

Коммерческий банк № 1 в Республике Молдова отмечает 30-летие. К юбилейной дате — 8 мая — Moldova Agroindbank подошел с позиций уверенного лидера в рейтинге банковских показателей. По кредитному портфелю — 35,5%, 30 — по объему депозитов, 28,6% — по активам. Это самые большие доли на банковском рынке страны. MAIB по праву гордится достигнутыми успехами, делит их с клиентами, которых у него почти миллион, и называет началом нового пути — в цифровую эру безграничных возможностей, на следующий этап развития. Члены правления Moldova Agroindbank рассказали Business Class о настоящем и будущем MAIB.



TOGETHER
TO THE NEXT
LEVEL

ВЫСОКИЕ СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ КРЕДИТНЫМИ РИСКАМИ

«Здоровый кредитный портфель — одна из визитных карточек MAIB. В этом заслуга каждого участника кредитных команд: продуктовок, рисковиков, фрод-менеджеров, андеррайтеров, продавцов, коллекторов, даже IT-специалистов, своевременно обеспечивающих разработки. Но, естественно, очень важное значение имеет правильная структура и наличие достаточных экспертиз в командах по риск-менеджменту. И ключевые роли здесь играют:

- портфельный менеджмент — функция в структуре риск-менеджмента, отвечающая за своевременное, начиная с первых дней, выявление аномалий, потенциально плохих сегментов и отслеживание целевых показателей, например, уровня одобрения или неоплаченного первого платежа, причин отказов и ожидаемого годового дефолта по тому или иному сегменту портфеля;
- дата-сайенс и моделинг. Для принятия решения, максимально быстрого и с минимальным риском, банк должен располагать компетенциями и ин-

струментами оценки клиента, позволяющими на основании данных о нем, его привычек, истории транзакций и поведении онлайн определять связанные с ним риски и наиболее подходящие ему продукты.

Операционные подразделения, участвующие в процессах непосредственно, включают продавцов, андеррайтеров, коллекторов, EWS и кредитных контролеров. Хорошая подготовка и способность каждого из них найти правильное решение для клиента, даже если заемщик проблемный, это также важный фактор успеха в управлении кредитными портфелями.

Дополнительно стоит отметить важность хорошей IT-инфраструктуры, необходимой для аналитики, моделирования и прогнозирования информации, работы с этими данными, обеспечения максимально простой и автоматизированной деятельности фронт-офиса, андеррайтинга, коллекторов и других сотрудников, вовлеченных в кредитование.

Я считаю, что команда по риск-менеджменту MAIB функционально, по имеющимся компетенциям и использу-

емым инструментам, соответствует лучшим мировым практикам и на сегодня сильнейшая в Молдове».



Андрей ГЛЕВАЦКИЙ,
Заместитель Председателя Правления,
глава Дивизии рисков

ЭФФЕКТИВНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ И ЛУЧШАЯ КОМАНДА

«MAIB всегда был лидером рынка банковских услуг в Республике Молдова, а сегодня он непревзойденный лидер. Это результат ответственного и посвятившего себя всецело менеджмента, решительно стремившегося на протяжении всех 30 лет существования банка неизменно оставаться первыми.

Все это помогло сформировать, постоянно поддерживать, мотивировать и мобилизовывать, иногда в непростых условиях и ситуациях, отличную команду профессионалов, преданных банку. Это большой коллектив, который трудится много и упорно, в котором каждый находится в конкуренции, прежде всего, с самим собой, чтобы сегодня быть лучше, чем вчера. Для нас всех успех и лидерские позиции MAIB стали стимулом для карьеры и даже делом жизни.

Именно люди нашей профессиональной команды помогают поддерживать вы-

сокий уровень развития банка и формировать новые перспективы.

Для дальнейшего развития необходимо верно оценивать среднесрочные и долгосрочные тенденции, располагать широким и смелым видением, выбирать правильные стратегические направления и приоритеты. Но, конечно, ничего не получится без той же большой команды, без наших коллег из филиалов и агентств, департаментов и отделов, которые верят в эти перспективы, несмотря на то, что иногда они могут казаться лишь мечтами, поддерживают их и вносят, каждый на своем рабочем месте, вклад в их реализацию.

В то же время для постоянного развития критически важны гибкость подходов, способность быстро реагировать и оперативно адаптироваться к переменам в экономической среде и потребностям клиентов».



Марчел ТЕЛЕУКЭ,
Заместитель Председателя Правления,
глава Дивизии IT и операций

ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИОННЫМИ РИСКАМИ



Стелла РЕЧАН,
Заместитель Председателя Правления,
глава Дивизии Compliance & Legal

«Способность банка собирать, использовать и обеспечивать безопасность данных стала одним из важных конкурентных преимуществ, особенно в условиях оцифровки продуктов и услуг. Требования к гарантированию безопасности меняются с появлением новых технологий, и MAIB не просто следит за всеми изменениями, но активно работает на опережение, чтобы клиенты были уверены: управление данными происходит в защищенной среде.

Сегодня MAIB — единственный коммерческий банк в Молдове, внедривший и сертифицировавший Систему управления информационной безопасностью в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 27001:2018. Все бизнес-процессы, которые прямо или косвенно относятся к информации, происходят в контролируемой среде, чтобы исключить все возможные риски.

Банк активно инвестирует в технические средства защиты и обучение персонала; привлекает клиентов в обучающие программы по развитию цифровых навыков и информационной безопасности, чтобы и они могли защищать свои персональные данные; отслеживает эво-

люцию инструментов и методов киберпреступников, в том числе в области социальной инженерии, для своевременной адаптации как своих систем, так и общения с клиентами.

Репутационные риски остаются в числе самых значимых для любого банка. Хорошая репутация — это, прежде всего, доверие партнеров и клиентов, доступ к международным линиям финансирования. Учитывая, что репутационный капитал сложно создать и легко потерять, а угрозы, способные разрушить или запятнать бренд, требуют адекватной реакции и молниеносных решений, мы разработали и внедрили эффективную внутреннюю программу по управлению репутационными рисками.

Банки играют ключевую роль в экономическом развитии страны, соответственно, ожидания общества, связанные с банками, возрастают. Особое внимание уделяется принципам деловой этики, честности и целостности банковской деятельности. Все это определило принципы корпоративной культуры нашего банка, которую мы также стараемся транслировать нашим клиентам и партнерам».

ВСЕГДА РЯДОМ С МАЛЫМИ И СРЕДНИМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ

«MAIB начинал деятельность, обслуживая и сотрудничая с малыми и средними предприятиями, и эта категория клиентов остается значимой для банка. Благодаря профессиональной команде банка и комплексному подходу к решению потребностей клиентов, МСБ стал целевым сегментом с устойчивым опережающим ростом кредитного портфеля, банковских услуг и операций.

На протяжении 30 лет MAIB всегда поддерживал и помогал развиваться малому и среднему бизнесу, в том числе в начале пандемического кризиса, когда одним из первых на рынке предложил клиентам комплекс поддерживающих мер.

В этих сложных условиях банк находился в постоянном контакте с клиентами и подбирал индивидуальный подход в зависимости от конкретной ситуации, активно предлагая меры поддержки. В результате нам удалось не только нарастить кредитный портфель, но и обеспечить его хорошее качество.

Развивая кредитование малых и средних предприятий, MAIB разрабатывает собственные программы финансирования клиентов и активно участвует в про-

ектах, с которыми на наш рынок приходят внешние доноры и партнеры, такие как ЕБРР, Всемирный банк, Евроинвест-банк и другие.

В начале каждого сельскохозяйственного сезона MAIB выходит со специальными предложениями для аграриев. В 2021-м, который не стал исключением, с января предлагаются беззалоговые кредиты до 1,5 млн леев по специальным ценам и с минимальным пакетом документов. Также активно развивается партнерская сеть с коммерсантами по выдаче быстрых кредитов на приобретение техники и товаров в рамках программы «Импульс».

14 апреля MAIB и ЕБРР запустили проект Green Finance Fond для финансирования зеленых инвестиций. Мы активно участвуем в проекте Банка развития Совета Европы по созданию и сохранению рабочих мест на малых и средних предприятиях. Кроме этого, готовится к выпуску кредитной бизнес-карты, которая позволит клиентам из сектора МСП получить доступ к заемным средствам в режиме 24/7».



Олег ПАИНГУ,
Заместитель Председателя Правления,
глава Дивизии МСБ

КАЖДЫЙ КЛИЕНТ — В ПРИОРИТЕТЕ

«Доля MAIB на рынке банковских услуг для крупных предприятий составляет 50%. Лидирующих позиции в обслуживании крупного бизнеса удалось добиться, благодаря слаженной работе команды профессионалов, ориентированной на индивидуальный подход и внимание к клиенту, гибкости и оперативности в принятии решений, а также комплексному предложению услуг.

Развивая кредитование крупного бизнеса, MAIB сотрудничает с компаниями, занятыми в самых разных областях деятельности. Для нас в приоритете каждый клиент. И мы постоянно формируем для них новые возможности, в том числе во взаимодействии с зарубежными партнерами, которые способствуют развитию бизнеса в Республике Молдова и помогают улучшать экономические условия в нашей стране, поддерживая сельское хозяйство, промышленное производство, продвигая проекты в сфере энергоэффективности и многие другие проекты».



Думитру БАКСАН,
Заместитель Председателя Правления, глава Дивизии Corporate

АКЦЕНТ НА КОРРЕКТНОСТЬ И ПРОЗРАЧНОСТЬ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА



Виталие ЛУНГУ, Заместитель Председателя Правления,
глава Финансовой дивизии

«На протяжении всей своей истории MAIB был и остается социально ответственным институтом и приверженцем самых высоких стандартов ведения бизнеса. Мы создаем дополнительную ценность на основе норм деловой этики, которые способствуют укреплению нашей репутации. Безусловно, банк и впредь будет делать акцент на корректность и прозрачность ведения бизнеса. Как нам показал 30-летний опыт работы, такой подход — один из ключевых факторов успеха, и MAIB доказал, что можно честно строить успешный бизнес, основываясь на принципах справедливости, уважения, сотрудничества и доверия.

Основная задача, выполнение которой поможет нам перейти на новый уровень, это постоянное совершенствование — внедрение самых лучших практик корпоративного управления, развитие стандартов качества банковских продуктов и услуг, стандартов информационной безопасности, обеспечение финансовой прозрачности. Это позволит преобразовывать наши результаты и достижения в успех для наших сотрудников, клиентов, акционеров и всего общества».





Алена СТРАТАН,

Первый Заместитель Председателя Правления, глава Дивизии Retail

30 ЛЕТ РАЗВИТИЯ ЧЕРЕЗ ИННОВАЦИИ

Business Class: Подводя итоги 30-летнего развития MAIB, какие результаты в части инновационных подходов вы считаете самыми важными? Есть, например, топ–3 достижения?

Алена Стратан: Moldova Agroindbank всегда был признанным лидером банковской системы по уровню инноваций и цифровизации. Все наши подходы основывались на желании обеспечить клиентам максимальный комфорт и доступность в управлении финансовыми средствами, а также упростить и избавить от бюрократических проволочек использование продуктов и услуг MAIB.

Довольно сложно выделить топ–3 достижения банка в области инноваций, так как все сделанное дало важный эффект для улучшения клиентского опыта и предоставления услуг по высоким стандартам. И все же думаю, что ноу-хау для банковской системы нашей страны стало внедрение в начале нынешнего года электронной очереди. Теперь каждый клиент выбирает время посещения банка, исходя из собственного графика и потребностей.

Также мы выпустили на рынок абсолютно инновационный продукт, который способствует развитию cashless economy в нашей стране, — линейку карточек GAMA. Это довольно широкая линейка, поскольку она подходит и клиентам масс-маркета, и сегменту VIP. Можно сказать, что это скромный вклад MAIB в развитие безналичных платежей, потому что мы вознаграждаем клиента за каждую покупку, при оплате которой он не использует наличные.

И, конечно же, в топ–3 входит приложение MAIBank. Судя по статистическим показателям, клиенты выше всего оценили его новые функции, в том числе возможность заказать через приложение MAIBank банковскую карту напрямую и с доставкой на дом.

В целом все наши усилия по развитию инноваций были и остаются нацеленными на трансформацию процессов, исходя из принципа клиентоцентричности. С одной стороны, мы предлагаем клиентам современный опыт, с другой — упрощаем работу сотрудников.

Business Class: Что помогает выигрывать конкуренцию в цифре?

Алена Стратан: Прежде всего, это заслуга команды экспертов, которая стоит за каждым процессом, инновацией и изменением. Можно придумать очень хорошую идею, но если нет профессионалов, способных претворить ее в жизнь, добиться желаемого не получится.

В своей работе мы ориентируемся на общую бизнес-стратегию, стратегии развития, международные стандарты и опыт крупных мировых банков, которые всегда адаптируются под нужды клиентов, условия рынка и обновления в сфере инноваций и цифровизации банковской отрасли.

Второй год подряд международное издание Global Banking and Finance Review называет нас «Самым диджитализированным банком в Молдове», и это результат усилий по оптимизации банковских услуг как для физических лиц, так и для корпоративного и ретейл-сегмента.

Business Class: Для команды MAIB клиентский опыт — один из приоритетов. Какие направления вы развиваете, и каких сюрпризов ждать клиентам?

Алена Стратан: Действительно, клиентский опыт для нас — основной приоритет. Все происходящие изменения относятся к аспектам взаимодействия с клиентами, начиная с того, как они видят нас в онлайн, до получения услуг в филиалах. Везде должны соблюдаться самые высокие стандарты.

В то же время мы стремимся привносить на рынок что-то новое, отвечать ожиданиям клиентов и расти вместе с ними. Конечно, в будущем их ждет много хороших новостей о продуктах и услугах, которые мы готовим, об акциях и кампаниях, продуманных таким образом, чтобы наши клиенты оставались с нами по меньшей мере еще 30 лет.

Business Class: 30 лет — значимый рубеж, который ко многому обязывает. Какие инновационные проекты, услуги, предложения MAIB готовятся запустить в юбилейный год?

Алена Стратан: Не могу раскрыть все планы на юбилейный год, так как тогда они уже не станут сюрпризом для наших клиентов, но заверяю: будет много хороших новостей, современных и полезных продуктов и услуг, которые еще больше приблизят нас к международным стандартам и будут отвечать ожиданиям рынка. Следите за нашей работой, потому что мы готовим целую серию интересных изменений, которые, надеюсь, будут оценены по достоинству, и мотивируют нас становиться только лучше.

NEXT LEVEL: НОВЫЕ ЦЕЛИ И РЕШЕНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Business Class: Банк подводит итоги 30-летия успешной работы и строит новые планы. С учетом этих результатов и замыслов каким вы видите будущее MAIB?

Георгий Шагидзе: Могу сказать с уверенностью, что банк не будет стоять на месте. Мы, благодаря лидерской позиции MAIB, можем внедрять самые смелые и инновационные решения для наших клиентов. В банке уже полным ходом идет согласование новых инициатив, призванных упростить многие процессы и вывести на новый уровень цифровые услуги и продукты.

Также у нас есть все основания для размещения акций MAIB на международной фондовой бирже. Конечно, решение нужно принимать акционерам, но MAIB может стать флагманом интеграции молдавского бизнеса в международные финансовые рынки и может играть огромную позитивную роль в бизнес-климате страны.

Business Class: Какие возможности открывает для клиентов выход MAIB на новый, региональный уровень?

Георгий Шагидзе: Наиболее важно для нас, что мы создаем систему, процессы и культуру, в которой клиент становится центром всего, что мы делаем. Мы будем фокусироваться на упрощении процессов, улучшении коммуникации с потребителями, дополнении и реорганизации продуктов и решений, чтобы и впредь отвечать запросам клиентов. Наши устремления на региональном и международном уровнях станут поддержкой в получении еще больших знаний и ноу-хау для дальнейшего повышения уровня обслуживания.

Business Class: MAIB — признанный лидер в сфере цифровых услуг, на его долю приходится большая часть банковских активов и кредитного баланса. Еще есть неиспользованный потенциал для роста?

Георгий Шагидзе: Безусловно. У MAIB сильные финансовые показатели и развитые цифровые продукты и услуги. Нам нужно верно их использовать и опираться на них, расширять предложения и развиваться как постав-



Георгий ШАГИДЗЕ,

Председатель Правления MAIB, назначенный Советом банка

щик финансовых экосистем, где клиент будет иметь возможность получать более разнообразный спектр услуг и продуктов по сравнению с банком в традиционном понимании.

Финансовые экосистемы — это уже не новшество, не новость, а необходимость, и я думаю, что MAIB имеет все ресурсы для их создания, которые могут в перспективе перейти на рынки соседних государств и на международные рынки в целом — за счет цифровых продуктов и услуг, без физического присутствия банка.

Business Class: Какие задачи станут для MAIB основными в краткосрочной и долгосрочной перспективе?

Георгий Шагидзе: Первое, на что мы нацелимся, это качество обслуживания. Клиент станет центром внимания банка, а наши предложения и продукты — ответом, решением его задач.

Второе. Мы выведем такое сотрудничество на новый уровень, дополняя цифровой опыт, создавая или организуя финансовые экосистемы, в которых клиент получит возможность пользоваться не

только нашими решениями, но и продуктами наших партнеров.

Третье — это наш потенциал для выхода на международный рынок через IPO. Повторю: в данном случае решение принадлежит акционерам, но если оно будет принято, то эта задача станет весьма реалистичной и, как я уже говорил, MAIB сыграет очень позитивную роль в развитии бизнес-климата в стране.

Выполнение четвертой задачи потребует более продолжительного времени, и все же мы полны решимости выйти на региональный уровень с цифровыми продуктами. Начать можно с соседних государств, где есть довольно многочисленные сообщества выходцев из Молдовы, поддержать их, предложив более простое использование отечественных банковских продуктов, а затем двигаться дальше шаг за шагом. Как бы то ни было, в данном случае мы будем использовать цифровые проверенные бизнес-модели, которые тщательно протестируем в Молдове. ■