerilor sportivi care se pregătesc pentru podiumurile competițiilor internaționale;
- Sprijinim comunitățile interne formate din angajați maib, pasionați de modul active de viață și de alergare: Chișinău – București este traseul alergat în 3 zile de 9 superlativi maib în cadrul ultramaratonului Rubicon;
- Construim parteneriate cu clienții noștri: am sprijinit evenimentul „Nocturne Night Run”, organizat de Purcari, înfruntând provocările sportive care au caracterizat competiția.



Culture and art:

- Expoziții de artă în mediul bancar: pe parcursul anului am găzduit în incinta maib park un șir de expoziții, inclusiv expoziția artistei Victoria Peev și Kasandruta, prezentând o fuziune dintre tradiție și inovație; expoziția cămășilor cu altitudine etc.
- În unison la Eurovision și în 2024: am continuat să sprijinim unul dintre cele mai urmărite evenimente europene ale muzicii – Eurovision Song Contest;
- „O seară în parc” adună an de an melomanii la Teatrul Verde pentru a savura muzică într-un mediu nestandard, evenimentul fiind sprijinit de maib și Mastercard ca parteneri generali;
- Ziua Națională a Vinului perpetuează an de an tradiția vitivinicolă a țării, promovând vinurile de calitate și producătorii de la mic la mare. Evenimentul se desfășoară tradițional cu suportul maib și Mastercard;
- Reuniunea Teatrelor Naționale Românești din 2024 a fost un eveniment cultural important, care a reunit cele mai prestigioase teatre naționale din România, la Chișinău, oferind un cadru de schimb de idei și de promovare a teatrului românesc prin spectacole și colaborări între instituțiile teatrale din țară





Environment and community support:

- „Pădurea Prieteniei”: a devenit o tradiție să organizăm în fiecare toamnă un teambuilding cu echipa maib, plantând câte o pădure. În 2024 am plantat 16,000 de puiți în cadrul „Pădurii Prieteniei”, împreună cu partenerii (Kaufland, Coca Cola HBC Moldova și Tucano Coffee);
- „Alto pentru viitor”: în incinta Grădinii Botanice „Alexandru Ciubotaru” a devenit o tradiție să dăm periodic întâlniri clienților pentru a planta câte un pom și a contribui la înverzirea unuia dintre cele mai îndrăgite parcuri din capital, evenimentele fiind și un omagiu zilelor de naștere ale clienților.

Fintech:

- Fintech Moldova Conference adună an de an profesioniștii interesați de inovațiile din domeniu, maib fiind partener al evenimentului împreună cu Mastercard.
- DevCon: În 2024, DevCon a reunit profesioniști din domeniul tehnologiei pentru a explora cele mai noi inovații în software development și transformare digitală, oferind sesiuni valoroase de networking și învățare.
- Product Management Conference: Conferința de Management al Produselor din 2024 a adus împreună experți și lideri din industrie pentru a discuta strategii eficiente de dezvoltare și lansare a produselor, consolidând comunitatea locală de product manageri.
- GPeC Summit: GPeC Summit 2024 a fost un eveniment esențial pentru antreprenorii din comerțul online din Moldova, oferind insighturi valoroase despre ecommerce, marketing digital și strategii de creștere sustenabilă în mediul digital.

Parteneriatul dintre maib și A.O. Hai Moldova marchează 4 ani de transformare a angajamentelor de mediu în acțiuni concrete și măsurabile. Prin proiectele emblematice „Pădurea maib” și „Pădurea Prieteniei”, această colaborare a ajuns la a patra ediție consecutivă de împăduriri, demonstrând că viziunea pe termen lung și consecvența pot genera un impact real.

În contextul provocărilor acute de mediu cu care se confruntă Republica Moldova – de la degradarea accelerată a solului și gradul redus de împădurire, până la efectele tot mai vizibile ale schimbărilor climatice, acest parteneriat stabilește un model pozitiv de colaborare.

Impactul acestei colaborări se extinde dincolo de simpla plantare de copaci. Împreună, maib și Hai Moldova nu doar plantează păduri, ci construiesc fundamentul unui viitor în care dezvoltarea economică și protecția mediului se susțin reciproc, creând un exemplu de urmat pentru întreaga societate.



Nadejda Cebotari

Directoare executivă la AO Hai Moldova

audit intern

ce este/ce face auditul intern:

Scopul general al activității Departamentului de Audit Intern este evaluarea independentă, imparțială și obiectivă a suficienței și eficienței cadrului de management, în conformitate cu prevederile cerințelor legale și de reglementare și ale actelor normative interne ale Băncii. Independența Auditului Intern în cadrul maib este asigurată prin raportarea directă către Consiliul Băncii și implicarea continuă cu Comitetul de Audit al Consiliului Băncii.

ce s-a realizat în 2024:

În 2024, activitatea de Audit Intern a fost desfășurată conform Planului de Audit, coordonat din timp cu Comitetul de Audit și Comitetul de Risc și aprobat de Consiliul Băncii. Planul a fost elaborat aplicând abordarea bazată pe risc și prioritățile stabilite în concordanță cu strategia de dezvoltare a maib. Departamentul de Audit Intern nu a întâmpinat impedimente în desfășurarea activității sale și în furnizarea opiniei sale independente. Șeful Departamentului de Audit Intern a colaborat în mod regulat cu și a raportat rezultatele lucrărilor de audit organelor de conducere ale Băncii: Consiliul Băncii, Comitetul de Audit și Comitetul de Conducere al Băncii.

Planul anual de audit intern pentru 2024 a fost complet îndeplinit. Problemele cheie abordate în cursul anului s-au referit la:

- prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- tranzacțiile încheiate între Bancă și persoanele sale afiliate;

- procesul intern de management al adecvării capitalului/lichidității;
- politica de remunerare maib;
- procesul de achiziții;
- evaluarea controalelor împotriva atacurilor cibernetice;
- procesul de asigurare a continuității activității;
- alte subiecte relevante.

Ca parte a activității Departamentului de Audit Intern, auditorii interni își dezvoltă continuu abilitățile profesionale prin participarea la cursuri de formare și activități de îmbunătățire a competențelor.

În munca lor, auditorii interni aplică și sunt ghidați de următoarele principii:

- Integritate
- Obiectivitate
- Confidențialitate
- Competență

planuri pentru 2025/viitor:

Pentru 2025, Auditul Intern are un plan ambițios, bazat pe analiza riscurilor asociate activităților și subiectelor prioritare, care își propune să adauge valoare proceselor auditate și Băncii în ansamblu. În ceea ce privește dezvoltarea profesională, în 2024 echipa de audit intern a început procesul de obținere a celei mai solide certificări în audit intern - Certified Internal Auditor.



managementul riscurilor



Stela Recean
Vice-Chairwoman, Chief Risk Officer & Chief Compliance Officer

Oversees the areas of risk management, compliance and legal at maib

Managementul riscurilor – O Componentă Esențială a Culturii Responsabile Maib

La Maib, identificarea, evaluarea, gestionarea și monitorizarea riscurilor reprezintă un aspect fundamental al cadrului nostru operațional. Acest lucru este realizat printr-un mediu de control structurat, susținut de politici și proceduri bine definite, niveluri de autoritate delegate și un sistem solid de raportare. Consiliul de Supraveghere confirmă că cadrul de management al riscurilor al Maib a rămas operațional pe tot parcursul anului analizat și continuă să fie integrat în procesele de planificare strategică și evaluare a viabilității băncii.

Prezentare Generală

Consiliul de Supraveghere al Maib, susținut de Comitetele de Audit și de Risc și de Comitetul de Conducere, poartă responsabilitatea finală pentru supravegherea administrării riscurilor și a controalelor interne. Credem cu tărie că un cadru de risc eficient necesită o cultură puternică de conștientizare a riscurilor, integrată în mod activ în cadrul băncii. Această secțiune detaliază modul în care administrarea riscurilor este încorporată în activitățile zilnice ale băncii.

Cadrul de Administrare a Riscurilor al Maib

Consiliul supraveghează și aprobă apetitul și toleranța la risc ale băncii, asigurând alinierea între expunerile la risc și obiectivele strategice. Analizele periodice, efectuate în colaborare cu comitetele de audit și de risc, evaluează eficacitatea proceselor de gestionare a riscurilor. Identificarea riscurilor este un proces ascendent, Comitetul de conducere fiind responsabil pentru punerea în aplicare a strategiilor și politicilor de risc. Fiecare risc identificat este măsurat, monitorizat și atenuat în conformitate

cu politicile Maib. Consiliul de administrație evaluează în permanență expunerile la risc și asigură conformitatea cu controalele interne.

Procesul nostru structurat de raportare asigură că riscurile critice sunt transmise la nivelurile de autoritate corespunzătoare, oferind asigurări atât Consiliului, cât și comitetelor sale. Revizuirile trimestriale - împreună cu evaluările ad-hoc, atunci când este necesar - permit răspunsuri în timp util la evoluția riscurilor cheie.

Controlul intern

Consiliul este responsabil pentru evaluarea și aprobarea cadrului de control intern, asigurând adecvarea și eficacitatea acestuia. Revizuirile periodice evaluează eficacitatea controalelor riscurilor. Anumite decizii-cheie, cum ar fi cheltuielile majore, achizițiile, cesiunile și contractele semnificative, rămân sub supravegherea directă a Consiliului.

Comitetele de audit și de risc, în coordonare cu directorii de risc și auditul intern, asigură monitorizarea continuă a controalelor interne. Auditul intern, prin intermediul unui program anual aprobat de Comitetul de audit, efectuează analize independente pentru a evalua soliditatea practicilor de gestionare a riscurilor.

Administrarea riscurilor bancare

Maib separă distinct activitățile de asumare a riscurilor de funcțiile de gestionare a riscurilor pentru a menține o structură independentă de supraveghere a riscurilor. Abordarea noastră implică evaluarea continuă a riscurilor în fiecare etapă a unei operațiuni, inclusiv:

- Identificarea riscurilor;
- Evaluarea calitativă și cantitativă a riscurilor;
- Definirea nivelurilor de risc acceptabile;
- Monitorizarea și atenuarea continuă a riscurilor;
- Controale adaptive pentru a reflecta evoluția condițiilor de risc; și
- Evaluarea eficacității globale a cadrului de gestionare a riscurilor.

Principalele organe de guvernare responsabile de gestionarea riscurilor includ Consiliul de supraveghere, Comitetul de audit, Comitetul de risc, Comitetul de conducere, Divizia de risc și conformitate și Auditul intern.

Consiliul de supraveghere joacă un rol esențial în supravegherea gestionării riscurilor, asigurându-se că cadrele sunt eficiente și conforme cu cerințele de reglementare. Acesta oferă orientare strategică, analizează rapoartele privind riscurile și se asigură că măsurile de atenuare a riscurilor sunt puse în aplicare în mod eficient.

Comitetul de conducere este responsabil de punerea în aplicare a strategiei, politicilor și procedurilor de risc ale băncii, delegând funcții specifice de gestionare a riscurilor diferitelor entități decizionale din cadrul băncii.

Funcția de audit intern evaluează în mod independent operațiunile, sistemele și cadrele de risc ale Băncii, oferind asigurări cu privire la eficacitatea controalelor interne. Ea se asigură că principalele riscuri - inclusiv riscurile de credit, operaționale, de piață, de lichiditate și de conformitate - sunt identificate, măsurate și gestionate în mod corespunzător. De asemenea, evaluează respectarea politicilor de risc, a cerințelor de reglementare și a standardelor interne.

În plus, auditul intern efectuează o revizuire anuală

independentă a conformității Băncii cu programele de combatere a spălării banilor (AML) și a finanțării terorismului (CTF), asigurând respectarea reglementărilor aplicabile.

Funcția de administrare a riscurilor

Administrarea riscurilor funcționează independent de liniile de activitate, cu o distincție organizațională clară la nivelul conducerii. Un membru dedicat al Comitetului de conducere supraveghează exclusiv gestionarea riscurilor, asigurându-se că activitățile operaționale rămân separate de supravegherea riscurilor. Consiliul de supraveghere numește un șef al funcției de risc, care are acces direct la Consiliu și drept de veto asupra deciziilor Comitetului de credit.

Divizia de risc și conformitate este responsabilă pentru:

- Implementarea unor cadre eficiente de administrare a riscurilor;
- Furnizarea de informații legate de riscuri pentru a fundamenta apetitul la risc al băncii;
- Asigurarea alinierii profilurilor de risc la așteptările autorităților de reglementare;
- Transpunerea apetitului pentru risc în limite interne specifice;
- Monitorizarea expunerilor la risc și evaluarea impactului acestora asupra obiectivelor strategice ale băncii;
- Evaluarea schimbărilor majore și a tranzacțiilor excepționale în raport cu poziția de risc a băncii.

Implementarea sistemului de administrare a riscurilor

Comitetul de conducere supraveghează strategia de risc, apetitul pentru risc și punerea în aplicare a unui cadru structurat de administrare a riscurilor. Acesta se asigură că structurile de guvernare și controalele interne funcționează eficient, cu funcții independente de risc, conformitate și audit care dispun de resurse suficiente și sunt abilitate.

Comitetul de gestionare a activelor și pasivelor (ALCO) administrează principalele riscuri financiare, inclusiv adecvarea capitalului, riscurile de piață, riscurile de lichiditate și riscurile

legate de rata dobânzii. Responsabilitățile principale ale ALCO includ:

- Monitorizarea expunerilor la riscul de lichiditate;
- Optimizarea structurilor activ-pasiv;
- Stabilirea și ajustarea limitelor de lichiditate;
- Recomandarea modelelor de evaluare a riscurilor și a scenariilor de testare la stres;
- Revizuirea rapoartelor privind lichiditățile și recomandarea de acțiuni, după caz.

Prezidat de CEO, ALCO se reunește în funcție de necesități, luând decizii prin vot majoritar.

Departamentul Evaluare a Riscurilor de Credit evaluează solvabilitatea împrumutaților și se asigură că respectă politicile de creditare ale Maib.

Departamentul Administrare Strategică a Riscurilor de Credit supraveghează riscul de credit la nivelul portofoliilor, dezvoltând modele pentru îmbunătățirea calității împrumuturilor și minimizarea pierderilor din credite.

Departamentul Raportări și Analitica de Risc agregă datele de risc, urmărește indicatorii cheie și pregătește rapoarte pentru conducerea superioară și Consiliul de supraveghere, asigurând conformitatea cu reglementările și standardele IFRS.

Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale supraveghează riscurile de piață, lichiditate și operaționale, asigurându-se că cadrul de administrare a riscurilor al băncii rămâne robust și reactiv.

Departamentul Trezorerie gestionează schimburile valutare, operațiunile pe piața monetară și portofoliile de valori mobiliare, asigurându-se că sunt respectate limitele de risc stabilite de ALCO.

Departamentul Juridic asigură conformitatea cu reglementările legale, integrând modificările legislative în politicile și procedurile Băncii.

Fiecare departament urmează politicile și procedurile de

administrare a riscurilor aprobate, definind responsabilitățile, fluxurile de lucru și cerințele de raportare.

Măsurarea și Raportarea Riscurilor

Maib măsoară expunerea la risc prin modele care includ atât pierderile așteptate, cât și pierderile neprevăzute, simulând scenarii extreme atunci când este necesar. Banca stabilește limite de risc aliniate cu obiectivele strategice și condițiile pieței.

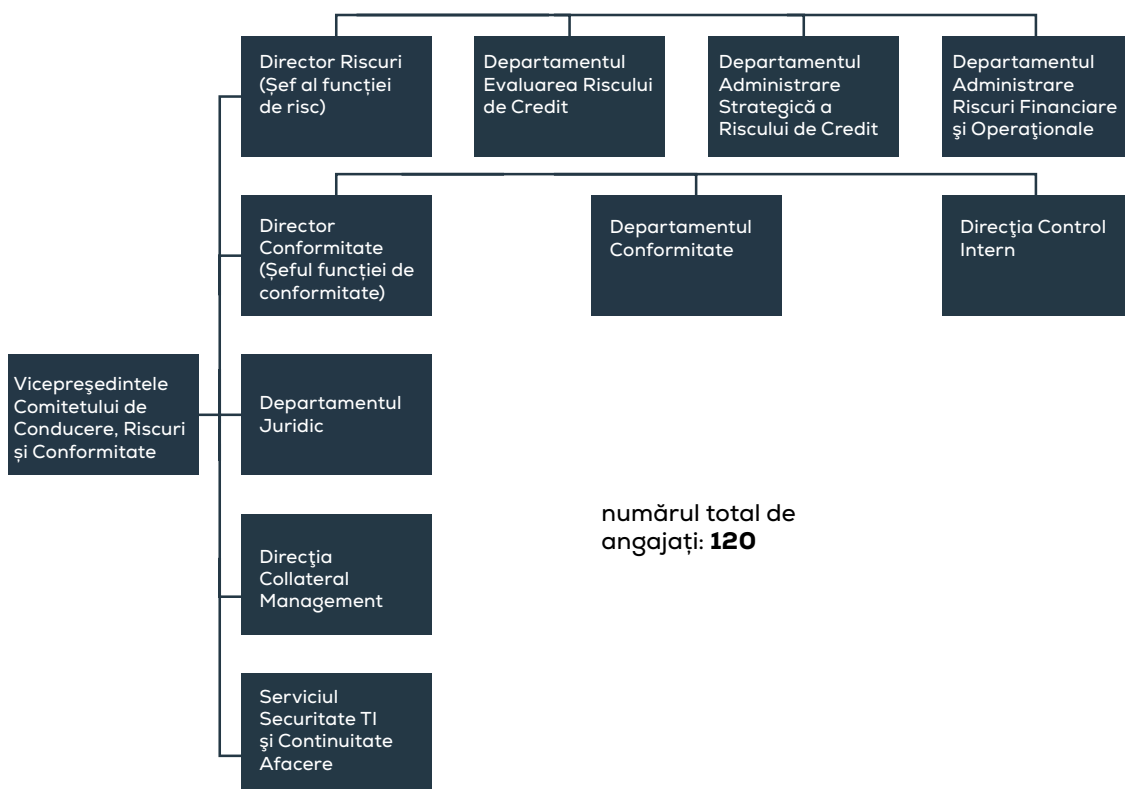
Un sistem structurat de raportare asigură supravegherea riscurilor la toate nivelurile. Rapoartele lunare de risc rezumă conformitatea cu limitele de risc și principalii indicatori de risc pentru Comitetul de conducere și diviziile relevante. Rapoartele trimestriale oferă o imagine cuprinzătoare asupra riscurilor pentru Consiliu și Comitetele de Supraveghere.

Rapoartele de risc sunt adaptate pentru diferite audiențe din cadrul Băncii, asigurând transparența și accesibilitatea informațiilor de risc. Sesiunile zilnice de informare pentru conducerea superioară asigură atenție imediată asupra factorilor de risc în evoluție, statutului de lichiditate și dezvoltărilor reglementare.



divizia risc și conformitate

structura organizatorică



divizia risc și conformitate

responsabilități principale



Departamentul Evaluarea Riscului de Credit

responsabilități principale

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

funcții principale

- Underwriting pentru segmentul retail (doar excepții)
- Underwriting pe segmentul IMM și Corporate
- Controlul creditului



Departamentul Administrare Strategică a Riscului de Credit

Gestionează și evaluează riscul de credit pentru portofoliul total de credite;
Oferă recomandări privind îmbunătățirea calității portofoliului de credite pentru a minimiza pierderile la credite;
Elaborează modelele/metodele de control al calității portofoliului Băncii și asigură conformitatea cu Politicile de creditare ale Băncii și limitele stabilite.

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



Direcția Collateral Management

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

- Managementul și evaluarea garanțiilor



Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale

Identifică și evaluează expunerile Băncii la riscurile operaționale, de plată, și de lichiditate. De asemenea, detectează zone critice de risc sau grupuri de operațiuni cu un nivel de risc crescut și dezvoltă proceduri de control intern pentru a aborda aceste riscuri, prin scheme de re proiectare a proceselor de afaceri (printre altele), inclusiv circulația documentelor, fluxurile de informații, distribuția funcțiilor, permisiunile și responsabilitate

- Gestionarea riscurilor financiare (IRR, risc valutar, risc de lichiditate, risc de contrapartidă) și riscuri operaționale, inclusiv fraudă externă



Departamentul Conformitate

Managementul expunerii Băncii la riscul de conformitate

- Prevenirea spălării banilor
- Frauda internă
- Conflict de interese
- Codul de etică
- Avertizare
- Verificarea conformității produselor noi

responsabilități principale**funcții principale****Departamentul
Juridic**

- Suport privind activitatea de creditare pentru fiecare linie de business (contracte de credit, documente, contracte de garanție, revizuirea produselor etc.)
- Suport juridic general

**Serviciul
Securitate TI**

Gestionează expunerea băncii la riscul de securitate IT, inclusiv riscul de securitate cibernetică

- Politica de securitate TI și protecția datelor
- Managementul incidentelor
- Planul de continuitate a afacerii
- Managementul controlului accesului (accesul angajaților la sisteme, aplicații etc.)

**Direcția Control
Intern**

- Gestionarea riscurilor financiare (IRR, risc valutar, risc de lichiditate, risc de contrapartidă) și riscuri operaționale, inclusiv fraudă externă

principalele riscuri și incertitudini

Riscul de credit

Definiție: Riscul de credit este riscul ca un debitor sau o contrapartidă să nu poată plăti integral sau parțial sumele la scadență.

Atenuare: Principiile generale ale politicii de creditare a băncii sunt prezentate în Politicile de creditare. Politicile de creditare prezintă, de asemenea, procedurile de control și monitorizare a riscului de credit și sistemele de gestionare a riscului de credit ale băncii. Politicile de creditare sunt revizuite anual sau mai frecvent, dacă este necesar. Ca urmare a acestor revizui, sunt introduse noi criterii de acceptare a împrumuturilor și instrumente de monitorizare. Banca utilizează, de asemenea, IFRS și metodologia de provizionare a BNM pentru a se conforma cerințelor de reglementare.

Banca își gestionează riscul de credit prin impunerea de limite privind valoarea riscului acceptat în ceea ce privește împrumuturile corporative individuale sau grupurile de împrumutați afiliați, operațiunile și prin respectarea limitelor de expunere stabilite de BNM. De asemenea, Banca își reduce riscul de credit prin obținerea de garanții, cu un accent ridicat pe clădiri și echipamente. În 2024, Banca și-a îmbunătățit gestionarea riscului de credit prin contractarea mai multor garanții pentru portofoliile de credite emise de organizații financiare internaționale.

Procesul de revizuire a calității creditului al băncii permite identificarea timpurie a posibilelor modificări ale bonității contrapartidelor, inclusiv monitorizarea și reevaluarea garanțiilor.

Riscul de lichiditate

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

Atenuare: Capacitatea Băncii de a-și onora obligațiile depinde de abilitatea sa de a transforma active echivalente în numerar în aceeași perioadă de timp. Banca menține un exces de lichiditate în portofoliul de titluri de stat (inclusiv, începând cu decembrie 2024, titluri de stat în valută străină) și în investiții interbancare pe termen scurt, care pot fi convertite rapid în numerar. De asemenea, dispune de linii de credit angajate, pe care le poate accesa pentru a-și acoperi necesitățile de lichiditate. Aceste linii de credit sunt disponibile prin facilitatea de refinanțare a BNM. În plus, Banca menține un nivel adecvat de active lichide sub formă de depozite în numerar (rezervă obligatorie) la BNM, al căror volum depinde de nivelul fondurilor atrase de la clienți. La 31 decembrie 2024, în conformitate cu cerințele BNM, 25% din depozitele clienților în moneda locală și 34% din depozitele în valută străină au fost constituite ca rezerve.

Risc de rată a dobânzii (IRRBB)

Expunerea la riscul IRRBB rezultă din nepotrivirile de maturitate și monedă între active și pasive, toate fiind susceptibile la fluctuațiile pieței.

Risc de rată a dobânzii

Definiție: Riscul IRRBB reprezintă riscul actual sau viitor asupra capitalului și veniturilor, generat de variațiile ratelor dobânzii, care influențează expunerile din portofoliul bancar.

Atenuare: Banca tratează IRRBB ca un risc semnificativ și asigură o evaluare, monitorizare și control adecvat pentru a limita pierderile potențiale cauzate de fluctuațiile adverse ale ratelor dobânzii, astfel încât aceste pierderi să nu afecteze

profitabilitatea, fondurile proprii sau siguranța operațională a Băncii.

Expunerea la IRRBB este gestionată prin analiza activelor și pasivelor sensibile în cadrul decalajului de revizuire a ratelor dobânzii, precum și printr-un sistem de limite și parametri de risc aprobat de Consiliul de Supraveghere al Băncii. Banca cuantifică expunerea sa la riscul de rată a dobânzii în portofoliul bancar prin impactul asupra valorii economice a capitalurilor proprii („EVE”) și a veniturilor nete din dobânzi („NII”), ca urmare a aplicării șocurilor generate de modificările ratelor dobânzii asupra curbei randamentelor.

Estimarea sensibilității valorii economice a activelor și pasivelor din afara portofoliului de tranzacționare este realizată prin compararea valorii lor prezente cu valoarea obținută în urma aplicării curbei ratelor dobânzii pentru fiecare scenariu de stres predefinit. Responsabilitatea pentru analiza și monitorizarea expunerii la riscul IRRBB revine Departamentului de Administrare al Riscurilor Financiare și Operaționale.

Raportarea regulată privind riscul IRRBB este efectuată și transmisă către ALCO, Comitetul de conducere, Comitetul de Risc și Consiliul de Supraveghere.

Risc de Piață (Risc Valutar)

Definiție: Riscul valutar reprezintă riscul de pierderi potențiale care rezultă din deținerile de active și pasive denominate în valute străine, altele decât moneda națională, fiind expuse volatilității cursului de schimb.

Atenuare: Obiectivul principal al gestionării riscului valutar este menținerea unui echilibru între activele și pasivele denominate în valută, astfel încât să fie eliminate efectele fluctuațiilor cursului de schimb.

Banca măsoară riscul valutar utilizând metodologia de risc definită de reglementările în vigoare, bazată pe pozițiile valutare deschise, precum și prin indicatori interni de risc dezvoltați pe baza metodologiei VAR (Value at Risk). Această abordare presupune identificarea și aplicarea unui set intern de indicatori și limite pentru monitorizarea riscului valutar. Pe parcursul anului, Banca efectuează diverse scenarii de stres aplicate cursurilor de schimb pentru a evalua efectele potențiale ale evenimentelor extreme de pe piață asupra veniturilor și capitalului.

Risc Operațional

Definiție: Riscul operațional reprezintă riscul de pierdere cauzat de defecțiuni ale sistemelor, erori umane, fraude sau evenimente externe.

Atenuare: Banca este conștientă de importanța gestionării riscului operațional generat de activitățile sale, precum și de necesitatea menținerii unui nivel adecvat de capital pentru a absorbi eventualele pierderi asociate acestui tip de risc. Banca dispune de un cadru de management al riscului operațional, care include politici și procese pentru identificarea, măsurarea/evaluarea, analiza, gestionarea și controlul riscului operațional, acestea fiind ajustate periodic în funcție de modificările profilului de risc.

Pentru o gestionare mai eficientă, Banca utilizează proceduri și procese de sprijin în gestionarea riscurilor operaționale, și anume:

- analiza riscurilor și evaluarea noilor produse și activități;
- proceduri de conformitate și administrarea riscurilor aferente;

- administrarea procesului de externalizare, reglementat prin politici interne care acoperă externalizarea activităților și operațiunilor Băncii;
- Planul de Management al Continuității Afacerii, caracterizat prin menținerea și actualizarea planului de continuitate a activității;
- proceduri de gestionare a riscului tehnologiei informației și comunicațiilor.

Departamentul de Management al Riscurilor Operaționale și Financiare este responsabil de dezvoltarea politicilor, proceselor și procedurilor pentru gestionarea riscurilor operaționale în toate produsele, activitățile, procesele și sistemele, asigurând implementarea consecventă a unui cadru de risc operațional în întreaga Bancă. Departamentul are rolul de a identifica și evalua riscurile operaționale, de a detecta zonele critice de risc și operațiunile cu un nivel ridicat de risc, de a dezvolta procese de escaladare și de a lua în considerare recomandările de business și planurile de acțiune pentru atenuarea riscurilor.

Pentru a asigura și menține un nivel adecvat de competență în managementul riscurilor, Banca oferă periodic cursuri de formare și instruire pentru angajați, ca parte a procesului de management al riscurilor.

Riscul ESG

Definiție: Riscul ESG se referă la potențialele riscuri financiare, de reglementare și de reputație cu care se confruntă maib în relațiile cu contrapartide care au practici deficitare în domeniul ESG. Acest lucru poate duce la incapacitatea de plată a debitorilor, sancțiuni de reglementare sau afectarea reputației băncii.

Atenuare: MAIB a implementat un sistem cuprinzător de management social și de mediu (ESMS) care integrează criteriile ESG în procesele noastre de evaluare a riscului de credit. Acest sistem este structurat pentru a se alinia la cele mai bune practici internaționale și la cerințele instituțiilor noastre financiare internaționale partenere.

Risc climatic

Definiție: Risc climatic se referă la riscurile financiare cu care se confruntă maib din cauza schimbărilor climatice, incluzând riscuri fizice (de exemplu, evenimente meteorologice extreme care afectează activele și operațiunile) și riscuri de tranziție (de exemplu, schimbări de politici, prețuri pentru carbon sau modificări ale preferințelor consumatorilor care impactează debitorii).

Atenuare: În 2024, maib a început elaborarea unui cadru de gestionare a riscului climatic, care va include evaluarea riscului climatic, evaluarea materialității, alinierea portofoliului, includerea factorului de risc climatic în evaluarea și monitorizarea creditelor și alte elemente.

Risc de conformitate

Definiție: Subcategorie a riscului operațional care se referă la riscul curent sau viitor de daune aduse profiturilor și capitalului, care poate duce la amenzi, daune și/sau rezilierea unor contracte, sau care poate afecta reputația Băncii ca urmare a încălcării sau nerespectării reglementărilor, acordurilor, practicilor recomandate sau standardelor etice

Atenuare: Atenuarea riscului de conformitate implică dezvoltarea unui cadru intern de reglementare necesar pentru prevenirea și identificarea timpurie a fraudelor, situațiilor de conflict de interese sau abuzurilor din partea angajaților băncii. Prin examinarea plângerilor primite de la angajați, se identifică procesele și segmentele de afaceri mai vulnerabile și expuse riscurilor.

Prevenirea Spălării Banilor și Combaterea Finanțării Terorismului (AML/CTF) și Conformitatea cu Sancțiunile

Departamentul de Conformitate al Băncii este responsabil pentru implementarea programului intern al Băncii în domeniul AML/CTF (inclusiv dezvoltarea politicilor și procedurilor AML/CTF, monitorizarea și raportarea tranzacțiilor, precum și instruirea angajaților) pe întreaga Bancă și filialele acesteia. Programul intern AML/CTF se bazează pe legislația aplicabilă și cele mai înalte standarde internaționale, inclusiv documentele FATF, Basel, EBA și grupul Wolfsberg.

Banca a adoptat o abordare bazată pe riscuri în cadrul procesului AML/CTF, care este dezvoltată prin politica generală AML/CTF, politicile de acceptare a clienților și politicile de conformitate cu sancțiunile financiare internaționale. Abordarea bazată pe riscuri presupune determinarea categoriilor de risc (produse și servicii, canale de distribuție, clienți, jurisdicții) și a factorilor care generează riscuri crescute, măsurile de atenuare fiind aplicate proporțional cu riscurile identificate.

Pentru a identifica tranzacțiile suspecte, Departamentul Conformitate al Băncii a implementat o soluție centralizată care leagă tranzacțiile, conturile și clienții, astfel încât să fie posibilă vizualizarea riscului la nivelul întregii întreprinderi asociat fiecărui client. Banca este obligată să informeze Oficiul pentru Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor din Moldova cu privire la tranzacțiile care intră sub incidența legislației. Aceste rapoarte sunt completate în prezent în formă electronică, în mod offline, de către Departamentul de Conformitate. Procesul de raportare este complet automatizat și este susținut de o aplicație software specială. Mai mult, Banca operează un software specializat AML/CTF, care îndeplinește cerințele industriei. Software-ul permite monitorizarea complet automatizată a tranzacțiilor și verificarea acestora împotriva listelor de sancțiuni adoptate de OFAC, UE și ONU.

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

Descriem riscurile principale și incertitudinile care sunt cel mai probabil să aibă un impact asupra obiectivelor strategice ale maib, modelului său de afaceri, operațiunilor, performanței viitoare, solvabilității și lichidității. Aceste riscuri principale sunt prezentate în tabelul următor, împreună cu obiectivele strategice de afaceri relevante, factorii principali/tendențele și controalele materiale care au fost implementate pentru a atenua riscurile, precum și acțiunile de atenuare pe care le-am întreprins.

Mediul macroeconomic

Principalul risc/incertitudine	Șoc economic grav
Factori cheie/tendințe	Scăderea veniturilor reale, scăderea consumului privat și scăderea investițiilor sunt toate consecințe ale lipsei de energie și ale creșterii prețurilor la energie și alimente. Guvernul a transferat costurile ridicate ale energiei către gospodării, deși a oferit unele compensări celor mai vulnerabili.
Atenuare	Pentru a atenua creșterea riscului de credit cauzat de această recesiune, banca a asigurat revizuirea continuă a următoarelor aspecte: <ul style="list-style-type: none">• fluxul de creditare cu migrarea de la controale manuale la cele automatizate• proceduri de evaluare a bonității, inclusiv, dar fără a se limita la: limite DSTI și LTV, valoarea și durata creditului, noi modele de scoring;• standardizarea procesului de evaluare a garanțiilor și stabilirea cerințelor pentru rapoartele de evaluare elaborate extern;• creșterea cerințelor privind garanțiile, cu accent pe ipotece și echipamente, și scăderea ponderii stocurilor;• ECL și politica de provizionare cu integrarea modelelor multifactoriale pentru a asigura o integrare cât mai bună a indicatorilor anticipativi în estimarea ECL;• Îmbunătățirea procedurilor EWS și monitorizarea clienților.

Creșterea ieșirii depozitelor

Principalul risc/incertitudine	Retragerea neașteptată și rapidă a depozitelor de către clienții săi în volume mari.
Factori cheie/tendințe	Instabilitatea regională ar putea genera o rată mai mică de conversie a depozitelor la scadență, în special pe segmentul Retail, care ar putea prefera conversia din MDL în EUR/USD și menținerea sumelor de numerar permise legal la Vama din țară. În același timp, persoanele cu dublă cetățenie (moldovenească și română) ar putea transfera o parte din sumele în valută către bănci din străinătate.
Atenuare	Banca a dezvoltat un model bazat pe liniile directe de lichiditate Basel III și se asigură că cadrul de finanțare este suficient de flexibil pentru a asigura lichiditate într-o gamă largă de condiții de piață. Printre altele, banca menține o bază diversificată de finanțare, care include surse de finanțare pe termen scurt (inclusiv depozite ale clienților din Retail Banking și Corporate Investment Banking, împrumuturi interbancare și împrumuturi de la Banca Națională a Moldovei) și surse de finanțare pe termen lung provenite de la instituții financiare internaționale.

Mișcările de pe piață ale ratelor dobânzilor și cursurilor de schimb valutar

Principalul risc/incertitudine	Neconcordanța maturității în legătură cu schimbările ratelor dobânzii pentru credite și depozite.
Factori cheie/tendințe	Comutarea completă la o rată a dobânzii bazată pe indice + marjă nu este încă complet implementată în portofoliul de credite, iar în același timp, pentru creditele deja ajustate, există o nepotrivire între data modificării dobânzii pentru credite comparativ cu portofoliul de depozite existent, care are o rată fixă a dobânzii pe anumite perioade promoționale. Drept urmare, în cazul unor schimbări semnificative ale condițiilor de piață, marjele de dobândă pe active și pasive cu maturități diferite pot crește sau scădea. În același timp, pe măsură ce inflația și incertitudinile din zona europeană și din Moldova continuă să crească, iar creșterea PIB-ului este mai mică decât prognoza inițială, există riscul ca, la nivel intern, să apară o cerere mai mare pentru EUR/USD, cu volume în creștere ale pasivelor (conturi/depozite ale clienților Retail) în valută străină, care nu vor fi ușor compensate pe active (credite) din cauza cerințelor de reglementare privind creditarea în valută străină.
Atenuare	Pentru a asigura o monitorizare eficientă a riscului valutar și pentru a spori protecția Băncii împotriva unei posibile evoluții nefavorabile a factorilor de risc, Banca analizează sensibilitatea pozițiilor sale valutare deschise (OCP) față de volatilitatea ratelor de schimb. În ansamblu, în 2024, Banca a menținut un nivel mediu al OCP de 1.13% din Fondurile Proprii (OF). Nivelul preponderent al OCP a fost sub 2%, ceea ce este considerat un nivel de risc scăzut. Banca gestionează expunerea la IRRBB prin analiza activelor și pasivelor sensibile în cadrul intervalului de revizuire a dobânzilor și printr-un sistem de limite și parametri de risc aprobați de Consiliul Băncii în reglementările interne. Monitorizarea expunerii la riscul de rată a dobânzii al portofoliului bancar și respectarea limitelor interne se efectuează cel puțin o dată pe lună. Până în prezent, Banca are o valoare pozitivă a decalajului riscului de rată a dobânzii și o poziție favorabilă în contextul unei creșteri mai rapide a ratelor dobânzilor la împrumuturi pe piață.

Guvernanța socială și de mediu

Principalul risc/incertitudine

Factori cheie/tendințe



Mitigation



Riscurile cu care se confruntă maib atunci când tranzacționează cu contrapartide care au practici de mediu, sociale sau de guvernanță (ESG) precare

- Accent sporit pus de autoritățile de reglementare pe finanțele sustenabile și pe gestionarea riscurilor climatice
- Așteptările tot mai mari ale părților interesate cu privire la performanța și transparența ESG
- Riscuri fizice și de tranziție emergente legate de schimbările climatice
- Evoluția standardelor și cadrelor internaționale pentru gestionarea riscurilor de mediu și sociale

Elementele cheie ale abordării noastre includ:

1. Un proces de selecție solid: Toate cererile de împrumut pentru întreprinderi sunt supuse unei analize a riscurilor sociale și de mediu, utilizând cadrul nostru stabilit de clasificare a riscurilor (categoriile A, B, C și FI), care determină nivelul de verificare necesar.
2. Criterii clare de excludere: Menținem o listă cuprinzătoare a activităților excluse pe care nu le finanțăm, aliniată listei de excludere a IFC și a BERD.
3. Instrumente de evaluare standardizate: Specialiștii noștri în credite utilizează formulare de evaluare structurate, inclusiv Formularul de evaluare de mediu, Raportul final de mediu și Raportul de evaluare a riscurilor sociale și de mediu pentru a evalua și documenta riscurile de mediu și sociale.
4. Evaluarea riscurilor climatice: Dezvoltăm în mod activ un cadru cuprinzător de gestionare a riscurilor climatice, cu hărți termice pentru diferite sectoare economice deja implementate. Aceste hărți termice ne permit să identificăm și să evaluăm riscurile climatice fizice și de tranziție din portofoliul nostru, acordând o atenție deosebită sectoarelor cu risc ridicat.
5. Structura de guvernanță: Comitetul Grupului de lucru pentru sustenabilitate și Comitetul de conducere asigură supravegherea gestionării riscurilor de mediu și sociale, în timp ce managerul E&S se ocupă de implementarea ESMS la nivel operațional.
6. Raportare și monitorizare: Efectuăm monitorizarea regulată a proiectelor cu risc ridicat și mediu de mediu și social (E&S), incluzând clauze explicite de E&S în acordurile de împrumut pentru a asigura respectarea continuă a acestora.
7. Îmbunătățire continuă: Sistemul nostru de Management al Riscurilor de Mediu și Social (ESMS) este revizuit și actualizat periodic pentru a reflecta modificările cerințelor naționale și internaționale de E&S și cele mai bune practici.

Sisteme informaționale și criminalitate financiară

Principalul risc/incertitudine

Factori cheie/tendințe



Atenuare



Breșe de securitate cibernetică, acces neautorizat la sistemele maib

Digitalizarea economiei, eroarea umană - inclusiv comportamentele neglijente sau iresponsabile, cum ar fi utilizarea parolelor slabe, accesarea e-mailurilor de tip phishing sau căderea în capcana scam-urilor de inginerie socială, vulnerabilitățile în software și hardware, amenințările avansate persistente (APT), proliferarea dispozitivelor conectate și a Internetului Lucrurilor (IoT) pot crea noi suprafețe de atac și pot spori impactul potențial al atacurilor cibernetice.

Pentru a atenua riscul cibernetic, maib implementează controale robuste de securitate cibernetică, inclusiv autentificarea multifactorială, detectarea și prevenirea intruziunilor și criptarea. Se asigură instruirea regulată a angajaților în domeniul securității cibernetice. Banca realizează evaluări regulate de securitate cibernetică și teste de penetrare pentru a identifica și a remedia vulnerabilitățile, cu ajutorul consultantilor externi. Se asigură utilizarea unei protecții sofisticate anti-virus și a unor firewall-uri pentru a ajuta la protejarea împotriva software-ului malițios și la blocarea tentativelor de acces neautorizat la infrastructura IT a maib.

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

Banca a implementat „Monitorizarea Accesului Privilegiat” pentru angajații cu cel mai înalt acces privilegiat la datele confidențiale și ale clienților, realizează actualizări și patch-uri regulate ale software-ului pentru a remedia vulnerabilitățile și pentru a îmbunătăți securitatea sistemului, realizează backup pentru datele importante și le stochează în siguranță pentru a asigura recuperarea datelor în caz de incident de Securitate.

Banca utilizează un sistem avansat de management al fraudelor, care este constant actualizat în urma noilor dezvoltări.

declarație privind continuitatea activității și viabilitatea

Declarație privind continuitatea activității

În urma investigațiilor efectuate, Comitetul de conducere confirmă că are așteptări rezonabile că maib dispune de resurse adecvate pentru a-și continua existența operațională timp de 12 luni de la data la care situațiile financiare sunt autorizate pentru publicare. Prin urmare, administratorii consideră adecvată adoptarea principiului continuității activității la întocmirea situațiilor financiare anexate.

Declarație privind viabilitatea

Pentru a analiza viabilitatea Băncii, Comitetul de conducere a luat în considerare o serie de factori-cheie, inclusiv:

- poziția financiară și operațională a băncii, inclusiv alocarea de capital și alte raporturi financiare cheie;
- apetitul la risc al Comitetului;
- modelul de afaceri și strategia băncii;
- principalele riscuri și incertitudini;
- eficacitatea cadrului de gestionare a riscurilor și a proceselor de control intern ale maib.

Factorii-cheie de mai sus au fost analizați în contextul poziției actuale și al planului strategic, al bugetelor financiare și al previziunilor maib. 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, performanțele viitoare, solvabilitatea sau lichiditatea băncii), excluzând riscurile care nu sunt suficient de severe pe perioada de evaluare.

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

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

- scăderea semnificativă a PIB;
- creșterea prețurilor la energie;
- deprecierea MDL.

Testarea la stres a luat, de asemenea, în considerare disponibilitatea și eficacitatea probabilă a măsurilor de atenuare care ar putea fi luate pentru a evita sau reduce impactul sau apariția riscurilor subiacente identificate la care este expusă banca, cum ar fi scăderea activității de creditare și reducerea cheltuielilor operaționale. De asemenea, s-a luat în considerare ipoteza că Banca va putea prelungi sau refinanța împrumuturile existente sau va putea crește finanțarea din partea instituțiilor financiare internaționale, în condiții similare celor existente.

Membrii Comitetului de conducere s-au asigurat, de asemenea, că dispun de dovezile necesare pentru a susține declarația în ceea ce privește eficacitatea cadrului de gestionare a riscurilor și a proceselor de control intern instituite de bancă pentru diminuarea riscurilor.

Pe baza analizei descrise mai sus, Comitetul de conducere confirmă că are așteptări rezonabile că banca va fi în măsură să își continue operațiunile și să își onoreze datoriile la scadență pe parcursul perioadei examinate.



glosar

Câștigul de bază pe acțiune

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

Valoarea contabilă pe acțiune

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

Baza valutară constantă

Modificări presupunând curs de schimb constant;

Costul de finanțare

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

Costul riscului

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

Raportul cost-venit

Cheltuielile operaționale împărțite la veniturile operaționale;

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

Datorii purtătoare de dobândă

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

Active generatoare de dobânzi (excluzând numerarul)

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

Levier

Total pasive împărțit la total capitalul propriu;

Active lichide

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

Rata de acoperire a lichidității (LCR)

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

Randamentul creditului

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

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

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

Rata de adecvare a capitalului de nivel I

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

Rata de adecvare a capitalului total (CAR)

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

Marja netă a dobânzii (NIM)

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

Indicatorului de finanțare stabilă netă (NSFR)

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

Credite nete

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

Credite neperformante (NPL)

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

Rata de acoperire a creditelor neperformante

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

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

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

Pârghie operațională

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

Rentabilitatea medie a activelor (ROA)

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

Rentabilitatea capitalului propriu (ROE)

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

Numărul mediu ponderat de acțiuni ordinare

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

Numărul mediu ponderat diluat de acțiuni ordinare

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

declarația non-financiară

Pe lângă performanța financiară, Grupul maib măsoară și gestionează activ impactul său non-financiar în domeniile cheie.

sustenabilitate (ESG)

Maib are o strategie de sustenabilitate, o foaie de parcurs și un comitet de sustenabilitate, care asigură implementarea inițiativelor de sustenabilitate. Maib a început să publice raportul de sustenabilitate conform standardelor internaționale de sustenabilitate (standardele Global Reporting Initiative (GRI)) și a primit un rating de sustenabilitate din partea unei agenții de rating de sustenabilitate de top. Banca se aliniază la standardele internaționale prin mai multe inițiative:

- Riscuri climatice și guvernanta – Maib evaluează și diminuează riscurile legate de climă pentru a asigura reziliența operațională.
- Transparență – Maib publică raportul de sustenabilitate din 2023 și a fost evaluată pentru eforturile de sustenabilitate.
- Produse verzi și sustenabile – Banca își propune ca, până în 2025, 10% din totalul creditelor de investiții să fie credite verzi, iar până în 2030, 23% pe segmentul întreprinderilor și al IMM-urilor. În prezent, maib depășește aceste obiective.
- Sănătate și incluziune financiară – Inițiativele sprijină accesul financiar în zonele izolate și pentru ucrainenii din Moldova.
- Oameni – Bunăstarea, implicarea și dezvoltarea competențelor angajaților sunt priorități cheie ale sustenabilității.
- Operațiuni sustenabile – Maib reduce consumul de energie și implementează gestionarea deșeurilor pentru a-și reduce amprenta de carbon.

responsabilitatea socială corporativă (CSR)

CSR este importantă pentru rolul maib de principală instituție financiară din Moldova. Banca echilibrează profitabilitatea cu impactul social, sprijinind educația, cultura, sportul, sănătatea, caritatea și inițiativele de mediu. Maib selectează proiectele în funcție de impactul lor pe termen lung asupra comunității.

afaceri responsabile și protecția consumatorilor

Maib respectă pe deplin reglementările bancare din Republica Moldova, sub autoritatea Băncii Naționale a Moldovei (BNM), precum și reglementările de protecție a consumatorilor pentru produsele financiare sub autoritatea Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF). Banca menține o funcție solidă de conformitate și este supusă inspecțiilor de reglementare regulate. Protecția consumatorilor reprezintă o prioritate, cu acorduri simplificate și structuri de taxe transparente. Aceste eforturi au consolidat încrederea clienților, contribuind la creșterea cotei de piață a maib și la obținerea unor premii internaționale din industrie.

angajator responsabil

Maib respectă legislația muncii din Republica Moldova și prioritizează:

- Alinierea HR-ului cu nevoile de afaceri
- Poziționarea maib ca angajator de top



- Consolidarea culturii organizaționale și loialității angajaților
- Atragerea și retenția talentelor, promovând spiritul de echipă.

La 31 decembrie 2024, Grupul avea 2,899 de angajați, dintre care 2,866 la Bancă. Maib măsoară regulat implicarea angajaților, realizând două sondaje cuprinzătoare pe an și lucrează constant pentru îmbunătățirea acestora.

Maib a fost clasat printre cei mai buni angajatori, aflându-se printre primii 3 angajatori din Moldova.¹

anticorupție și conformitate

Maib aplică politici stricte împotriva corupției, interzicând mita și permițând raportarea anonimă. Departamentul de Conformitate investighează orice abatere de la normele stabilite.

drepturile omului

Grupul respectă legislația din Moldova privind drepturile omului, asigurându-se că nu există discriminare în procesul de angajare și promovare. Nu finanțează proiecte care încalcă drepturile fundamentale, cum ar fi activitățile legate de arme sau droguri.

responsabilitate ecologică

Sustenabilitatea mediului este un element central al strategiei maib. Banca aplică standarde internaționale de mediu și monitorizează consumul de resurse. Toate proiectele finanțate trec prin evaluări sociale și de mediu. În 2024, maib a colaborat cu EFSE, GGF, EIB, IFC și EBRD pentru a finanța proiecte sustenabile și a adoptat un Sistem de Management al Mediului și al Socialului (ESMS) aliniat cu standardele EBRD și IFC. ESMS acoperă acum atât clienții corporativi, cât și pe cei din sectorul IMM-urilor.

¹Potrivit studiului „Topul angajatorilor 2024 din Republica Moldova” realizat de undelucram.md