

Sîntem LIDERI!



**Moldova
Agroindbank**

Puterea stă în noi



PayPass - fătă contact, dar cu multă afecțiune



■ **Aprecieri**

- Moldova Agroindbank, alături de Apple, Nivea, Adidas, Visa și alte branduri, sînt furnizori de cea mai bună calitate 3
RIA Rating: Moldova Agroindbank - cea mai mare bancă din Moldova 4

■ **Produsul ediției**

- Fără contact, dar cu multă afecțiune 5

■ **Client&Bancă**

- Premierul și vicepreședintele Băncii Europene de Investiții, în vizită la clientul MAIB 8
MAIB la Zilele Diasporei 10
Serghei CEBOTARI: „Dorim ca procesul migrației să devină unul reversibil” 11
Filiala Ungheni se dorește mai flexibilă și mai dinamică 12

■ **Evoluția MAIB**

- Moldova Agroindbank se extinde accelerat 13
MAIB, prezentă în incinta Centrului Republican de Diagnosticare 13
Locuitorii din Nisporeni au acces mai mare la servicii bancare 13

■ **Transformări**

- Sinergia organizațională - parte a managementului de succes 14

■ **Implicare**

- MAIB - Partener Senior al Festivalului „Maria Bieșu” 18
Serghei CEBOTARI: „Muzica și matematica se regăsesc în fiecare din noi...” 19
Hramul orașului Căușeni a căpătat culori grație Moldova Agroindbank 21
Filiala Rezina s-a alăturat Sărbătorii sănătății și a securității 22

■ **Top eficiență**

- Cine muncește, acela crește și... se odihnește 23

■ **Sport**

- Minifotbal: Moldova Agroindbank - Banca Socială 13:6 24

■ **Fii autodidact - fi lider!**

- 2020, anul în care experiența cu brandul va fi mai importantă decît prețul și produsul în sine 26
Felicitări colegilor care au obținut diplome de master 27



Moldova Agroindbank, alături de Apple, Nivea, Adidas, Visa și alte brânduri, sînt furnizori de cea mai bună calitate

Moldova Agroindbank, alături de companiile Apple, Nivea, Acer, Adidas, Asito, Visa, Alba, Dalba, etc, sînt apreciate de moldoveni ca furnizori de cea mai bună calitate.

Acestea sînt rezultatele primului studiu QUDAL - QQuality meDAL - DEEPMA în Moldova efectuat de organizația ICERTIAS - International Certification Association GmbH cu sediul în Zurich. Cercetarea a fost efectuată prin intermediul unui eșantion online de 1.200 de cetățeni moldoveni, utilizatori de internet cu vârste de peste 15 ani.

Potrivit studiului, dacă un moldovean ar dispune de o sumă de bani nelimitată și ar lua decizii numai pe baza calității produselor cumpărate, atunci: ar conduce un BMW, ar merge la concertele cu Dan Bălan, Shakira și "Zdob și Zdub", ar merge la meciuri de fotbal cu FC Real Madrid și ar accesa serviciile băncii Moldova Agroindbank.

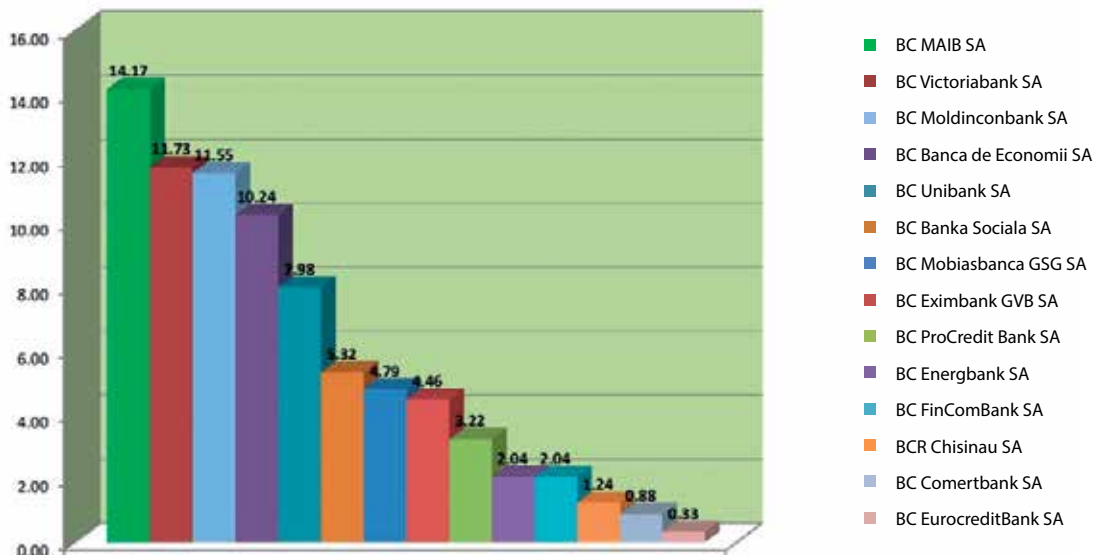
Agenția moldovenească de știri "Agora" concluzionează că studiul QUDAL - QQuality

meDAL oferă o imagine cu totul nouă a Moldovei și a pieței moldovenești și arată că cetățenii moldoveni se gîndesc la valoare și la calitate, precum și modul în care le recunosc și le apreciază. Fiind liderul sistemului bancar din Moldova și avînd o reputație ireproșabilă printre clienți, Moldova Agroindbank se încadrează perfect în această formulă a percepției produsului de către consumatori. Alături de rezultate financiare foarte bune, inclusiv - cele mai mari active, cele mai mari credite și depozite ale persoanelor fizice, calitatea apreciată de clienți arată odată în plus că MAIB este o bancă modernă și puternică, conformă standardelor băncilor europene.

Studiul QUDAL - QQuality meDAL - Moldova 2014/2015 a fost efectuat de organizația elvețiană ICERTIAS - International Certification Association GmbH pe teritoriul Republicii Moldova în iunie 2014, prin intermediul unui sondaj online și al metodei CAWI - DEEPMA (Interviu Web Asistat de Calculator - Conștientizare Profundă).

RIA Rating: Moldova Agroindbank - cea mai mare bancă din Moldova

Volumul activelor băncilor în semestrul I 2014, mlrd lei



BC „Moldova Agroindbank” SA a fost inclusă în Topul liderilor printre băncile comerciale din CSI, realizat de către Agenția internațională „RIA Rating”.

Depășind detașat cea de-a doua bancă din Moldova ce o urmează în clasament, MAIB a fost apreciată drept cea mai mare bancă din țara noastră. La apreciere s-a ținut cont de volumul activelor (\$1,03 mlrd. la începutul anului curent); creșterea capitalului și cota maximă la active total pe sistem din țară. Evoluarea activelor a fost efectuată în baza datelor din rapoartele instituțiilor bancare, perfectate conform standardelor internaționale de raportare.

Constatările profesionale, făcute de experți străini în baza indicilor concreți de performanță, confirmă statutul de lider al MAIB care deține ferm prima poziție pe sistem după volumul de active, inclusiv în semestrul I al anului curent. Astfel, în perioada

respectivă acest indice a atins volumul de 14,17 mlrd lei (17,7% cota pe sistem), ceea ce atestă odată în plus faptul că MAIB este cea mai mare bancă din Moldova.

RIA Rating prognozează o creștere continuă a poziției Republicii Moldova în Topul celor mai mari bănci din CSI, grație unor relații mai strânse cu UE în contextul semnării Acordului de Asociere și abolirii regimului de vize.

Notă: Agenția „RIA Rating”, creată în baza Centrului de cercetări economice „RIA-Analitica”, este o sursă de calitate a materialelor analitice privind situația economiei ruse, regionale și celei globale, mediul bancar, sectorul corporativ, finanțele.

Fără contact, dar cu multă afecțiune

Moldova Agroindbank și MasterCard au lansat cardul bancar fără contact Debit MasterCard PayPass și au marcat evenimentul printr-un Maraton de susținere a bătrânilor de la Centrul de zi al persoanelor în etate din Strășeni. Evenimentul, „plămădit” cu multă grijă de Departamentul Carduri, Departamentul Marketing, de întreaga bancă - a avut un succes răsunător!



Ne place să facem cumpărături, să alegem produsele preferate, să ne plimbăm printre rafturile unui supermarket, dar atunci când ajungem la casă trebuie să avem destulă răbdare ca să stăm în rând. Fiind mereu cu gândul la clienții săi, Moldova Agroindbank a lansat recent un produs menit să reducă la maximum timpul necesar pentru achitarea produselor. Este vorba de cardul bancar Debit MasterCard PayPass care face posibilă simplificarea procedurilor de plată printr-o simplă apropiere a cardului de terminal. Cu alte cuvinte, pentru efectuarea tranzacției,

clienții nu mai trebuie să transmită casierului cardul bancar – e suficient doar să-l atingă sau să-l apropie de POS-terminalul cu simbolul **PayPass** la o distanță de 1-2 cm. E și mai comod, deoarece cumpărătorul nici nu trebuie să-și scoată cardul din portmoneu. Dacă suma tranzacției nu depășește 200 lei sau 20 de euro în străinătate – clientul nu trebuie nici să introducă PIN-codul, și nici să semneze chitanța. Doar în cazul în care deținătorul cardului a cumpărat bunuri în valoarea care depășește 200 de lei, casierul îi va cere, din motive de securitate, să in-

Sîntem LIDERI!

■ **Puterea stă în noi**

■ Produsul ediției



introducă PIN-codul. MasterCard PayPass este o alternativă avantajoasă, pentru că funcționează ca un card obișnuit, dar face posibilă și plăți la o singură „atingere” a terminalului adaptat pentru tehnologia PayPass.

Printre primele persoane ce au testat noul MasterCard PayPass de la Moldova Agroindbank au fost câțiva jurnaliști care au susținut și o altă inițiativă Moldova Agroindbank, participând la Maratonul cumpărăturilor de caritate organizat pentru susținerea Centrului de zi și Centrului de plasament al persoanelor în etate din Strășeni, gestionat de Asociația „Neoumanist”. Startul a fost dat de către Președintele MAIB, Serghei Cebotari, care primul a testat cardul și a procurat mărfuri pentru bătrâni.

În cadrul campaniei de promovare intitulată „Fără contact, dar foarte prietenos. Achită dintr-o atingere!” banca a premiat primele persoane care și-au perfecționat la filialele MAIB carduri contactless. Aceștia au primit suplimentar stikuri USB. Pe lângă utilitatea acestui accesoriu, stikurile dăruite de bancă mai sînt și elegante, fiind confecționate după designul Debit MasterCard PayPass de la Moldova Agroindbank.

La Filiala Leova, cîștigătorul a fost **Vadim NOVAC**, cadoul fiindu-i înmînat de către **Artur MERCUSEV**, specialist superior credite (din stînga).



Serghei CEBOTARI, Președintele Comitetului de Conducere BC „Moldova Agroindbank” SA: „Pentru deținătorii cardurilor Debit MasterCard PayPass de la Moldova Agroindbank se deschid noi oportunități pentru a economisi timpul, a se simți persoane moderne, adepte ale tehnologiilor înalte. În așa mod, MAIB a demonstrat odată în plus capacitatea de a fi în pas cu timpul în dezvoltarea soluțiilor bancare inteligente, dar și de a anticipa așteptările tot mai mari ale clienților. De asemenea, am combinat prezentarea cardului fără contact cu o acțiune caritabilă în sprijinul persoanelor în etate vulnerabile, pentru ca ei să se bucure de ajutorul material, dar și de atitudinea noastră prietenoasă”.

Cardurile „fără contact” sunt adesea folosite atunci când tranzacțiile trebuie să fie procesate rapid în transportul public sau la diferite evenimente publice (concerte, evenimente sportive), dar și în supermarketuri. 63 de țări dezvoltate din lume au adoptat deja această tehnologie. Comercianții și prestatorii de servicii din Moldova obțin prin acest produs o modalitate sigură de fidelizare și de atragere a clienților, oferind servicii de plată comode și rapide, eliminînd cozile și nervozitatea. Unul din cei mai mari retaileri din Republica Moldova care a implementat această tehnologie este compania ICS “Fourchette” SRL. Toate supermarketurile rețelei au terminale PayPass la casă, permițînd achitarea rapidă a bunurilor cumpărate.

Adrian LAZARENCO, Director General ICS “Fourchette” SRL: «Sîntem bucuroși și ținem mult la parteneriatul nostru cu Moldova Agroindbank - bancă care este mereu deschisă pentru soluții inovatoare. Mizăm mult pe menținerea și dezvoltarea acestei cooperări pentru a fi în avangarda proceselor de atragere și de consolidare a loialității clienților”.

Moldova Agroindbank anunță că nu se va limita doar la zona Chișinăului și va majora numărul terminalelor PayPass în toată țara.

Cristina DOROȘ, Vicepreședinte al Comitetului de Conducere BC „Moldova Agroindbank” SA: “MAIB doar a început asigurarea punctelor de vânzări cu tehnologia fără contact. Pot să vă asigur că procesul va merge repede. În primul rînd ne propunem să ajutăm acei comercianți, pentru care viteza achitării este critică și definește un avantaj concurențial - supermarketuri, stații peco, farmacii, restaurante, fast food, săli de concerte, cinematografe, stadioane, etc.”

■ Produsul ediției



Așadar, folosind metoda rapidă de plată PayPass în cadrul Maratonului cumpărăturilor de caritate, jurnaliștii au procurat produse alimentare în magazinul Fourchette și le-au donat bătrînilor din Strășeni. Chiar dacă fiecare bătrîn are o poveste dramatică în spate, atenția ce li s-a acordat le-a provocat zîmbete de recunoștință pe față. Drept mulțumire, ei au cîntat „Trandafir de la Moldova” și i-au invitat pe jurnaliști să mai vină altădată ca să vadă cum dansează moșii tangouri. Centrul de zi pentru persoanele în etate din Strășeni funcționează de 12 ani fiind susținut de donatori de peste hotare și din țară. Unul din cei mai importanți parteneri locali este Moldova Agroindbank care nu uită niciodată să vină cu daruri.

P.S.: Mulțumim colegilor care ne-au ajutat în organizarea Prezentării Debit MasterCard PayPass și a Maratonului cumpărăturilor de caritate: Aliona Bunic, specialist deservire conturi Filiala nr. 32 Chișinău, - care a perfectat cardurile PayPass jurnaliștilor; Natalia Zapanovici și Nadejda Nedelea de la Departamentul Marketing - pentru „aranjarea logistică și estetică” a evenimentului; conducătorilor auto Iurie Trofim și Petru Harabadjiu - pentru că și de această dată au dat dovadă de înțelegeri și atitudine responsabilă!

Sîntem LIDERI!

■ Puterea stă în noi

Premierul și vicepreședintele Băncii Europene de Investiții, în vizită la clientul MAIB

BC „Moldova Agroindbank” SA are tehnici performante de abordare a clienților, care le ajută să se ralieze la standardele europene, să-și consolideze pozițiile de top în producere și export. Un exemplu concludent al dezvoltării afacerii clientului prin intermediul investițiilor și deservirii inteligente din partea MAIB servește compania „Samiralagro” SRL, client al băncii.

automatizate de sortat. Întreprinderea înregistrează creșteri stabile, iar grație respectării întregului complex de normative - de la producere și pînă la vînzare - în cel mai scurt timp va ajunge și pe piața consumatorului european.

Performanțele „Samiralagro” au servit drept motiv pentru recenta vizită pe care au efec-



În prim-planul fotografiei, de la stînga la dreapta: Vicepreședintele Băncii Europene de Investiții, Wilhelm Molterer; Prim-ministrul Republicii Moldova, Iurie Leancă; Fondatorul Samiralagro SRL, Tudor Ungureanu; Directorul Filialei „Miron Costin” BC „Moldova Agroindbank” SA, Andrian Munteanu.

Compania activează în domeniul agricol avînd drept scop oferirea tehnologiei și experienței europene pentru a ridica calitatea pomiculturii moldovenești la cel mai înalt nivel.

Grație investițiilor oferite atît din resursele proprii ale Moldova Agroindbank, cît și mijloacelor acordate de bancă în cadrul Proiectului Ameliorarea Competitivității, „Samiralagro” a reușit să înființeze în satul Zăicana, raionul Criuleni, o livadă de mere conform standardelor europene, să instaleze echipament frigorific performant, linii

tuat-o pe terenurile agricole ale companiei Prim-ministrul Republicii Moldova, Iurie Leancă, împreună cu vicepreședintele Băncii Europene de Investiții, Wilhelm Molterer, și șeful Delegației UE la Chișinău, Pirkka Tapiola. Delegația a fost însoțită de directorul Filialei „Miron Costin” a BC „Moldova Agroindbank” SA, Andrian Munteanu. Urmărind procesele tehnologice ale companiei, delegația a apreciat nivelul înalt al acestora, arătîndu-se optimistă vizavi de perspectivele companiei.



Reprezentanții Băncii Europene de Investiții, Delegației UE la Chișinău, Guvernului Republicii Moldova vizitează livada de mere a companiei "Samiralagro" SRL - client al BC "Moldova Agroindbank" SA, s. Zăicana, r-l Criuleni.

Tudor UNGUREANU, fondator „Samiralagro” SRL: „Este important să valorificăm oportunitățile oferite în condițiile deschiderii tot mai mari a comunității europene pentru Moldova, pentru producătorul moldovean. Împreună cu partenerii noștri, cu Moldova Agroindbank am putut atinge o calitate care în cel mai scurt timp ne va permite să lansăm exportul producției noastre și pe piața europeană”.

De asemenea, în cadrul vizitei a fost făcut anunțul privind lansarea proiectului „Livada Moldovei”, care prevede acordarea de către Banca Europeană de Investiții (BEI) a unui împrumut de 120 milioane de euro, în condiții avantajoase. Investițiile urmează a

fi direcționate spre finanțarea tehnologiilor și echipamentelor, asistența instituțiilor responsabile de certificarea, testarea și acreditarea produselor, sporirea calității educației de profil, dar și marketing, promovarea pe noi piețe de desfacere.

Având experiență, procedee eficiente de cooperare cu clienții, inclusiv în condițiile restricțiilor la exporturi pe piața din Est, dar și a deschiderii pieței europene, BC „Moldova Agroindbank” SA este un partener de încredere al producătorilor și exportatorilor moldoveni. Banca poate oferi sprijin financiar, consultativ, logistic - pe tot lanțul afacerii - de la lansare, și pînă la realizarea mărfii, inclusiv pe piața europeană.

MAIB la Zilele Diasporei



Moldova Agroindbank a fost singura bancă care a răspuns invitației autorităților de a participa la organizarea Zilelor Diasporei.

Moldovenii de pe loc și din străinătate au fost invitați să participe la Zilele Diasporei, în perioada 28-30 august 2014, la Chișinău. Evenimentul a avut loc la inițiativa Prim-ministrului Iurie Leancă și a fost organizat de Guvern, prin intermediul Biroului pentru Relații cu Diaspora (BRD).

În cadrul Zilelor Diasporei au fost organizate un șir de ateliere instructive, lecții publice, workshop-uri, expoziții, târguri, evenimente cultural-artistice, orașele de distracții pentru copii și maturi. De asemenea, Guvernul a organizat Ziua porților deschise pentru cetățenii Republicii Moldova pe 28 august, iar pe 29 august, la seminarul de politici publice „Diaspora economică pentru Moldova”, tineri din diasporă, alături de funcționari publici au elaborat politici publice în domeniile finanțe, pensii și infrastructură.

În aceeași zi, cetățenii moldoveni din străinătate au fost așteptați la Tîrgul proiectelor destinate diasporei, organizat de instituții publice și internaționale, companii private. BC „Moldova Agroindbank” SA a fost singura bancă care s-a alăturat acestei activități în sprijinul diasporei. Pe parcursul zilei de 29 august, **Ion Dulce**, manager credite persoane fizice și microcredite, și **Elena ANTOHI**, manager produse necreditare, Departamentul Vinzări Retail, au informat vizitatorii despre oferta MAIB pentru diasporă. Într-un cort special amenajat situat în scuarul din fața Arcului de Triumf, specialiștii băncii au

prezentat produse și servicii destinate lucrătorilor migranți și familiilor acestora, din Programul „MAIB - banca moldovenilor de pretutindeni”, care a fost distribuită de reprezentanții băncii printre vizitatorii Tîrgului. Cei care au venit cu copii mici, au fost îndemnați să servească din dilciuri oferite cu drag de către MAIB.

De asemenea, administrațiile publice din 49 de localități ale țării au organizat evenimente festive, activități artistice și sportive, expoziții în cadrul Zilelor Diasporei. Filiala Moldova Agroindbank de la Cahul printre primele a răspuns invitației de a se alătura evenimentului și a participat, împreună cu Centrul NEXUS din acest oraș, la Tîrgul de informare pentru migranți organizat la nivel local. Directorul Filialei, **Zaharia GROZA**, personal a distribuit materiale promoționale, inclusiv programul destinat migranților și familiilor lor.

Nu a fost prima experiență de acțiuni comune dintre Filiala Cahul și Centrul NEXUS. Chiar de la inaugurarea Centrului în orașul Cahul, filiala a stabilit relații bune de parteneriat, pentru ca ulterior, împreună, să aducă mai aproape de migranți produsele și serviciile MAIB, precum transferurile bănești, creditele imobiliare și pentru inițierea businessului, servicii oferite la distanță, etc.

„NEXUS Moldova” este un proiect implementat de un consorțiu al International Agency for Source Country Information - IASCI, finanțat de Uniunea Europeană și cofinanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare.

Serghei CEBOTARI: „Dorim ca procesul migrației să devină unul reversibil”



Parteneriatul dintre Moldova Agroindbank și NEXUS Moldova a fost extins prin semnarea unui acord de colaborare. Documentul prevede conjugarea eforturilor în susținerea migrațiilor și familiilor acestora.

La începutul lunii august, în cadrul unei ceremonii solemne, ce a avut loc în incinta sediului central al băncii, Serghei Cebotari, Președintele Comitetului de Conducere BC „Moldova Agroindbank” SA, și Nicolaas de Zwager, Fondatorul și Directorul Agenției IASCI, Austria, coordonatorul NEXUS Moldova, au subsemnat textul acordului dintre cele două instituții.

La ceremonie au participat reprezentanți ai Biroului pentru Relații cu Diaspora, Biroului de Cooperare al Elveției, specialiști ai MAIB responsabili de cercetări și analize în domeniul migrației, de elaborarea produselor pentru migrați.

Președintele MAIB a calificat că evenimentul

are un scop nobil - susținerea concetățenilor care pleacă peste hotare și a familiilor acestora. În condițiile în care remitențele de peste hotare constituie mai bine de 20 la sută din PIB, acest fenomen merită să fie abordat cu multă atenție.

„Prin prezentul acord vom putea reglementa mai eficient aspectele ce țin de informarea, școlarizarea și instruirea lucrătorilor migrați în ceea ce privește o administrare mai bună a bugetelor. Scopul nostru strategic este ca procesul migrației să devină unul reversibil, astfel încât concetățenii noștri să-și poată crea un viitor european la ei acasă. Moldova Agroindbank este singura bancă care a elaborat un program complex destinat anume acestei categorii de clienți, iar noi dorim să îi asigurăm că mereu vor găsi în persoana MAIB o bancă care le va fi alături pretutindeni”, a menționat Serghei CEBOTARI.

Directorul IASCI, Nicolaas De ZWAGER, a caracterizat colaborarea dintre NEXUS și MAIB drept una constructivă și promițătoare. „Banca Dumneavoastră a demonstrat flexibilitate și creativitate în elaborarea produselor și serviciilor pentru migranți. Totodată, există oportunități care nu au fost deocamdată explorate pe deplin. Una din oportunități ar fi atragerea economiilor migranților depozitate peste hotare care depășesc cu mult remitențele trimise în țară. Dorim împreună cu Dumneavoastră, cu autoritățile centrale și locale să ajutăm moldovenii care pleacă peste hotare, să acumuleze cunoștințele necesare care să le ajute nu doar să economisească resurse, ci și să le investească cu succes în țară”.

Semnarea acordului de parteneriat dintre MAIB și NEXUS a fost precedată de studii aprofundate și reacții concrete din partea clienților. Acesta are ca obiectiv de bază cooperarea în atingerea scopului de furnizare a serviciilor și produselor de calitate pentru clienții implicați în procesul migrației, indiferent de locul de trai. Accentul în colaborare se va pune pe comunitățile locale pentru că anume acolo vor să se întoarcă majoritatea moldovenilor. Acordul asigură confidențialitatea clienților, abordarea lor cu amabilitate, respect și integritate. Acordul nu încurajează și nu descurajează migrația, ci are misiunea să ajute clienții, cetățenii moldoveni, să migreze pregătiți și să revină mulțumiți.

Filiala Ungheni se dorește mai flexibilă și mai dinamică

Cel mai important eveniment business al anului 2014 în raionul Ungheni a fost Forumul Economic Regional, ediția a V-a, care s-a desfășurat în iulie acestui an, cu genericul „Dezvoltare economică prin parteneriate durabile”. Evenimentul a fost caracterizat de Președintele raionului, Iurie Toma, drept o activitate de succes, în cadrul căreia s-au pus accentele pe domeniile de perspectivă - agricultură, turism și cultură. S-a remarcat faptul că în raionul Ungheni există potențial de investiții, de dezvoltare a întreprinderilor mixte și a parteneriatelor durabile. Iar despre oportunitățile oferite de mediul bancar prezent în raionul Ungheni a vorbit **Valeriu MORARU**, directorul Filialei Ungheni BC „Moldova Agroindbank” SA, pe care l-am rugat să ne povestească într-un scurt interviu despre participarea sa la Forumul Economic Regional de la Ungheni.

- Domnul Moraru, ați făcut o prezentare în cadrul Forumului. Despre ce le-ați povestit celor prezenți?



- Da, am avut un discurs de circa 7-8 minute, prin care am prezentat banca, produsele și serviciile pe care le oferim. Mai multă atenție am acordat produselor creditare. De asemenea, am încercat să demonstrez avantajele serviciilor electronice oferite de banca noastră, cărora, în opinia mea, le aparține viitorul în businessul bancar.

- Cum ați aprecia relația dintre Filiala Ungheni a MAIB și clienții locali?

- Filiala Ungheni a reușit să stabilească relații foarte bune cu clienții, chiar aș spune - deosebite, bazate pe încredere reciprocă, interes comun și care se dezvoltă bine. Ținem la clienții noștri, iar ei ne sînt fideli.

- Ce tendințe urmăriți în ultimul timp? Ce preferințe au clienții?

- Numărul clienților pe care le deservim este în continuare creștere. Am observat că ei înaintea-ză tot mai multe solicitări și tot mai multe doleanțe. Astfel, trebuie să fim mai flexibili și mai dinamici, pentru a le putea răspunde așteptărilor.

- Ce așteptări anume au persoanele juridice, cele fizice?

- Pe lângă produsele și serviciile bancare clasice - creditele, depozitele, etc., tot mai solicitate devin serviciile de deservire la distanță. Mă bucur că le putem oferi un set întreg de servicii electronice inteligente, utile și comode în cadrul sistemului Internet Banking M@IB.

- Sinteti optimist în privința perspectivelor creșterii filialei?

- Da, desigur, există potențial și rămîne să-l valorificăm.

- Vă mulțumesc!

■ Evoluția MAIB

Moldova Agroindbank se extinde accelerat

Foto: **Serghei POPUȘOI**, manager principal
administrare filiale, Departamentul Filiale

BC „Moldova Agroindbank” SA continuă să-și extindă accelerat prezența - atât prin diversificarea portofoliului de servicii și produse bancare performante pentru orice categorie de clienți, cât și prin creșterea rețelei de filiale și agenții.

În doar ultimul an MAIB a inaugurat 15 noi agenții care deservesc clienții din diferite

zone ale capitalei și din cele mai îndepărtate localități din țară.

După ce în această vară Moldova Agroindbank și-a extins rețeaua de vânzări cu două nouă agenții - la Centrul Republican de Diagnosticare Medicală și la Nisporeni, acum aceasta cuprinde 70 filiale și 40 agenții pe tot teritoriul Republicii Moldova.

MAIB, prezentă în incinta Centrului Republican de Diagnosticare Medicală



Agencia nr. 1 a Filialei nr. 16 Chișinău a BC „Moldova Agroindbank” SA (str. C. Vărnăv, 13) de la Centrul Republican de Diagnostică Medicală activează zilnic, de luni pînă vineri, între orele 09.00 și 17.00. Aici, pacienții, vizitatorii, personalul instituției pot efectua operațiuni de schimb valutar, transfer de bani, achita servicii comunale. Iar pentru a beneficia de tot complexul de servicii pe care le oferă MAIB, clienții pot veni la Filiala nr. 16, aflată în același sector.

Oleg PAINGU, vicepreședintele Comitetului de Conducere BC „Moldova Agroindbank” SA: „Avînd o impotantă deosebită pentru sistemul național de sănătate, Centrul Republican de Diagnosticare Medicală necesită o abordare absolut profesionistă în soluționarea problemei de deservire bancară. În acest sens Moldova Agroindbank, fiind liderul pieței bancare, știe să ofere soluții optime, în interesul clienților în orice situație ar fi”.

Locuitorii din Nisporeni au acces mai mare la servicii bancare

Grație faptului că Moldova Agroindbank și-a inaugurat o nouă agenție la Nisporeni, locuitorii din acest raion au acum acces mai mare la servicii bancare performante.

Noua unitate s-a situat pe str. Suveranității în incinta centrului comercial „Fourchette” și activează zilnic, inclusiv sîmbătă și duminică. Pentru o comoditate maximă a clienților, pentru agenția Moldova Agroindbank a fost stabilit program extins de lucru - de la ora 09.00 pînă la 21.00.

Orice vizitator poate efectua aici schimb valutar, transfer de bani, achitări servicii



comunale. Iar pentru a beneficia de tot complexul de servicii bancare performante oferite de MAIB, clienții pot veni la Filiala Nisporeni de pe str. Alexandru cel Bun, 67.

Sîntem LIDERI!

■ Puterea stă în noi

Sinergia organizațională - parte a managementului de succes

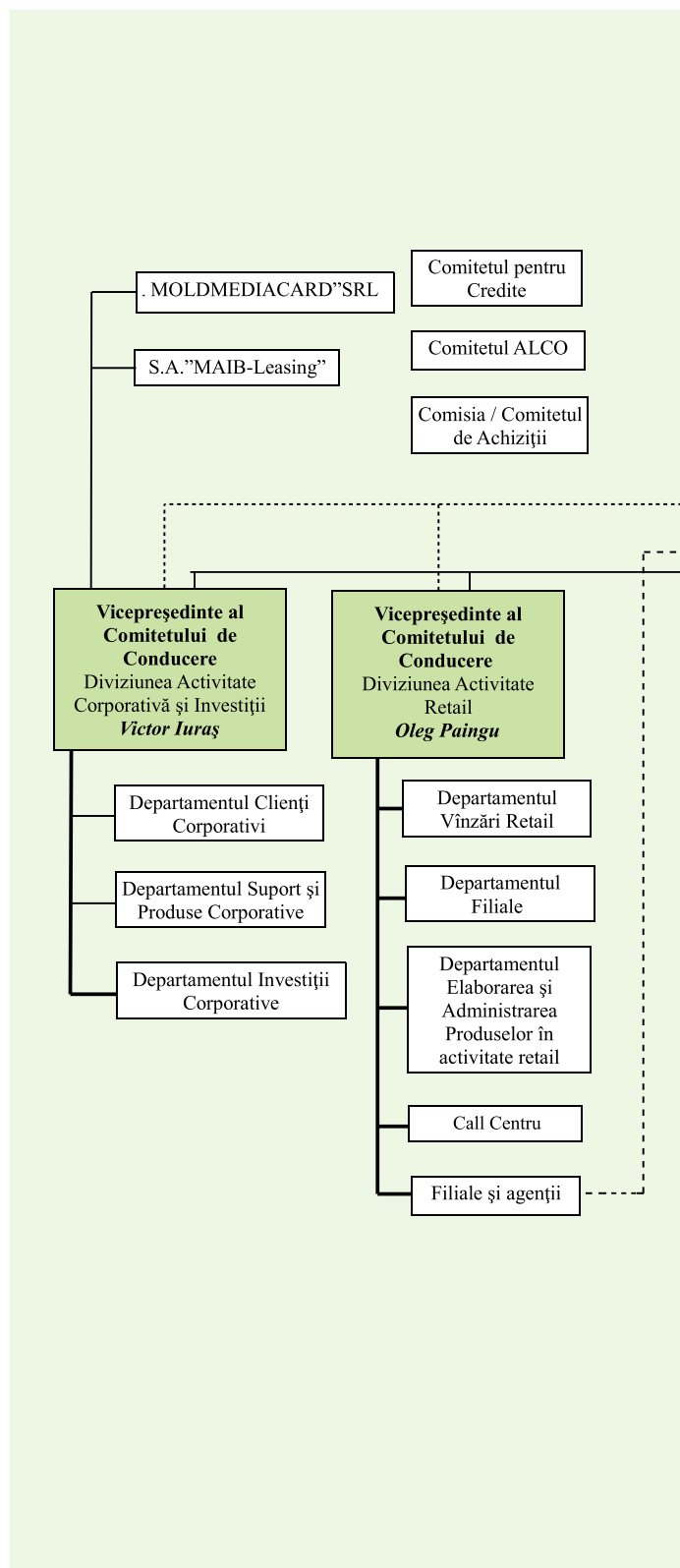


Eugeniu JOSAN,

*Membru al Comitetului de Conducere,
Șef al Departamentului Resurse Umane
și Organizare*

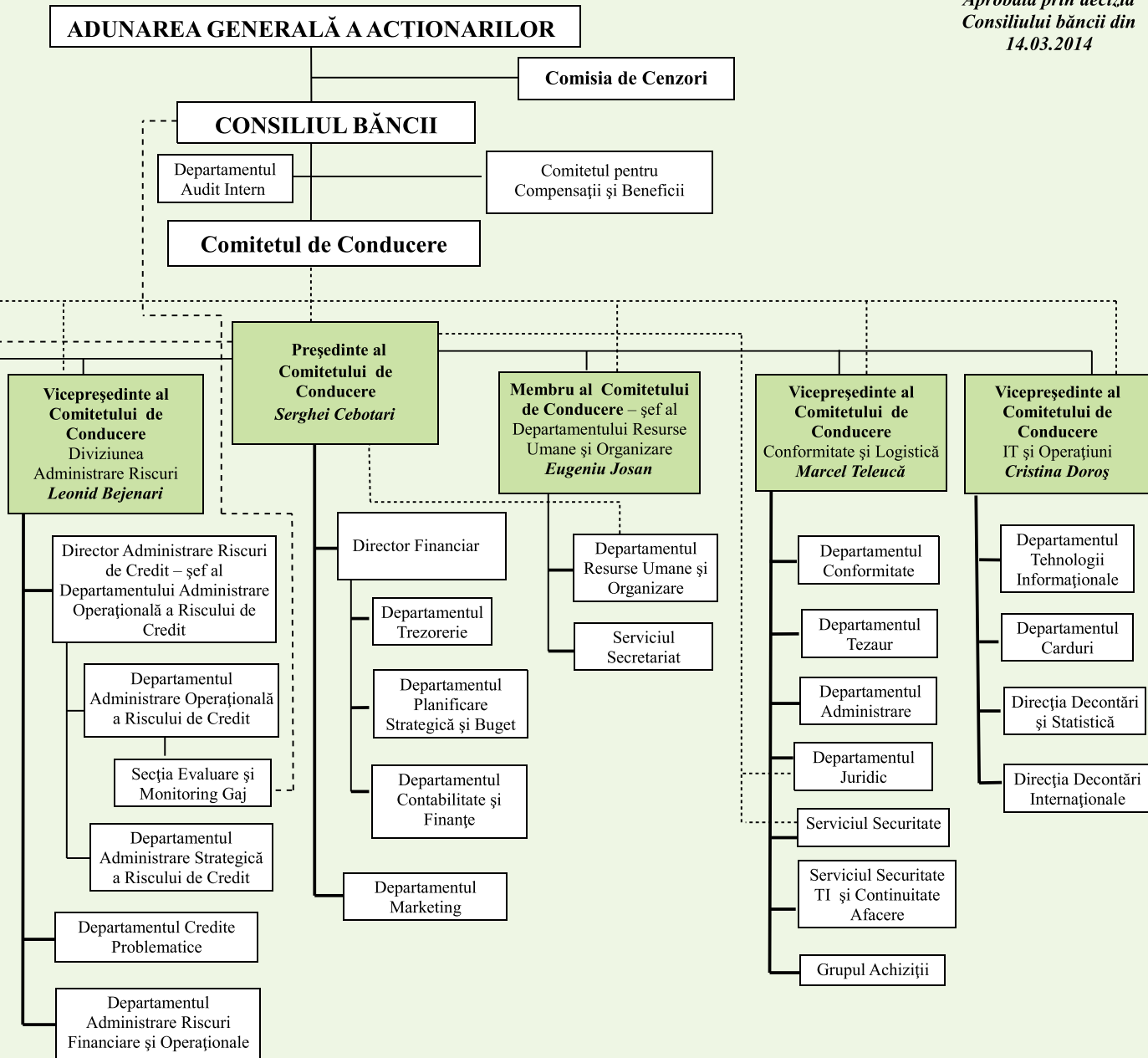
Structura organizatorică este baza întregului organism al unei companii, funcționarea acesteia fiind dependentă de modul în care sînt plasate și utilizate resursele umane de care dispune. O structură organizatorică adecvată, sinergică, vine să asigure premisele organizatorice necesare realizării obiectivelor trasate, astfel încît aceasta este componentă importantă a sistemului de management.

Prin decizia Consiliului băncii din 14 martie 2014, a fost aprobată noua Structură organizatorică a BC "Moldova Agroindbank" SA, consultată cu experți notorii în domeniu. În cadrul întrînirii trimestriale cu directorii de filiale ce a avut loc pe 30 iulie, Președintele Comitetului de Conducere a menționat necesitatea și importanța aducerii la cunoștința tuturor angajaților a noii structuri. Astfel, inclusiv pe această cale, dorim să informăm colegii despre noua structură organizatorică a băncii. →



**STRUCTURA ORGANIZATORICĂ
A BC "MOLDOVA-AGROINDBANK" S.A.**

*Aprobată prin decizia
Consiliului băncii din
14.03.2014*



Președintele Comitetului de Conducere

Serghei Cebotari

■ Transformări

În scopul implementării Structurii organizatorice a BC "Moldova Agroindbank" SA, au fost operate unele reamiereri de cadre printre colegii din interiorul băncii, cu un nivel înalt al pregătirii profesionale și experiență vastă, dar și atrași specialiști experimentați din afara instituției, care au reușit să se încadreze rapid și armonios în echipa băncii noastre.



În primul rând, aducem sincere felicitări **Cristinei DOROȘ**, care a fost confirmată în funcția de Vicepreședinte al Comitetului de Conducere BC "Moldova Agroindbank" SA. Urmărind evoluția profesională a Cristinei Doroș, putem afirma cu certitudine că a fost o schimbare firească în cariera sa. Activează în cadrul MAIB de 17 ani, cu o foarte scurtă pauză, și a parcurs diferite etape ale carierei, ceea ce i-a permis să acumuleze experiență practică și cunoștințe profunde despre munca de zi cu zi în cadrul unei bănci comerciale. A urmat studii temeinice, precum și programe de perfecționare - în țară și peste hotare, inclusiv Școala de Management din Bled (Slovenia), unde și-a susținut titlul de Master în Administrarea Afacerilor; a făcut stagieri la Visa și MasterCard, a participat la diverse conferințe și forumuri tematice.



O altă schimbare în managementul băncii a fost numirea lui **Vitalie LUNGU** în funcția de Director Financiar al băncii, preluând de asemenea funcțiile de dirijare și coordonare a activității Departamentului Contabilitate și Finanțe, Departamentului Planificare Strategică și Buget și Departamentului Trezorerie.



De asemenea, în urma reamiererilor, **Pavel ALBOT** a fost numit în funcția de șef al Departamentului Trezorerie - vicedirector financiar



Eduard BARBAIANI
- Director Administrare Riscuri de Credit – șef al Departamentului Administrare Operațională a Riscului de Credit



Valeriu ERHAN
- șef al Departamentului Administrare Strategică a Riscului de Credit



Adrian LUNGU
- șef al Departamentului Audit Intern



Marcel SPÎNU
- șef al Serviciului Secretariat

■ Transformări



Mai multe reanieri de cadre au survenit în urma creării unei noi subdiviziuni la Centrala Băncii - Departamentul Vânzări Retail

Veaceslav BURLACU

a fost numit șef al Departamentului Vânzări Retail (DVR)



Lidia PERJARU

- șef al Direcției Vânzări Produse Necreditare, DVR



Ghenadie BELDIGA

- șef al Direcției Vânzări Credite IMM, DVR



Igor CARAUȘ

- șef al Direcției Vânzări Credite Persoane fizice și Microcredite, DVR



Ludmila BIVOL - șef al Direcției Suport Vânzări, DVR

O "achiziție" importantă pentru MAIB a devenit noul șef al Departamentului Conformitate, **Stela RECEAN**.



Are studii excelente: Diplomă de licență în Relații economice internaționale – Academia de Studii Economice din Moldova; instruire urmată la Asociația Experților Contabili și Contabililor Autorizați din Marea Britanie; curs de perfecționare în discipline bancare – Universitatea „La Sapienza”, Roma. De asemenea, a urmat stagieri la Fondul Interbancar de Garantare a Depozitelor (Roma) și la Banca di Roma. A urmat o carieră profesională de succes - Banca Națională a Moldovei, Departamentul de Supraveghere și Reglementare Bancară, economist, secția de control asupra activității băncilor; Senior Manager, Assurance Services, ICS PricewaterhouseCoopers Audit; Administratorul ICS PricewaterhouseCoopers Audit. Este membru al Asociației Experților Contabili și Contabililor Autorizați din Marea Britanie (ACCA UK). În 2013 a obținut statut de Fellow (FCCA). Astfel, Stela Recean are toate premisele să facă față așteptărilor și în funcția pe care o deține în prezent, de altfel foarte importantă din punctul de vedere al guvernării corporative a băncii.

Le urăm colegilor noștri promovați în funcții noi felicitari și succese în activitate!

Partener Senior al Festivalului „Maria Bieșu”



Festivalul Internațional al Vedetelor de Operă și Balet „Maria Bieșu” tradițional se bucură de sprijinul financiar al BC „Moldova Agroindbank” SA, banca fiind recunoscută drept cel mai fidel partener al festivalului. Suportul constant pentru desfășurarea cu succes a evenimentului confirmă justetea titlului de Partener Senior al festivalului, de care în acest an s-a învrednicit MAIB.

Serghei CEBOTARI, Președinte BC „Moldova Agroindbank” SA: „Gestul de susținere a festivalului „Maria Bieșu” se înscrie în Politica de Responsabilitate Socială Corporativă a băncii - noi susținem proiecte culturale naționale de amploare. Sprijinind de mai mulți ani acest prestigios eveniment cultural, Moldova Agroindbank își reiterează an de an respectul profund pentru moștenirea fără de preț pe care a lăsat-o protagonistă acestuia culturii naționale, dar și celei internaționale.”

Actuala, cea de-a 22-a ediție a Festivalului Internațional al Vedetelor de Operă și Balet „Maria Bieșu” s-a desfășurat sub înaltul patronaj al Prim-ministrului Iurie Leancă. Susținerea festivalului este apreciată de către Premier drept un omagiu adus talentului personalității marcante din cultura țării noastre, Maria Bieșu.

Iurie LEANCĂ, Prim-ministrul Republicii Moldova: „Și în această, a 22-a, toamnă, Festivalul „Maria Bieșu” a fost așteptat cu emoție de artiști și de presă, dar mai ales de spectatorii pasionați de muzică și

dans. Și asta, deoarece acțiunile culturale de excepție, care tradițional au loc în cadrul acestui maraton liric, au depășit demult frontierele geografice ale Republicii Moldova”.

În mai bine de două decenii, Festivalul „Maria Bieșu” a devenit unul din principalele simboluri ale culturii naționale, precum și un concurs internațional cu renume.

Monica BABUC, Ministrul Culturii: Festivalul Internațional „Maria Bieșu”, ajuns la cea de-a XXII-a ediție, reconfirmă faptul ca arta lirică prin care lumea a cunoscut-o pe primadona operei naționale moldovenești, pulsează și astăzi vivace în spațiul cultural al Republicii Moldova. Reiterăm importanța promovării și dezvoltării tuturor formelor de exteriorizare a frumosului, esteticului, astfel încât fiecare persoană să poată regăsi acea latură a culturii, care o vă aduce mai aproape de ideea progresului prin cunoaștere, prin artă, atât de importantă acum în parcursul european al țării noastre.”

Cea de-a XXII-a ediție a festivalului „Maria Bieșu” a reunit vedete din Germania, Franța, Spania, România, Ucraina, Belarus, Rusia, Republica Moldova, care au interpretat opere alese ale lui Bizet, Puccini, Ceaikovski, Verdi, etc. Organizatorii Festivalului Internațional de Operă și Balet „Maria Bieșu”, ediția a XXII-a, au fost: Ministerul Culturii, Uniunea Muzicienilor din Moldova, Teatrul Național de Operă și Balet „Maria Bieșu”.

Serghei CEBOTARI: "Muzica și Matematica se regăsesc în fiecare din noi..."

Cu ocazia Festivalului Internațional al Vedetelor de Operă și Balet "Maria Bieșu", al cărui Partener Senior a fost BC "Moldova Agroindbank" SA, Președintele băncii Serghei CEBOTARI a acordat un interviu pentru publicația "Universul Muzical" – parte componentă a revistei de etnografie, folclor și cultură contemporană "Realități Culturale". Redacția revistei "Sîntem Lideri!" prezintă interviul spre atenția cititorilor săi.

Interviu realizat de **Leonid GORCEAC**, prim-vicepreședinte al Ununii Muzicienilor din Moldova, Om Emerit

- Domnule Președinte, BC "Moldova Agroindbank" S.A, pe care o conduceți cu onoare, având o poziție importantă atât în Republica Moldova, cât și peste hotarele ei, înregistrată fiind în Registrul Internațional al Organizației Mondiale a Proprietății Intelectuale, susține material mai multe proiecte - educaționale, civice, comunitare, sociale, etc. Totodată, remarcăm că muzicii îi rezervați un loc deosebit. Aveți un sentiment aparte pentru muzică sau există și alte argumente în favoarea acestor proiecte?

S.C.: Responsabilitatea socială corporativă a BC „Moldova Agroindbank” SA se manifestă prin susținerea proiectelor sociale de importanță majoră pentru comunitatea în care activează, pentru țară în ansamblu și pentru cetățeni în parte. Intervenția băncii în soluționarea problemelor comunității deseori este mai mult decât necesară, dar și mai mare este satisfacția noastră morală venită din recunoștința oamenilor ajutați. De aceea, consider că este justificat faptul că Moldova Agroindbank s-a învredinicit de titlul Cea mai responsabilă bancă, în cadrul Concursului Național "Marca comercială a anului 2013". Și în continuare banca noastră intenționează a fi cel mai activ actor social, intervenind unde îi este așteptat ajutorul, căci anume acesta este rolul unui business social responsabil. Iar cultura, odată ce reprezintă identitatea națiunii, se bucură și



se va bucura de o atenție prioritară din partea MAIB. Astfel ne aducem aportul atât la dezvoltarea culturii, a susținerii oamenilor de artă, cât și în promovarea imaginii Republicii Moldova pe plan extern.

- Sper să fi urmărit afișul Festivalului "Maria Bieșu"? Ați avut posibilitatea să frecventați unele spectacole? Ce impresii sau ce preferințe aveți (referitor la afiș, interpreți) acum, după Festival?

S.C.: Festivalul, an de an, ne bucură cu interpreți valoroși, care au o prestație excepțională, aducând pe scenele Teatrului de Operă și Balet, a Sălii cu Orgă - spectacole din opere celebre ale muzicii clasice universale. Iată și în acest an repertoriul a inclus asemenea perle ale operei clasice, precum *Traviata*, *Lacul Lebedelor*, *Carmen*, *Don Quijote*, *Dama de Pică*, etc. Au răsunat vocile interpreților de opera cunoscuți din Moldova, Franța, Germania, Rusia, Ucraina, Spania, România, care au adunat un public numeros. Eu, bunăoară, consider că a fost o ediție foarte reușită, ceea ce a demonstrat odată în plus că festivalul a devenit unul dintre cele mai selecte evenimente din viața culturală a capitalei.

- Care din genurile muzicii Vă sunt mai aproape de suflet – muzica clasică, opera, muzica populară, muzica ușoară, baletul?

S.C.: Specificul activității mele dictează un anumit mod de viață, destul de auster de altfel, ceea ce, spre regret, lasă foarte puțin spațiu pentru lirism. Marele matematician britanez James Joseph Sylvester a spus că "matematica este muzica rațiunii"... Împărtășesc remarca! Deși cred că toate genurile de muzică, pe care le-ați nominalizat, într-o măsură mai mare sau mică, la fel ca și matematica, se regăsesc în fiecare din noi...

- Domnule Președinte, pentru unul din rolurile principale din spectacolul "Lacul Lebedelor" a fost invitat maestrul Dinu Tamazlăcaru, absolventul Școlii de balet din Moldova, actualmente prim-solist la Staatsballet din Berlin. Trebuie de menționat că dumnealui, în pofida orarului foarte încărcat, cu o deosebită plăcere a acceptat invitația și a făcut tot posibilul pentru a fi cu noi. Exemple asemănătoare, când tinerii noștri muzicieni, interpreți devin vedete peste hotare și acolo unde sunt își desfășoară cu succes activitatea de bază, avem mai multe: Valentina Naforniță, Ilian Gârneț, Alexandra Conunov, Corina Golomoz și alții. Am putea spune că, prin aceste nume, Moldova devine mult mai cunoscută... Cum credeți, ce șanse de afirmare are muzica clasică în Republica Moldova?

S.C.: Mă bucur foarte mult atît pentru succesele concetățenilor noștri care au reușit să se realizeze în străinătate, să cucerească scenele internaționale, cît și pentru țara noastră în general. Grație lor prezența Republicii Moldova în presa internațională deja nu se reduce la "cea mai săracă țară din Europa" sau la "exportatoare" de alte "vicii". Dacă dați în căutare în internet "Moldova", vedeți că tot mai des apare într-un context cu Dinu Tamazlăcaru, care a ajuns la Staatsballet din Berlin, cu tînăra și frumoasa Valentina Naforniță, ajunsă la Opera de la Viena, cu virtușii de la "Concertino", care au cucerit inimile germanilor, austriecilor, francezilor, dar și multe alte trupe și interpreți care duc faima țării în Europa și în lume.

Deci, ajungem a fi cunoscuți prin oameni și evenimente pozitive și frumoase... Consider că destinul și cariera acestor oameni constituie un exemplu foarte bun și demn de urmat pentru alți tineri, care astfel ajung să se convingă că talentul, perseverența, perfecționarea personală permanentă, se soldează pînă la urmă cu succes. Iar acest lucru este valabil, în primul rînd, pentru artă și pentru oamenii de artă.

- Ce proiecte noi, susținute de BC "Moldova Agroindbank" SA, urmează?

S.C.: Moldova Agroindbank este o bancă cu tradiții - tradiții în businessul bancar, tradiții în proiecte sociale. Sînt programe și parteneriate pe care le realizăm deja mai bine de 10-20 de ani, inclusiv proiectele fundației "Clipa Siderală", Programele "Burse de Merit" și "Burse suplimentare pentru tineri", Festivalul "Două Inimi Gemene", Salonul Internațional de Carte pentru Copii și Tineret, activitățile Hospice Angelus și multe altele. Vom rămîne fideli acestor activități. Totodată, așa precum mereu identificăm noi soluții bancare, inteligente, în deservirea clienților și în relațiile cu partenerii, așa ne remodelăm an de an dialogul social. Lansăm noi inițiative, aderăm la noi proiecte, le perfecționăm pe cele existente... Cert însă rămîne un singur lucru: generozitatea este virtutea celor tari, iar puterea stă în noi!

- Ce ați dori să le spuneți muzicienilor din Republica Moldova de Ziua Internațională a Muzicii?

S.C.: Seniorilor muzicii naționale le doresc apreciere durabilă, fericire și viață îndelungată; artiștilor care actualmente sînt activi pe scena națională sau internațională - realizări noi, săli pline și cît mai des să-i vedem pe scenele din Chișinău, iar celor care își doresc să ajungă muzicieni de succes și au visuri mari, și modele demne de urmat, le urez să le fie într-un ceas bun!

- Domnule Președinte, Vă aducem sincere mulțumiri pentru timpul acordat și Vă dorim, pentru viitor, cît mai multe succese și realizări valoroase.

S.C.: Vă mulțumesc și eu.

Hramul orașului Căușeni a căpătat culori grație Moldova Agroindbank

Cu ocazia Hramului orașului Căușeni, care a avut loc de Ziua Sfinților Petru și Pavel, filiala Moldova Agroindbank din acest oraș a organizat un concurs de desene pentru copii cu tema „Acasă”. Manifestarea a întrunit numeroși copii dornici de

organizată de reputatul jurnalist Nicolae Buceațchi, ofițerul de presă al Comitetului Național Olimpic - partenerul MAIB de mai mulți ani.

Pentru sărbătoarea dăruită copiilor și părinților din Căușeni BC „Moldo-

partener de încredere al clienților. Astfel dorim să demonstrăm că sîntem alături de clienții noștri și familiile lor - și nu doar de sărbători, ci și în eforturile de creștere a bunăstării, de dezvoltare a țării în spiritul valorilor europene”.



a-și manifesta arta picturii, printre participanți fiind micuți nu doar din Căușeni, ci și din alte localități și chiar de peste hotare - din Italia, Israel, Rusia care au venit în vacanță la bunici. Toți participanții au avut parte de cadouri frumoase din partea Moldova Agroindbank - huse pentru telefon, agende, seturi de cretă și vopsele colorate, creioane, carioci, plastilină. Pentru o mai bună dispoziție micuții puteau să se îndulcească cu bomboane oferite nelimitat de echipa MAIB.

În finalul concursului tinerii pictori au fost convocați la o ședință foto,

va Agroindbank” SA a fost decorată cu Diploma „Pentru inițiativă civică, devotament, spirit de inițiativă și dăruire de sine, contribuția adusă la desfășurarea sărbătorii”, semnată de primarul orașului Grigore Repeșciuc.

Directorul Filialei MAIB din Căușeni Tatiana RĂDUREȚ, în numele său personal și al Președintelui Comitetului de Conducere al băncii Serghei Cebotari, a adresat felicitări cu ocazia Hramului localității: „Manifestarea organizată de MAIB pentru locuitorii orașului Căușeni reprezintă un gest de recunoștință pentru fidelitatea față de Moldova Agroindbank,

Filiala Căușeni a BC „Moldova Agroindbank” SA se află pe strada Păcii, 22, într-o clădire modernă și spațioasă, este dotată cu mobilier și echipament performant. Filiala pune la dispoziția clienților - persoane fizice și juridice - tot spectrul de produse de care dispune liderul pieței bancare BC „Moldova Agroindbank” SA. Condițiile atractive de muncă, suportul colegilor de la centrala băncii, votul de încredere acordat de conducerea MAIB inspiră încrederea că Filiala Căușeni are în față perspective foarte optimiste de dezvoltare.

Filiala Rezina s-a alăturat Sărbătorii sănătății și a securității

BC „Moldova Agroindbank” SA a sprijinit desfășurarea Sărbătorii sănătății și a securității, organizate în orașul Rezina de către Lafarge, în parteneriat cu autoritățile publice centrale și locale, companii naționale și locale, Camera de Comerț și Industrie Franța-Moldova.

Evenimentul este organizat anual în orașul Rezina pentru a crește gradul de conștientizare a tuturor celor care locuiesc și muncesc în această zonă - asupra aspectelor de sănătate și securitate la locul de muncă și în afara acestuia.

Nicolas VALDINOCCI, director general al Lafarge Moldova, a menționat în cadrul manifestării că sănătatea și securitatea este prioritatea numărul unu, astfel se impun eforturi comune pentru îmbunătățirea condițiilor sănătății și securității pentru cetățeni.



Directorul Filialei Rezina a BC „Moldova Agroindbank SA, Alexei NEGURĂ, a urcat în scena sărbătorii pentru a înmîna premiul învingătorului concursului în respectarea regulilor de sănătate și securitate în muncă.

Amintim că la începutul acestui an BC „Moldova Agroindbank” SA a devenit câștigătoarea concursului „Cea mai bună întreprindere din domeniul sănătății și securității în



muncă”, organizat de Federația Sindicatelor Lucrătorilor din Instituțiile Bancare și de Asigurări (SIBA). Concurșul s-a desfășurat pe parcursul anului 2013, fiind făcută o analiză privind respectarea Legii securității și sănătății în muncă în cadrul instituțiilor bancare și de asigurări din Republica Moldova.



Administrația băncii zilnic depune eforturi în vederea îmbunătățirii condițiilor de muncă și prevenirii riscurilor, fapt care asigură un nivel înalt al protecției sănătății și securității în muncă.

Cine muncește, acela crește și... se odihnește



Pentru că au avut cele mai mari vânzări la remiterile de bani prin intermediul sistemului de transfer internațional Western Union, doi operatori ghișeu bancă de la Moldova Agroindbank au fost remunerați cu o călătorie romantică în Bulgaria.

Deși sezonul estival se încheiase, timpul a ținut cu colegele noastre. Olga OLARU de la Filiala nr. 2 Chișinău și Mariana COTELEA de la Filiala nr. 29 Chișinău, timp de o săptămână de pe 1 pînă pe 8 septembrie, au putut savura întreaga frumusețe și blîndețe a litoralului bulgar Nisipuri de Aur.

Olga OLARU, Filiala nr. 2 Chișinău: „Cu mici excepții, timpul a fost foarte frumos, iar soarele - generos. Pe lângă faptul că am reușit să ne odihnim bine, să ne bronzăm, am putut de asemenea comunica cu colegii de la alte bănci din Moldova. După un schimb de opinii, ei au rămas foarte impresionați de modul în care este organizată activitatea la noi, la MAIB”.

În fotografie: Mariana COTELEA, Filiala nr. 29 Chișinău (a doua din stînga); Olga OLARU, Filiala nr. 2 Chișinău (a doua din dreapta).

Călătoria în Bulgaria a fost organizată de către compania „Grupul Proiectelor Inteligente” (GPI), reprezentantul oficial al Western Union în Republica Moldova, în cadrul Programului de motivare Western Union Staff Incentive 2014. Selectarea operatorilor s-a efectuat după 2 criterii: rezultatele Mystery Shopper, organizat de GPI în luna iulie 2014, și creșterea absolută a numărului de tranzacții efectuate în perioada 1 ianuarie – 30 iunie 2014, comparativ cu aceeași perioadă a anului precedent.

Excursia în Bulgaria a fost doar prima etapă a Programului de motivare Western Union Staff Incentive 2014. Concursul continuă. Astfel, operatorii din toată rețeaua Moldova Agroindbank sînt îndemnați să se mobilizeze pentru a demonstra arta vânzării și, de ce nu - a cîștiga o vacanță romantică!



Minifotbal: Moldova Agroindbank - Banca Socială 13:6

În seara în care Germania s-a calificat de o manieră incredibilă în finala Cupei Mondiale de fotbal din Brazilia, zdrobind formația gazdă cu scorul neverosimil de 7-1, la o distanță de peste 10.000 de kilometri de Rio de Janeiro, iar mai exact - la Botanica, se întâmplau lucruri la fel de „fantastice”...

Echipa Moldova Agroindbank a susținut o victorie filminantă asupra echipei Băncii Sociale într-un meci amical la minifotbal. Scorul de 13:6 cu care a învins MAIB nu a lăsat adversarilor nicio șansă de revanșare și a demonstrat odată în plus că echipa MAIB la minifotbal este cea mai bună.

Pe teren au fost Iurie Gîrlă, Gheorghe Muntean, Igor Nartea, Iurie Mihalăș, Sergiu Puiu, Cristian Căldare, Alexan-



dru Sîrghi, Ștefan Profir, Oleg Gojan, arătînd, ca și de fiecare dată, un joc inspirat și încins. Suporterii echipei MAIB s-au desfășurat cu un adevărat spectacol fotbalistic.

■ Sport



În numele Comitetului de Conducere și al întregii bănci, Serghei Cebotari, Președintele Moldova Agroindbank, a adresat felicitări și mulțumiri fotbalistilor de la MAIB pentru prestația excelentă. „Pe lângă profesionalismul

de care dați dovadă zilnic, reușiți să promovați imaginea instituției în calitate de lider adevărat și la sport!”, a remarcat Serghei Cebotari.



Sîntem LIDERI!

■ Puterea stă în noi

2020, anul în care experiența cu brandul va fi mai importantă decât prețul și produsul în sine

Conform unui sondaj, 86% din consumatorii care sună companiile ajung să fie direcționați către modulul de apel în așteptare, în timp ce 75% consideră opțiunea call-back a fi extrem de atractivă. Pornind de la această premisă și de la faptul că funcționalitatea call-back duce la scăderea numărului de apeluri abandonate cu aproape o treime, cei mai importanți jucători din domeniu optimizează constant canalele de comunicare cu clienții.

www.dailybusiness.ro

Se estimează că pînă în 2020 experiența clientului cu brandul va surclasa prețul și produsul sau serviciul oferite, din perspectiva de diferențiator strategic.

Contact-centre din întreaga lume deja investesc în agenți virtuali („Intelligent Virtual Agent” IVA), datorită rezultatelor pozitive înregistrate la nivel de interacțiune cu clientul. Numărul de companii care implementează această tehnologie crește cu 20% anual, cu precădere în sectoare de business precum turism, telecom, bunuri de larg consum și banking (!).

70% din companii se previzionează că vor integra social media drept instrument de customer service; canalele de comunicare cu clientul se diversifică de la an la an, modernizarea tehnologică devenind un imperativ de supraviețuire.

„Peste 15 ani de know-how de customer experience în 88 de țări ne-au învățat că în industria de contact-center, în mod special în ariile critice precum call recording și managementul calității și performanței, inovația este cea mai „ieftină” investiție pe termen mediu și lung. Avantajele strategice aferente implementării soluțiilor moderne de customer support sînt uriașe, generînd aproape imediat reduceri substanțiale de cost și crește-

rea productivității”, punctează Bogdan Jinaru, sales director Balkan, Zoom International.

Deloitte a prezentat un studiu internațional în rîndul contact-centrelor care arată următoarele - 82 de procente consideră drept diferențiator competitiv experiența clientului; la nivel de calitate a interacțiunii 82 de procente au indicat acuratețea și calitatea informațiilor oferite, în timp ce 73 de procente au ales ușurința interacțiunii.

Recent, Zoom International a desfășurat un proiect de cercetare de nișă, aducînd în prim plan 3 tendințe majore ale industriei pentru următorii 3-5 ani:

- ▶ **Diversificarea canalelor de comunicare cu clienții.** Consumatorii migrează dinspre interacțiunea telefonică spre cea scrisă, precum e-mail și chat. Acest trend duce la reduceri de costuri privind comunicațiile și timpul de interacțiune (ex. agenții pot gestiona 3 sesiuni diferite de chat concomitent).
- ▶ **Era mobilă și automatizarea.** Managementul calității nu se va mai concentra atît de mult pe monitorizarea calității, ci pe soluționarea rapidă a solicitărilor și maximizarea performanței prin aplicații și formulare web moderne, care substituie eficient unele dintre

■ Fii autodidact - fi lider!

Felicitări colegilor care au obținut diplome de master de Învățământ superior, în 2014:

Gheorghe MUNTEAN, Direcția Operațiuni cu Clienții la Centrală băncii

Lorina VACARI, Personal substituire, Direcția Operațiuni cu Clienții la Centrală băncii

Vladimir GHETMANCENCO, Departamentul Administrare Strategică a Riscului de Credit

Maria GOGU, Direcția Decontări și Statistică

Ana BUȚANU, Filiala nr. 3 Chișinău

Maria DEREVENCO, Filiala Ciadîr-Lunga

Cornelia VRABIE, Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale

Mariana LAZĂR, Filiala Nisporeni

Victoria SVÎRNEI, Departamentul Administrare Operațională a Riscului de Credit

Irina STEGARESCU, Serviciul Secretariat


Mihaela OANȚA, Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale



activitățile specifice ale agenților.

- ▶ **Abordarea consultativă și interacțiunea emoțională.** Odată cu omogenizarea produselor la nivel global, rolul contact-centerelor devine și mai important, calitatea experienței clientului cu brandul devenind un factor diferențiator crucial. Standardele consumatorilor vor crește la capitolul calitate-preț. Pentru a fi eficient, agentul va depăși cu

mult scriptul alocat. Va gestiona interacțiuni personalizate cu impact emoțional, unele dintre acestea ca o consecință a interacțiunii nesatisfăcătoare cu o platformă self-service. Odată cu extinderea complexității activităților va crește nevoia de tehnologie state-of-the-art.

InfoTel  022 26 89 98 | www.maib.md

 **Moldova
Agroindbank**
Puterea stă în noi

 **paypass™** 



Cea mai rapidă
metodă de plată.

