



nr. 2 (9) iulie 2013

Sîntem LIDERI!



**MAIB va fi în continuare
bancă emblematică**



**Angajați
încurajați,
organizație
puternică**



**În dialog
direct
cu clienții**



**Generozitatea,
virtutea
celor tari**



**Puterea
stă în noi!**

■ **Evoluția MAIB**

Serghei CEBOTARI: „Voi depune eforturi sporite pentru ca Moldova Agroindbank să fie și în continuare instituție bancară emblematică” 3

Natalia VRABIE: „În calitate de Președinte de Onoare, voi împărtăși cunoștințele și experiența pentru a păstra tezaurul Moldova Agroindbank” 5

■ **Aprecieri**

Fondul „Provocările Mileniului Moldova” și Moldova Agroindbank își extind colaborarea 6

Moldova Agroindbank - cea mai activă instituție financiară în domeniul investițiilor și serviciilor rurale 7

Talent și experiență, apreciate binemeritat 8

Angajați încurajați, organizație puternică! 9

■ **Echipa**

Opinia fiecărui membru al echipei contează 13

■ **Evoluția MAIB**

La Mulți Ani, Filiala „Mihai Eminescu”! 14

■ **Client-Bancă**

Conferințe anuale - procedeu exclusiv 17

La Moldova Agroindbank, tinerii au prioritate 22

Elevii de la Liceul „Petru Rareș” au trecut „școala MAIB” 23

■ **Implicare**

Echipa Moldova Agroindbank, la Marșul Luminii 24

Ai noștri și Cartea 27

Balul Hospice Angelus a ajuns la a patra ediție 28

Annual, reprezentanții MAIB participă la Ziua de donare voluntară 29

Festivalul Bach - parteneriat elegant dintre Sala cu Orgă și MAIB 30

■ **Sport**

Cursa Olimpică 31

Spartachiada Interbancară:
MAIB a demonstrat odată în plus - Puterea stă în noi! 31

Un nou trofeu “Open Cupa Presei” la minifotbal 33

■ **Fii autodidact - fii lider!**

8 strategii eficiente de aplicat în relația cu clienții 34

■ Evoluția MAIB

Serghei CEBOTARI: „Voi depune eforturi sporite pentru ca Moldova Agroindbank să fie și în continuare instituție bancară emblematică”

Adunarea Generală a acționarilor a BC „Moldova Agroindbank” SA a votat, pe 28 iunie 2013, alegerea lui Serghei Cebotari în funcția de Președinte al Comitetului de Conducere al băncii. Decizia a fost votată în unanimitate de către acționarii prezenți la adunare, care au reprezentat cca 86% din numărul total al acționarilor BC „Moldova Agroindbank” SA cu drept de vot.

Serghei Cebotari a exprimat recunoștința acționarilor pentru încrederea acordată, accentuând că va depune toate cunoștințele și experiența pentru dezvoltarea instituției.

„Voi activa cu eforturi sporite, pentru ca Moldova Agroindbank să fie și în continuare instituție bancară emblematică a sistemului bancar din Republica Moldova”, a spus Serghei Cebotari.

Președintele Comitetului de Conducere a mulțumit echipei băncii și personal Președintelui de Onoare, Natalia Vrabie, pentru colaborarea prodigioasă și experiența împărtășită.

Serghei Cebotari a apreciat profesionalismul echipei BC „Moldova Agroindbank” SA, ceea ce, în opinia sa, este un factor decisiv pentru dezvoltarea unei bănci puternice.

În mod special Președintele Comitetului de Conducere a pus accentul pe continuitatea și consolidarea relațiilor cu partenerii externi, inclusiv Banca Europeană pentru Reconstrucții și Dezvoltare, Corporația Financiară Internațională (IFC), Banca Mondială, Banca Europeană de Investiții, alți parteneri externi.

Președintele Consiliului băncii, Victor Miculeț, s-a arătat convins că Serghei Cebotari, în funcția de Președinte al Comitetului de Conducere, va asigura o guvernare eficientă grație capacităților sale profesionale și manageriale înalte. Președintele de onoare al băncii, Natalia Vrabie,



de asemenea, și-a exprimat încrederea în succesul noului conducător al băncii.

„Serghei Cebotari cunoaște bine politicile și strategia băncii. Împreună am lucrat bine și eficient mult timp în cadrul băncii, el cunoaște domeniul bancar”, a menționat Natalia Vrabie cu ocazia alegerii Președintelui Comitetului de Conducere.

Din momentul alegerii sale, Serghei Cebotari și-a propus să continue toate activitățile și inițiativele bune de la bancă, punând accentul pe deservirea clienților care sînt „sîngele băncii” și



asigurându-i o dezvoltare sănătoasă și dinamică.

Serghei Cebotari s-a născut la 4 august anul 1964. Are studii economice superioare. Activează în cadrul BC „Moldova Agroindbank” SA din anul 1995, în 2002 fiind numit în funcția de Vicepreședinte, iar în iulie 2012 - de Prim-Vicepreședinte al Comitetului de Conducere al băncii.

Pe lângă funcțiile deținute în cadrul băncii, Serghei Cebotari este Președinte al Consiliului S.A. „Bursa de Valori a Moldovei”, Președinte al Consiliului „MAIB Leasing” SA și Vicepreședinte al Consiliului ÎM „Sudzucker-Moldova” S.A. Deține certificatul „Specialist al pieței valorilor mobiliare”.

A urmat numeroase cursuri de perfecționare profesională în țară și peste hotare, printre care „Cursul de reciclare a specialiștilor pieței valorilor mobiliare”; „Recomandările Basel II”; „Managementul relațiilor cu clienții” (Germania), etc.

În prezent finalizează studiile MBA (Master of Business Administration).

Serghei Cebotari este căsătorit și are doi copii.

Pentru activitate prodigioasă în sistemul financiar-bancar, contribuție la promovarea politicii monetar-creditare și înalt profesionalism, în anul 2011 Serghei Cebotari a fost decorat cu Ordinul „Gloria Muncii”.



Moldova Agroindbank

Puterea stă în noi

■ Evoluția MAIB

Natalia VRABIE: „În calitate de Președinte de Onoare, voi împărtăși cunoștințele și experiența pentru a păstra tezaurul Moldova Agroindbank”

În semn de înaltă apreciere a contribuției la afirmarea și dezvoltarea BC „Moldova Agroindbank” SA, la promovarea imaginii instituției pe plan intern și extern, pentru profesionalism și calități umane proeminente, Consiliul băncii i-a conferit Nataliei Vrabie Titlul de Președinte de Onoare al BC „Moldova Agroindbank” SA.

În discursul ținut în cadrul solemnității de omagiere a celor 44 ani de activitate, Natalia Vrabie a spus că, în noua sa calitate, va împărtăși toate cunoștințele, experiența și puterea pentru a păstra în continuare tezaurul Moldova Agroindbank adunat de-a lungul anilor cu multă muncă și inteligență.

De asemenea, Natalia Vrabie a adresat cuvinte de recunoștință pentru toți cei care i-au fost alături în realizarea acestei misiuni de responsabilitate inegalabilă - de asigurare a activității stabile a băncii, implicit prosperarea clienților, dezvoltarea social-economică a Republicii Moldova.

„Aici, în primul rînd mă refer la marea echipă a Moldova Agroindbank, la Consiliul Băncii, la partenerii externi și locali, la toți clienții băncii”, a subliniat Natalia Vrabie.

Pledînd pentru continuitatea procesului de guvernare a băncii, Natalia Vrabie a remarcat: „Îmi exprim încrederea că, colegii mei din echipa de conducere vor păstra și vor urma strategia băncii, cultura și valorile clădite prin muncă și dedicație. De asemenea, îmi exprim speranța în realizarea eficientă a proiectelor concepute, lansarea altor activități care, în baza tradițiilor frumoase și a spiritului inovator al echipei, vor cunoaște o dinamică ascendentă”.

Prezent la festivitate, Guvernatorul Băncii Naționale a Moldovei, Dorin Drăguțanu, a salutat faptul atribuirii Nataliei Vrabie a tit-



lului de Președinte de Onoare: „Vă doresc cu această ocazie sănătate, liniște și mă bucur că aveți calitatea de Președinte de Onoare”. Ex-Guvernatorul BNM și actualul Președinte al Asociației Băncilor din Moldova, Leonid Talmaci, de asemenea, a salutat decizia Consiliului băncii de a conferi Nataliei Vrabie titlul de Președinte de Onoare, anunțînd că ABM a decis să-i acorde distincția supremă a Asociației - Medalia Onorifică „Meritul Bancar”.

În numele echipei MAIB, Serghei Cebotari a exprimat cuvinte de grațitudine pentru experiența frumoasă de activitate alături de Natalia Vrabie, care reprezintă o școală a excelenței bancare. „Sînt sigur că brandul Moldova Agroindbank se va asocia și în continuare cu numele Nataliei Vrabie”, a conchis Serghei Cebotari.

■ **Aprecieri**

Fondul „Provocările Mileniului Moldova” și Moldova Agroindbank își extind colaborarea



Fondul „Provocările Mileniului Moldova” și BC „Moldova Agroindbank” SA au semnat pe 12 iulie curent extinderea acordului de cooperare în cadrul Programului Compact pînă în septembrie 2014. O altă parte a acordului este compania Cardno Emerging Markets (SUA), responsabilă de managementul financiar al operațiunilor FPM Moldova.

Acordul prevede administrarea de către banca comercială a conturilor curente în procesul de activitate financiară a FPM Moldova, precum și în contextul Programului de credite pentru investiții în infrastructura post-recoltare, desfășurat în cadrul Programului Compact. Pînă în prezent banca a acordat credite Compact în valoare totală de circa 1,2 mil USD.

Adițional activităților de gestiune financiară a conturilor, Moldova Agroindbank acordă servicii de achitare a compensațiilor per-

soanelor care au fost afectate de lucrările de reabilitare a drumului și a sistemelor de irigare, prevăzute de activitățile Compact.

Acordul dintre BC Moldova Agroindbank și FPM a fost semnat pe 7 septembrie 2010, urmare a unui concurs desfășurat pentru selectarea instituției bancare din Moldova care va acorda servicii bancare FPM Moldova pe parcursul derulării Programului Compact.

Extinderea acordului a fost coordonată cu Corporația Provocările Mileniului și Consiliul de observatori al instituției, datorită prestației bune pe care a avut-o BC Moldova Agroindbank în relațiile de colaborare cu FPM Moldova.

Serviciul de presă al FPM-Moldova



■ Aprecieri

Moldova Agroindbank - cea mai activă instituție financiară în domeniul investițiilor și serviciilor rurale

Moldova Agroindbank - cea mai activă instituție financiară în domeniul investițiilor și serviciilor rurale

BC „Moldova Agroindbank” SA a fost apreciată drept cea mai activă instituție financiară participantă la cel de-al doilea Proiect de Investiții și Servicii Rurale (RISP-II). Nominalizarea în cauză i-a fost acordată de către Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare și Unitatea Consolidată pentru Implementarea și Monitorizarea Proiectelor în domeniul Agriculturii finanțate de Banca Mondială (UCIMPA).

Ceremonia de înmînare a diplomei pentru Cea mai activă instituție financiară în domeniul investițiilor și serviciilor rurale a avut loc în cadrul Conferinței organizate recent cu prilejul încheierii proiectului RISP-II. Participanții la eveniment au fost unanimi în opinia că proiectul în cauză, susținut financiar de către Guvernul Republicii Moldova, Banca Mondială și Guvernul Suediei, a contribuit la dezvoltarea sectorului rural din țara noastră prin îmbunătățirea accesului întreprinzătorilor rurali la cunoștințe și finanțare.

Ala Polustanova, șef al Departamentului Elaborarea și Administrarea Produselor în activitate retail: „Studiul de impact al proiectului a arătat că acesta a contribuit simțitor la dezvoltarea sectorului rural din Moldova. Iar Moldova Agroindbank are în acest proces un rol remarcabil, fapt confirmat și prin prezenta distincție”.

În cadrul proiectului RISP-II, Moldova Agroindbank acordă întreprinderilor mici și micro din sectorul rural credite pe termen mediu și lung pentru mijloace circulante și în scopuri investiționale, inclusiv proiecte adaptate la riscurile condițiilor climaterice



nefavorabile. Împrumuturile se acordă atât în valuta națională cât și în valută străină. De credite pot beneficia întreprinzătorii individuali și întreprinderile mici și micro, care-și desfășoară activitatea de antreprenoriat în sectorul rural: gospodăriile țărănești (de fermier), întreprinderile individuale, cooperativele și alte întreprinderi sub orice formă organizatorico-juridică, angajate în activitățile din spațiul rural. Suma minimă a creditului este de 50.000 lei, iar cea maximă - 250.000 dolari SUA.

În total, pe parcursul implementării proiectului RISP-II, Moldova Agroindbank a sprijinit 166 de afaceri în sumă de circa 86,3 milioane de lei. Creditele de la MAIB au fost cele mai solicitate, grație condițiilor avantajoase, inclusiv termenul de rambursare extins - pînă la 7 ani în cazul sădirii plantațiilor multianuale. Creditele se acordă cu perioada de grație de pînă la 8 luni în fiecare an.

Moldova Agroindbank este o bancă credibilă pentru reprezentanții sectorului rural, avînd în portofoliul său cele mai potrivite oferte de produse și servicii destinate acestui segment de clienți.

■ Aprecieri

Talent și experiență, apreciate binemeritat



De Ziua Lucrătorului Bancar mai mulți angajați ai BC „Moldova Agroindbank” SA au fost decorați cu distincții ale Asociației Băncilor din Moldova. Distincțiile, conferite în semn de apreciere a activității desfășurate în sistemul bancar, le-au fost înmânate pe 4 iunie, de Ziua Lucrătorului Bancar, de către Președintele ABM, primul Guvernator al Băncii Naționale a Moldovei, Leonid Talmaci.

Pentru merite deosebite în dezvoltarea și promovarea sistemului bancar din Republica Moldova, Ala Polustanova, șef al Departamentului Elaborarea și Administrarea Produselor în activitate retail, a fost decorată cu distincția supremă a Asociației Băncilor din Moldova - Medalia Onorifică „Meritul Bancar”.

Iar Anna Midrigan, șef al Secției Lucrări Secretariat și Arhivare; Lidia Iabanji, director, filiala Sîngerei; Tamara Jitariuc, director, filiala Glodeni, și Valeriu Gherasim, director, filiala Strășeni, au primit Diplome de Onoare ale ABM. Acestea au fost acordate în semn de apreciere a activității prodigioase în sistemul bancar, merite și succese deosebite în muncă și profesionalism.

Fiecare dintre persoanele distinse, în comun cu colegii din subdiviziunile pe care le reprezintă, și-a adus aportul la dezvoltarea ascendentă

a băncii, care prin realizările sale și sprijinul acordat clienților contribuie la promovarea și consolidarea sectorului bancar, la fortificarea stabilității social-economice a țării.

În cadrul ceremoniei de înmânare a distincțiilor președintele ABM, Leonid Talmaci, a menționat succesele obținute de BC „Moldova Agroindbank” SA, apreciind instituția drept „pilon al sistemului bancar din țară”.



■ **Aprecieri**

Angajați încurajați, organizație puternică!



La finele lunii mai a fost organizată tradiționala întâlnire cu filialele băncii în cadrul căreia s-au făcut totalurile activității pentru anul 2012 și trase obiectivele pentru viitor, reieșind din realitățile deloc simple pe care le traversează sectorul bancar și economia în ansamblu. De această dată întâlnirea cu filiale a fost comasată cu un alt eveniment devenit indispensabil pentru echipa Moldova Agroindbank și anume - ceremonia de premiere a celor mai buni angajați care au obținut performanțe remarcabile în anul precedent. Premiile au fost acordate, ținând cont de rezultatele activității băncii obținute în anul 2012, în baza performanțelor realizate de subunitățile și salariații băncii la obținerea veniturilor, realizarea altor indicatori și acordarea suportului pentru vânzări în anul 2012.

Prezentăm mai jos Ordinul Președintelui Comitetului de Conducere Cu privire la conferirea titlurilor onorifice pentru rezultatele activității în anul 2012:

* * *

1. Se desemnează filialele băncii învingătoare în nominalizări pentru anul 2012, cu acordarea distincțiilor după cum urmează:

I. Filialele din categoria I-a:

1.1. Nominalizarea „Activitate meritorie în realizarea veniturilor”:

Direcția Operațiuni cu Clienții la Centrala Băncii, șef direcție dl Chitic Nicolae, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea cea mai mare a veniturilor etapa III, fiind cea mai mare creștere din categorie, în mărime de 38794 mii lei (140%).

1.2. Nominalizarea „Activitate meritorie în promovarea produselor creditare”:

Moldova Agroindbank are una din cele mai numeroase echipe de angajați printre companiile din Republica Moldova. Oportunități vaste de perfecționare profesională și creștere în carieră, apartenența la una din cele mai de succes companii naționale - lider în domeniul bancar, motivare atractivă, spirit corporativ puternic - sînt doar cîteva beneficii pe care le oferă banca, în calitate de angajator.

filiala: „Miron Costin”, director dl Munteanu Andrian, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea portofoliului de credite la nivelul de 155696 mii lei, fiind cea mai mare creștere din categorie (137%));

filiala: Drochia, director dna Tarnovschi Ala, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea portofoliului de credite la nivelul de 51036 mii lei (131%));

filiala: Bălți, director dl Zara Aurel, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea portofoliului de credite la nivelul de 128551 mii lei (103%)).

1.3. Nominalizarea „Activitate meritorie în emiterea cardurilor active”:

filiala: Chișinău-Centru, director dna Fulga Eleonora, cu înmînarea Diplomei de merit (numarul de carduri active - 15782 carduri, avînd cel mai mare numar de carturi active total pe bancă (coeficientul - 0,51)).

II. Filialele din categoria II-a:

2.1. Nominalizarea „Cel mai înalt ritm de creștere”:

filiala: Ialoveni, director dl Ion Vrabie, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea portofoliului de credite cu 16,7 mil lei, fiind una din cele mai mari creșteri din categorie, creșterea cea mai mare a veniturilor etapa III în mărime de 3498 mii lei (148%), ritm pozitiv de creștere în valoare absolută a portofoliului de depozite (121%)).

2.2. Nominalizarea „Activitate meritorie în promovarea produselor creditare”:

filiala: Cantemir, director dna Vicol Tatiana, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea portofoliului de credite la nivelul de 43853 mii lei (114%));

filiala: Edineț, director dl Popovici Constantin, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea portofoliului de credite la nivelul de 54258 mii lei (132%));

filiala: Rîșcani, director dl Roman Jorj, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea portofoliului de credite la nivelul de 72757 mii lei (102%)).

2.3. Nominalizarea „Activitate meritorie în emiterea cardurilor active”:

filiala: Cahul, director dl Groza Zaharia, cu înmînarea Diplomei de merit (numarul de carduri active - 5462 carduri (coeficientul - 0,47));

filiala: Glodeni, director dna Jitariuc Tamara, cu înmînarea Diplomei de merit (numarul de carduri active - 3301 carduri (coeficientul - 0,65)).

III. Filialele din categoria III-a:

3.1. Nominalizarea „Activitate meritorie în realizarea venitului și promovarea produselor creditare”:

filiala: nr.14 Chișinău, director dl Bivol Marin, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea cea mai mare a veniturilor etapa III în mărime de 874 mii lei (180%), creșterea portofoliului de credite la nivelul de 39593 mii lei, fiind una din cele mai mari creșteri din categorie (132%)).

3.2. Nominalizarea „Activitate meritorie în realizarea veniturilor”:

filiala: nr.9 Chișinău, director dna Rusu Victoria, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea veniturilor etapa III pînă la nivelul de 2045 mii lei (123%));

filiala: nr.16 Chișinău, director dna Morcov Maria, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea veniturilor etapa III pînă la nivelul de 2144 mii lei (202%)).

3.3. Nominalizarea „Activitate meritorie în promovarea produselor creditare”:



filiala: nr.31 Chișinău, director dna Tataru Diana, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea portofoliului de credite la nivelul de 54683 mii lei (113%)).

3.4. Nominalizarea „Activitate meritorie în emiterea cardurilor active”:

filiala: nr.20 Chișinău, director dna Lavric Violina, cu înmînarea Diplomei de merit (numarul de carduri active - 2966 carduri (coeficientul - 0,50)).

IV. Filialele din categoria IV-a:

4.1. Nominalizarea „Activitate meritorie în realizarea venitului și promovarea produselor creditare”:

filiala: nr.26 Chișinău, director dna Cîrlig Veronica, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea veniturilor etapa III în mărime de 811 mii lei (133%), creșterea portofoliului de credite la nivelul de 32929 mii lei (122%)).

4.2. Nominalizarea „Activitate meritorie în promovarea produselor creditare”:

filiala: nr.8 Chișinău, director dna Pereteatcu Liliana, cu înmînarea Diplomei de merit (creșterea portofoliului de credite la nivelul de 27983 mii lei (114%)).

2. Se conferă titluri onorifice individuale, cu înmînarea Diplomelor de merit salariaților băncii după cum urmează:



■ Aprecieri



2.1. Titlul onorific „Cel mai bun director relații cu clienții corporativi în vânzări în anul 2012”: **Pleşca Mihai**, director superior relații clienți corporativi, Departamentul Clienți Corporativi.

2.2. Titlul onorific „Cel mai bun manager credite clienți corporativi în anul 2012”: **Dovbenco Inna**, manager credite, Departamentul Clienți Corporativi.

2.3. Titlul onorific “Cel mai bun specialist în promovarea produselor creditare în anul 2012”:

- a) **Chițovan Ludmila**, specialist principal credite, filiala Rîșcani, (îndeplinirea planului soldului datoriilor la credite (101,3%), calitatea portofoliului de credite (2%));
- b) **Golban Doina**, specialist superior credite, filiala „Miron Costin” (îndeplinirea planului soldului datoriilor la credite (119%), calitatea portofoliului de credite (0,02%));
- c) **Gura Andrei**, specialist superior credite, filiala Ialoveni (îndeplinirea planului soldului datoriilor la credite (121%), calitatea portofoliului de credite (0,5%));
- d) **Melniciuc Lidia**, director adjunct, filiala Șoldănești (îndeplinirea planului soldului datoriilor la credite (100%), calitatea portofoliului de credite (1,1%));
- e) **Opincă Ina**, specialist superior credite, filiala nr.31 Chișinău (îndeplinirea planului soldului datoriilor la credite (126%), calitatea portofoliului de credite (1,0%));
- f) **Arama Vadim**, specialist principal credite, filiala nr.14 Chișinău, (îndeplinirea planului soldului datoriilor la credite (144%), calitatea portofoliului de credite (2,0%));
- g) **Helber Nelea**, specialist superior credite, filiala Chișinău-Centru (îndeplinirea planului soldului

datoriilor la credite (111%), calitatea portofoliului de credite (2,5%));

- h) **Botnaru Ludmila**, director adjunct, filiala „Mihai Eminescu” (îndeplinirea planului soldului datoriilor la credite (102%), calitatea portofoliului de credite (3,9%)).

2.4. Titlul onorific “Cel mai bun specialist în vânzarea produselor necreditare în anul 2012”:

- a) **Braniște Rita**, contabil-șef adjunct, filiala „Miron Costin” (îndeplinirea planului la depuneri persoane fizice (124%), 856 abonați internet-banking, emiterea cardurilor (101%));
- b) **Tărîța Maria**, specialist superior deservire conturi, filiala Glodeni (îndeplinirea planului la depuneri persoane fizice (109%), 1120 abonați internet-banking, emiterea cardurilor (254%));
- c) **Ștefanț Tatiana**, specialist superior deservire conturi, filiala Bălți (îndeplinirea planului la depuneri persoane fizice (104%), emiterea cardurilor (124%), 810 abonați internet-banking);
- d) **Ciornii Marta**, specialist deservire conturi, filiala nr.20 Chișinău (îndeplinirea planului la depuneri persoane fizice (193%), emiterea cardurilor (120%));
- e) **Secrieru Carolina**, specialist deservire conturi, Direcția Operațiuni cu Clienții la Centrala Băncii (emiterea cardurilor (103%));
- f) **Moisei Dorina**, specialist deservire conturi, filiala nr.1 Chișinău (îndeplinirea planului la depuneri persoane juridice (132%), operațiuni de schimb valutar Forex (334%));
- g) **Serghienco Olesea**, operator ghișeu bancă, filiala „Mihai Eminescu” (volumul numerarului manipulat - 121443 mii lei, 17,5 mii operațiuni de casă, îndeplinirea planului la operațiuni de schimb valutar prin CSV (121%));

- h) **Gușan Liuba**, operator ghișeu bancă, filiala Călărași (volumul numerarului manipulat - 341000 mii lei, 21 mii operațiuni de casă, îndeplinirea planului la operațiuni de schimb valutar prin CSV (105%));
- i) **Cortac Angela**, operator superior ghișeu bancă, filiala nr.1 Chișinău (volumul numerarului manipulat - 210000 mii lei, 16,7 mii operațiuni de casă, îndeplinirea planului la operațiuni de schimb valutar prin CSV (115%)).

2.5. Titlul onorific „Cel mai bun specialist în suport în anul 2012”:

- a) **Lungu Adrian**, șef adjunct Departamentul Audit Intern.

2.6. Titlul onorific „Cel mai bun specialist în suportul vânzărilor în anul 2012”:

- a) **Lavric Liliana**, specialist administrare riscuri trezoreriale și operaționale, Departamentul Administrare Riscuri;
- b) **Chircu Lucia**, specialist administrare riscuri, Departamentul Administrare Riscuri;
- c) **Paraschiv Iuliana**, specialist principal metodologie, Departamentul Contabilitate și Finanțe;
- d) **Rudenco Svetlana**, manager relații cu publicul, Oficiul Președintelui Comitetului de Conducere al băncii.

2.7. Titlul onorific „Cel mai fidel lucrător al băncii”:

- a) **Bordeianu Boris**, inginer-programator coordonator, Direcția Dezvoltare Sisteme, Departamentul Tehnologii Informaționale;
- b) **Capățina Olga**, director adjunct, filiala „Miron Costin”;
- c) **Tocinova Tatiana**, specialist deservire conturi, Direcția Operațiuni cu Clienții la Centrala băncii;
- d) **Braniște Galina**, contabil-șef, filiala nr.1 Chișinău;
- e) **Panainte Antonina**, director adjunct, filiala Cantemir.

2.8. Titlul onorific „Speranța băncii”:

- a) **Bocearova Natalia**, specialist superior decontări internaționale, Direcția Decontări Internaționale;
- b) **Volciuc Alexandru**, specialist-analist credite, Grupul Analiză Persoane Fizice RLA, Departamentul Elaborarea și Administrarea Produselor în activitate retail;
- c) **Ceban Alexandru**, manager credite, Departa-



- mentul Clienți Corporativi;
- d) **Ciocanu Ion**, manager credite, Departamentul Clienți Corporativi;
- e) **Ivanova Ecaterina**, economist superior rapoarte manageriale, Direcția Contabilitate Managerială, Departamentul Contabilitate și Finanțe;
- f) **Pascari Viorica**, specialist superior credite, filiala nr.8 Chișinău;
- g) **Trandafil Vitali**, specialist superior credite, filiala nr.26 Chișinău;
- h) **Gușan Cristina**, specialist superior credite, filiala Bălți.
3. Se acordă primă în mărime de 500 lei salariaților cărora li s-au conferit titluri onorifice individuale pentru performanțe deosebite obținute în anul 2012 menționați la punctul 2 al prezentului ordin.
4. Se exprimă sincere mulțumiri salariaților subunităților menționate și salariaților cărora li s-au conferit titluri onorifice individuale pentru activitate sînguroasă în atingerea obiectivelor trasate pentru anul 2012, devotament și acțiuni concrete, care au permis menținerea de către bancă în continuare a poziției de lider pe piața bancară a țării.



Opinia fiecărui membru al echipei contează



Serghei Cebotari

Președintele Comitetului
de Conducere al băncii

Odată ce clienții din retail sînt deserviți în cea mai mare parte în filiale, se impune neîntîrziat o analiză minuțioasă a rețelei de distribuție, în baza căreia urmînd să fie efectuată optimizarea proceselor tehnologice în rețeaua de filiale. Este important să atingem un nivel calitativ nou al activității filialelor, acestea să fie atractive din toate punctele de vedere pentru a fi la nivelul brandului Moldova Agroindbank. Concomitent țintim extinderea și dezvoltarea rețelei electronice de vînzări cu acces la distanță, în acest sens fiind absolut necesară sporirea gradului de promovare de către specialiștii filialelor a canalelor respective.

De asemenea, întru sporirea continuă a atractivității unităților din rețeaua de distribuție vom tinde ca sediile băncii să fie din cele mai atractive, comode și plăcute pentru clienți, dar și pentru salariați.

În paralel, în cel mai apropiat timp urmează a fi determinată procedura de introducere a elementelor de vestimentație standardizate, unice a angajaților din front-office, costul cărora să fie suportat de bancă. Or, este cunoscut faptul că vestimentația poate spune despre persoană la fel de multe precum limbajul verbal și non-verbal. De aici și imaginea băncii este creată de fiecare din noi prin comportament respectuos și stil vestimentar adecvat.

Pentru atingerea rezultatelor trasate, toată echipa este îndemnată să se mobilizeze, să conștientizeze importanța aportului personal la asigurarea activității eficiente a băncii. Este posibil de atins orice obiectiv, avînd dedicația personală și condiții de muncă confortabile, alături de motivarea morală și materială adecvată, conformă cu interesele businessului.

Reiterez invitația mea pentru un dialog deschis și productiv. Doar împreună, cu toată echipa băncii, putem realiza planurile noastre îndreptate spre binele băncii și al nostru tuturor, căci Puterea stă în noi!

Angajații băncii, fiecare în parte și toți împreună, au rolul decisiv în promovarea afacerii și imaginii băncii, în dezvoltarea instituției. De aceea este foarte important ca angajații să fie informați corect și la momentul oportun despre procesele ce au loc în bancă, contribuind și implicîndu-se în realizarea obiectivelor stabilite, inclusiv prin expunerea opiniilor proprii. Or, implicarea fiecărui membru al echipei în luarea deciziilor reprezintă baza pentru adoptarea de politici și strategii la nivel managerial. Iar acest factor nu doar asigură caracterul democratic al guvernării corporative a unei companii importante, ci și duce la creșterea calității. Un management bun este expresia unei idei bune, iar fiecare dintre membrii echipei MAIB poartă în sine idei bune progresiste care merită și trebuie să fie luate în considerație în procesul de realizare a sarcinilor ce stau în fața noastră.

În acest sens, doresc să mă refer la obiectivele băncii, pentru atingerea cărora este imperativă implicarea și dedicația totală a întregii echipe. Printre acestea se numără continuarea și accelerarea procesului de eficientizare pe toate direcțiile întru generarea durabilă a valorii adăugate. Accentul de bază va fi pus pe segmentul retail de clienți, fiind cel mai numeros și care este de importanță vitală pentru sistemul bancar al unei țări ca Republica Moldova.

La Mulți Ani, Filiala „Mihai Eminescu”!



Pentru Filiala „Mihai Eminescu” numărul „22” are o conotație magică: sucursala a fost deschisă în ziua de 22, în prima zi de lucru a obținut 22 de clienți, pentru ca să ajungă în prezent la un număr de 22 mii de clienți.

Recent, filiala și-a sărbătorit cea de-a 15-a aniversare, eveniment care a constituit un bun prilej pentru omagiere dar și pentru retrospectiva istoriei, pe alocuri - chiar glorioase - a acestei filiale. Directorul filialei, Natalia Plămădeală, și-a amintit de cele mai frumoase momente din viața filialei, alături de cei mai fideli clienți.

Pentru început câteva detalii despre denumirea filialei. Aceasta are propria sa istorie. De la deschidere, timp de 7 ani filiala a avut sediu pe strada Mihai Eminescu. Astfel, primul președinte al bancii Grigore Furtună a dat numele filialei „Mihai Eminescu”, care a fost păstrat chiar dacă sediul sucursalei s-a schimbat pe str. Tighina, 49, unde se află până în prezent. În toți acești ani, numele filialei îi poartă noroc ca un Luceafăr veritabil.

„Mihai Eminescu” și „stelele”

Printre cei mai vechi clienți ai Filialei „Mihai Eminescu” a BC „Moldova Agroindbank” SA se numără faimoasa fabrică de producere a tricotajelor ÎCS „Steaua Reds” SA.

Irina CURSACOVA, director ÎCS „Steaua Reds” SA: „Eu percep această bancă, stabilă și de încredere, drept un pom plin, ce are rădăcini adânci și crengi care se întind spre înălțime. Moldova Agroindbank are temelie sigură și capacități mari de a crește, de aceea avem toată încrederea în MAIB. Pe lângă aceasta, sistem nu doar buni parteneri, ci și vecini, fapt care ne facilitează și mai mult colaborarea”.



Iar directorul companiei agricole „Zenitalos” SRL, Gheorghe Ciorbă, o cunoaște pe Natalia Plămădeală chiar de la începutul carierei sale bancare.



număr, care le stau mereu la dispoziție pentru a le oferi produsele și serviciile așteptate.

Școala „Mihai Eminescu”

Directorul-adjunct al filialei Ludmila Botnaru a făcut o carieră fulminantă, grație capacităților sale înalte. În doar 6 luni de la funcția de casier a fost promovată la secția credite, iar ulterior - la funcția de director adjunct. Filiala a atins o creștere impresionantă a portofoliului de credite, inclusiv grație eforturilor personale ale Ludmillei Botnaru.

Directorul filialei vorbește cu mult respect și apreciere despre fiecare membru al echipei sucursalei. Apreciază mult eficiența Elenei Motologa care a reușit într-o singură zi să asigure eliberarea a 15 carduri de credit. Acum, filiala deservește circa 600 de carduri de credit ale persoanelor fizice.

Alături de Natalia Plămădeală, de la înființarea filialei au fost și rămân actualul contabil-șef Nelly Țurcan și adjunctul său, Natalia Cotorobai.

Școala Filialei „Eminescu” este bine cunoscută în cadrul băncii. De aici au pornit în cariera lor actualii directori ai Filialei 11 Chișinău, Anatolie Ciornîi, și Filialei 31 Chișinău, Diana Tataru, dar și directorul-adjunct al companiei-fiice a băncii „MAIB-Leasing”, Vadim Bogheanu.

Tot de aici a luat startul cariera la Moldova Agroindbank a Alinei Olari care la moment deține funcția de contabil-șef la Filiala nr. 23 Chișinău. În numele colegilor săi, Alina Olari a înmînat conducerii Filialei „Mihai Eminescu”

Gheorghe CIORBĂ: „Personal ne cunoaștem din 1978. Și atunci cînd am decis, în 1992, să-mi creez întreprinderea agricolă aveam deja toată încrederea în această personalitate și în banca pe care o reprezenta”.

Printre cei mai fideli clienți ai Filialei „Mihai Eminescu” care au venit să-și omagieze banca au fost, de asemenea, Ilarion Ursu de la „Conluxart”, Victor Roman de la „Ford” SA, Dumitru Josan de la „Alcosinter”, dar și numeroși clienți persoane fizice care sînt în filială „de-ai casei”. Ei cunosc personal angajații filialei, 18 la

■ Evoluția MAIB



Diploma cu mențiunea „Celui mai puternic și mai prietenos colectiv”, cu prilejul jubileului de 15 ani.

Proaspeții angajați ai filialei au în fața lor exemple ale unor cariere de succes în persoanele colegilor mai vechi. Grație acestui fapt tinerii specialiști reușesc să se încadreze foarte armonios în colectiv. La fel s-a întâmplat în cazul specialiștilor din casierie Olga Iosfii și Mariana Melnic, care în cele 6 luni de activitate au reușit cu succes să se încadreze în echipa filialei și deja au atins rezultate înalte în activitate.

Pentru a aduce felicitări foștilor angajați și actualei echipe a Filialei „Mihai Eminescu”, conducerea băncii le-a delegat pe Svetlana Vișcu, șef al Departamentului Filiale, și Ala Polustanova, șef al Departamentului Elaborarea și Administrarea Produselor în activitate retail.

Ala POLUSTANOVA: „Rezultatele pe care le atingeți an de an confirmă că eforturile depuse de Dumneavoastră se soldează cu succes. Ca și în viața unui om, ați avut și perioade mai puțin optimiste, dar ați reușit să le depășiți cu demnitate. Asta pentru că niciodată nu ați fost indiferenți. Cunoaștem bine despre fenomenul „Școala Mi-

hai Eminescu” și ne bucurăm că specialiștii care au trecut experiența inedită de aici rămân în sînul familiei Moldova Agroindbank. Vă felicităm cu ocazia aniversării și vă doresc să rămîneți o echipă consolidată de profesioniști și oameni onești!”

Șef al Departamentului Filiale Svetlana Vișcu s-a alăturat felicitărilor, amintindu-și cu nostalgie despre inaugurarea filialei cînd în calitate de cadou i-a fost făcută o mică colecție de tablouri cu pești, acestea fiind elementul specific sediului Filialei „Eminescu” a MAIB.

Toți colegii împărtășesc cele mai frumoase gânduri și felicitări pentru întreaga echipă a Filialei „Mihai Eminescu” a BC „Moldova Agroindbank” SA: **Director Plămădeală Natalia; Director adjunct Botnaru Ludmila; Secția credite - Musinschi Veronica, Safaler Ion, Tulbure Olesea, Motologa Elena, Contabil-șef Țurcan Nelli, Contabilitatea - Cotorobai Natalia, Chiperi Elena, Batalov Ecaterina, Odobescu Taisia, Sacaliuc Elena, șef casă Dilipovici Svetlana, operatori ghișeu bancă- Serghienko Olesea, Melnic Mariana, Iosfii Olga.**

La Mulți Ani, Filiala „Mihai Eminescu”!



Conferințe anuale - întâlniri tradiționale

Pentru că ține la parteneriatul frumos și durabil cu clienții săi, Moldova Agroindbank mereu identifică modalități elegante de a le exprima recunoștința, de a aprecia fidelitatea acestora față de bancă, de a oferi noi soluții financiar-bancare eficiente și accesibile. Una din aceste modalități o constituie și conferințele de popularizare a serviciilor de creditare și de deservire a persoanelor fizice și juridice, pe care Moldova Agroindbank le organizează tradițional, în fiecare an, în filialele sale din teritoriu.

Moldova Agroindbank – mai aproape de clienți

Luminița Netedu, „Gazeta de Sud”, or. Cimișlia

O astfel de ședință a fost organizată recent la Cimișlia, cu participarea a peste 20 de agenți economici, care își gestionează afacerile prin intermediul băncii Moldova Agroindbank și se consideră clienți fideli ai instituției. Ca și în ceilalți ani, reprezentanții băncii au oferit cu lux de amănunte partenerilor săi mai vechi și mai noi soluții complete de finanțare a afacerilor și consiliere bancară, îndemnându-i să acceseze credite pentru întreprinderile nou-create, pentru finanțarea capitalului circulant în agricultură, procurarea și consolidarea terenurilor agricole, să beneficieze de finanțare în cadrul proiectelor speciale FIDA; RISP, Provocările Mileniului, PNAET, a programului de restructurare a sectorului vitivinicol, etc. Tinerii se bucură de o atenție specială și beneficiază la MAIB de un set de produse și servicii perfect adaptate la nevoile și așteptările lor.



Galina VASILIȚA, șef al Departamentului Strategie și Marketing în activitate retail, care își asumă deja de câțiva ani efortul personal și responsabilitatea de a comunica eficient cu clienții, în beneficiul acestora, dar și al instituției pe care



o reprezintă, a remarcat: „Sîntem foarte deschiși față de clienții noștri, dorim să-i informăm și să le aducem la cunoștință toate produsele și serviciile, toate proiectele elaborate și implementate de bancă, care sînt actuale și avantajoase. Pentru persoanele juridice avem produse de creditare din linii investiționale externe, dar și din resursele băncii, care sînt atractive atît în ceea ce ține de condițiile de eliberare, cît și de rata dobînzii”.

În ce privește persoanele fizice, acestea s-au convins deja cît de util și avantajos este Creditul „Multioptional” cu rata fixă a dobînzii de doar 11%. Banca a decis să extindă perioada de reducere la dobîndă pe tot parcursul acestei veri! Valoarea creditului este de pînă la 30.000 lei. Termenul a fost extins de la 18 luni pînă la 3 ani, cu menținerea ratei fixe reduse a dobînzii pe toată perioada creditului! Astfel, lucrătorii din domeniul bancar au declarat că speră ca tot mai mulți cetățeni să poată savura plăcerea vacanței, vizitînd marea, munții, obiectivele turistice sau rezolvîndu-și orice alte nevoi curente cu ajutorul creditului „Multioptional” de la Moldova Agroindbank.

La Conferință a participat și Olga BRAGA, specialist principal la Departamentul Elaborarea și Administrarea Produselor, care s-a referit în mod special la serviciile performante de deservire la distanță.

Antreprenori din Cahul au fost familiarizați cu soluțiile de finanțare a micului business



www.moldpres.md, or. Cahul

La filiala Cahul a Camerei de Comerț și Industrie s-a desfășurat Conferința tematică "Consiliere bancară și soluții complete de finanțare a afacerilor", la care au participat peste 30 de agenți economici din mediul rural. Evenimentul a devenit unul tradițional, fiind organizat pentru al patrulea an consecutiv de filiala Cahul a CCI și "Moldova Agroindbank" SA.

Potrivit lui Simion Platon, directorul filialei Cahul a CCI, subiectul reuniunii a reflectat aspirațiile producătorilor agricoli pentru introducerea unui sistem eficient de intervenție a băncilor în stimularea dezvoltării sectorului agroindustrial.

Agenții economici au fost familiarizați cu soluții de finanțare pentru proiectele din agricultură, noi produse bancare în domeniu.

La finalul întrunirii, participanții au apreciat pozitiv dialogul și colaborarea dintre instituțiile bancare, CCI și întreprinzători, fapt ce are un impact pozitiv asupra comunității de afaceri.

Moldova Agroindbank ține la clienții săi din Criuleni

„Est-Curier”, or. Criuleni

Cum să plătim mai puțin pentru căldură și să reducem pierderile de energie din case în perioada rece a anului? Răspuns la această întrebare îl oferă Moldova Agroindbank, prin



intermediul produsului său special - Creditul pentru „Eficiența Energetică”. Avantajele acestuia au fost prezentate recent, la Filiala Criuleni a BC „Moldova Agroindbank” SA, în cadrul unei noi ediții a Conferinței Anuale cu Clienții. Alla Polustanova, șefa Departamentului Elaborare și Administrare a Produselor în activitate retail, a menționat la conferință că acest credit a fost elaborat anume reieșind din nevoile populației, de aceea propune condiții avantajoase de creditare, deci, accesibilitate.



În cadrul acestui proiect MAIB, din resursele proiectului MoREFF, acordă împrumuturi pentru izolarea pereților, acoperișului, podelelor, pentru sobe/cazane pe biomasă eficiente, sisteme solare de încălzirea apei, cazane pe gaz, sisteme de pompe de căldură (termice), sisteme fotovoltaice instalate pe acoperiș și integrate arhitectural (până la 2.0 kW per locuință) sau ferestre energo-eficiente.

Este pentru prima dată în Moldova când creditul pentru persoane fizice vine cu o parte de grant. Aceasta constituie, pentru proiecte la nivel de locuință, 20% din suma creditului, iar pentru blocurile de locuit – 35%. Rata dobânzii este de 9,5% anual, iar creditul de până la 5 mii de dolari, pe o perioadă de 3 ani, se acordă fără gaj. Practic, dacă creditul se întoarce într-o perioadă de 2 ani, datorită grantului, clientul nu are de plătit dobândă. Mai multe detalii pe <http://www.maib.md/ro/moreeff/> sau la filialele MAIB.

BC „Moldova Agroindbank” SA: Conferință Tematică

Andrian Rotaru, „Pasul Nou”, or. Dondușeni

La 26 iunie colaboratorii filialei Dondușeni a BC „Moldova Agroindbank” SA în comun cu reprezentanții din cadrul oficiului central al băncii au organizat cea de-a IV conferință tematică „Consiliere bancară și soluții complete de finanțare a afacerilor”. La această activitate au participat mulți agenți economici și salariați din teritoriu.

Adelina Vicol, directorul filialei Dondușeni, a vorbit celor prezenți despre activitatea băncii, menționând că Moldova Agroindbank este un nume binecunoscut atât în Republica Moldova, cât și peste hotarele ei, fiind prima bancă din țară, marca comercială a căreia a căpătat dimensiune internațională, fiind înregistrată în Registrul Internațional al Organizației Mondiale a Proprietății Intelectuale. Rezultatele înregistrate de bancă au fost apreciate de o serie de ediții internaționale de profil mai mulți ani la rând (Euromoney, Global Finance, Finance Central Europe și World Finance). E de menționat că e singura bancă din țara noastră, care a fost

nominalizată de către revista britanică Finance Central Europe drept cea mai bună bancă în Moldova a deceniului 2000-2010.

Ludmila Bivol, manager proiect al Departamentului elaborare produse al BC „Moldova Agroindbank” SA, s-a referit la produsele concrete destinate, în special, clienților din mediul



rural, printre care și creditele pentru eficiența energetică. Ludmila Bivol a vorbit și despre produsele bancare destinate agricultorilor, migrantilor, deținătorilor de remitențe, antreprenorilor și salariaților, etc.

Tatiana Stroici-Guțu, specialist în marketing în cadrul Departamentului Marketing al BC „Moldova Agroindbank” SA, i-a familiarizat pe cei prezenți la conferință cu serviciul „Internet-Banking”. Având acces la internet, clienții pot accesa serviciile bancare fără a veni la bancă. Ei pot monitoriza operațiunile de pe conturile deschise, achita ratele la credit, suplini conturile curente, de economii sau de card, plăti facturile pentru serviciile comunale, transfera bani rudelor și prietenilor. Abonarea la „Internet-Banking” este gratuită.

Întâlnirea cu clienții la Filiala Sîngerei



Întâlnirea cu clienții la Filiala Ialoveni



Întâlnirea cu clienții la Filiala Orhei



Banca cu față umană

Liuba Bulgaru, „Glia Drochiană”



ajutat și susținut atât în dezvoltarea afacerilor „cu stagiu”, cât și în inițierea unor activități noi. „În deosebi, apreciem faptul că în ultimii ani tot mai mulți tineri încearcă să-și proiecteze afaceri proprii. Pentru ca inițiativele lor să prindă contururi reale, noi le acordăm toată susținerea, încurajându-i și motivându-i să investească în dezvoltarea afacerilor,” - a menționat Ala Tarnovschi.

Procedul de organizare a conferințelor cu clienții, apropo, caracteristic exclusiv pentru Moldova Agroindbank, a devenit deja o tradiție binevenită și, principalul, reciproc utilă. În cadrul acestor întruniri participanții au posibilitatea să colecteze, chiar din prima sursă, dar și de la specialiști bine pregătiți și profund inițiați, detalii importante cu referință la modalitățile de cooperare cu banca. În continuare, aceste cunoștințe vin să le fie de un real folos în luarea deciziilor corecte. Recent, o atare întâlnire s-a desfășurat la Drochia. La ea au participat nu doar clienții permanenți și fideli ai băncii, dar și persoane fizice, antreprenori vădit interesați de activitatea Moldova Agroindbank, de noile produse apărute pe piața bancară. Faptul acesta ne îndeamnă să credem că ei pot deveni clienți ai MAIB.

În luarea sa de cuvânt, Ala Tarnovschi, director, filiala Drochia, Moldova Agroindbank, a menționat faptul, că fiecare client al băncii este

Întâlnirea cu clienții la Filiala Glodeni



La Moldova Agroindbank, tinerii au prioritate

Moldova Agroindbank a susținut participanții Concursului de Business-planuri pentru Tineri, ediția a IX-a, organizat de Asociația Națională a Tinerilor Manageri din Moldova. Banca a fost alături de tinerii businessmani în calitate nu doar de partener fidel al proiectului, ci și de mentor care i-a încurajat și ajutat să-și creeze planuri de afaceri cu sorț de izbândă. În cadrul evenimentului de totalizare au fost premiați 21 de tineri antreprenori, din 1355 înregistrați în total. Printre criteriile care au stat la baza selectării celor mai bune business-planuri au fost caracterul inovator și creativitatea afacerii.

Aurelia BRAGUȚA, președintele Asociației Naționale a Tinerilor Manageri din Moldova: „A fost o competiție destul de complicată, care a constat din mai multe etape: interviul, preselecția, instruirea, crearea business-planului și, într-un final, aprecierea juriului. Toți tinerii au dat dovadă de ingeniozitate, creativitate și sîrguință. Felicit câștigătorii și mulțumesc partenerului nostru fidel Moldova Agroindbank pentru că le-a fost alături. Banca de nouă ani sprijină competiția business-planurilor tinerilor, stimulând astfel proiecte economice viabile, cu impact pentru economia țării”.

Câștigătorii Concursului de Business-planuri au primit finanțare pentru dezvoltarea afacerilor lor, premiile variind între 50.000 și 100.000 de lei. Toți participanții au adresat cuvinte de recunoștință organizatorilor, partenerilor pentru că le ajută să-și realizeze visele.

Trei dintre câștigătorii Concursului au fost instruiți de mentorul de la Moldova Agroindbank - de către Igor Carauș, Managerul regional pentru proiectele Întreprinderilor Mici și Mijlocii. Grație sprijinului său, un tânăr antreprenor, Eugen Popa, a câștigat proiectul de creare a unei tipografii digitale, domeniu destul de promițător. Un alt businessman începător - Nicolae Untilă - a obținut premiu pentru realizarea proiectului de producere a nutrețului furajer prin utilizarea irigației. Iar Ghiorghii Nabiev, obținând locul 3 al Concursului, intenționează să creeze o fermă de vaci.

Suportul acordat de către MAIB Asociației Tinerilor Manageri în eforturile sale de identificare și susținere a businessmanilor talentați se înscrie armonios în strategia de dezvoltare a băncii, care este unul din cei mai activi jucători pe piața serviciilor și produselor bancare destinate tinerilor.

Eugeniu JOSAN, șef Departament Resurse Umane Moldova Agroindbank: „MAIB participă la acest proiect nu doar în calitate de sponsor, ci și de men-



tor, acordînd tot suportul necesar în elaborarea și implementarea planurilor de afaceri. Le oferim tinerilor întreprinzători oportunitatea de instruire în domenii, precum marketing, etica în afaceri, banking, aspecte legate de derularea afacerilor, etc. Prin susținerea și implicarea în proiecte dedicate tinerilor cu aptitudini antreprenoriale, Moldova Agroindbank le încurajează spiritul de businessman, le oferă suport pentru realizarea ideilor de afaceri. Scopul nostru este de a contribui la crearea de noi locuri de muncă pentru ca tinerii să-și găsească rostul în țară, să-și creeze familii, să-și crească bunăstarea, să contribuie la dezvoltarea social-economică a Republicii Moldova”.

Cei mai buni specialiști Moldova Agroindbank lucrează zilnic asupra perfecționării continue a produselor și serviciilor bancare pentru tineri, asupra elaborării soluțiilor performante noi, și mereu stau la dispoziția tinerilor pentru a le călăuzi în diversitatea ofertelor menite să le ajute să se realizeze în viață. Concursul de Business-planuri pentru Tineri organizat de ANTIM și susținut de MAIB este o dovadă concludentă că la Moldova Agroindbank, tinerii au prioritate, iar împreună avem puterea pentru a construi un viitor decent și sigur - pentru noi și pentru țară.



Elevii de la Liceul „Petru Rareș” au trecut „școala MAIB”

Moldova Agroindbank susține inițiativele sociale ale Băncii Naționale și a aderat la activitățile de educație financiară a tinerei generații. MAIB și-a adus contribuția la realizarea acestui obiectiv printr-o prezentare exhaustivă a serviciilor și produselor bancare, organizată pentru elevii Liceului Teoretic „Petru Rareș” din Chișinău.

La întâlnirea cu elevii claselor a 12-a din Liceul „Petru Rareș” Moldova Agroindbank a fost reprezentată de către Tatiana Stroici-Guțu, specialist marketing, Suzana Robu, specialist produse în cadrul Departamentului Carduri, precum și de doi specialiști ai Filialei nr. 6 Chișinău, aflate în preajma instituției de învățămînt – Tatiana Mihulcea, contabil-șef adjuncț, și Ștefan Cosovan, specialist credite.

Specialiștii băncii au fost plăcut surprinși de nivelul de pregătire în materie financiară a elevilor Liceului „Petru Rareș”, care s-au dovedit a fi suficient de informați asupra produselor și serviciilor bancare, altor aspecte legate de activitatea financiar-bancară și social-economice.



Tatiana STROICI-GUȚU, specialist marketing: „Este deosebit de important ca educația financiară a tinerei generații să devină o prioritate pentru societate. Este esențial să-i ajutăm în crearea deprinderilor și competențelor de gestiune a propriilor bani, pentru ca într-un final să asistăm la reușita lor financiară și implicit să favorizăm creșterea economică. Aceste prezentări ne permit să le suscităm interesul față de subiectele financiare, față de produsele și

serviciile bancare care îi pot ajuta să atingă independența și securitatea financiară și care într-un final îi va pregăti pentru economia mondială a secolului 21.”

Specialiștii Moldova Agroindbank au abordat în cadrul discuțiilor mai multe subiecte, axându-se cu preponderență pe serviciile și produsele bancare destinate tinerilor. Printre acestea putem menționa cardurile bancare Avanti și Clic Card, transferurile bancare internaționale, produsele de economisire și, nu în ultimul rînd - serviciile bancare electronice reprezentate de una din cele mai performante platforme de online banking din Republică: M@IB Online.

Este de remarcat faptul că elevii au manifestat un viu interes față de produsele de credit, în special față de

creditele destinate tinerilor din sectorul rural, creditele pentru lansarea afacerilor “Start-up” și creditele cu porțiuni de grant oferite prin intermediul programelor speciale precum Programul Național de Abilitare Economică a Tinerilor (PNAET) etc.

În cadrul acestei întâlniri, elevii au avut posibilitatea să urmărească la direct un procedeu de personalizare a cardurilor bancare Clic Card, de gestionare a mijloacelor bănești online prin intermediul platformei de Internet și Mobile Banking și au obținut detalii despre procesul de examinare a unui proiect finanțat prin intermediul creditului „Eficiența Energetică”.

Suzana ROBU, specialist produse în cadrul Departamentului Carduri: „Cardurile Visa Electron Avanti, cardurile cu design personalizat – Clic Card, dar și cardul destinat în exclusivitate tranzacțiilor în internet – cardul M@IB Virtual, au fost extrem de apreciate de către elevi. Ei au fost surprinși de șirul de avantaje și posibilități oferite de cardul pentru tineri Avanti, și mai mult de faptul că îl pot obține absolut gratuit. Sîntem bucuroși să oferim aceste produse anume generației tinere. Moldova Agroindbank le oferă carduri bancare speciale și condiții avantajoase de utilizare a acestora, contribuind astfel la educația lor financiară, la formarea deprinderilor corecte de plată și de gestiune a banilor.”

La finele acestei întâlniri, elevii Liceului „Petru Rareș” din Chișinău nu au ezitat mult și au depus deja cereri de emisie a cardurilor Avanti, fiind convinși de faptul că acest card îi va însoți oriunde s-ar afla, oferindu-le un plus de siguranță și confort.



Desfășurată sub motto-ul „Partenerul tău financiar” întâlnirea specialiștilor Moldova Agroindbank și a elevilor din clasele liceale superioare ale Liceului „Petru Rareș” a avut drept scop nu doar inițierea elevilor în materie de servicii și produse financiar-bancare, ci și responsabilizarea acestora la nivel social. Prin participarea specialiștilor băncii la acest eveniment, Moldova Agroindbank și-a reconfirmat statutul de instituție bancară inovatoare, inteligentă și social responsabilă.

■ Implicare

Echipa Moldova Agroindbank, la Marșul Luminii

Unul din cele mai frumoase evenimente, trăit primăvara trecută de către colectivul Moldova Agroindbank a fost „Marșul Luminii” - acțiune organizată în parcul „Valea Morilor” de Moldcell și Asociația „Salvați viața!” în susținerea persoanelor care înfruntă cancerul.

A fost un eveniment extraordinar care a întrunit mii de oameni: diplomați, jurnaliști și bloggeri, artiști, interpreți, dar și oameni simpli. Până în seara zilei în care a avut loc marșul s-a reușit acumularea a circa 120 de mii de lei - bani care au fost direcționați pentru procurarea echipamentului în secțiile pediatrie ale Institutului Oncologic din Chișinău.

Pe lângă donația bănească făcută de către bancă în calitate de contribuție directă,

membrii echipei MAIB au venit cu donații personale, în speranța că aportul lor va ajuta persoanele bolnave.

Directorul general al companiei Moldcell, Barkin SECEN, a mulțumit voluntarilor MAIB pentru mărinimie și solidarizare: **„Suntem impresionati de receptivitatea demonstrată de prietenii noștri de la Moldova Agroindbank. Atunci când am lansat ideea Marșului Luminii, visul nostru a fost să unim cât mai mulți oameni buni pentru a ajuta niște copii care duc o luptă foarte grea. Acum, vedem că nu am greșit bazându-ne pe partenerii noștri și le mulțumim sincer pentru că ajută viața să învingă.”**



Conducerea băncii exprimă recunoștința profundă tuturor celor care nu au rămas indiferenți la apelul lansat și s-au alăturat, împreună cu membrii familiei, prietenii, acestei inițiative frumose. Se știe că generozitatea este virtutea celor tari, iar generozitatea exprimată în solidaritatea cu persoanele bolnave de cancer, cu familiile lor - va fi răsplătită cu toată recunoștința celor pe care îi ajutăm. Împreună avem puterea de a lumina soarta oamenilor suferinzi și de a le salva viața.

Detalii despre „Marșul Luminii” și mai multe imagini foto le puteți găsi pe site-ul băncii www.maib.md. Imagini video pot fi găsite pe pagina Moldova Agroindbank de pe Facebook.





Generozitatea
este virtutea celor tari!



MAIB

Moldova Agroindbank
Puterea stă în noi

www.maib.md ■ InfoTel: 022 85 65 65

**Suține-i pe cei
ce luptă cu cancerul**

- prin SMS la 0445
- la Marșul luminii
27 aprilie, 18:30, Valea Morilor



i **70** **Moldcell**

Ai noștri și Cartea

Salonul Internațional de Carte pentru Copii și Tineret, care s-a aflat la cea de-a XVII-a ediție, a întrunit în acest an un număr record de vizitatori. Interesul mare manifestat de copii și tineri, dar și de părinții lor, pentru eveniment se datorează organizării excelente a acestuia, fapt confirmat de către numeroși oaspeți ai Salonului. Salonul Internațional de Carte a devenit un proiect îndrăgit de copii, de părinții lor, dar și de către Moldova Agroindbank - cel mai fidel susținător al expoziției.

În acest an la eveniment au participat 155 de edituri din nouă țări: Republica Moldova, România, Franța, Germania, China, Federația Rusă, Belarus, Azerbaidjan, Serbia. În total, în cadrul expoziției au fost prezentate peste 15 mii de titluri de carte, alte 110 titluri au fost lansate în decursul vernisajului.

Banca susține nu doar desfășurarea evenimentului, ci și editarea "Cărții-surprize" oferite anual gratuit copiilor care vizitează Salonul. În acest an "Cartea-surpriză" a fost „Aventurile lui Ionuț”, scrisă de **Aurelian Silvestru** și editată cu suportul financiar al BC "Moldova Agroindbank".

Parteneriatul cu Salonul Internațional de Carte este atât de frumos și durabil, încât a devenit un "eveniment de familie" la Moldova Agroindbank. Micuțul Oleg, împreună cu mama sa, Oxana Popesco de la Departamentul Resurse Umane al MAIB, au fost în acest an cei mai responsabili vizitatori ai expoziției, reușind chiar să obțină o carte cu autograf de la renumitul **Spiridon Vangheli**. Asta pentru că au avut o pregătire bună de acasă - la o vîrstă atât de fragedă Oleg îl cunoaște la perfecție pe Guguță și toate nazdravaniile lui.

Susținerea Salonului Internațional de Carte pentru Copii și Tineret de către BC „Moldova Agroindbank” SA se înscrie în politica de responsabilitate socială a băncii, ce rezidă în susținerea proiectelor inteligente scopul cărora constă în educarea spirituală a societății, începînd din cea mai fragedă vîrstă. Drept recunoștință pentru implicare activă în promovarea lecturii și susținerea cu fidelitate a Salonului Internațional de Carte pentru Copii și Tineret, Moldova Agroindbank s-a învrednicit în anul 2012 de Diploma de Excelență a Secției Naționale din Republica Moldova a Consiliului Internațional al Cărții pentru copii și tineri (IBBY Moldova).



Balul Hospice Angelus a ajuns la a patra ediție

Balul Anual de Caritate Hospice Angelus, realizat în parteneriat cu Moldova Agroindbank, a ajuns în acest an la cea de-a patra ediție. Balul s-a desfășurat la mijlocul lunii cu genericul „În jurul lumii într-o singură seară”, avându-le în calitate de participante de onoare pe Prințesa Marina Sturdza, Președintele de Onoare al „Hospice Angelus”, și Prima Doamnă Margareta Timofti.

Ca de obicei, Moldova Agroindbank a fost printre invitații acestui eveniment nobil, mai mulți reprezentanți ai băncii având o oportunitate unică să se implice personal în soluționarea problemelor persoanelor care luptă cu cancerul, alături de distinsa Doamnă Prințesa Marina Sturdza.

„În ciuda realităților economice actuale, în care bugetele noastre sînt restrînse, serviciul caritabil Hospice Angelus este considerat crucial, fiind unul non-electiv și esențial. Chiar și în timpuri austere, noi oferim îngrijire, confort și eliberare de durere, această funcție compătimitoare fiind absolut de neînlocuit. Noi și pacienții pe care avem privilegiul să îi îngrijim și să îi ajutăm, sîntem profund recunoscători pentru suportul și generozitatea pe care o demonstrați în atingerea misiunii noastre. În numele celor pe care îi servim și ajutăm, vă mulțumesc pentru generozitate!”, a declarat Prințesa în cadrul Balului de Caritate.

Banca a participat nu doar prin sponsorizarea evenimentului, ci și prin procurarea a două loturi expuse la licitație în cadrul balului, și anume: tabloului lui Iurie Matei și a unei biciclete

performante. Ulterior, împreună cu Primăria Chișinăului, banca a identificat un copil minor care a primit în dar de la bancă bicicleta procurată la licitație. Băiatul cu numele Miroslav, în vîrstă de 14 ani, și-a pierdut ambii părinți și se află sub tutela mătușii sale. Recent, băiatul și-a sărbătorit ziua de naștere, astfel bicicleta i-a fost un bun cadou cu acest prilej.



Balul Anual Hospice Angelus are drept scop colectarea de mijloace financiare pentru asigurarea continuității serviciilor gratuite de îngrijiri paliative pentru bolnavii de cancer, inclusiv copii aflați sub protecția medico-socială a Hospice Angelus.



Anual, reprezentanții MAIB participă la Ziua de donare voluntară

Și în anul curent, drept răspuns la apelul lansat de Pretura sectorului Rîșcani al capitalei, mai mulți membri ai echipei băncii au venit la Centrul Național de Transfuzie a Sîngelui pentru a ajuta persoanele care au nevoie de transfuzie a sîngelui.

Anastasia VRABII, Filiala nr. 3: „A fost un motiv de fericire, inima mea a găzduit cele mai

pure sentimente. Am simțit armonia și bucuria conștientizînd că dăruiesc o șansă, un strop de viață unui om care are nevoie de ajutorul meu”.

Întreg colectivul băncii își exprimă respectul profund față de colegii voluntari grație cărora mai multe persoane vor beneficia de preparate sangvine.



Festivalul Bach - parteneriat elegant dintre Sala cu Orgă și MAIB

Începutul lunii aprilie a adus în prim-planul evenimentelor culturale din Republica Moldova cea de-a treia ediție a Festivalului Internațional „J. S. Bach”, organizat de către Sala cu Orgă din Chișinău în parteneriat cu BC “Moldova Agroindbank” SA. Festivalul a devenit unul din cele mai importante evenimente muzicale din viața culturală a capitalei.

După cum a menționat la conferința de presă cu ocazia lansării festivalului Serghei Cebotari, pentru MAIB este o onoare să sprijine acest eveniment cultural prestigios, dedicat creației lui Johann Sebastian Bach, compozitor și organist german considerat în mod unanim drept unul dintre cei mai mari muzicieni ai lumii.

„Sprijinul pentru desfășurarea festivalului se înscrie în Politica de Responsabilitate Socială a băncii noastre - noi susținem proiecte culturale naționale de amploare. Actualul festival este dedicat unuia dintre cei mai mari și productivi genii din istoria muzicii mondiale. De aceea, suportul acordat acestui eveniment reprezintă pentru Moldova Agroindbank un gest de susținere a patrimoniului cultural internațional. Sînt convins că festivalul va deveni un eveniment cultural-artistic extraordinar pentru capitală, luînd în considerație notorietatea, caracterul exclusiv al festivalului, precum și publicul ales al acestuia”, a spus **Serghei CEBOTARI**.

Organizatorii au mulțumit partenerilor pentru suportul acordat în vederea desfășurării acestui prestigios eveniment. Directorul Sălii cu Orgă, **Larisa ZUBCU**, a spus în acest sens:

“Participarea Moldova Agroindbank la actuala ediție a Festivalului “Bach” este pentru noi o onoare, pentru că imprimă un plus de



valoare evenimentului. Sperăm să devină un parteneriat frumos și durabil”.

Parteneriatul elegant cu Sala cu Orgă - instituție cultural-artistică de prim rang - confirmă statutul Moldova Agroindbank de instituție financiar-bancară inteligentă, care promovează valori culturale și spirituale înalte.

■ Sport

Cursa Olimpică

Cursa Olimpica este un eveniment grandios, plin de culoare, care întrunește mii de oameni în spiritul valorilor olimpice, promovând importanța sportului și a unui mod sănătos de viață. Cursa se adresează tuturor, indiferent de abilități sportive, vîrstă sau ocupație.

Ca și ediția din anul trecut, ediția din 2013 a fost sprijinită de către Moldova Agroindbank - Partenerul Oficial al Cursei Olimpice. La cursă a participat echipa MAIB, demonstrînd atașamentul față de valorile olimpismului, de modul activ și sănătos de viață.

Galina VASILIȚA, Șef al Departamentului Strategie și Marketing în activitate retail: „Participarea BC „Moldova Agroindbank” SA în calitate de Partener Oficial” al proiectului reconfirmă responsabilitatea socială sporită de care dă dovadă banca în cei 22 de ani de activitate. Sprijinind sportul, contribuim la promovarea modului sănătos de viață, la dezvoltarea armonioasă a societății, la promovarea imaginii Republicii Moldova pe plan internațional”.



Spartachiada Interbancară: MAIB a demonstrat odată în plus - Puterea stă în noi!

Echipa MAIB a avut o prestație de excepție la Spartachiada slariaților din Instituțiile Bancare și de Asigurări, ediția 2013, dînd dovadă de pregătire fizică și morală foarte bună, de coeziune și spirit de echipă sportiv.

Devenind deja celebră printre jucători și suporteri și avînd în palmares numeroase distincții, echipa MAIB la tenis de masă a fost și de această dată cea mai bună printre toate băncile și companiile de asigurări. Moldova Agroindbank s-a plasat pe locul I, fiind-i decernată Cupa și Diploma Federației Sindicatelor Lucrătorilor Instituțiilor Bancare și de Asigurări din Republica Moldova.

Echipa MAIB la minifotbal, a avut și ea o evoluție remarcabilă la competițiile interban-



care din acest an, plasîndu-se pe locul III printre toate echipele participante. Fiind o echipă cu tradiții mari în minifotbal, MAIB a prezentat



un joc elegant, manifestînd pe parcursul meciurilor profesionalism, perseverență și spirit acut de echipă.

Prestația echipei Moldova Agroindbank a impresionat participanții, suportorii și spectatoarii, dar și juriul Spartachiadei, care i-a decernat Diploma pentru locul III în competițiile între echipe.

Conducerea băncii a adresat membrilor echipei MAIB felicitări și cuvinte de grațitudine pentru victoriile obținute. "Ați demonstrat odată în plus justetea sloganului Moldova Agroindbank - Puterea stă în noi! Prin asemenea acțiuni banca își reiterează statutul de instituție financiar-bancară puternică, inclusiv la sport, consolidîndu-și totodată spiritul corporativ", se arată în mesajul conducerii băncii către echipa MAIB, participant la Spartachiadă.

Colectivul MAIB se alătură la felicitările aduse echipei MAIB, din care fac parte:

Iurie Gîrlă, Sergiu Puiu, Igor Nartea, Gheorghe Muntean, Vadim Culea, Valeriu Pîslaru, Boris Balaban, Veaceslav Burlcau, Mihai Pleșca, Oleg Cojan, Galina Braniște, Adrian Lungu, Alina Olari, Ana Hlevnaia, Sergiu Ceclu.



Un nou trofeu "Open Cupa Presei" la minifotbal

Moldova Agroindbank a devenit câștigătoare a Turneului la minifotbal "Open Cupa Presei-2013", ediția de primăvară. Turneul s-a desfășurat pe parcursul lunilor martie-aprilie, la competiție participând mai bine de 10 echipe, printre care companii, instituții de stat, asociații profesionale.

MAIB participă tradițional la această competiție sportivă, fiind totodată de mai mulți ani sponsorul turneului în cauză.

Echipa Moldova Agroindbank a manifestat o forță de joc extraordinară, demonstrând odată în plus că este o echipă puternică, cu tradiții bogate în domeniu și cu perspective de creștere. Astfel, Moldova Agroindbank a obținut locul III la Turneul de mini-fotbal "Open Cupa Presei 2013". Iar reprezentantul echipei, Mihai Nartea, a obținut și un premiu special - diploma "Cel mai bun golgheter".

Prin asemenea acțiuni banca își reiterează statutul de instituție financiar-bancară puternică, inclusiv la sport, consolidându-și totodată spiritul corporativ. Apreciem înalt activismul echipei și urăm noi succese, atât în sport, cât și în activitatea profesională.

Echipa MAIB la minifotbal:

Dulghieru Victor, Căldare Artur, Culea Vadim, Gîrlă Iurie, Guzun Ion, Mihalaș Iurie, Muntean Gheorghe, Nartea Igor, Nartea Mihai, Paingu Alexandru, Profir Ștefan, Puiu Sergiu, Verbișchi Vlad.



■ Fii autodidact - fii lider!

8 strategii eficiente de aplicat în relația cu clienții

Secretul unei relații bune cu clienții stă în comunicare. Prin comunicare vă asigurați o vizibilitate clară și distinctă a organizației în fața clienților și a concurenților dumneavoastră. Orice acțiune întreprindeți, vă ajută să vă construiți imaginea unei companii serioase, de încredere, modernă, deschisă spre inovații.

O reputație solidă îi determină pe partenerii dumneavoastră de afaceri să dorească să încheie o relație de colaborare de tip win-win. Totodată, îi convinge pe consumatori să aibă încredere în mărcile companiei dumneavoastră.

Păstrarea unor relații cu clienții nu este opțională. Le veți avea mereu, chiar dacă doriți sau nu acest lucru. Totuși, cum va fi această relație - depinde de dumneavoastră.

Țineți cont de următoarele strategii pentru a vă păstra o relație bună cu clienții:

1. **Întâlniți-vă într-un mediu informal cu clienții dumneavoastră importanți**

Sigur printre clienții dumneavoastră se numără firme sau diverși prestatori de servicii cu care doriți să lucrați și pe viitor. Rezervați-vă o zi pe lună de exemplu, și invitați-l pe unul dintre clienții importanți la un prânz de afaceri. Într-un mediu informal veți afla mult mai multe despre necesitățile celui care va cumpără produsele, despre nevoile și preferințele sale. În plus, veți vedea cum percepe celălalt compania dumneavoastră.

2. **Fiți un bun ascultător**

Ascultați ce are de spus clientul. Veți afla informații interesante pentru a vă îmbunătăți

afacerea și serviciile. Lăsați-l să spună tot ce dorește, păstrați contactul vizual, zîmbiți-i cât mai des și mulțumiți-i pentru timpul acordat. Dacă dorește să vorbească despre concurenții afacerii dumneavoastră nu îl întrerupeți. Încurajați-l să vă povestească despre punctele forte ale produselor dumneavoastră, dar și despre punctele slabe, în cazul în care bănuiți că există.

3. **Alcătuți o bază cu datele esențiale ale clienților dumneavoastră**

Puteți face rost de date (precum ziua de naștere a diferitor persoane) în urma unor concursuri unde participanții și-au completat datele personale, pe diferite materiale. Un client care va primi de ziua sa de naștere sau de nume o felicitare, semnată chiar de dumneavoastră, va rămîne plăcut impresionat și sigur nu va uita prea ușor. Personalizați instrumentele de comunicare. Dacă trimiteți o felicitare sau o scrisoare, scrieți direct numele clientului. Evitați formulări de genul: "Drag client", "Stimate Domn/stimată Doamnă". Folosiți: "Stimate Domn Popescu", "Stimată Doamna Ionescu".

4. **Recompensați-i pe clienții vechi**

Efortul dumneavoastră de a păstra legătura cu vechii clienți îi va face să se simtă importanți. Este un mod de a spune că "vă pasă". Oferiți-le reduceri sau diverse cadouri la cumpărarea unui produs sau a unui serviciu.

5. **Organizați o zi a porților deschise**

Fără a avea intenția de a vinde ceva, invitați-vă clienții să vă viziteze compania, să vă vadă la locul de muncă. Astfel, vor avea mai





multă încredere în compania dumneavoastră și se vor convinge de avantajele produselor pe care le promovați.

6. Fiți mereu la dispoziția clientului

Oferiți-i clientului dumneavoastră posibilitatea de a vă putea contacta oricând. Pentru aceasta, treceți-vă pe cartea de vizită numărul de telefon la care puteți fi găsit oricând. Și mai ales răspundeți la telefon. Chiar dacă simțiți că sînteti sufocat de atîtea apeluri, mai bine vă creați o reputație de persoană care discută cu oamenii. Asigurați un telefon automat pentru momentele în care nu sînteți la birou. În acest mod, persoana interesată să ia legătura cu dumneavoastră vă poate lăsa un mesaj. Evitați să îi spuneți clientului dumneavoastră:

-“Vă voi suna eu să vă spun”

-“Trebuie să verific”

-“Nu știu...”

-“Sunați-mă mai tîrziu”

-“Nu vă pot ajuta”

7. Trimiteți scrisori de mulțumire

După ce ați încheiat o afacere de succes cu unul dintre clienții dumneavoastră, trimiteți-i o scrisoare de mulțumire. Personalizați mesajul și axați-vă asupra specificului companiei și a ceea ce ați discutat la întrevvedere.

8. Rezolvați prompt solicitările clienților

Răspundeți solicitărilor venite din partea clienților cu aceeași promptitudine. Nu lăsați diferitele proceduri standard din companie să vă împiedice în rezolvarea unei probleme. Un răspuns rapid spune clientului că vă pasă și că îl considerați important pentru afacerea dumneavoastră.

Sursa: www.manager.ro



Banca ta la un **CLICK distanță,
oriunde, oricând**

Acces and manage your accounts anywhere, anytime.
Now your bank is just one click away.



Moldova Agroindbank
Puterea stă în noi

www.maib.md InfoTel: 373 22 85 65 65