

mai 20, 2025, 8:43PM GMT+0200

Inovația, în ADN-ul celui mai iubit brand bancar din Moldova



Viziunea pe termen lung a maib este să construiască un ecosistem financiar incluziv în Moldova, digital și centrat pe om, iar modelul să devină o sursă de inspirație în Europa Centrală și de Est.

Astăzi, **maib** se poziționează nu doar ca o bancă, ci și ca o companie orientată spre tehnologie și rezultat, care își propune să „creeze oportunități pentru ca oamenii și afacerile să prospere”.

„Moldova este o piață financiară incredibil de interesantă și promițătoare. Este sănătoasă, puțin penetrată și susținută de lichidități și poziții de

capital solide. Agenda de integrare europeană a țării, plus accentul puternic pe digitalizare și reforme structurale, oferă un cadru solid pentru o creștere durabilă pe termen lung”, declară **Giorgi Shagidze, președintele maib.**

Lider al sectorului bancar din Republica Moldova, cea mai mare și mai avansată din punct de vedere tehnologic bancă din țară, **maib** deține o cotă de piață de 37% din împrumuturi, iar 75% din credite și depozite sunt acordate online.

„Suntem un partener de încredere pentru mii de oameni și companii care aleg să își pună încrederea în noi pentru a-și atinge visurile și obiectivele. Fie că vorbim despre sprijinul acordat IMM-urilor, fie despre susținerea celor care doresc să își gestioneze finanțele mai eficient prin aplicațiile noastre digitale, **maib** își propune să ofere soluții rapide, simple și inovatoare, care să răspundă nevoilor unei lumi în continuă schimbare”, spune Giorgi Shagidze, președintele maib.

Banca promovează transparența, are o cultură caracterizată prin implicare, inițiativă și responsabilitate, și a îmbrățișat stilul Agile pentru a se asigura că clienții sunt în centrul a tot ceea ce face.

„Obiectivele strategice ale maib sunt ancorate în scopul și viziunea noastră, iar acestea se concentrează pe trei priorități de bază. În primul rând, obsesia pentru client — crearea de experiențe simple, inteligente și intuitive pentru peste un milion de clienți, cu un accent tot mai mare pe interacțiunile mobile-first. În al doilea rând, inițiativele digitale — inovarea continuă și aducerea în Moldova a celor mai bune produse și servicii disponibile la nivel global. Iar în al treilea rând, talentul și cultura — inspirăm oamenii să își realizeze potențialul, construind o cultură care valorizează responsabilitatea, împuternicirea și colaborarea”, mai spune Shagidze.



Giorgi Shagidze, Președinte maib

Banca este partenerul principal al IMM-urilor, acordând, practic, fiecare al doilea împrumut din țară, având un rol-cheie în promovarea antreprenoriatului și dezvoltarea economiei.

Transformarea digitală nu este doar un concept pentru bancă, este realitatea zilnică. „În al treilea trimestru din 2022, doar 11% din creditele de consum au fost acordate prin aplicația mobilă. Astăzi, acest număr a crescut la 75%, arătând cât de rapid și profund s-a accelerat adoptarea digitală. Această schimbare nu a crescut doar confortul — a îmbunătățit semnificativ satisfacția clienților. Scorul nostru Net Promoter Score (NPS) pentru retail este acum de 73, ceea ce indică clar că clienții apreciază simplitatea și viteza noii experiențe”, exemplifică președintele **maib**.

Aproape o treime din populația Moldovei utilizează deja aplicația mobilă maibank, care include funcții moderne, cum ar fi Face ID pentru autentificare și confirmarea tranzacțiilor, onboarding digital și chiar posibilitatea de a cumpăra produse de asigurare în doar câteva clicuri. „Am

atins o cotă de 37% în DAE și 67% în MAU-ul total — ambele continuând să crească.

Am fost desemnați Banca Digitală a Anului în Europa Centrală și de Est de către EMEA Finance, o adevărată recunoaștere a muncii și inovației echipei noastre”, afirmă Shagidze.

Echipa **maib** poate fi mândră de ceea ce a realizat și entuziasmată de ceea ce urmează. Continuă să pună în centrul atenției nu doar rezultatele, dar în primul rând oamenii care fac ca fiecare succes să fie posibil.

Deși focusul imediat al băncii rămâne pe consolidarea poziției pe piața locală și pe aprofundarea centrării pe client, echipa are în vedere potențialul în expansiunea regională și în servicii transfrontaliere.

„Integrarea Moldovei în Uniunea Europeană creează noi oportunități nu doar pentru clienții noștri, ci și pentru noi. Suntem în mod special interesați de piețele cu comunități moldovenești mari și legături economice puternice cu țara noastră. Credem că oferta noastră digitală este la fel de bună — dacă nu chiar mai bună — decât cea a competitorilor din regiune. Țin să mulțumesc echipei noastre extraordinare pentru contribuția, dedicarea și loialitatea oamenilor **maib**. Nimic din toate acestea nu ar fi posibil fără ei”, subliniază Giorgi Shagidze.

Într-o lume în continuă schimbare, **maib** rămâne un far de inovație și un simbol al creșterii durabile, gata să modeleze viitorul finanțelor, să sprijine visurile și să creeze noi oportunități pentru fiecare client și pentru întreaga societate.

Mindsetul digital și centrarea pe client – esențiale în banking

Aliona Stratan, prim-vicepreședinte maib, împărtășește perspectivele băncii asupra modului în care pandemia a accelerat

transformarea digitală și cum **maib** a răspuns la cerințele clienților prin inovare continuă și centrare pe client. „Pandemia a accelerat procesul, iar **maib** a fost rapid în adaptarea serviciilor pentru a sprijini clienții să efectueze tranzacții de la distanță, indiferent de locația lor”, explică Aliona Stratan. În această perioadă, cerințele clienților au evoluat rapid, iar banca a înțeles că succesul în această tranziție depinde nu doar de implementarea unor soluții tehnologice avansate, ci și de adoptarea unui mindset digital, care urmărește confortul și experiența clientului. Această schimbare de mentalitate a fost susținută de reorganizarea internă a băncii. **Maib** a trecut de la o structură organizațională tradițională la una Agile. „Echipele noastre sunt acum organizate pentru a inova constant în numele clientului. Acesta este modul în care am schimbat arhitectura organizațională”, afirmă Stratan. Această tranziție a fost esențială pentru ca banca să poată implementa soluții rapide și eficiente care să răspundă nevoilor unui client tot mai exigent. „Nu mai vorbim despre a copia procesele tradiționale în format digital, ci despre a le gândi digital de la început”, explică Aliona Stratan. Astfel, **maib** a reușit să reducă semnificativ necesitatea de a interacționa fizic cu clienții, oferind un serviciu eficient și la îndemâna acestora, oricând și oriunde. Un exemplu al acestui succes este faptul că, în prezent, peste 75% din creditele noi sunt acordate online, fără a fi nevoie de interacțiune fizică cu clientul. De asemenea, mai mult de 70% din depozite sunt deschise online, iar 80% dintre clienții băncii utilizează aplicația mobilă **maibank** pentru a efectua tranzacții. „A devenit clar că transformarea digitală nu este un proces finalizat, ci un drum continuu”, afirmă Stratan. Banca se află într-un proces continuu de feedback și ajustare a soluțiilor sale pentru a anticipa cerințele clienților și pentru a le oferi soluții inovative, simple, comode și intuitive.



Aliona Stratan, Prim-vicepreședinte maib

Maib are o abordare cuprinzătoare, agilă și centrată pe client, fiind considerată banca de încredere pentru majoritatea companiilor din Republica Moldova.

Pe segmentul Corporate (companii cu cifra de afaceri de peste 100 de milioane MDL), **maib** este lider detașat al pieței bancare, cu o cotă de aproximativ 43% la creditele acordate. Scopul nostru principal este să accelerăm succesul și creșterea durabilă a clienților noștri prin soluții personalizate și îndrumare strategică. Portofoliul nostru de clienți Corporate este diversificat, cuprinzând toate industriile majore și toate categoriile de firme. Astfel, **maib** deservește atât multinaționale, cât și lideri locali, adaptându-se și înțelegând nevoile emergente ale fiecărui client în parte. Această amplitudine a bazei de clienți subliniază capacitatea băncii de a oferi valoare adăugată oricărei afaceri, indiferent de industrie sau profilul beneficiarului. O trăsătură distinctivă a **maib** este paleta extinsă de soluții financiare și nefinanciare oferite companiilor. Echipa noastră de profesioniști pune accent pe furnizarea de soluții personalizate, integrate și eficiente, menite să îmbunătățească experiența clientului și să dezvolte relații pe termen lung. **Maib** acoperă întreaga gamă de servicii necesare unei companii de talie Corporate: de la credite rapide preaprobrate pentru capital de lucru la finanțări complexe pentru investiții, plăți rapide locale și internaționale, soluții de e-commerce, proiecte salariale, POS-uri, consultanță strategică și alte produse integrate. Toate acestea asigură un management financiar eficient și un parteneriat unic, de tip one-stop-shop, pentru clienții noștri. Într-o piață tot mai competitivă, în care clienții solicită simultan rapiditate și personalizare, **maib** a adoptat o strategie duală care îmbină tehnologia avansată cu o abordare profund umană. Această strategie „high-tech și high-touch” permite băncii să răspundă eficient cerințelor în creștere și să consolideze relațiile cu clienții, oferindu-le servicii bancare rapide și personalizate.



Alexandru Sonic, Vicepresedinte maib (sub rezerva aprobării BNM)

Tehnologia și digitalizarea transformă rapid sectorul bancar global, iar acest impact se resimte și în industria bancară din Moldova.

Aceste schimbări forțează instituțiile financiare să se adapteze rapid. În acest context, **maib** s-a concentrat pe transformarea digitală a serviciilor pentru clienții business (persoane juridice, excluzând clienții corporativi). Primul pas important în această transformare a fost utilizarea datelor interne și externe, precum și implementarea sistemelor analitice pentru procesarea acestora. Statul a susținut acest proces prin oferirea accesului la date publice prin API-uri, iar **maib** a automatizat procese-cheie pentru companii, cum ar fi deschiderea de conturi, creditarea și evaluarea riscurilor. Introducerea modelelor de credite pre-aprobate a redus semnificativ timpul și documentele necesare obținerii finanțării. Astăzi, clienții business pot efectua majoritatea operațiunilor fără a vizita banca, inclusiv deschiderea unui cont și emiterea cardurilor de business direct din

aplicația mobilă, un serviciu unic pe piața din Moldova. În plus, sunt dezvoltate noi funcționalități, cum ar fi accesul la credite prin mobile banking, metode de acces securizat și semnătura digitală prin recunoaștere facială. Ce diferențiază **maib** de alte bănci din Moldova? Orientarea către client și soluțiile digitale inovative. 50% din vânzările de credite pentru clienții business sunt susținute de credite pre-aprobate. Platformele avansate de internet și mobile banking oferă o funcționalitate maximă, iar numărul de clienți business este în continuă creștere, depășind 20.000. Banca oferă multiple canale de comunicare, inclusiv manageri personali, chat și suport telefonic nonstop. Într-un context de concurență crescută și așteptări mai mari din partea clienților, **maib** își păstrează poziția de lider prin inovație și agilitate. Digitalizarea proceselor, analiza avansată a datelor și personalizarea serviciilor bancare permit băncii să anticipeze nevoile clienților și să construiască relații durabile de parteneriat.



Andrii Glevatskyi, Vicepreședinte maib

Industria bancară din Moldova a trecut în ultimii ani de la serviciile tradiționale la o eră digitală, în care accesibilitatea, experiența clientului și securitatea sunt prioritățile esențiale.

Stela Recean, vicepreședinte, responsabilă de Riscuri și Conformitate, detaliază cum tehnologia a revoluționat activitatea băncii și cum **maib** asigură un mediu digital sigur și eficient pentru clienții săi, din poziția de lider pe piața bancară din Moldova. „Trecerea de la un banking clasic la servicii moderne bazate pe tehnologie a fost esențială pentru îmbunătățirea accesibilității și a experienței clienților”, a explicat Stela Recean. Principalii pași pe care **maib** i-a făcut în această transformare sunt: dezvoltarea continuă a serviciilor digitale – pentru a răspunde cerințelor clienților care doresc soluții rapide și eficiente; automatizarea proceselor interne – pentru a reduce timpul de așteptare al clienților și pentru a eficientiza operațiunile; investiții continue în securitatea cibernetică – esențiale pentru protejarea datelor clienților și prevenirea fraudelor. „Această transformare digitală va continua prin integrarea inteligenței artificiale și consolidarea măsurilor de securitate, pentru a oferi o experiență cât mai sigură și mai eficientă”, adaugă Stela Recean. Investițiile în soluții fintech și produse inovative au impact direct asupra activității **maib**. Tehnologiile de ultimă generație au îmbunătățit considerabil experiența clienților, au redus nevoia acestora de a se deplasa la bancă și au făcut operațiunile mult mai rapide și accesibile. „Adoptarea tehnologiilor noi ne-a permis să oferim servicii rapide și sigure, consolidând poziția noastră de lider pe piața bancară din Moldova”, a subliniat Stela Recean. Printre măsurile implementate de **maib** pentru a asigura securitatea cibernetică se numără: monitorizarea continuă a tranzacțiilor prin sisteme de detecție a fraudelor, care pot identifica și bloca tranzacțiile suspecte în timp real; testarea periodică a securității, pentru a identifica și elimina vulnerabilitățile înainte ca acestea să devină o

problemă; campanii de educare a clienților, pentru a-i ajuta să recunoască și să evite tentativele de phishing și fraude online.



Stela Recean, Vicepresedinte maib

Republica Moldova se află într-un moment istoric, cu o oportunitate unică – poate o dată într-un mileniu – de a-și transforma economia și de a reduce decalajul față de statele dezvoltate din Europa. Statutul de țară candidată la UE oferă un avantaj strategic și un cadru favorabil pentru modernizare accelerată și dezvoltare sustenabilă.

Pentru **maib** – liderul incontestabil al sectorului bancar, cu o cotă de piață peste 35% pe majoritatea indicatorilor-cheie –, acest context economic și politic este o oportunitate strategică de a deveni un catalizator al transformării economice. Prin atragerea de capital nou, finanțarea investițiilor sustenabile, digitalizarea plăților, creșterea intermedierei și extinderea incluziunii financiare, **maib** contribuie activ la modernizarea economiei și la dezvoltarea durabilă a Republicii Moldova.

Lucrăm activ cu parteneri de referință precum BERD, BEI, DFC, Finance in Motion și altele. Aceste parteneriate oferă acces la capital pe termen lung, expertiză globală și soluții moderne pentru gestionarea fondurilor. În ultimii ani, peste 135 de milioane de euro au fost atrase de **maib** de la Instituțiile Financiare Internaționale (IFI) și direcționate către sectoare strategice: energie verde, agricultură sustenabilă, IT și servicii digitale, industrie prelucrătoare și altele.

Beneficiile depășesc cu mult componenta financiară. Aceste colaborări aduc în Moldova cele mai bune practici internaționale în guvernanță, managementul riscurilor, conformitate și integrarea criteriilor ESG. Standardele ridicate de transparență și responsabilitate devin parte integrantă din cultura organizațională.

În plus, colaborarea cu IFI oferă un important avantaj reputațional. Transmite investitorilor un semnal de încredere: **maib** este o instituție solidă, aliniată bunelor practici globale și pregătită să valorifice oportunități de creștere regională. Această credibilitate facilitează accesul la piețele de

capital și consolidează poziția Republicii Moldova ca o destinație atractivă pentru investiții străine.



Macar Stoianov, Vicepreședinte maib

Maib – lider în digitalizare

Soluțiile inovative transformă semnificativ modelul de business și operațional al **maib**. „Ne-am propus să schimbăm percepția organizației noastre dintr-o bancă tradițională într-o companie tehnologică orientată spre viitor și cred am făcut deja pași importanți în acest sens. Maib este recunoscută acum ca fiind Cea mai digitalizată bancă din Republica Moldova și apreciată drept Cea mai digitală bancă din Europa Centrală și de Est (ECE) și CSI, diferențiindu-se astfel de competitori și consolidându-și poziția de lider pe piață.

Oferim deja o experiență digitală superioară clienților noștri, iar aplicarea modelelor de date la luarea deciziilor ne permite să generăm oferte îmbunătățite clienților noștri. Ca rezultat, am crescut semnificativ și

constant numărul de clienți noi, fidelizând în același timp clienții existenți. Totodată, cresc numărul, volumul și ponderea operațiunilor efectuate online, ceea ce contribuie la reducerea costurilor de deservire pentru bancă.

Tehnologiile implementate ne ajută să sporim nivelul de procesare automată a tranzacțiilor clienților, să reducem riscurile de fraudă și să depistăm rapid erorile, fapt ce duce la scăderea costurilor operaționale.

AI și RPA sunt acum priorități pentru **maib**, având în vedere că aceste tehnologii vor transforma modul în care banca interacționează cu clienții, oferind soluții personalizate și îmbunătățind procesul de suport al acestora și vor automatiza sarcinile repetitive. Avem deja proiecte concrete în dezvoltare în aceste domenii și suntem încrezători că tehnologiile inovative vor aduce valoare semnificativă pentru clienții noștri, menținându-ne competitivi și capabili să ne adaptăm ușor unui mediu extern din ce în ce mai supus unor schimbări rapide și profunde” spune **Marcel Teleucă, Vicepreședinte maib**.



Marcel Teleucă, Vicepreședinte maib

Maib a reușit să se diferențieze nu doar prin performanțele financiare, ci și printr-o cultură organizațională modernă și printr-o strategie de resurse umane orientată pe dezvoltarea continuă a angajaților.

Svetlana Bodaci, director HR al maib, vorbește despre pașii care au dus la conturarea și consolidarea culturii interne a băncii și despre progresele făcute în atragerea și dezvoltarea talentelor.

„Începând cu 2022, **maib** a devenit prima bancă din Moldova care a adoptat Agile, reorganizând echipele în structuri cross-funcționale pentru a accelera inovația și orientarea spre client”, a explicat Svetlana Bodaci. Această abordare a devenit un mod de gândire și acțiune integrat în toate departamentele băncii. Valorile care definesc identitatea **maib** – centrare pe client, inovație continuă, transparență, agilitate, spirit de echipă și orientare spre rezultat – sunt principii fundamentale care ghidează comportamentele și deciziile zilnice ale angajaților.

„Aceste valori sunt trăite în fiecare zi, de la comunicarea internă deschisă și la încurajarea angajaților să vină cu idei noi și să lucreze în echipe multidisciplinare”, a adăugat Bodaci. Cultura deschisă și colaborativă este un avantaj competitiv important pentru **maib**, iar un alt pilon important este dezvoltarea continuă a angajaților și atragerea talentelor.

„Promovăm un program flexibil, posibilitatea de lucru remote și beneficii atractive, precum asigurare medicală, abonamente sportive și cursuri de dezvoltare personală și profesională”, a declarat Bodaci. Mai mult, cultura organizațională este bazată pe feedback constant, meritocrație și recunoașterea performanței, creând un mediu în care angajații se simt motivați și apreciați. „Rezultatele vorbesc de la sine”, a adăugat directorul HR al **maib**. „Rata de retenție a angajaților este ridicată, iar nivelul de implicare crește constant. Aceste aspecte contribuie direct la

succesul **maib**, care continuă să fie un reper de bune practici în domeniul HR în regiune.”



Svetlana Bodaci, Director HR maib

Maib se menține în topul preferințelor clienților printr-o combinație echilibrată dintre inovație, empatie și excelență operațională.

„Suntem conștienți că a fi unul dintre cele mai îndrăgite branduri din Republica Moldova nu este un rezultat întâmplător, ci o consecință firească a angajamentului nostru constant față de calitate, relevanță și adaptabilitate. În primul rând, punem clientul în centrul tuturor deciziilor noastre. Ascultăm activ nevoile, așteptările și feedbackul celor care interacționează cu **maib** – fie că vorbim de persoane fizice, companii sau parteneri instituționali. Acest dialog permanent ne permite să ne adaptăm rapid și să livrăm soluții personalizate, relevante și accesibile. În al doilea rând, investim constant în transformarea digitală, fără a pierde din vedere componenta umană. Platformele noastre online și aplicația mobilă sunt

dezvoltate cu accent pe experiența utilizatorului, iar rețeaua fizică de sucursale continuă să fie modernizată, pentru a oferi un mediu prietenos, eficient și profesionist. Totodată, construim o relație de încredere cu publicul nostru, prin transparență, comunicare deschisă și prin asumarea unui rol activ în dezvoltarea comunității. Suntem o instituție responsabilă social, investind în dezvoltarea comunității și sprijinind domenii importante, cum ar fi arta, cultura, sportul, educația, mai ales educația financiară, tinerii și proiectele inovatoare. Totodată, campaniile noastre de brand sunt gândite nu doar pentru a promova produse, ci pentru a reflecta valorile noastre: centrare pe client, inovație, transparență, agilitate, spirit de echipă, empowerment și orientare spre rezultate. Nu în ultimul rând, puterea brandului **maib** stă în echipa sa – o echipă implicată, empatică și orientată spre soluții. Colegii noștri sunt cei care construiesc, zi de zi, relații de durată cu clienții și dau sens promisiunii – fiecare client merită să aibă libertatea de a decide ce este mai bine pentru el, iar noi suntem aici să-l susținem în fiecare pas, pentru că Tu conduci **maib**” spune **Doina Fetco, Director Marketing maib.**



Doina Fetco, Director Marketing maib

De la banking clasic la hub financiar digital

Viktor Razhev, directorul IT al maib, a vorbit despre pașii transformatori care au pus banca pe harta unora dintre cele mai avansate instituții financiare din regiune, despre investițiile în tehnologie și despre viitorul său digitalizat. „În ultimii ani, am parcurs mai multe etape esențiale care au definit direcția noastră strategică”, a declarat Viktor Razhev. Printre acestea se numără adaptarea la nevoile clienților, integrarea canalelor digitale și inovarea continuă, ca răspuns la competiția din partea fintech-urilor. **Maib** a răspuns cerințelor clienților prin furnizarea accesului continuu la servicii, 24/7, cu un accent pe rapiditate și confort. Ulterior, banca a făcut un pas decisiv în digitalizare, transformând aplicațiile bancare și internet bankingul în standarde de utilizare. Aceasta a fost urmată de lansarea unor soluții inovative pentru segmentul business, care le permit companiilor să-și gestioneze conturile și plățile direct din aplicațiile mobile și web banking. „Un factor-cheie al succesului nostru a fost investiția în oameni și în competențele lor. Am construit o echipă puternică, unde produsul, tehnologia și businessul sunt integrate într-o gândire digitală unitară”, a adăugat Viktor Razhev. Un alt element important al strategiei **maib** a fost dezvoltarea aplicației mobile **maibank**, care a evoluat constant, integrând feedbackul direct al clienților și adăugând noi funcționalități, pentru a răspunde nevoilor lor. **Maib** a fost activ implicată și în inițiative naționale importante, precum MIA Instant Payments, care permite plăți interbancare în timp real, și EVO, un proiect de digitalizare a serviciilor publice. În plus, integrarea în Open Banking și aderarea la SEPA (sistemul european de plăți) au consolidat poziția băncii pe piața internațională. „Următorii pași pe care ni i-am propus includ utilizarea inteligenței artificiale pentru a îmbunătăți experiența bancară și dezvoltarea conceptului de embedded finance. Astfel, **maib** nu va mai fi doar o bancă, ci un hub financiar digital integrat în viața de zi cu zi a clienților”, a subliniat Viktor Razhev.



Viktor Razhev, Director IT maib



Ingrid Boeru

Articolul face parte din Rubrica Afaceri, susținută de Raiffeisen Bank

Source: <https://www.forbes.ro/inovatia-in-adn-ul-celui-mai-iubit-brand-bancar-din-moldova-447358>