



МАІВ - БАНК БУДУЩЕГО!

ПАНДЕМИЧЕСКИЙ КРИЗИС УБЕДИЛ ЛЮДЕЙ В ТОМ, ЧТО МИР В СВЯЗИ С COVID-19 УЖЕ НЕ БУДЕТ ТАКИМ ПРИВЫЧНЫМ, КАК ПРЕЖДЕ. ВСЕ В НЕМ ИЗМЕНИТСЯ И СТАНЕТ ДРУГИМ, НОВЫМ И СОВРЕМЕННЫМ. ДРУГИМИ СТАНУТ ЛЮДИ, СТРАНЫ, В КОТОРЫХ ОНИ ЖИВУТ, БИЗНЕС, КОТОРЫМ ЗАНЯТО ДВЕ ТРЕТИ ЧЕЛОВЕЧЕСТВА ЗЕМНОГО ШАРА. ПРОЦЕСС ГЛОБАЛЬНЫХ ПЕРЕМЕН НЕ МИНУЕТ И БАНКИ, КОТОРЫЕ ПЕРЕЙДУТ НА НОВЫЕ ПРОЦЕССЫ, И ПРЕДЛОЖАТ КЛИЕНТАМ ДОСЕЛА НЕИЗВЕСТНЫЕ ИННОВАЦИИ ДЛЯ УДОБНОГО И КАЧЕСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. ВСЕ ЭТО НОВОЕ И ПРОГРЕССИВНОЕ В MOLDOVA AGROINDVBANK (МАІВ) ВНЕДРЯЮТ УЖЕ СЕЙЧАС, ПОНИМАЯ, ЧТО ОНО ЯВЛЯЕТСЯ НАДЕЖНОЙ ОСНОВОЙ ЦЕЛОЙ ЭКОСИСТЕМЫ, СОЗДАВАЕМОЙ СЕГОДНЯ МНОГОЧИСЛЕННЫМ КОЛЛЕКТИВОМ САМОГО КРУПНОГО БАНКА СТРАНЫ.

Александр ТАНАС

С каждым днем цифровизация финансового рынка набирает большие обороты. На международном уровне банки уже начали конкурировать не между собой, а с финтехкомпаниями. Эксперты полагают, что через 10-15 лет банки могут измениться до неузнаваемости. Вот почему в будущем впереди окажется тот, кто сегодня усердно работает в направлении digital bank, покоряя клиентов новыми продвинутыми возможностями.

Своеобразной моделью для банков будущего в Молдове является Moldova Agroindbank. В 2020 г. МАІВ за политику инноваций и технического прогресса удостоился премии «Best Digital Bank Moldova 2020» по версии авторитетного европейского делового издания «Global Banking and Finance Review».

Ежегодно экспертная комиссия британского финансового журнала «Global Banking and Finance Review» проводит оценку работы банков разных стран по ассортименту и разнообразию их услуг, удобству, скорости обслуживания клиентов, технологическим возможностям и безопасности. По совокупности параметров издание присуждает престижные награды в различных номинациях.

Moldova Agroindbank стал обладателем звания «Best Digital Bank Moldova 2020», заняв заслуженное и подобающее ему место в списке передовых банков мира.

Впечатляющие достижения МАІВ в 2020 г. подтвердили и эксперты Finance Central Europe. После досконального изучения ими портфеля и финансовых показателей, ведущий банк страны признан «Лучшим банком Молдовы по качеству активов», «Лучшим банком Молдовы по прибыли до налогообложения», «Лучшим банком Молдовы по капитализации».

А престижный британский финансовый журнал The Banker, входящий в группу Financial Times, также отметил высокие финансовые результаты Moldova Agroindbank в 2020 г., назвав его «Банком года в Республике Молдова». Награда Banker Awards является одной из самых высоких наград в банковской сфере. Ее присуждение свидетельствует о признании высо-

ПОСТОЯННОЕ СТРЕМЛЕНИЕ К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ И ВНЕДРЕНИЮ ВСЕГО НОВОГО И ПРОГРЕССИВНОГО ПОМОГАЕТ МАІВ ОСТАВАТЬСЯ ЛУЧШИМ БАНКОМ В КАЧЕСТВЕННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ, ПРЕДЛАГАЯ ИННОВАЦИОННЫЕ УСЛУГИ В РАЗЛИЧНЫХ СЕГМЕНТАХ БИЗНЕСА. В МАІВ ЕСТЬ МНОГО РАЗРАБОТОК СПЕЦИАЛИСТОВ, КОТОРЫЕ НЕ ИМЕЛИ АНАЛОГОВ НА МОЛДАВСКОМ РЫНКЕ, А НЕКОТОРЫЕ ДО СЕГОДНЯШНЕГО ДНЯ НА РЫНКЕ ПО-ПРЕЖНЕМУ ЭФФЕКТИВНЫ И УНИКАЛЬНЫ В СВОЕМ РОДЕ.

кого качества и результативности финансового учреждения, служит подтверждением высокой ценности банка для своих клиентов, его постоянную подверженность инновациям.

В очень непростом 2020 г. банковский сектор столкнулся с беспрецедентными вызовами. В условиях пандемического и вызванного им экономического кризиса банковский сектор остается ключевым в обеспечении стабильности и доступа к жизненно важным услугам. Вот почему эксперты издания в текущем году уделили особое внимание банковским учреждениям, которые изменили свою стратегию для удовлетворения потребностей клиентов в условиях пандемии COVID-19, сохранив устойчивость в кризисных условиях.

Такое большое количество наград МАІВ свидетельствует о четко продуманной последовательности и преемственности в проводимых банком политик и реформ, благодаря которым он остается на протяжении трех десятилетий своего развития самым устойчивым и самым эффективным банком Молдовы.

СПРАВКА **БАНКИ
ФИНАНСЫ**

Global Banking & Finance Review – престижное периодическое издание, специализирующееся на освещении финансовой проблематики. В финансовом мире оно признано за аналитические материалы, публикацию интервью с руководителями крупнейших финансовых учреждений, значимые мнения и прогнозы аналитиков. Награды, присуждаемые журналом, являются признанием глобального финансового сообщества.

The Banker – престижный британский финансовый журнал. Он входит в группу Financial Times. Издание, специализирующееся на банках и финансах, основано в 1926 г. Ежегодно The Banker присуждает награды в банковском секторе более чем в 100 странах мира.



МАІВ РАЗРАБОТАЛ ШИРОКИЙ СПЕКТР ПРИЛОЖЕНИЙ И ФУНКЦИЙ ЦИФРОВОГО БАНКИНГА ДЛЯ ПОСТЕПЕННОГО ИЗМЕНЕНИЯ ПОВЕДЕНИЯ СВОИХ КЛИЕНТОВ, КАК ЧАСТНЫХ ЛИЦ, ТАК И КОМПАНИЙ, ЧТОБЫ ОНИ МОГЛИ ПЕРЕХОДИТЬ ОТ ПОСЕЩЕНИЙ ОТДЕЛЕНИЙ БАНКА К УДОБНОМУ ОНЛАЙН-БАНКИНГУ, ГДЕ БЫ НИ НАХОДИЛИСЬ НАШИ КЛИЕНТЫ. ОДНАКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ ЦИФРОВОГО БАНКИНГА И ИЗМЕНЕНИЕ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТОВ - ЭТО ДАЛЕКО НЕ КОНЕЦ СТРАТЕГИИ МАІВ.

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВЛЕНИЯ МАІВ
СЕРГЕЙ ЧЕБОТАРЬ**

В команде менеджеров Moldova Agroindbank считают, что их банку удалось существенным образом укрепить позиции в разных направлениях развития, но особенно в сегменте digital, что было созвучно требованию времени. Во многом этому способствовало мобильное приложение MAIBank для физических лиц, а также Интернет-бэнкинга для всех категорий 1 000 000 клиентов банка. Постоянное стремление к совершенствованию и внедрению всего нового и прогрессивного помогает МАІВ оставаться лучшим банком в качественном обслуживании клиентов, предлагая инновационные услуги в различных сегментах бизнеса. В МАІВ есть много разработок специалистов, которые не имели аналогов на молдавском рынке, а некоторые до сегодняшнего дня на рынке по-прежнему эффективны и уникальны в своем роде. Технический персонал МАІВ постоянно стремится

к тому, чтобы улучшать, развивать и совершенствовать мобильные приложения, обеспечивая лучшие цифровые методы банковского обслуживания клиентов.

Международные эксперты «Global Banking and Finance Review» отметили удобство и функциональность приложений МАІВ, безопасность проведения банковских операций, совершенствование и расширение спектра цифровых продуктов и услуг, партнерское взаимодействие с клиентами. Сотрудники журнала оценили непрерывный рост числа пользователей цифровых услуг МАІВ, их соответствие лучшим стандартам банковской практики, а также высокому уровню международных IT-стандартов.

«МАІВ - лучший банк в Молдове, предлагающий электронные услуги, сервисы и продукты», - отмечает престижное международное издание.

Сергей ЧЕБОТАРЬ, председатель правления Moldova Agroindbank: Финансовые учреждения сегодня просто обязаны предоставить возможности клиентам обслуживаться в режиме *on-line* доступа к сервисам банка. Для коллектива нашего банка большая честь получить эту награду как международное признание приверженности оцифровке и всему новому в банковском деле. На сегодняшний день клиенты должны иметь возможность, не выходя из дома, проводить различные стандартные операции, такие, как открытие счета или депозита, оформление и погашение кредита, осуществляя переводные операции с одного счета на другой счет. Все это стало неотъемлемой частью инновационной культуры МАИВ. Международная премия мотивирует нас и дальше выходить за привычные рамки, внедрять стратегию развития МАИВ в направлении «*go digital*» и удивлять клиентов высококачественным цифровым банкингом.

Топ-менеджер МАИВ говорит, что среди главных преимуществ диджитализации его банка значатся: повышение эффективности банка, сокращение времени обслуживания клиента, внедрение конкурентоспособных инновационных продуктов и услуг. В первую очередь все это современному банку необходимо потому, что сейчас многим клиентам уже недостаточно получать от своего банка привычные и стандартные банковские продукты.

В стране выросло поколение молодых и успешных предпринимателей, которые хотят удаленно решать многие вопросы, а не только открывать счета, или, скажем, осуществлять платежи. Им хочется, например, чтобы за них вели бухгалтерию, оплачивали налоги. Чтобы они в любой момент могли наблюдать в компьютере за денежными потоками на счетах управляемой компании, контролируя при этом кредитные лимиты. И все это должно быть в *on-line* режиме 24/7, без необходимости посещать свой банк.

Сергей ЧЕБОТАРЬ: Будучи самым крупным финансовым учреждением в стране, мы просто не можем позволить себе отставать от мировых тенденций в финансово-банковской сфере. К тому же, мы прекрасно понимаем, что диджита-

лизация МАИВ является нашим бесспорным конкурентным преимуществом. И эту особенность нашего банка ценят клиенты МАИВ. В настоящее время клиенты обслуживаются в основном в тех банках, которые могут обеспечить им подобные услуги. Учитывая, что банки являются сервисными компаниями, у них в приоритете всегда будет качество и скорость обслуживания. Если один банк предложит получение определенной услуги за 7 дней, а другой - за час, то совершенно понятно каким будет выбор клиента.

Председатель Moldova Agroindbank убежден в том, что помимо качества и скорости обслуживания клиентов, удобства внедряемых сервисов, не менее важным для МАИВ остается умение выстраивать взаимовыгодные отношения с клиентами, когда они видят в банке не только стабильного кредитора, но и надежного партнера в том, например, что касается технического прогресса и инноваций, предлагаемого банком.

Сергей ЧЕБОТАРЬ: В банковском секторе давно идет разговор о том, что банки будут исполнять на первый взгляд не свойственные им функции, создавая свои собственные экосистемы, в которых комфорт клиентов будет неизменным условием цифрового банкинга. Для Moldova Agroindbank, лидера молдавского банковского сектора, это означает, что каждый клиент получит выгоду от уникального опыта, в котором все доступно для клиента еще до того, как он задумается об этом. МАИВ разработал широкий спектр приложений и функций цифрового банкинга для постепенного изменения поведения своих клиентов, как частных лиц, так и компаний, чтобы они могли переходить от посещения отделений банка к удобному онлайн-банкингу, где бы ни находились наши клиенты. Однако предложение инструментов цифрового банкинга и изменение поведения клиентов - это далеко не конец стратегии МАИВ.

1 000 000

- количество клиентов Moldova Agroindbank

Убедить наших клиентов в том, что банковские услуги могут стать безопасными и удобными даже удаленно, - это только отправная точка нашей стратегии. И судя по количеству загрузок мобильных приложений банка, нам удалось справиться. И я рад, что многие наши клиенты описывают свой опыт работы с MAIBank как «отличный». Однако настоящая проблема заключается в следующем шаге - изменении менталитета. Для этого мы должны убедить своих клиентов, что с помощью MAIB они могут получить не только услуги, но и лучший банковский опыт в качестве клиентов.

Именно поэтому сам процесс перехода от нескольких банковских приложений к целой цифровой экосистеме для MAIB больше не является планом. На сегодня это уже основное направление деятельности банка. Банк превращается в экосистему, которая, помимо прочего, служит виртуальной точкой встречи для его клиентов, будь то физические или юридические лица. Благодаря многочисленным виртуальным взаимосвязям, экосистема MAIB служит интересам его клиентов, позволяя им лучше понимать свои запросы и потребности.

Сергей ЧЕБОТАРЬ: MAIB больше не является учреждением, которое предлагает только ссуды, депозиты и посреднические платежи. MAIB повседневно и целенаправленно превращается в клиентоориентированный банк. Чтобы сохранить эту позицию, необходимо изменить весь банковский подход. И в этом деле инновационные технологии играют главную роль. Сегментации клиентов по возрасту, полу, доходу или просто знанию клиента уже недостаточно для цифровой эпохи. Да и для самих наших клиентов этого уже недостаточно, их ожидания намного больше. Будущее, в котором вы можете быстро и удобно получить все, что вам нужно, и где все, что вам нужно, доступно до того, как вы успели спланировать, это будущее уже здесь. Для нас характерно то, что не только молодое поколение понимает и осознает это. Следовательно, изменение менталитета банка, его сотрудников и клиентов является осознанной необходимостью, и, как бы трудно ни было добиться этого изменения, оно обязательно должно произойти.

MAIB РЕГУЛЯРНО РАСШИРЯЕТ СПЕКТР СВОИХ ЦИФРОВЫХ УСЛУГ. В ПОРТФЕЛЕ БАНКА ПРИСУТСТВУЮТ РАЗЛИЧНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ДОСТУПНЫЕ 24/7 ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ САМЫХ РАЗНЫХ ОПЕРАЦИЙ, ПОСРЕДСТВОМ ПРИЛОЖЕНИЙ MAIBANK, MAIBUSINESS, INTERNET BANKING, А ТАКЖЕ ЧЕРЕЗ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ.

Чтобы укрепить придуманную и разработанную в MAIB идею комфорта клиентов в создаваемой банком экосистеме, команда его менеджеров сосредоточена сейчас на интуитивно понятном цифровом опыте. Это необходимо для того, чтобы клиенты могли легко, удобно и быстро взаимодействовать с банком в любой удобный для них момент, где бы они ни находились. Свои приложения MAIB модернизирует таким образом, чтобы они стали еще более удобными для клиентов и сэкономили им еще больше времени.

Сергей ЧЕБОТАРЬ: Исходя из потребностей наших клиентов, MAIB внедряет новые сервисы, услуги, приложения. В результате такого устойчивого тренда в этом плане, мы и удостоились высоких званий «Best Digital Bank Moldova 2020» и Премии Banker Award британского журнала The Banker. Столь высокие награды банка – это заслуга не только большой и дружной команды MAIB, но и наших многочисленных клиентов. Вот почему я посвящаю эту награду и клиентам Moldova Agroindbank, которые выбрали продукты и услуги нашего банка, и сотрудникам, и акционерам за профессионализм и доверие. Мы всегда прислушиваемся к потребностям наших клиентов, и при необходимости совершенствуем и улучшаем внутренние технологические процессы работы нашего банка. Мы уверены, что, поддерживая друг друга, мы сможем вместе со своими клиентами твердо и уверенно шагнуть в завтрашний день, оставаясь всегда **ПЕРВЫМ**, всегда **ЛУЧШИМ**, и всегда самым **УЗНАВАЕМОМ** брендом Молдовы. ■