

SÎNTEM LIDERI!

■ Puterea stă în noi



Publicație periodică,
nr. 1 (15) aprilie
2015

MAIB
Moldova Agroindbank

■	Aprecieri	
	“Cel mai bun exemplu de leadership este leadershipul prin exemplu!”	3
	Responsabilitate. Inovație. MAIB	5
■	Produsul ediției	
	Moldova Agroindbank prezintă American Express în Moldova	7
■	Marca MAIB	
	Continuă seminarele „Campanie internă de comunicare”	9
■	Client-bancă	
	Bancă ecoresponsabilă	11
	MAIB contribuie la educația financiară a populației	12
	„Norocul nu fuge după om, ci omul după noroc”	13
	Filiala Bălți - coorganizator și participant la expozițiile “Agroteh” și “Alimentar-Agro”	14
■	Implicare	
	„MAIBEST” - the best	15
■	Eveniment foto	
	Mărțișor-2015	16
■	Evoluție	
	Un nou Centru de autoservire bancară 24 din 24	18
■	Parteneriat	
	Pentru prima dată, Moldova va fi reprezentată la Eurovision de un interpret străin	20
	Liliana PALIHOVICI: “Sînteți cel mai durabil proiect social din Moldova”.	22
	Trofeul “Excelență Olimpică”	24
■	Top Eficiență	
	Promovări	26
	„Bonus” pentru profesionalism și onestitate	27
■	Sport	
	O invitație la tenis	28
■	Fii autodidact - fi lider!	
	Serviciul Call Center - un nou nivel al calității dialogului dintre bancă și client	30

“Cel mai bun exemplu de leadership este leadershipul prin exemplu!”



Victor Miculeț, Președintele Consiliului băncii, și Serghei Cebotari, Președintele Comitetului de Conducere al băncii, au obținut Titlul de “Omul Anului”, ce le-a fost acordat în semn de apreciere a succeselor remarcabile și profesionalismului de care au dat dovadă pe parcursul anului 2014.

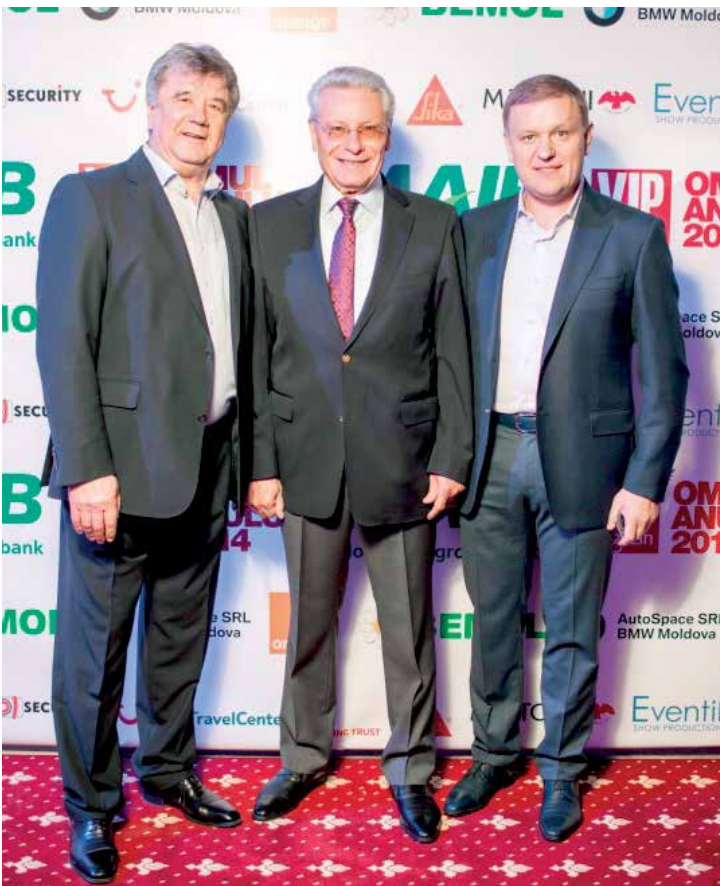
Pentru Serghei Cebotari, Președintele Comitetului de Conducere BC „Moldova Agroindbank” SA, Titlul de “Omul Anului” la categoria “Management” este al doilea deja, primul fiindu-i decernat în anul 2013. Diploma nominală și trofeul care reprezintă o creație de autor i-au fost înmânate Președintelui băncii în cadrul unei ceremonii solemne de desemnare a câștigătorilor și de trecere în revistă a celor mai importante momente din activitatea lor întreprinsă pe parcursul anului 2014.

„Este o onoare să mă regăsesc printre personalități atât de influente ale vieții politice, economice, sociale, culturale. Competența, performanța, multă muncă și ambiția îi disting pe lideri,

acestea fiind motorul care mișcă lumea înaintea, orice domeniu ar fi. O spun în cunoștință de cauză, pentru că, inclusiv, pe aceste calități se bazează în activitatea sa echipa din care fac parte. Ele sînt componente ale formulei excelenței bancare care caracterizează BC „Moldova Agroindbank” SA - liderul sistemului financiar-bancar din țara noastră”, astfel și-a comentat Premiul Serghei Cebotari.

În total, o sută de personalități care s-au remarcat și au avut un rol decisiv în Republica Moldova pe parcursul anului trecut au fost desemnate la gala premiilor organizată de revista „VIP magazin”. În cadrul acestui eveniment și-au ridicat trofee persoane influente din politică, business, management, societate, mass-media, cultură, sport și showbiz.

„Aceste personalități au trezit admirație și critică deopotrivă, declarațiile, comentariile și acțiunile lor fiind puse sub lupă atât de presă, cât și de soci-



etate. Sunt oamenii care, prin tot ceea ce fac, ne conduc țara, contribuie la dezvoltarea ei economică, ne duc faima în alte țări, ne educă valori, au grijă de sănătatea și chiar de spiritualitatea noastră”.

Concomitent, Președintele băncii a obținut titlul de Bancher al Anului. Premiul i-a fost înmănat în cadrul Galei Premiilor VIP, a 14-a ediție, care a avut loc în luna decembrie 2014 la Chișinău. Ceremonia a întrunit oameni cu merite deosebite în domeniile lor, care au reușit să se afirme pe tot parcursul anului 2014. Printre cei premiați se numără, de asemenea, Anastasia Lazariuc - Interpreta anului; Nicolae Juravschi - Premiul de excelență pentru întreaga activitate; Leontina Vatamanu și Virgil Mărgineanu - Premiul în cinematografie; Lorena Bogza - Premiul în domeniul presei electronice; Iulian Glavan - Premiul în medicină; Petru Hadârcă - Premiul în teatru; Valentina Cojocaru - Premiul pentru tinerețea spiritului ș.a.

Atît Titlul de “Omul Anului 2014”, cît și Premiul “Bancherul anului 2014” au fost decernate lui Serghei Cebotari în semn de apreciere a meritelor sale la dezvoltarea Moldova Agroindbank, care este bancă lider pe piață. Și în anul 2014 MAIB și-a păstrat cele mai mari cote de piață la majoritatea indicatorilor financiari - credite, depozite, active. Realizările MAIB au fost apreciate de experți internaționali. “Global Banking& Finance Review” i-a conferit titlu de Cea mai bună bancă a anului 2014.

Responsabilitate. Inovație. MAIB



Al treilea an consecutiv BC „Moldova Agroindbank” SA obține Premiul mare „Mercuriul de Aur” în cadrul Concursului „Marca Comercială a Anului”.

„Mercuriul de Aur” în nominația „Responsabilă Social” a fost decernat băncii la finele lunii ianuarie în cadrul unei ceremonii solemne de premiere a celor mai bune branduri din Republica Moldova. Premiul este o expresie a caracterului constant și durabil al responsabilității sociale corporative promovate de MAIB, precum și al spiritului inovator în abordarea problemelor sociale.

Banca noastră a fost reprezentată la ceremonie de către Oleg Paingu, Vicepreședintele Comitetului de Conducere BC „Moldova Agroindbank” SA.

Emoționat pentru importanța misiunii care i-a revenit, Vicepreședintele băncii

a remarcat că este onorat să primească această înaltă distincție, pe care MAIB a meritat-o pe deplin.

„Alături de misiunea businessului care constă în obținerea profiturilor, responsabilitatea socială corporativă trebuie neapărat să facă parte din activitatea unei companii de succes. Moldova Agroindbank are tradiții bogate ale programelor sociale pe care le promovează cu perseverență și totodată implementează tehnologii noi în soluționarea problemelor comunității. Ne bucurăm că acest fapt este apreciat la nivel național al doilea an consecutiv”, a spus Oleg Paingu.

Având consimțământul acționarilor, MAIB susține realizarea numeroaselor proiecte cu impact social pronunțat, precum „Burse de Merit” și „Burse pentru Viitorul Tău!”, Festivalul



Internațional „Maria Bieșu”, Concursul Muzical „Eurovision”, Comitetul Național Olimpic, Fundația pentru copii „Clipa Siderală”, „Festivalul Vinului” și multe altele.

Banca se implică în nevoile colective și personale ale oamenilor și utilizează tehnologii moderne, mobilizând în acțiunile de binefacere angajații și partenerii săi.

Astfel, un proiect social inovațional reprezintă acțiunea de colectare a fondurilor pentru oamenii în etate de la Centrul de plasament pentru vîrstnici din or. Strășeni. Pentru a aduna banii, BC „Moldova Agroindbank” SA a creat un cont tranzitoriu, pe care angajații băncii au făcut transferuri, utilizînd sistemul de deservire la distanță Internet Banking M@IB. După încheierea acțiunii de colectare toate mijloacele automat au fost transferate pe contul centrului de zi de la Strășeni. În cele citeva zile cit a durat acțiunea aunțtă de partenerul băncii - AmCham, echipa MAIB a acumulat suma

de 9006 lei. Angajații băncii au demonstrat în acest mod că sînt nu doar promotori excelenți ai tehnologiilor bancare avansate, ci și foarte receptivi la problemele altora.

Un alt exemplu de mobilizare a echipei MAIB în soluționarea problemelor sociale a fost lansarea cardului bancar fără contact PayPass, primele achitări cu acesta fiind făcute de conducerea băncii, de partenerii comerciali și de reprezentanții mass-media tot în scopuri sociale - pentru procurarea produselor alimentare unui centru comunitar.

Cultura, educația, știința, sportul, sănătatea, mediul ambiant - fac parte din Politica social-corporativă promovată de BC „Moldova Agroindbank” SA.

Modelul său unic al Responsabilității Sociale Corporative MAIB îl aplică și în raport cu cei peste 1670 de angajați ai băncii din toate filialele.

Moldova Agroindbank prezintă American Express în Moldova



După ziarul „Timpul”

American Express este sinonimul calității și siguranței când e vorba de plăți fără numerar. E un brand ce garantează clienților un statut exclusiv, iar agenților economici venitori mai mari. Avînd o istorie de aproape 160 de ani, compania americană a reușit să devină un simbol al deservirii impecabile. O perioadă lungă de timp, în țara noastră cardurile American Express nu puteau fi deservite, ceea ce crea incomodități oaspeților de peste hotare. Schimbarea însă vine de la Moldova Agroindbank prin lansarea proiectului de acceptare a cardurilor American Express.

Evenimentul a avut loc pe 25 februarie, fiind o urmare firească a unui acord de parteneriat încheiat de cele două companii anul trecut, în baza căruia MAIB a devenit reprezentantul exclusiv al American Express în Republica Moldova. Drept rezultat, clienții băncii, agenții economici din segmentul turistic și de agrement, cum ar fi hoteluri, restaurante, agenții de turism și transport, magazinele duty free vor putea satisface necesitățile deținătorilor de carduri American Express emise peste hotare. Ulterior procesul de acceptare se va extinde și asupra altor domenii de business. Iar însăși BC „Moldova Agroindbank” SA

va lansa deja din toamna anului curent procesul de emiteră a cardurilor American Express.

„Venirea companiei American Express vorbește despre interesul sporit față de economia țării noastre. Am fost acceptați în calitate de parteneri grație corectitudinii și profesionalismului de care a dat dovadă echipa MAIB. De acest proiect urmează să beneficiem noi toți și, în special, agenții economici. Suntem la prima etapă, am pus la punct procesul de acceptare a cardurilor American Express. Toate bancomatele MAIB sunt deja pregătite. Dorim ca, prin lansarea acestui proiect, să atragem în parteneriat cu MAIB centre comerciale, hoteluri, companii aeriene, ca să promovăm împreună turismul, iar cei care vin în vizită la noi în țară să se simtă confortabil”, a menționat președintele Comitetului de Conducere al BC „Moldova Agroindbank” SA, Serghei Cebotari.

Președintele MAIB a accentuat că parteneriatul dintre MAIB și AmEx se încadrează perfect în eforturile Guvernului, Băncii Naționale a Moldovei, sistemului financiar în ansamblu privind promovarea plăților fără numerar.

SÎNTEM LIDERI!

■ Puterea stă în noi



Prin parteneriatul cu American Express, MAIB intră în lista băncilor cu renume din toată lumea.

„Republica Moldova este o piață excelentă cu foarte multe oportunități de creștere. Am căutat aici o bancă care împărtășește aceleași principii ca și American Express, aceeași dedicație în deservirea clienților. Sîntem impresionați în acest sens de echipa MAIB. Parteneriatul nostru cu această bancă reflectă strategia noastră de a stabili relații cu cele mai bune instituții financiare din lume. Comercianții care sînt deschiși pentru cardurile American Express vor beneficia de cei mai valoroși clienți din toată lumea”, a declarat Colin O’Flaherty, Vice-Președintele și Manager General al American Express Partener Card Services pentru Rusia, CSI și Europa Centrală și de Est.

Reprezentantul American Express a menționat că a fost plăcut surprins de nivelul de pregătire și profesionalismul echipei Moldova Agroindbank, ceea ce, în mare măsură, a stat la baza deciziei American Express de a încheia parteneriatul anume cu Moldova Agroindbank.

Venirea acestui jucător puternic și cu renume pe piața sistemelor de plăți din Moldova este apreciată de reprezentanții regulatorului în domeniu.

„Este o oportunitate, un moment istoric deoarece este al treilea jucător serios pe piața mondială din domeniul cardurilor și plăților fără numerar și așteptăm de la această cooperare numai bine. Ne așteptăm la un grad mai mare de acoperire

și la un nivel mai înalt de cultură a folosirii cardurilor,” a menționat Viceguvernatorul Băncii Naționale a Moldovei, Aurel Cincilei.

Deținătorii de card American Express cheltuiesc, în medie, mai mulți bani decît deținătorii oricăror altor carduri de credit. Conform cercetărilor efectuate în SUA în noiembrie 2011, s-a stabilit că, pe parcursul a trei luni, deținătorii de card American Express cheltuiesc în medie cu 43% mai mult decît deținătorii altor carduri, 52% din deținătorii de carduri caută logoul American Express înainte de a păși pragul unei întreprinderi comerciale. Comercianții - partenerii Moldova Agroindbank pot fi siguri că acceptînd cardurile American Express vor atrage clienți noi, vor atrage segmentul oamenilor de afaceri și, în final, vor avea garanția că veniturile lor vor crește.



■ Marca MAIB

Seminarele în cadrul
Campaniei interne de com-
unicare „Transformarea
- un pas înainte spre noi
performanțe”, orașele Chi-
șinău, Bălți, Orhei, Rîșani.



Bălți



Orhei



Rîșani

SÎNTEM LIDERI!

■ Puterea stă în noi

■ Marca MAIB



Chişinău

Bancă ecoresponsabilă

După revista
„Moldova Eco-Energetică”



Moldova Agroindbank este unul dintre cei mai mari investitori în proiecte de producere, transmitere, distribuire și consum eficient al energiei. În anul 2014, MAIB a fost Partenerul General al Concursului Național «Moldova Eco-Energetică» - eveniment ce întrunește tradițional entuziaștii ai eficienței energetice și ai resurselor regenerabile de energie, întreprinderi de stat și potențiali investitori. Banca nu s-a limitat doar la sponsorizarea concursului ideilor eco-responsabile, ci și a participat nemijlocit la identificarea și eventual - finanțarea celui mai eficient proiect.

Interesul băncii, în calitate de proiect investițional, a trezit planul de afaceri al companiei MolFarm Grup din satul Rădoaia, raionul Sîngerei, care presupune construcția unei fabrici de producere a biogazului cu o capacitate de 1 MW/h. Planul a fost apreciat ca eligibil, realizarea acestuia va permite companiei să construiască stația, să creeze 6 gropi de siloz cu o capacitate de 25 de mii tone, să finalizeze construcția piscinei pentru depozitarea îngrășămintelor lichide, să lanseze producția de bio-îngrășăminte. Deși la prima vedere pare exagerat de ambițios, proiectul companiei MolFarm Grup este bazat pe calcule exacte, realizate profesionist. Implementarea acestuia va permite producerea, nici mai mult nici mai puțin, a 8 280 000 kWh de energie electrică pe an - volum suficient pentru a aproviziona cu curent electric câteva blocuri de locuit! Mai mult, MolFarm Grup preconizează că volumul de energie pe care o va produce îi va fi suficient nu doar pentru acoperirea consumului propriu, ci și pentru comercializarea surplusului de energie - cu obținerea unui venit considerabil, în volum de cca 14 milioane lei anual.

Serghei Cebotari, Președintele Comitetului de Conducere al BC „Moldova Agroindbank” SA, a remarcat perspectivele bune ale proiectului, dar și componenta socială a acestuia. Proprietarul MolFarm Grup Ion Mereacre și-a propus crearea locurilor noi de muncă, respectiv, creșterea defalcărilor la buget în urma activității întreprinderii sale. Omul de afaceri intenționează să combine producția de bază cu creșterea vitelor cornute mari.

„Republica Moldova deține un potențial mare în domeniul eficienței energetice și a resurselor regenerabile. Realizarea acestora va aduce sectorul energetic al țării la un nivel calitativ nou, va consolida independența energetică a țării, va contribui la dezvoltarea economică stabilă. Viitorul aparține tehnologiilor inteligente, proiectelor energo-eficiente, astfel că acest domeniu este unul de interes pentru Moldova Agroindbank. Vom continua să identificăm și să investim în realizarea celor mai reușite proiecte”, a menționat Serghei Cebotari.

Printre alte idei ecoresponsabile prezentate la Concursul Național «Moldova Eco-Energetică» se regăsesc blocuri de apartamente, un complex rezidențial energo-eficient cu 260 de case în orașul Leova, sere hidrofonice sau eficiente energetic, proiecte de creștere a plantelor energetice, o centrală hidroelectrică pe râul Răut, o fabrică de biogaz cu capacitatea de 1 MW, instalarea unui parc fotovoltaic cu capacitatea de 80 kW, etc. La concurs s-au putut înscrie întreprinderi, instituții de stat sau non-guvernamentale, persoane fizice care intenționează să realizeze sau să extindă un proiect în domeniul eficienței energetice sau a surselor regenerabile de energie.

SÎNTEM LIDERI!

■ Puterea stă în noi

MAIB contribuie la educația financiară a populației



Moldova Agroindbank se alătură inițiativelor sociale lansate de către Banca Națională a Moldovei, inclusiv Campaniei „Săptămîna Internațională a Educației Financiare”. În acest context, MAIB și-a propus să promoveze importanța educației financiare prin desfășurarea unei serii de activități publice. Acestea includ organizarea de către angajații băncii a prezentărilor de produse și servicii bancare pentru corpul didactic și liceeni; informarea publicului larg asupra acțiunilor din cadrul Săptămîinii Internaționale a Educației Financiare, dar și despre aspectele financiare cunoașterea cărora este necesară pentru populație.

În această ordine de idei, pe parcursul Săptămîinii Internaționale a Educației Financiare, specialiștii Moldova Agroindbank au vizitat mai multe instituții de învățămînt și au făcut prezentări ample ale serviciilor și produselor bancare, vorbind de asemenea despre importanța acestora în viața de zi cu zi. Au fost desfășurate lecții de educație financiară pentru elevii, studenții, dar și pentru corpul didactic din cadrul Liceelor Teoretice „Traian” și “Vasile Lupu”

din capitală, precum și la Universitatea Agrară de Stat din Moldova, Facultatea Finanțe și Bănci.

Ala Matei, manager credite persoane fizice și microcredite, Elena Antohi și Tatiana Tcacenco - manageri produse necreditare, precum și Igor Carauș, șef al Direcției Vinzări Credite Persoane fizice și Microcredite din cadrul Departamentului Vinzări Retail, au comunicat cu elevii și corpul didactic despre depozitele bancare, inclusiv depozitele e-saving, care permit suplینirea/retragerea mijloacelor în/din cont - la distanță; proiectele salariale; cardurile pentru tineri – Avanti (inclusiv proiectul Pay&Save, primul proiect de cashback din Moldova); serviciile bancare la distanță - Internet-Banking, Mobile-Banking, SMS-notificări, etc.

“Implicarea băncii în inițiativile sociale reprezintă o contribuție la sporirea gradului de bancarizare a societății, începînd cu generația tînără. Este esențial să-i ajutăm pe tineri 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”, și-au comentat specialiștii MAIB prezentările din cadrul Săptămîinii Educației Financiare.

Asemenea acțiuni sînt tradiționale pentru BC „Moldova Agroindbank” SA. Prin implicarea sa în realizarea inițiativelor sociale, Moldova Agroindbank își reconfirmă statutul de instituție bancară inovatoare, inteligentă și social responsabilă.

„Norocul nu fuge după om, ci omul după noroc”



...Această zicală strămoșească este bine cunoscută de clientul BC „Moldova Agroindbank” SA, Denis Pileavschi. Pentru că este deținător al cardului bancar Visa emis de MAIB și preferă să achite cumpărăturile și serviciile în întreprinderile de comerț sau în internet anume prin intermediul cardului său bancar, bărbatul a avut norocul incredibil să câștige un automobil Smart! Acesta era premiul mare al promoției „Persoanele inteligente plătesc cu Visa. Persoanele inteligente circulă cu mașina Smart!”, care a fost organizată în Republica Moldova de către compania Visa, în perioada 6 noiembrie 2014 - 28 februarie 2015. Promoția a cuprins toate băncile comerciale din Moldova care emit cardurile Visa. Mulți clienți ai băncilor au câștigat telefoane și chiar televizoare, însă doar clientului Moldova Agroindbank norocul i-a zîmbit atât de generos.

„Utilizez de multă vreme și cu mare plăcere serviciile BC „Moldova Agroindbank” SA, inclusiv cardul bancar Visa. În opinia mea, MAIB este cea mai bună instituție financiar-bancară din țara noastră sub toate aspectele: calitatea serviciilor și produselor, nivelul de aplicare a tehnologiilor moderne, profesionalismul și atitudinea prietenoasă față de client”, și-a comentat Denis Pileavschi câștigul prețios.

Oricine are un card bancar Visa de la MAIB a putut participa la concurs. Deținătorul trebuia doar să achite cu cardul bancar cum-



părăturile sau serviciile în sumă mai mare de 100 de lei. Câștigătorii au fost stabiliți în urma tragerii la sorți de către comisia formată din reprezentanții organizatorului campaniei și observatori independenți.

Igor Kovaliov, manager regional al companiei Visa în Republica Moldova: **„Visa investește resurse financiare și umane mari în activitatea comună cu băncile partenere, inclusiv în desfășurarea unor asemenea acțiuni promoționale care contribuie la creșterea imaginii cardurilor Visa și a gradului de utilizare a acestora. Vedem că echipa Moldova Agroindbank are o mare dorință de a dezvolta direcția cardurilor de plastic, de aceea îi sîntem recunoscători pentru colaborare și adresăm sincere felicitări clientului băncii care a câștigat premiul cel mare și „inteligent” al promoției noastre”.**

Filiala Bălți - coorganizator și participant la expozițiile "Agroteh" și "Alimentar-Agro"



Filiala Bălți a profitat din plin de oportunitățile oferite în cadrul expozițiilor-târguri specializate "Agroteh" și "Alimentar-Agro" care s-au desfășurat la finele lunii februarie anul curent și au întrunit peste 50 agenți economici.

Echipa filialei a prezentat vizitatorilor pachetul de produse și servicii bancare destinate, în special, companiilor, întreprinderilor mici și micro din domeniul agro-alimentar. Or, peste 70 la sută din participanții la cele două expoziții din municipiul Bălți au fost anume reprezentanții acestui sector.

Aurel Zara, **directorul Filialei Bălți BC "Moldova Agroindbank" SA:** "Filiala noastră are relații foarte constructive cu Filiala Bălți a Camerei de Comerț și Industrie, care este organizatorul celor două expoziții concomitente. Însă colaborarea noastră nu se reduce doar la aceste evenimente, - noi cooperăm fructuos pe tot parcursul anului, pentru a susține clienții noștri".

Galina Codița, **directorul Filialei Bălți a Camerei de Comerț și Industrie:** "Programul expozițional din anul curent a inclus diverse activități: întâlniri de afaceri, prezentări de filme, în cadrul cărora BC "Moldova Agroindbank" SA a propus vizitatorilor mai multe oportunități vizînd



serviciile și produsele bancare oferite. Menționăm aportul echipei filialei băncii la desfășurarea acestor evenimente, care, sperăm, vor contribui la revitalizarea și impulsivitatea dezvoltării sectorului agro-alimentar din regiune".

Expozițiile "Agroteh" și "Alimentar-Agro" de mult au devenit tradiționale pentru zona de nord a țării. Mai multe ediții în șir sînt susținute de BC "Moldova Agroindbank" SA, care este coorganizator al expozițiilor. Prin susținerea acordată acestui eveniment, MAIB ajută fermierii, societățile agricole, gospodăriile țărănești, producătorii din industria alimentară - să-și promoveze afacerile, să identifice parteneri noi și soluții financiare pentru dezvoltare.

„MAIBEST” - the best



Recent, s-a încheiat concursul studentesc anual, organizat de Academia de Studii Economice din Moldova, „Bancherul modern - intelect novator și spirit jovial”. În finală au ajuns două echipe, printre care și cea susținută de BC „Moldova Agroindbank” SA - „MAIBEST”. Ultima încercare a forțelor celor două echipe finaliste a avut loc marți, 31 martie, în incinta ASEM și s-a încheiat cu victoria senzațională a tinerilor de la „MAIBEST”, favoriții tradiționali ai concursului.

Mentorii de la Moldova Agroindbank au fost prezenți în sală pentru a susține echipa, venind cu un mesaj de salut și de felicitare pentru succesul repurtat de către studenții de la „MAIBEST”.

„Remarcăm cu satisfacție că acest concurs a evoluat calitativ în ultimii ani, și a ajuns la un nivel înalt, fiind utilizate programe moderne și tehnologii avansate de prezentare. Ne bucurăm că pe parcursul competiției echipele concurente au avut posibilitatea să utilizeze „pe viu” echipamentul tehnic donat Academiei de Studii Economice, cu ceva timp în urmă, de către BC „Moldova Agroindbank” SA, dând dovadă de cunoștințe practice ex-



celente. De asemenea, a suferit o schimbare în bine calitatea și conținutul mesajelor lansate de concursanți, ceea ce este un indice al unui grad mai înalt al calității studiilor și al culturii generale a studenților de la această instituție de învățământ superior. Am apreciat și capacitățile studenților de lucru în echipă”, a comentat Galina Vasilița, șef al Departamentului Marketing BC „Moldova Agroindbank” SA.

Amintim că și în anul trecut echipa tinerilor susținuți de MAIB - „MAIBank”, de asemenea, a fost câștigătoarea trofeului „Bancherul modern - intelect novator și spirit jovial”.

Mărțișor-2015



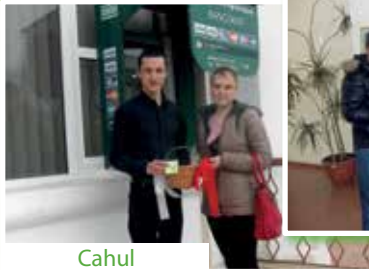
Bălți



Bălți



Cahul



Cahul



Cahul



Căușeni



Căușeni



Căușeni



Chișinău fil. 7



Chișinău fil. 7



Chișinău fil. 12



Chișinău Centrala



Chișinău Centrala



Chișinău Centrala



Chișinău Centrala



Chișinău fil. 16



Chișinău fil. 14



Cimișlia



Chișinău fil. 16



Chișinău fil. 31



Cimișlia



Cimișlia



Cimișlia



Comrat



Comrat



Comrat



Criuleni



Criuleni



Criuleni



Edineț



Edineț



Filiala M. Eminescu



Fălești



Fălești



Filiala M. Eminescu



Rezina



Rîșcani



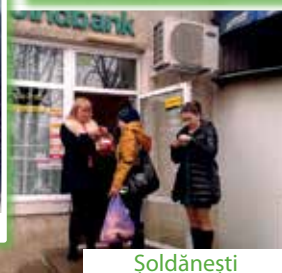
Rîșcani



Șoldănești



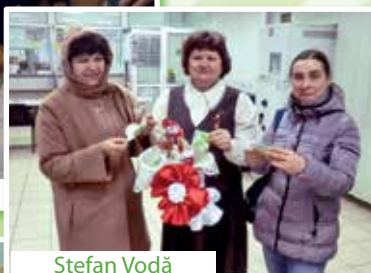
Șoldănești



Șoldănești



Rîșcani



Ștefan Vodă



Ștefan Vodă



Soroca



Soroca



Ștefan Vodă

Un nou Centru de autoservire bancară „24 din 24”



BC „Moldova Agroindbank” SA a inaugurat un nou Centru de autoservire bancară „24 din 24”, amplasat în sectorul Rîșcani al capitalei pe bul. Moscovei, 5. Situat într-o încăpere confortabilă, în preajma centrului comercial „FoxMart”, și dotat cu echipament performant, acesta este accesibil pentru toți locuitorii și oaspeții capitalei.

Centrul de autoservire nu are angajați și oferă clienților posibilitatea de a-și gestiona singuri fondurile proprii, în funcție de programul lor, șapte zile pe săptămână, 24 din 24 ore, în condiții de confidențialitate, confort și maximă siguranță.

Deschiderea noii unități se încadrează în strategia MAIB de transformare într-o bancă europeană modernă prin aplicarea soluțiilor integrate, înalt tehnologizate în deservirea clienților.

Prezent la inaugurarea Centrului, Vicepreședintele Comitetului de Conducere al BC „Moldova Agroindbank” SA, Oleg Paingu, a menționat: „**Centrul de autoservire 24 din 24 de ore**

reprezintă un model de banking sigur, inteligent și prietenos cu clienții, ceea ce se încadrează în strategia de transformare a băncii într-o bancă modernă. Aici, clientul nu va găsi niciun reprezentant al băncii, însă cu toate acestea își poate soluționa rapid întrebările financiare. Clientul oricând poate beneficia de serviciile centrului, pentru că acesta nu are zile de odihnă și nici pauze de masă, fiind disponibil 24 din 24 de ore.

În cadrul Centrului de autoservire „24 din 24” clienții pot beneficia de o gamă vastă de servicii bancare performante, disponibile prin intermediul Internet Banking-ului, Terminalului Multifuncțional și ATM (Bancomat).

Internet Banking:

- ✓ achitarea ratelor la credite
- ✓ achitarea serviciilor comunale
- ✓ achitarea mărfurilor și serviciilor către furnizori
- ✓ transferuri bănești
- ✓ plăți programate la o dată viitoare
- ✓ cumpărarea/vînzarea valutei on-line

■ Evoluție



- ✓ vizualizarea soldului conturilor bancare
- ✓ extrase din cont, etc.

Terminal Multifuncțional:

- ✓ încasarea numerarului în contul curent
- ✓ alimentarea cu numerar a contului de economii
- ✓ alimentarea cu numerar a cardului de debit
- ✓ achitarea overdraftului la contul de card
- ✓ achitarea creditului

ATM (Bancomat) cash in/cash out:

- ✓ încasarea numerar
- ✓ retragerea numerar
- ✓ consultare sold
- ✓ schimbare PIN
- ✓ miniextras
- ✓ tipărire de sold pe chitanță

Centrul de autoservire „24 din 24” al BC „Moldova Agroindbank” SA din incinta magazinului „FoxMart”, bul. Moscovei, 5, este cel de-al 4-lea Centru de autoservire al MAIB. Primele trei funcționează în sectorul Botanica pe bul. Dacia 30/3;

sectorul Centru - str.Vasile Alecsandri, 115; sectorul Ciocana - str. Alecu Russo, 63/6. De asemenea, în 2 mari centre comerciale din capitală - „Grand Hall” și „Elat” funcționează Zone de autoservire, care la fel sînt dotate cu echipament modern ce permite efectuarea unei game vaste de tranzacții și servicii bancare, iar administrarea acestora este simplă și accesibilă pentru oricine.

Crearea Centrului de autoservire „24 din 24” face parte din modernizarea rețelei de distribuție a BC „Moldova Agroindbank” SA în conformitate cu procesul de transformare și rebranding lansat de instituție. Acesta presupune, inclusiv, modernizarea aspectului exterior, iar principalul - atingerea unui nou nivel al calității care să distingă MAIB în continuare pe piața bancară din Moldova în calitate de lider incontestabil și bancă europeană prosperă.

SÎNTEM LIDERI!

■ Puterea stă în noi

Pentru prima dată, Moldova va fi reprezentată la Eurovision de un interpret străin



Concursul Muzical Eurovision de la Viena 2015 va fi cea de-a 60-a ediție. Republica Moldova va participa la Eurovision pentru a 11-a oară, însă pentru prima oară - cu un interpret străin.

Ediția din anul curent a etapei naționale a Concursului Eurovision Song Contest a avut multe surprize. A fost un show extraordinar, cu lumini și efecte speciale, ceea ce a făcut Eurovisionul din acest an cu adevărat impresionant. Datorită investițiilor făcute de partenerii oficiali ai concursului interpreții au beneficiat de o scenă performantă cu 120 de metri pătrați de ecrane LED, care au creat o imagine spectaculoasă. Pentru show-ul de lumini și efecte speciale au fost implicate peste 100 de corpuri de iluminat dinamice și statice. Organizatorul concursului „O Melodie Pentru Europa”, Compania „TeleRadio Moldova”, împreună cu BC „Moldova Agroindbank” SA și operatorul de Telefonie Mobilă „Unite”, partenerii proiectului din acest an, au întreprins toate măsurile pentru a asigura un show de excepție.

Ca de-a doua surpriză constă în faptul că, pentru prima oară, în cadrul etapei naționale a concursului au participat și

interpreți străini - iar asta înseamnă că Moldova se ridică la un alt nivel, european. Surpriza cea mare a fost că anume unul dintre interpreții străini a și câștigat etapa națională. Așadar, câștigătorul din acest an a fost ucraineanul Eduard Romanyuta, care a interpretat piesa „I want your LOVE”. Anume el va pleca la Viena, pentru a reprezenta țara noastră la Concursul Muzical Internațional Eurovision Song Contest - 2015, ce va avea loc în luna mai.

Tînărul din Ucraina a declarat că nu s-a așteptat să câștige, dar a rămas impresionat de condițiile în care a evoluat. **„Sînt șocat că am câștigat, dar voi încerca să nu îi dezamăgesc pe cei care au crezut în mine și sper să aduc Eurovisionul în Moldova. Mi-a plăcut scena, lumini-le”**, a recunoscut ucraineanul.

Câștigătorul a fost premiat de către partenerii generali ai concursului Eurovision din acest an. Ucraineanul a precizat că banii câștigați îi va investi în show-ul din Austria.

Adresîndu-i cuvinte de felicitare și încurajare, Serghei Cebotari, Președintele Comitetului de Conducere a menționat:



“Mă bucur foarte mult că interpeții care au concurat între ei au avut parte de condiții deosebite în acest an - de o scenă cu lumini și efecte frumoase, ceea ce a asigurat un alt nivel al calității acestui concurs muzical. Sînt absolut sigur că și în continuare rolul și interesul față de concursul Eurovision va crește în situația în care Moldova se integrează tot mai mult cu comunitatea europeană. Felicit din partea echipei Moldova Agroindbank cîștigătorul acestei ediții a concursului, etapa națională, și îl asigur de toată susținerea noastră în cadrul etapei internaționale!”

“MAIB te duce la Eurovision!”

Campania de promovare a parteneriatului în cadrul concursului național Eurovision Song Contest prevede delegarea la Viena a unui client al MAIB, care va fi cîștigătorul promoției “MAIB te duce la Eurovision!” Promoția se desfășoară în perioada 20 martie 2015 – 21 aprilie 2015. Condiția de participare la concurs este foarte simplă - persoana trebuie doar să deschidă în perioada indicată un depozit în monedă națională la una din filialele MAIB. Extragerea cîștigătorului

se va efectua din numărul total de participanți la campanie, aleatoriu, în mod programistic.

Natalia Zapanovici, manager marketing BC “Moldova Agroindbank” SA: **“Dacă doriți să vă scufundați în atmosfera irepetabilă a culturii europene autentice, să simțiți flerul și armonia trecutului imperial grandios și a prezentului strălucitor, și toate îmbinate cu un spectacol muzical feeric ultramodern, vă invităm să participați la campania “MAIB te duce la Eurovision!”. Toți participanții au șanse egale de a cîștiga un bilet la Eurovision!”**

În așa mod MAIB își asumă responsabilitatea pentru stabilitatea financiară a clientului, consolidîndu-i totodată sentimentul de bunăstare și prosperitate prin experiența unică pe care o poate trăi în metropola europeană.

Concursul se va desfășura în Austria ca urmare a victoriei Conchitei Wurst la concursul din 2014 cu piesa “Rise Like a Phoenix”. Sala aleasă este Wiener Stadthalle. Aceasta este a doua oară cînd Austria organizează Eurovisionul, prima dată fiind în 1967.

SÎNTEM LIDERI!

■ Puterea stă în noi

Liliana Palihovici: "Sînteti cel mai durabil proiect social din Moldova"



50 de studenți de la 10 universități din țară au devenit finaliști, în cadrul celui mai longeviv program educațional "Burse de Merit", ediția 2014. Ceremonia festivă de înmînare a burselor a avut loc la 3 martie, în incinta Palatului Republicii.

Serghei Cebotari, Presedintele Comitetului de Conducere al BC Moldova Agroindbank SA: **"Fiecare companie trebuie să dispună de un cod de guvernare corporativă care să includă și o parte de responsabilitate față de societate, ceea ce facem noi, cei de la Moldova Agroindbank. Noi susținem deja 14 ani acest proiect, iar investițiile, care le efectuăm în realizarea acestuia reprezintă, în opinia noastră, o valoare pentru țară în întregime"**.

Proiectul "Burse de Merit" este implementat de Centrul de Informații Universitare. Programul a fost lansat în anul 1996, pentru a încuraja performanțele academice ale tinerilor din Moldova. Pe parcursul celor nouăsprezece ediții anuale ale programului, peste 4500 de studenți au participat la concurs, dintre care 1230 de studenți au beneficiat de Burse de Merit, iar Ceremonia Festivă de decernare a burselor a devenit un eveniment remarcabil în viața universitară din Moldova. Din anul 2001 această inițiativă este susținută de BC Moldova Agroindbank SA, iar din 2004 - și de compania Voxtel, acum Orange Moldova.

Angela Mușet, Directorul Centrului de Informații Universitare: **"Grație suportului financiar oferit de către partenerii noștri Moldova Agroindbank și**



Orange Moldova putem realiza an de an acest proiect durabil”.

Liliana Palihovici, Vicepreședintele Parlamentului Republicii Moldova: **“Vreau să mulțumesc Banca Agroindbank și Orange Moldova. Sînteți probabil cel mai durabil proiect social din Republica Moldova”.**

Potrivit tinerilor bursieri, Moldova Agroindbank și Orange Moldova au făcut “cea mai bună investiție, pe care au putut-o realiza vreodată, iar rezultatul este vizibil deja astăzi”.

SÎNTEM LIDERI!

■ Puterea stă în noi

Trofeul "Exceleență Olimpică"



Comitetul Național Olimpic și Sportiv (CNOS) a decernat BC "Moldova Agroindbank" SA Trofeul 2015 "Exceleență Olimpică" pentru cea mai longevivă colaborare cu mișcarea olimpică din Moldova. În acest mod, CNOS a apreciat parteneriatul durabil cu MAIB - care este cel mai consecvent și fidel susținător al sportului olimpic, printre companiile private.

Trofeul a fost înmînat în cadrul Cinei Olimpice - ceremonie festivă organizată la început de an la Palatul Republicii cu prilejul aniversării CNOS, care a întrunit campioni olimpici, înalți oficiali de stat, reprezentanți ai mediului de afaceri, mass-media.

MAIB a fost reprezentată la acest eveniment de excepție de către membrii Comitetului de Conducere - Marcel Teleucă,

Victor Iuraș, Cristina Doroș și Eugeniu Josan. Trofeul a fost înmînat Vicepreședintelui Comitetului de Conducere, Marcel Teleucă care a remarcat colaborarea frumoasă dintre Comitetul Olimpic și Moldova Agroindbank:

Marcel Teleucă: „**Este o colaborare de lungă durată, eficientă și extrem de importantă pentru bancă, pentru că prin activitatea sa, Comitetul Național Olimpic și Sportiv promovează imaginea Republicii Moldova în lumea întreagă, și banca noastră este onorată să contribuie la această misiune importantă. Comitetul încurajează talentele sportive, modul activ și sănătos de viață și noi iarăși, cu plăcere susținem această cauză nobilă. Doresc să menționez că MAIB, în**



activitatea sa pe piața bancară autohtonă, se conduce de principiile olimpismului, conform cărora trebuie să câștige cel mai bun respectînd totodată regula de „fair play”. Timp de aproape 24 de ani, banca noastră se menține lider, sau, altfel spus, este bancă-campion al sistemului nostru bancar.”

Tradițional, MAIB susține financiar participarea echipei naționale la Jocurile Olimpice. De asemenea, cu ajutorul financiar al băncii anual se desfășoară Cursa Olimpică „Olympic Fest” care întrunește mii de participanți pentru a onora valorile olimpismului.

Sportul, alături de alte domenii, precum cultura, educația, știința fac parte din Politica social-corporativă promovată de BC

„Moldova Agroindbank” SA. În semn de apreciere a aportului său la dezvoltarea comunității MAIB a fost decorată cu „Mercuriul de Aur” al Concursului Marca Comercială a Anului 2014 la categoria „Responsabilă Social”.

SÎNTEM LIDERI!

■ Puterea stă în noi

Promovare

Aducem sincere felicitări colegilor promovați în funcții manageriale (în perioada noiembrie 2014 - aprilie 2015).

Le urăm succese în activitatea de mare răspundere pe care o desfășoară acum, exprimându-ne încrederea că vor face față noilor obiective, cu același profesionalism și responsabilitate de care mereu au dat dovadă pe parcursul carierei lor la BC „Moldova Agroindbank” SA de pînă acum.



Pascaru Radu
șef, Departamentul
Carduri



Cucoreanu Oleg
șef adjunct,
Departamentul Audit
Intern



Leancă Zinaida
Contabil-șef, filiala nr. 4
Chișinău



Caraman Ecaterina
șef, Departamentul
Investiții Corporative



Guțu Lilian
Director, filiala Briceni



Dragancea Olga
Contabil-șef, filiala Sîngerei



Baltaga Cristina
șef, Direcția Metodologie,
aliză Portofoliu Credite și
Raportări, Departamentul
Administrare Strategică a
Riscului de Credit



Burac Denis
Director adjunct,
filiala nr.12 Chișinău



Mereacre Natalia
Contabil-șef, filiala nr. 25
Chișinău



Popa Olga
șef, Serviciul “Call Center”



Raico Serghei
Director adjunct,
filiala nr. 25 Chișinău



Rufala Svetlana
Contabil-șef, fil nr. 26
Chișinău



Osoianu Victor
șef direcție-șef adjunct,
Departamentul carduri



Opincă Ina
Director adjunct,
filiala nr. 31 Chișinău



Grib Margarita
Contabil-șef adjunct,
filiala nr. 22 Chișinău



Gligor Elena
șef, Grupul Securitate,
Departamentul carduri



Mușinschi Veronica
Director adjunct,
filiala “Mihai Eminescu”



Bunic Aliona
Contabil-șef adjunct,
filiala nr. 32 Chișinău



Gherdan Elena
șef, Secția Evaluare
și Monitoring Gaj



Țurcanu Carolina
Contabil-șef adjunct,
filiala nr. 3 Chișinău



Rotari Ina
Contabil-șef adjunct,
filiala Chișinău-Buiucani

„Bonus” pentru profesionalism și onestitate



În imagini: Aliona Rotari, Filiala nr. 30 Bălți (a doua din stînga); Sofia Tcacîșin, operator ghișeu bancă Filiala nr. 3 Chișinău (prima din dreapta).

Programul de motivare „Western Union Staff Incentive 2014”, etapa a III-a, și-a desemnat câștigătorii: Sofia Tcacîșin de la Filiala nr. 3 Chișinău, și Aliona Rotari, Filiala nr. 30 Bălți.

Premiul mare de care s-au învrednicit cele două câștigătoare reprezintă o vacanță în România, în perioada 11 – 15 februarie 2015, organizată de către compania „Grupul Proiectelor Inteligente” SRL (GPI), reprezentantul oficial al Western Union în Republica Moldova.

Programul vacanței a fost intens și foarte divers, incluzînd Turul de oraș prin Iași (Catedrala Mitropolitană, Biserica „Treierarhi”, Palatul Culturii etc); vizita la Ceahlău, unde amatorii de schi au putut schia la stațiunea Borsec; vizitarea stațiunii Durău și Mănăstirii Durău cu urcarea pînă la cabana Fîntînele; excursie la Cheile Bicazului și Lacul Roșu; organizarea unui foc de tabără. În drum spre casă, turiștii au vizitat Zimbrăria Dragoș Vodă, Mănăstirea Secu, Cetatea Neamț, dar și au avut ocazia să facă cumpărături la Mallul de Iași.

Sofia Tcacîșin, **operator ghișeu bancă Filiala nr. 3 Chișinău: „Pînă acum am emoții atît de mari, încît nu-mi ajung cuvinte să le descriu. Locurile vizitate au fost încîntător de frumoase, organizarea - la nivelul cel**

mai înalt, ghidul - foarte profesionist, iar hotelul în care am fost cazați - confortabil și plăcut. Vreau să asigur toți colegii de la bancă de faptul că eforturile pe care le depunem în activitatea noastră de zi cu zi, se merită, inclusiv pentru asemenea „bonusuri” extraordinare!”

Aliona Rotari, **șef casă Filiala nr. 30 Bălți: „A fost o călătorie de neuitat, amintirile frumoase de pe urma acestora le voi păstra mult timp. Totul a fost organizat foarte bine, inclusiv itinerarul, cazarea, odihna. Dacă aș putea aprecia nivelul pregătirii și organizării vacanței, nu m-aș încadra în 100%.”**

Premiul mare le-a revenit celor două colege în urma calculelor pentru cea de a III-a etapă a Programului de motivare „Western Union Staff Incentive 2014”. Selectarea operatorilor s-a efectuat după 2 criterii: rezultatele de la Mystery Shopper, organizat de GPI în luna decembrie 2014, și creșterea absolută a numărului de tranzacții Western Union efectuate în perioada 1 aprilie – 31 decembrie 2014, comparativ cu aceeași perioadă a anului precedent. Astfel, au fost selectați 2 operatori din filialele cu cea mai mare creștere absolută a numărului de transferuri efectuate, precum și rezultatele obținute la sondajul „Mystery Shopper”.

O invitație la tenis



Dorim să profităm de acest prilej pentru a reitera invitația lansată anterior de a participa la antrenamentele de tenis de masă, finanțate de bancă. Mai mulți colegi au avut deja ocazia să viziteze antrenamentele, mai ales că orarul este unul foarte comod, astfel încât să nu afecteze nici orele de serviciu și nici foarte mult - timpul personal.

Ne antrenăm în fiecare zi de joi, între orele 19-00 – 20-40, avînd la dispoziția noastră cinci mese de tenis. Sala arendată în cadrul complexului sportiv al Universității de Stat de Educație Fizică și Sport (sala nr. 114, et. 1, mun. Chișinău, str. Andrei Doga 24/1) este dotată cu tot echipamentul necesar, inclusiv palete și mingi de ping pong. Săptămînal, minim 10-12 angajați MAIB, frecventează antrenamentele menționate.

De remarcat că invitați de onoare la antrenamente sînt campionii băncii la ping pong:

Galina Braniște, Contabil-șef al Filialei nr. 1 Chișinău; Valeriu Pîslaru, Șef al Grupului Prevenirea Spălării Banilor; Boris Balaban, Specialist evaluare bunuri, Secția Evaluare și Monitoring Gaj.

În numele echipei noastre, dorim să exprimăm mulțumiri Conducerii băncii pentru susținerea acestui proiect în scopul consolidării echipei, care a obținut în așa mod posibilitatea de a practica un sport dinamic și interesant!

În speranța că v-am trezit interesul, vă așteptăm în fiecare joi la antrenamente - fie în calitate de jucători, fie - de suporteri. Așa vom consolida și mai mult spiritul de echipă, dar și vom continua tradiția frumoasă a BC "Moldova Agroindbnk" SA acumulată de seniorii jocului de tenis de masă pe parcursul mai multor ani.



Pentru detalii suplimentare, vă rog să ne contactați:

- Maria Chiron, Manager suport vânzări, DVR;
- Vitalii Trandafil, Manager credite PF și microcredite, DVR;
- Vadim Arama, Manager credite IMM, DVR;
- Ion Dulce, Manager credite PF și microcredite, DVR;
- Ghenadie Beldiga, șef al Direcției Vânzări Credite ÎMM.



Nota Bene:

Recent, campionii MAIB la tenis de masă au participat la tradiționalul Turneu „Cupa HOSPICE powered by MAIB”. Din echipă au făcut parte: Valeriu Pîslaru, Boris Balaban, Sergiu Tarcovschi și Ghenadie Beldiga. Seniorul echipei MAIB, Valeriu Pîslari, s-a clasat pe locul II al Cupei. Locul I i-a revenit reprezentantului ambasadei Suediei, Igor Pascal, iar pe locul III s-a plasat Anton Russu de la compania En-

dava. Evenimentul este organizat anual cu suportul financiar al BC „Moldova Agroindbank” SA, cu scopul de a acumula fonduri în susținerea persoanelor bolnave de cancer. Prin intermediul Cupei la tenis de masă „Cupa HOSPICE powered by MAIB” în anul curent s-a reușit adunarea sumei de 42.800 lei care va fi utilizată pentru asigurarea continuității serviciilor paliative adresate pacienților aflați în îngrijirea Fundației Filantropice „Hospice Angelus Moldova”.

Serviciul Call Center - un nou nivel al calității dialogului dintre bancă și client



Olga Popa,
Șefa Serviciului Call Center

Ne aflăm într-o eră a comunicării și a informației, în care apropierea de client, valorificarea relației cu acesta a căpătat noi valențe definitorii activității bancare.

Odată cu diversificarea produselor și serviciilor oferite de bancă și odată cu creșterea numărului de clienți, implementarea unui serviciu de tip Call Center a devenit o necesitate pentru MAIB. A fi alături de client, a-l cunoaște, a-i răspunde prompt, corect, complet și într-un mod profesional solicitărilor sale sunt acțiunile care stau la baza soluției de Call Center.

Anume pentru atingerea acestor scopuri, în cadrul procesului de transformare a BC „Moldova Agroindbank” SA într-o bancă modernă, în anul 2014 a fost decisă crearea Serviciului Call Center în baza Serviciului Clientelă al băncii, căruia i-au fost transferate și funcțiile de acordare a asistenței tehnice și consultative deținătorilor de carduri emise de MAIB.

BC „Moldova Agroindbank” SA, prin Serviciul Call Center, menține relația cu clienții și cu potențialii clienți, oferind informații și suport tehnic/consultativ, după cum urmează:

- informații publice generale într-o manieră personalizată, referitoare la oferta curentă de produse și servicii a BC „Moldova Agroindbank” SA destinată clienților retail;
- suport tehnic, consultativ și informațional pentru deținătorii cardurilor bancare emise de BC „Moldova Agroindbank” SA în regim 24/24, 7/7, 365;
- suport tehnic și informațional pentru utilizatorii serviciilor bancare la distanță în regim 24/24, 7/7, 365;
- acordarea răspunsurilor la solicitările de informații, recepționate de la clienți prin canale de comunicare electronică și anume:
 - prin e-mail: inform@maib.md
 - de pe pagina web a băncii www.maib.md

■ Fii autodidact - fi lider!

- prin mesageria aplicației Bank Flex Multychannel
- expedierea prin e-mail a mesajelor informative despre produse și servicii, promoții derulate de bancă;
- expedierea mesajelor SMS de felicitare cu prilejul zilelor de naștere ale clienților, mesajelor informative privind expirarea depozitelor și a cardurilor;
- preluarea sesizărilor și sugestiilor clienților.

Non-stop la dispoziția clienților-utilizatori de carduri și a soluției Internet Banking

O secțiune cu o importanță sporită în cadrul Serviciului Call Center este echipa de asistență carduri și Internet Banking, care oferă informații și asigură suport 24 ore din 24. Necesitatea de a fi non-stop la dispoziția clienților utilizatori de carduri și Internet Banking derivă atât din funcționalitatea acestor produse și orarul de utilizare (cumpărături, plăți pe internet, retrageri de la ATM, plăți servicii, transferuri, forex, care se pot efectua oricând), cât și din considerente de prevenire a riscului ce poate apărea în cazul unor evenimente nedorite: pierdere, furt card/date, tranzacții dubioase, etc.

Soluția tehnică pentru desfășurarea eficientă a activității Serviciului Call Center

Pentru o mai bună gestionare a activității Serviciului Call Center și preluarea inteligentă a apelurilor, la începutul anului curent, împreună cu colegii de la Departamentul Tehnologii Informaționale, a fost demarată implementarea soluției tehnice CISCO pentru Centre de Contact, care este una dintre cele mai moderne soluții de acest gen. Astfel, apelul clientului ajunge la specialistul suport clientelă a Serviciului Call Center care deține competențele necesare în a-i oferi informațiile,

suportul de care are nevoie, contribuind astfel la rezolvarea solicitării clientului de la primul apel (first call resolution este un indicator call center important în relația cu clienții). Solicitățile clienților și modul de rezolvare a necesităților acestora de către specialiștii suport clientelă sunt monitorizate constant aleatoriu, astfel fiind posibilă analizarea diverselor capacități ale specialiștilor și feed-backul clienților.

În perspectiva extinderii și diversificării procesului demarat, am început cu un proiect care să nu presupună o durată lungă de implementare, ne doream beneficii imediate și acum sîntem preocupați de aducerea de noi funcționalități, prin extinderea către activitățile de vânzări și customer service, pe care sperăm că le vom dezvolta odată cu implementarea unui modul de CRM, astfel încît să putem contribui la completarea bazelor de date ale băncii privind interacțiunea cu fiecare client, precum și la acordarea unui suport în vânzări mai eficient pentru Departamentul Vânzări Retail și pentru filialele băncii.

Call Center 022 268 999

DEPOZITUL

OFERTA DE PRIMĂVARĂ

✚ Termenul depozitului

365 zile

✚ Rata dobânzii

flotantă în MDL

15,5 %
anual



MAIB

Moldova Agroindbank

InfoTel



022 76 80 08

www.maib.md