



# raport anual 2023

 maib



Fotografia de pe copertă a fost făcută pe 8 mai 2023, când maib a împlinit 32 de ani. În total, aproximativ 80 de colegi au participat la sesiunea foto.

# cuprins

<b>4</b>	<b>Maib scurtă prezentare</b>	<b>100</b>	<b>Perspective pe termen scurt</b>
<b>8</b>	Scurt istoric	<b>101</b>	Perspective pentru 2024
<b>10</b>	<b>Indicatorii pentru anul 2023</b>	<b>102</b>	Planuri strategice
<b>11</b>	Indicatori financiari cheie	<b>103</b>	<b>Guvernanță</b>
<b>12</b>	Indicatori operaționali cheie	<b>104</b>	Declarația președintelui consiliului de supraveghere
<b>13</b>	Performanța financiară	<b>105</b>	Structura de guvernanță corporativă
<b>19</b>	Indicatori cheie de performanță	<b>106</b>	Consiliul băncii
<b>22</b>	Evenimente cheie	<b>108</b>	Responsabilitățile consiliului băncii
<b>26</b>	Sustenabilitatea la maib	<b>109</b>	Comitetul de numiri și remunerare
<b>27</b>	Rezumatul gestionării riscurilor	<b>110</b>	Raportul comitetului de audit
<b>30</b>	Mesajul Președintelui Consiliului	<b>111</b>	Raportul comitetului de risc
<b>32</b>	Mesajul Președintelui Comitetului de Conducere	<b>113</b>	Declarația privind responsabilitățile membrilor consiliului băncii
<b>35</b>	Situația la nivel de țară	<b>114</b>	Raportul membrilor consiliului băncii
<b>36</b>	Contextul macroeconomic	<b>116</b>	Comitetul de conducere
<b>39</b>	Republica Moldova în cifre	<b>119</b>	Angajamentul acționarilor
<b>40</b>	<b>Performanță și strategie</b>	<b>120</b>	Sustenabilitatea
<b>41</b>	Strategia și modelul de business	<b>122</b>	Responsabilitatea social corporativă, filantropie și sponsorizare
<b>45</b>	Divizia de business retail	<b>125</b>	Audit intern
<b>63</b>	Divizia IMM	<b>126</b>	Managementul riscurilor
<b>76</b>	Divizia corporativă	<b>131</b>	Principalele riscuri și incertitudini
<b>83</b>	Departamentul Tehnologii Informaționale	<b>137</b>	Declarații de continuitate și viabilitate
<b>86</b>	Resurse umane	<b>138</b>	Glosar
<b>89</b>	Viziunea agile	<b>139</b>	Declarația non-financiară
<b>92</b>	Operațiuni și logistică		
<b>96</b>	Investiții și servicii de brokeraj		
<b>98</b>	Maib leasing		
<b>99</b>	Moldmediacard		



raport anual  
2023

**maib**  
scurtă  
prezentare

Grupul maib este constituit din BC „MAIB” S.A. („maib” sau „Bancă”) ca societate mamă și companiile sale fiice: OCN „MAIB-Leasing” SA (maib leasing) și „Moldmediacard” SRL („Moldmediacard”).

În prezentul raport facem referință la:

- Grupul maib, vorbind despre bancă și companiile sale fiice;
- maib, vorbind despre Bancă.

Maib este cea mai mare bancă din Moldova, și liderul sectorului bancar din Moldova. Este o bancă comercială care acordă împrumuturi întreprinderilor și persoanelor fizice, acceptă depozite, menține conturi curente, oferă soluții de plată pentru întreprinderi și persoane fizice. Maib investește fonduri proprii și are un serviciu de brokeraj. Are 2 subsidiare – o companie de leasing și o unitate de procesare a cardurilor. Singura sa orientare geografică este Moldova.

## Poziția de lider pe piață

Maib deține o poziție distinctă de lider în aproape toate segmentele pieței bancare din Republica Moldova

Cote de piață / poziția\* la 31 decembrie 2023

**33.9%**

total active

**37.4%**

total credite

**34.3%**

total depozite

**33.7%**

credite persoane fizice

**39.9%**

credite persoane  
juridice

**34.8%**

depozite persoane  
fizice

**33.5%**

depozite persoane  
juridice

**#1**

toate segmentele

## baza de clienți

Maib are o bază vastă de clienți, de aproximativ 1,058 mii, de persoane fizice, întreprinderi și alte organizații.

### Retail

**1,021** mii  
clienți

- Lider pe piața creditelor
- Lider în achiziționarea de plăți
- Poziții puternice printre clienții retail
- Cea mai bună experiență digitală pe piața regională

### IMM

**37** mii  
clienți

- Lider emergent în segmentul IMM
- Concentrare sporită pe câștigarea cotei de piață
- Segmentul cu cea mai mare creștere din portofoliul băncii

### Corporativ

**552** clienți

- Bancă de încredere pentru majoritatea companiilor de top din țară
- Produse personalizate, adaptate nevoilor clienților
- Cota de piață estimată – aproape 50% din clienții corporativi din Moldova

total utilizatori maibank

**591k**

+37% anual

maibank  
numărul de operațiuni

**13,992k**

X4.6 anual

## angajați

În cadrul Grupului maib lucrează 2,822 de persoane, dintre care 2,790 de persoane în Bancă (din care 2,403 angajați full-time), 17 angajați la Maib Leasing și 15 angajați la Moldmedia Card.



## rețeaua de distribuție

Rețeaua de distribuție maib are o prezență atât fizică, cât și digitală.

### Rețea fizică extinsă și modernă



369 de bancomate și 396 terminale de autoservire, inclusiv pentru depuneri de numerar și o varietate de servicii de plată și transfer de bani.



15,566 terminale POS, rețea lider pe piață.



103 sucursale și agenții care oferă o gamă completă de servicii pentru clienții retail și non-retail.



Redesign-ul și rebranding-ul sucursalelor lansate în 2021 au continuat și în 2023.

### Aplicații de top pe piață, furnizând o gamă completă de servicii:



Aplicația permite gestionarea completă a conturilor clienților.



Cereri online pentru produsele de creditare prin intermediul aplicației.



Plăți de utilități, servicii de schimb valutar, solduri și tranzacții.



Acces instantaneu la serviciul clienți prin intermediul aplicației.

### Canale de distribuție bancară\*



	#1 Bancomate	#1 POS Terminale	#2 Sucursale/ Agenții
<b>maib</b>	<b>369</b>	<b>15.6K</b>	<b>103</b>
Concurent 1	274	9.9K	157
Concurent 2	225	8.1K	72
Concurent 3	153	1.6K	68

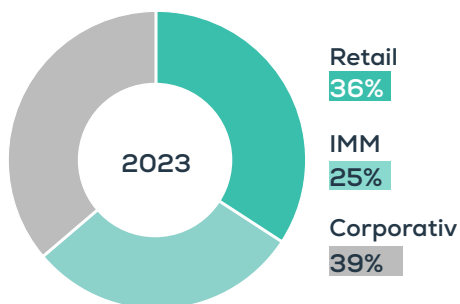
\*Datele prezintă rețeaua de top pentru fiecare canal de distribuție

## modelul de finanțare

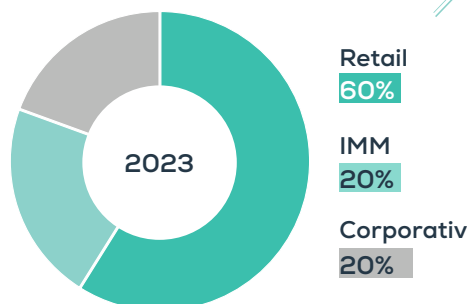
Sursele de finanțare ale maib includ depozitele clienților, fondurile proprii și împrumuturi de la instituții financiare internaționale și altele. Maib a primit împrumuturi de la IFC, BERD, EFSE, GGF, inclusiv împrumutul subordonat, prima tranzacție de acest fel în sectorul bancar din Moldova. În 2024, maib a semnat, de asemenea, un acord de parteneriat, inclusiv un împrumut, cu BEI.

## principalele segmente de afaceri

### Compoziția creditelor



### Compoziția depozitelor

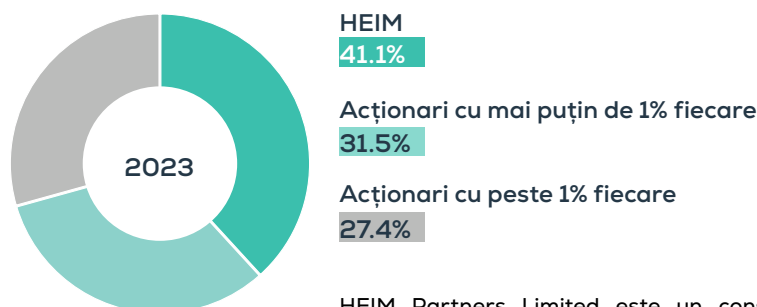


Source: financial statements

## acționari

**Maib** are o bază largă de acționari, care cuprinde peste 3.000 de acționari, incluzând investitori profesioniști, companii și persoane fizice. Este un plătitor de dividende, sub rezerva permisiunii din partea Băncii Naționale a Moldovei (BNM).

### Structura acționarilor



HEIM Partners Limited este un consorțiu format din BERD, Horizon Capital și Invalda INVL.

Source: situațiile financiare maib

## scopul și valorile noastre

**creăm** soluții financiare **simple** și inteligente, potrivite stilului de viață, care **inspiră** oamenii să fie mai fericiți și afacerile - mai prospere

- experiențe care fac mai fericiți clienții și angajații
- mediu **transparent** și de încredere
- **spirit de echipă** astfel încât oamenii să se bucure, să lucreze și să se distreze împreună



- asumarea **responsabilității**, spiritul de inițiativă și **obținerea rezultatelor**
- **inovațiile** și gândirea creativă
- atitudine conștiincioasă față de societate și mediu

- produse și servicii
- operațiunile și comunicarea
- modul de lucru, devenind **agile**

## Scurt istoric

### 2023

- Lansarea procesului de digital onboarding pentru clienții din Moldova
- Deschiderea oficială a Maib park, noul sediu central
- Emisiunea de obligațiuni corporative maib, primul astfel de eveniment în peste 20 de ani
- IFC (International Finance Corporation) acordă un împrumut către maib, marcând astfel întoarcerea organizației în sectorul bancar din Moldova
- Maib adoptă strategia ESG și stabilește planul de acțiuni pentru obiectivele sale de sustenabilitate
- Mai multe împrumuturi și depozite sunt distribuite prin intermediul MaiBank decât prin intermediul sucursalelor
- Un milion de clienți maib
- Un milion de carduri în uz activ

### 2022

- Sunt lansate primele carduri digitale pentru clienții din Moldova
- CasaHUB și AgricolaHUB se alătură ecosistemului financiar al maib
- Instrumentele de plată Apple Pay, Google Pay și Garmin Pay au devenit disponibile clienților maib
- În ianuarie, maib a început transformarea agile
- Maib își consolidează poziția de lider pe piața bancară: 37,2% din totalul activelor sistemului bancar
- Este lansat maib alto, primul serviciu bancar de clasa premium din Moldova

### 2021

- Un nou Președinte cu o experiență internațională se alătură Comitetului de conducere - Giorgi Shagidze
- Rebranding-ul care acoperă toate aspectele identității vizuale a fost lansat cu un show spectaculos de drone
- A fost lansat DriveHub, platforma digitală pentru vânzătorii și cumpărătorii de mașini
- Maib participă la Moldovan Capital Markets Day la Bursa de Valori din Londra
- Deschiderea centrului de credite ipotecare maib

### 2019-2020

- **Maib** introduce numărul scurt de asistență pentru clienți 1313
- Lansarea unei serii de produse noi, inclusiv cardurile Gama, LiberCard, Instant card
- Primul spațiu de autoservire cu terminale POS instalate în supermarketuri
- Îmbunătățiri suplimentare în domeniul securității informațiilor și obținerea certificării ISO 27001:2017
- Lansarea aplicației mobile MAIBank pentru publicul larg.

### 2012-2018

- HEIM Partners achiziționează o participație de 41,1% în maib Are loc procesul de rebranding și schimbare a logoului
- Banca își fortifică pozițiile, deținând cota de 26,3% total active, 28,7% la credite, 27,8% la depozite
- Maib devine unul dintre cei mai mari angajatori privați din republică, cu peste 1500 de angajați

### 2007-2011

- Maib lansează cardurile cu cip VISA și Mastercard
- Este lansată prima soluție de serviciu Cash-In
- Maib lansează serviciul pilot de Internet Banking pentru clienții retail

### 2000-2006

- Maib dezvoltă rețele electronice pentru distribuția de produse bancare
- Numărul total de clienți, persoane fizice și juridice, depășește 200 de mii
- Este inaugurată prima companie de leasing din Moldova
- Este inaugurat maib Business Center
- Maib devine membru al sistemului VISA Internațional
- Este fondată compania fiică Moldmediacard

### 1996-1999

- A fost înregistrat primul logo
- Maib este lider în sistemul bancar din Republica Moldova la majoritatea categoriilor

### 1991-1995

- Maib a fost conectată la sistemele internaționale Reuters și SWIFT
- A fost semnat primul acord cu BERD
- Maib devine fondatorul Bursei de Valori din Moldova
- În 1991, maib obține licența bancară
- A fost fondată Banca Comercială „Moldova Agroindbank” S.A.







raport anual  
2023

indicatorii  
anului  
2023

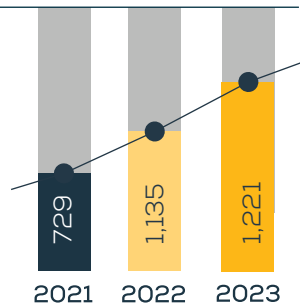
# indicatori financiari cheie

## profit net

(million MDL)

**1,221**

+7.5% anual

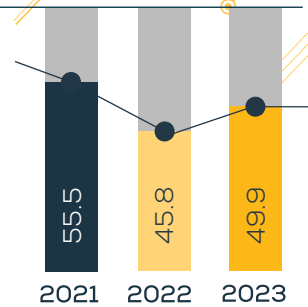


## raportul cost/venit\*

(%)

**49.9%**

+4.1 p.p anual

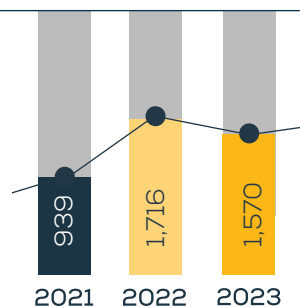


## profit până la depreciere și impozitare

(million MDL)

**1,570**

-8.5% anual

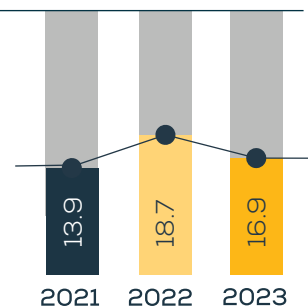


## ROE

(%)

**16.9%**

-1.8 p.p anual

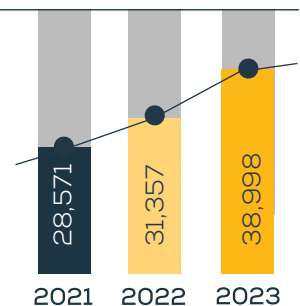


## total depozite

(million MDL)

**38,998**

+24.4% anual

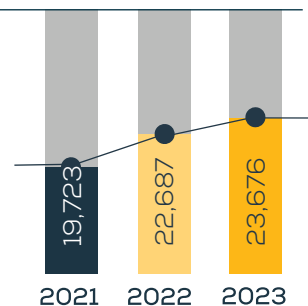


## total credite\*\*

(million MDL)

**23,676**

+4.4% anual

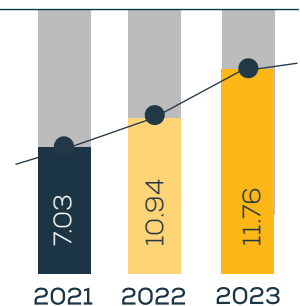


## câștig per acțiune

(MDL)

**11.76**

+7.5% anual

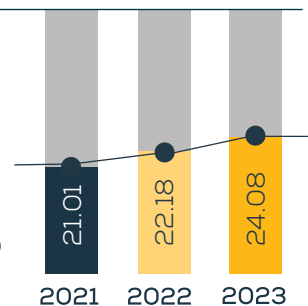


## rata totală a fondurilor proprii\*\*

(%)

**24.08%**

+1.85 p.p anual



\*Raportul cost/venit este calculat fără depreciere și eliberări de provizioane/cheltuieli.

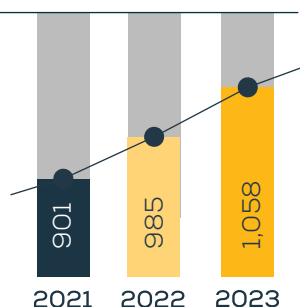
\*\* Rata capitalului total este prezentată pe bază individuală (numai pentru bancă). Celelalte societăți din cadrul Grupului (companii fiice ale Băncii) sunt nebancale, reprezentând aproximativ 1% din totalul capitalului propriu, 2% din venitul operațional net și 2% din venitul total al Grupului.

# indicatori operaționali cheie

## total clienți

**1,058k**

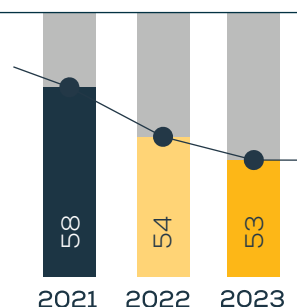
+7% anual



## sucursale

**53**

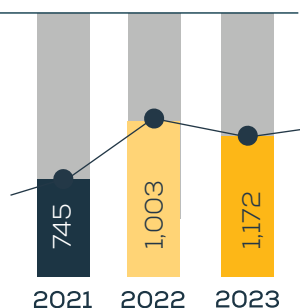
-1 anual



## număr de carduri

**1,172k**

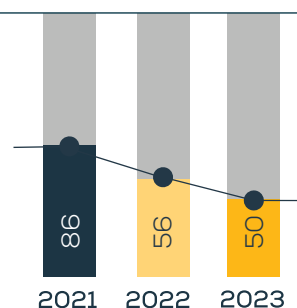
+17% anual



## agenții

**50**

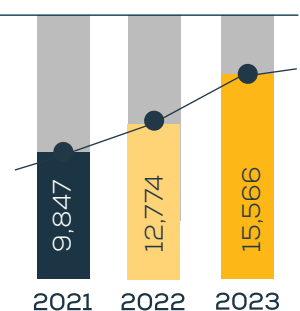
-6 anual



## POS terminale

**15,566**

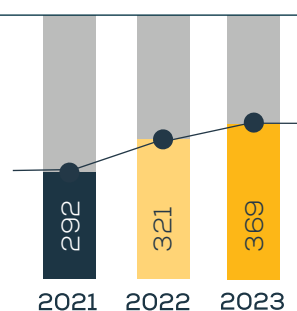
+2,792 anual



## bancomate

**369**

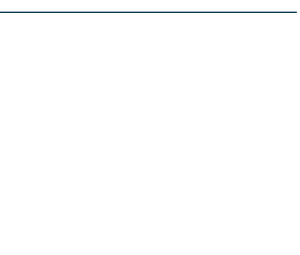
+48 anual



## total utilizatori maibank

**591k**

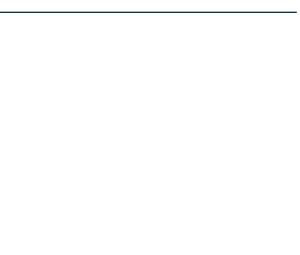
+37% anual



## maibank numărul de operațiuni

**13,992k**

X4.6 anual



# performanța financiară

## Prezentare generală a performanței financiare Principalele aspecte ale contului de profit și pierdere al Grupului pentru 2023

- Profit net în 2023: MDL 1,221 milioane (2022: MDL 1,135 milioane), în creștere cu 7.5% anual
- Rentabilitatea medie a capitalului propriu (ROE): 16.9% (2022: 18.7%)
- ROE înainte de pierderile de credit așteptate (ECL): 21.7% (2022: 28.2%)
- Rentabilitatea medie a activelor (ROA): 2.6% (2022: 2.8%)
- Raportul cost/venit: 49.9% (2022: 45.8%)
- Costul riscului : 0.8% (2022: 1.6%)
- Marja netă a dobânzii (NIM): 4.9% (2022: 5.8%)
- Profit trimestrial de bază per acțiune (EPS): 11.76 MDL (2022: 10.94 MDL)



## Bilanțul Grupului la 31 decembrie 2023

- Total active: MDL 52,286 milioane (2022: 43,168 milioane), în creștere cu 21.1% anual
- Credite și avansuri către clienți (brut): MDL 23,676 milioane (2022: 22,687 milioane), în creștere cu 4.4% anual
- Rata creditelor nete la depozite: 57.8%, în scădere de la 68.3% față de 2022
- Rata creditelor neperformante (NPL) este de: 2.7%, în scădere de la 2.8% față de anul trecut
- Total depozite clienți 39.0 miliarde MDL, în creștere cu 24.4% mai mult față de 2022
- Acoperirea NPL ECL și ratele totale de acoperire ECL au scăzut la 180.7% și respectiv la 4.8%, la 31 decembrie 2023, față de 198.2% și 5.6% la 31 decembrie 2022.

## Cota de piață la 31 decembrie 2023:

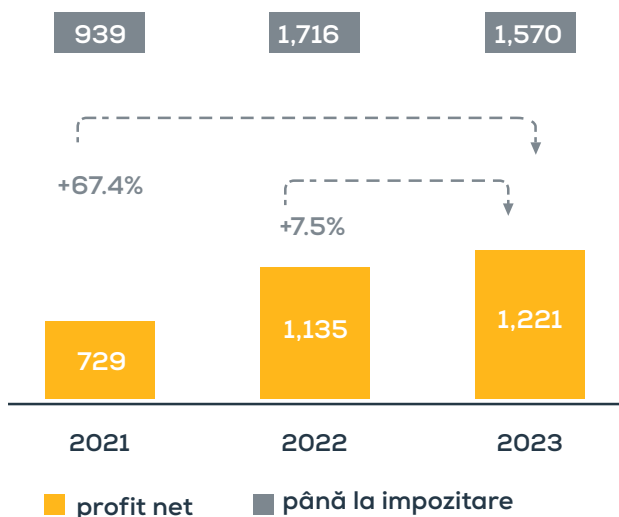
- Cota de piață a activelor totale constituia 33.9%, în creștere cu 1.21 p.p față de anul trecut
- Cota de piață a totalului creditelor constituia 37.4%, în creștere cu 0.23 p.p față de anul trecut
- Cota de piață a totalului depozitelor a atins 34.3%, în creștere cu 1.23 p.p față de anul trecut



## Un nou an profitabil pentru Grupul maib

Grupul a generat un profit net de 1,220.7 milioane MDL în 2023, în creștere cu 7.5% față de anul anterior. Această creștere a fost determinată de o performanță solidă în toate categoriile, cea mai mare contribuție la creșterea acesteia provine din veniturile nete din dobânzi. Ca rezultat, Grupul a obținut o rentabilitate solidă, cu un ROE și un ROA de 16.9% și, respectiv, 2.6% pentru anul 2023..

### profit, net și până la impozitare (mln MDL)

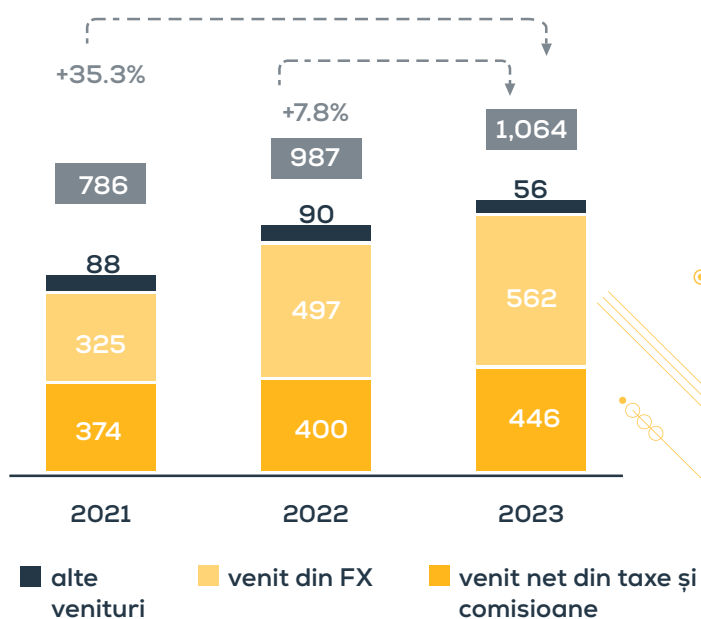


sursa: situațiile financiare

## Creșterea puternică a câștigurilor din operațiuni valutare a contribuit la creșterea profitului net

Veniturile neafectate dobânzilor constituie o componentă semnificativă, reprezentând aproximativ o treime din totalul veniturilor operaționale (33%). În 2023, veniturile neafectate dobânzilor au atins suma de 1,064 milioane MDL, înregistrând o creștere de 7.8%. Creșterea anuală a fost determinată în principal de câștigurile nete din operațiuni valutare, rezultate din creșterea marjelor, în pofida scăderii volumelor tranzacțiilor valutare efectuate de persoanele juridice și fizice în decursul anului.

### venituri neafectate dobânzilor (mln MDL)

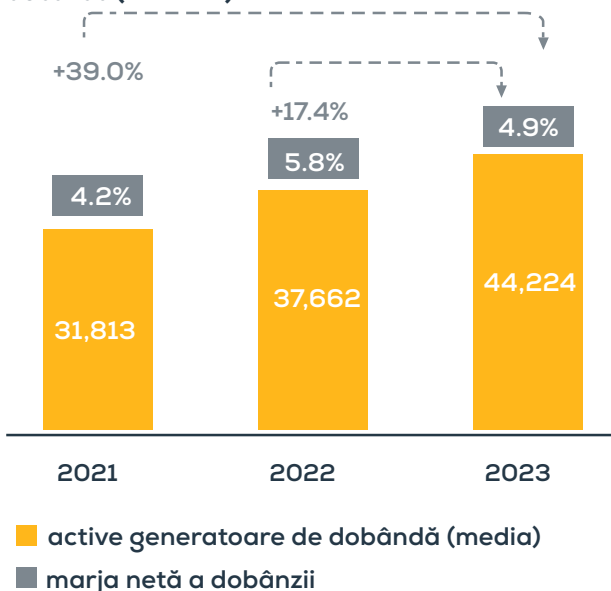


sursa: situațiile financiare maib

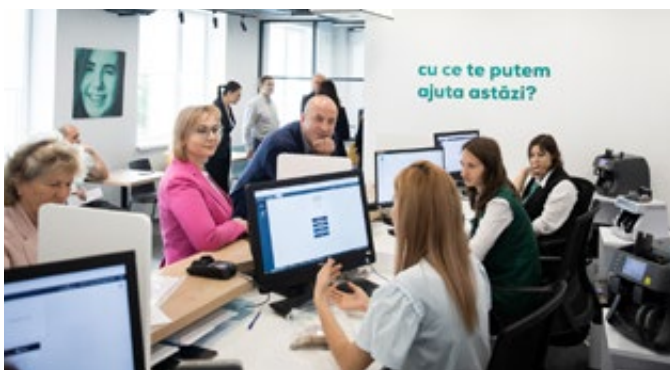
## Relaxarea politicii monetare afectează marja netă a dobânzii

În cursul anului 2023, BNM (Banca Națională a Moldovei) a redus rata de bază de la 20.0% la 4.75% în decembrie 2023, ceea ce a condus la scăderea randamentelor activelor și a avut un rol esențial în contracția marjei nete a dobânzii, rezultând într-un impact succesiv asupra marjei nete a dobânzii, care a scăzut cu 0.9 p.p față de anul precedent.

### marja netă a dobânzii și soldului activelor generatoare de dobândă (mln MDL)



sursa: situațiile financiare



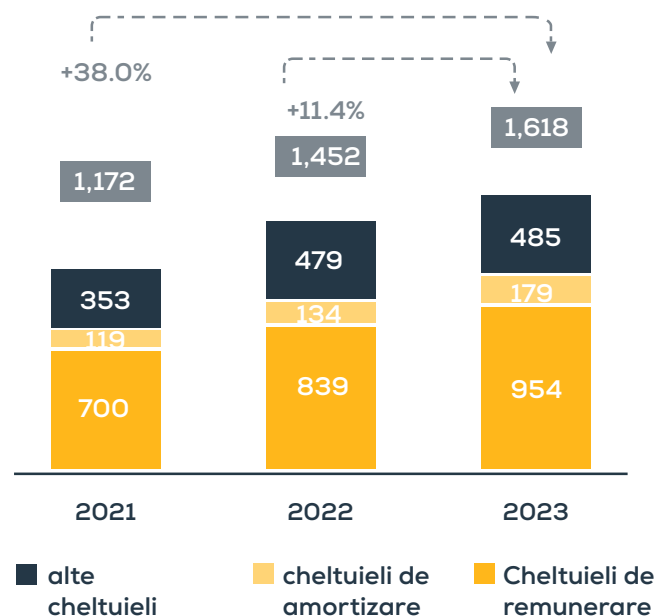
## Menținerea eficienței operaționale a continuat să fie o prioritate cheie pentru Grup

Cheltuielile operaționale ale Grupului maib au crescut cu 11.44% anual. Creșterea anuală a fost determinată, în primul rând, de creșterea costurilor de amortizare cu 33.4%, atât din cauza imobilizărilor corporale (efectul rebranding-ului, Maib Park), cât și a imobilizărilor necorporale (efectul amortizării programelor), și, în al doilea rând, de creșterea costurilor cu personalul cu 13.7% din cauza restructurării sediului central și ajustării salariale din 2023.

Scăderea presiunilor inflaționiste a permis doar o ușoară creștere a altor cheltuieli operaționale (+1.3%).

Creșterea cheltuielilor de depreciere și amortizare a activelor împreună cu costurile de personal au determinat creșterea raportului cost-venit de la 45.8% în 2022 la 49.9% în 2023. Raportul cost-venit rămâne principalul indicator de performanță monitorizat de bancă, în special în contextul expansiunii afacerii, al scăderii randamentului activelor și al dezvoltării continue a inițiativelor strategice.

## cheltuieli operaționale (mln MDL)



sursa: situațiile financiare

## Managementul proactiv al riscului de credit

Costul de risc al Grupului maib a scăzut la 0.8% în 2023 față de 1.6% în 2022, datorită dinamicii pozitive a evoluției macroeconomice și a îmbunătățirii generale a calității portofoliului de credite. În timp ce calitatea portofoliului de credite retail s-a îmbunătățit semnificativ în 2023, există încă o un volum ridicat de credite neperformante în segmentul de Business Banking, care, precum și portofoliul crescut de credite agricole restructurate, conduc la o creștere a costului riscului pentru acest segment de afaceri. Pentru portofoliile cu risc mai mare, precum creditele restructurate și creditele legate sau dependente de sectorul agricol, banca adoptă o abordare prudentă în estimarea recuperabilității acestora și a evoluțiilor viitoare.

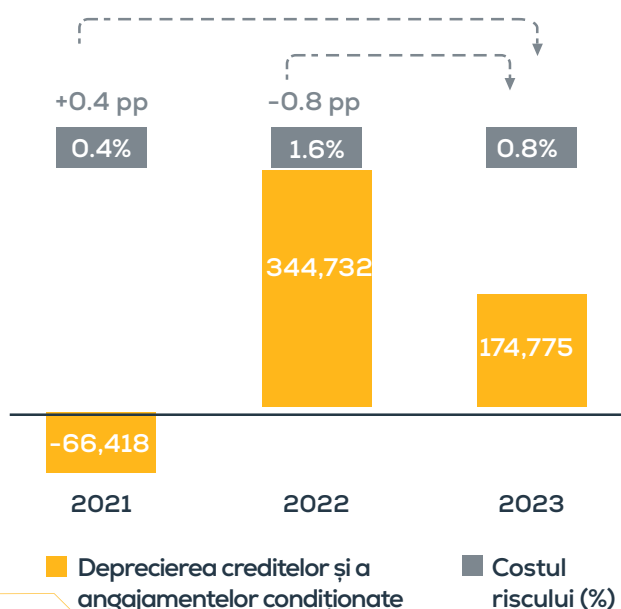
Rezerva estimată pentru pierderi din credite la 31 decembrie 2023 se bazează atât pe evaluarea evoluției portofoliului, cât și pe influența prognozelor macroeconomice.

Rata creditelor neperformante (NPL) s-a redus cu 0.1 p.p ((de la 2.8% în 2022 la 2.7% în 2023) atât datorită stingerii creditelor de retail, cât și a plăților efectuate de clienții corporativi noi neperformanți.

Grupul continuă să aplice o abordare prudentă pentru portofoliile de credite cu risc, în principal reprezentate de portofoliul restructurat, rezultând o creștere a acoperirii ECL pentru aceste credite.

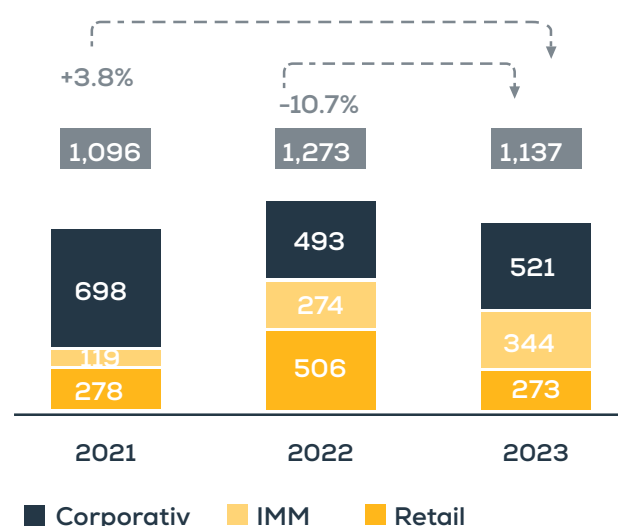
Grupul contestă în mod conștient ipotezele sale prospective actuale utilizate în modelele ECL și impactul lor potențial asupra calității portofoliului, lichidității și adecvării capitalului. Testele de stres efectuate până în prezent nu au relevat niciun impact sever asupra nivelului de profitabilitate, de lichiditate și de adecvare a capitalului Băncii.

## costul riscului (mln MDL)



sursa: situațiile financiare

## Rezerva ECL (mln MDL)

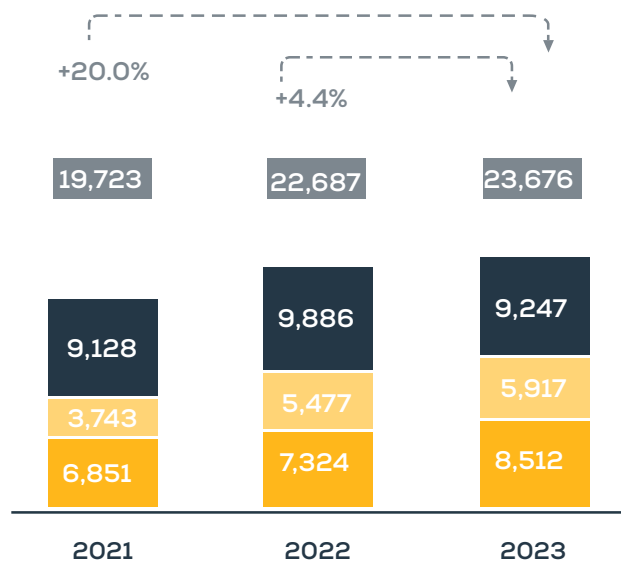


sursa: situațiile financiare

## Maib și-a menținut poziția de lider pe piața de creditare

Maib și-a consolidat poziția de lider pe piața de creditare, ajungând la 37.4% în 2023, față de 37.2% în 2022, înregistrând creșteri ale cotei de piață în toate segmentele. La 31 decembrie 2023, portofoliul brut de credite a ajuns la 23.7 miliarde MDL, în creștere cu 4.4% față de anul precedent. Creșterea în segmentul retail a fost influențată pozitiv de reducerea inflației, scăderea ratelor dobânzilor și declinul prețurilor la energie, care au încurajat cheltuielile gospodăriilor, maib și-a extins cota de piață atât la creditele de consum, cât și la cele ipotecare. În creditarea de consum, maib a înregistrat o creștere a cotei de piață cu 3.0 p.p în cursul anului, iar în creditarea ipotecară cu 2.0 p.p.

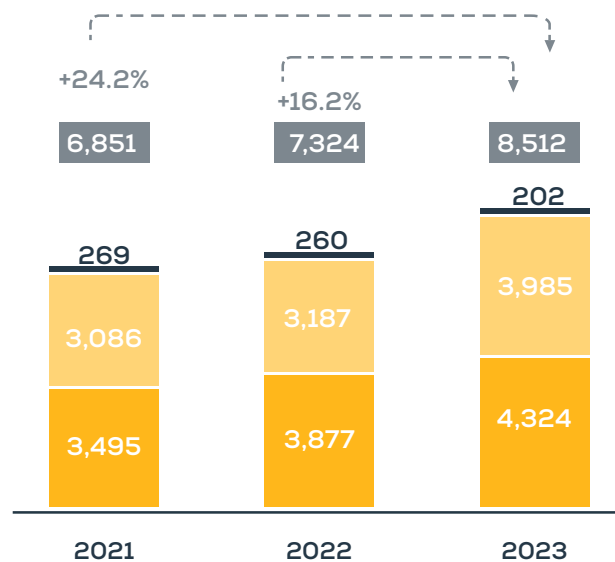
portofoliul de credite (mln MDL)



■ Corporativ ■ IMM ■ Retail

sursa: situațiile financiare

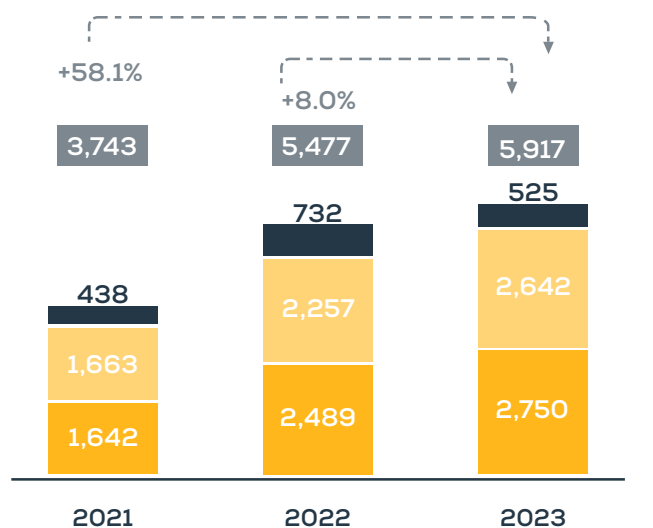
portofoliul credite retail după produse (mln MDL)



■ Carduri de credit și altele ■ Credite de consum ■ Credite ipotecare

sursa: situațiile financiare

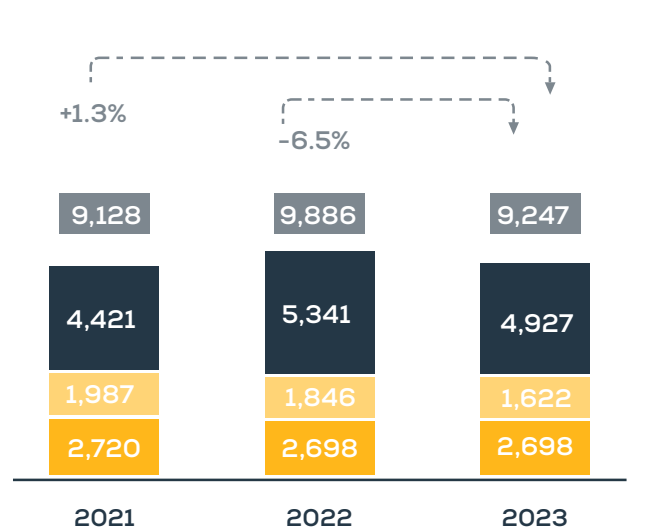
portofoliul credite IMM după produse (mln MDL)



■ Alte credite ■ Credite de capital ■ Credite investiționale

sursa: situațiile financiare

portofoliul de credite Corporate după produse (mln MDL)

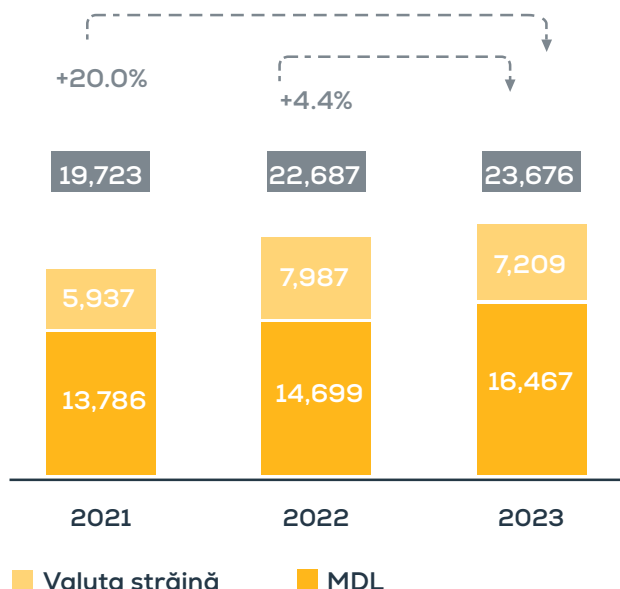


■ Alte credite ■ Credite de capital ■ Credite investiționale

sursa: situațiile financiare

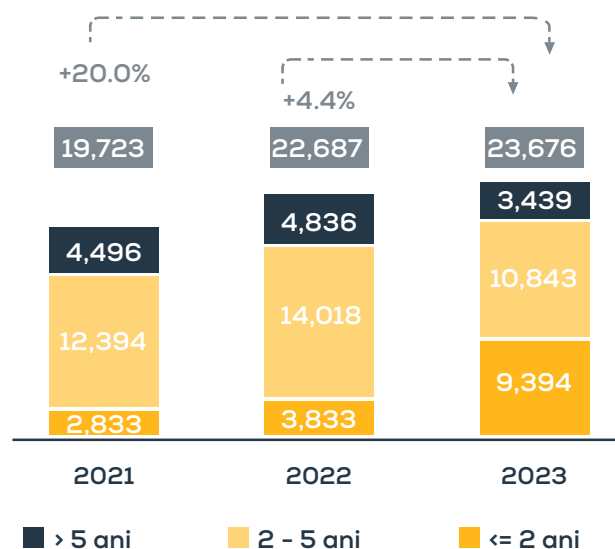


### portofoliul de credite după valute (mIn MDL)



sursa: rapoartele manageriale maib

### portofoliul de credite în funcție de scadența reziduală (mIn MDL)



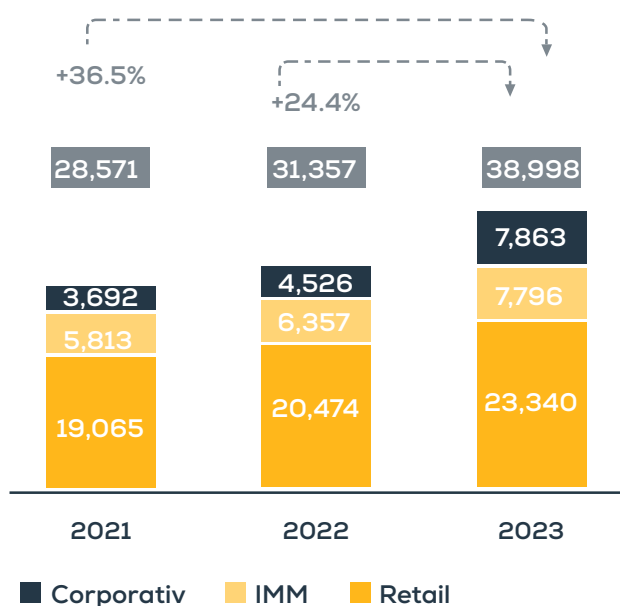
sursa: rapoartele manageriale maib

### Creșterea solidă a portofoliului de depozite provine din Divizia Corporate

Portofoliul de depozite al clienților a atins suma de 39.0 miliarde MDL la finalul anului, marcând o creștere semnificativă de 24.4% față de anul precedent. Cota de piață a băncii la depozite a crescut semnificativ, la 34.3% (+1.2 p.p), aceasta fiind atribuită creșterii conturilor de persoane juridice (+43.9%).

Maib a menținut niveluri robuste de lichiditate, așa cum indică Rata de Acoperire a Lichidității (LCR) de 326.6% la 31 decembrie 2023 – îmbunătățindu-se semnificativ față de minimumul reglementar de 100%. Creșterea secvențială a LCR este în principal determinată de creșterea soldurilor de active lichide, în special prin creșterea investițiilor în certificate emise de Banca Națională a Moldovei, aceasta datorându-se unei alocări mai mari de resurse către instrumentele statului, în contextul interesului moderat pentru creditare.

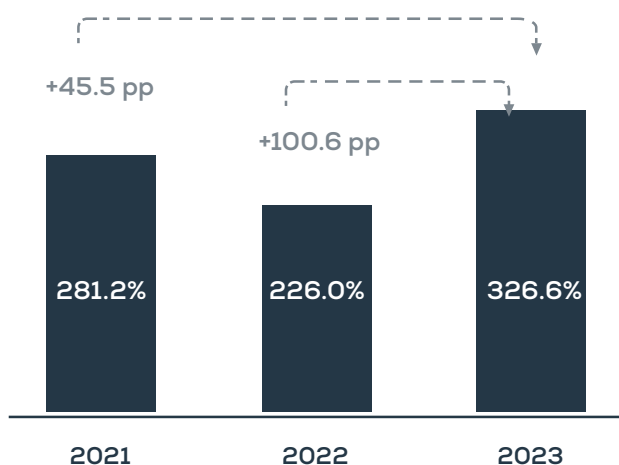
### portofoliul de depozite (mIn MDL)



sursa: situațiile financiare



### rata de acoperire a lichidității\*



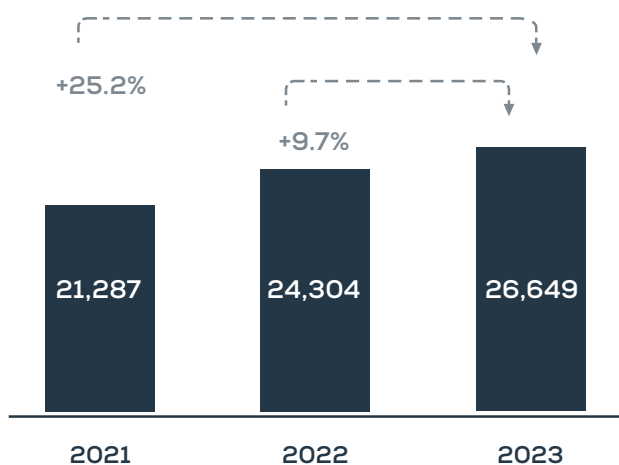
Sursa: Rapoarte management maib



### Maib continuă să își consolideze poziția de capital

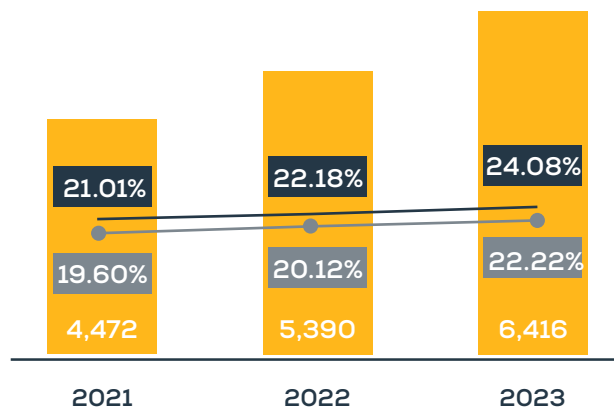
În cursul anului 2023, banca menține o capitalizare rezilientă, cu o Rată de adevcare a Capitalului (CAR) și Rata de capital de nivel 1 (Tier 1) la 24.08%, respectiv 22.22%, toate confortabil peste cerința minimă de 16.51% și, respectiv, 13.6%. Creșterea anuală (+1.9 p.p) a CAR a fost determinată de capitalizarea profiturilor pentru anul 2023. În același timp, activele ponderate la risc ale băncii au ajuns la 26.6 miliarde MDL, în creștere cu 9.7% față de anul precedent.

### active ponderate în funcție de risc (mln MDL)\*



sursa: rapoartele manageriale maib

### fonduri proprii (mln MDL)\*



■ Fonduri proprii    — Rata de adevcare a capitalului    ● Tier 1

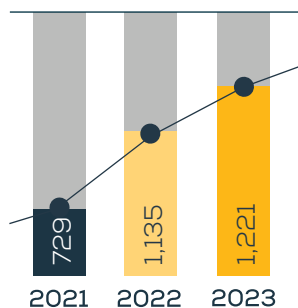
sursa: rapoartele manageriale maib / situațiile financiare

\*Darele sunt prezentate pe bază individuală ( doar Banca). Nu există o cerință de a calcula și de a prezenta acești indicatori reglementari pe o bază consolidată. Celelalte companii din Grup (companiile fiice ale Băncii) sunt non-bancare.

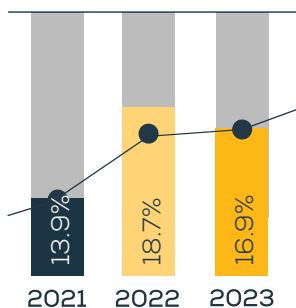
# indicatori de performanță cheie

## profitabilitate

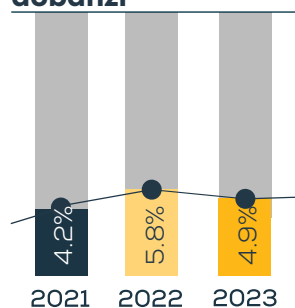
profit net, mln MDL



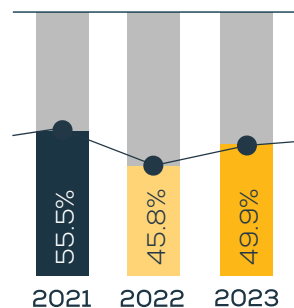
ROE



marja netă din dobânzi

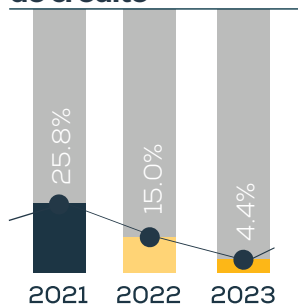


raportul cost/venit

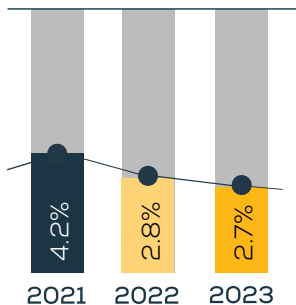


## active și pasive

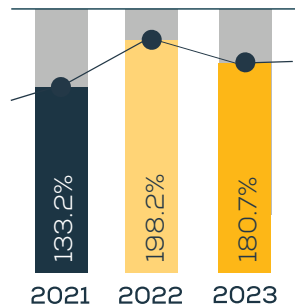
creșterea portofoliului de credite\*



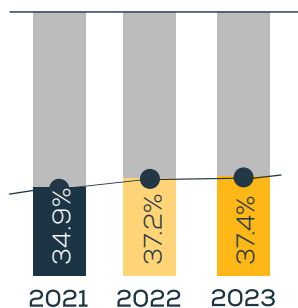
NPL



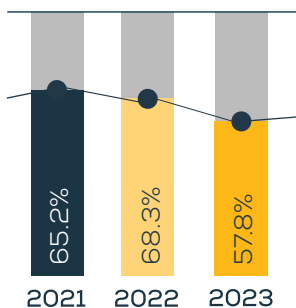
Acoperirea NPL



cota de piață credite

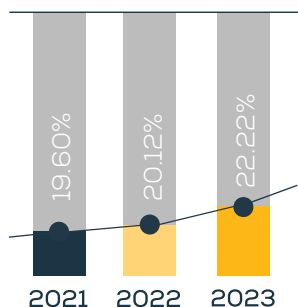


rata credite/depozite

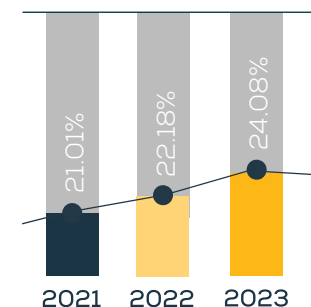


## Capitalul și lichidități\*\*

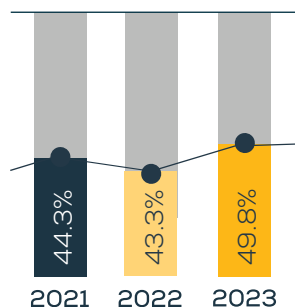
rata fondurilor proprii nivel 1



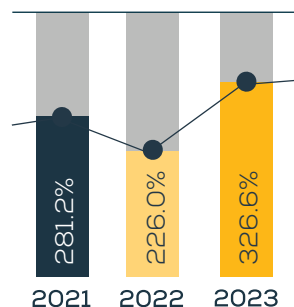
rata de adecvare a capitalului (CAR)



lichiditatea curentă



rata de acoperire a lichidității (LCR)

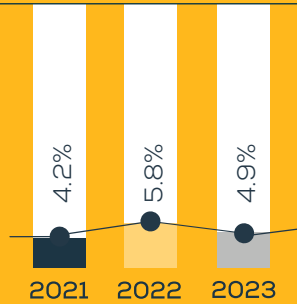


\*creșterea portofoliului brut de credite

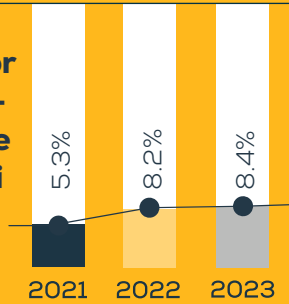
\*\*Datele sunt prezentate pe bază individuală (doar Banca). Nu există o cerință de a calcula și de a prezenta acești indicatori reglementari pe o bază consolidată. Celelalte companii din Grup (filialele Băncii) sunt non-bancare.

# informații financiare

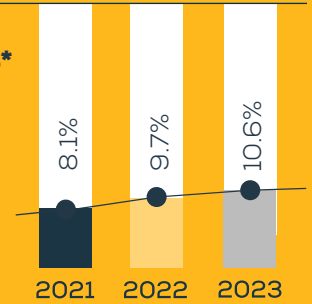
## NIM



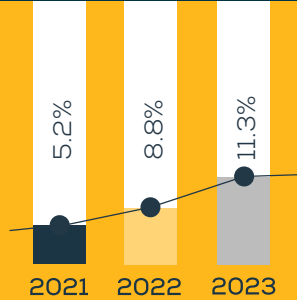
## rata activelor generatoare de dobânzi



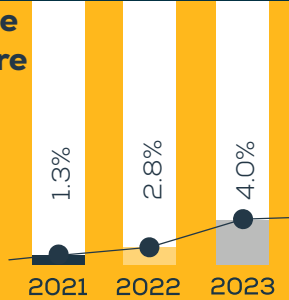
## rata credite\*



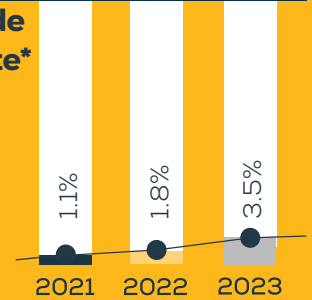
## rata HVS\*



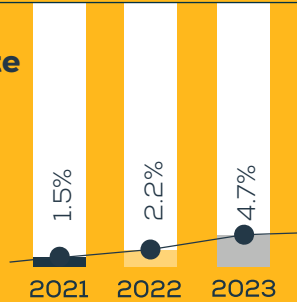
## costul de finanțare



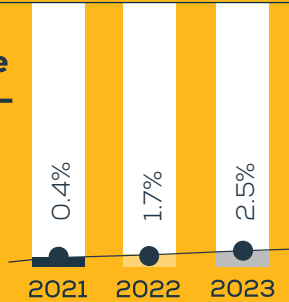
## costul de depozite\*



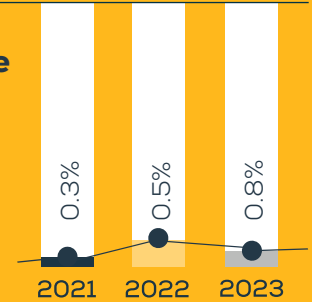
## costul depozite retail\*



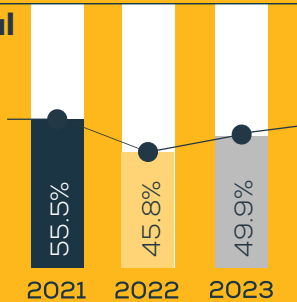
## costul depozite corporative\*



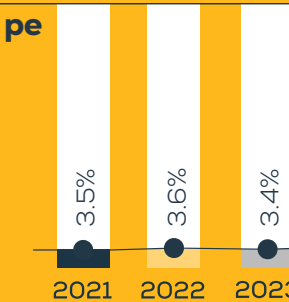
## costul depozite IMM\*



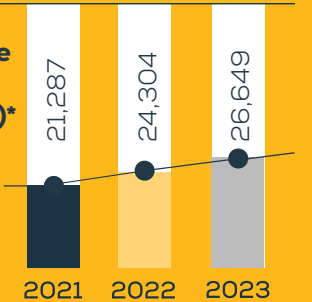
## raportul cost/venit



## costul pe activ



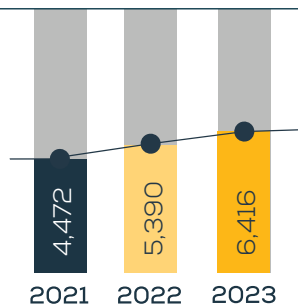
## active ponderate la risc (mln MDL)\*



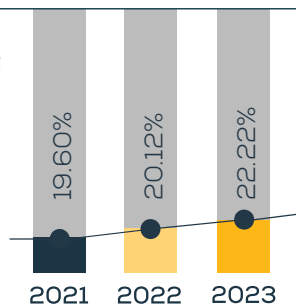
\*datele sunt prezentate pe bază individuală ( doar Banca). Nu există o cerință de a calcula și de a prezenta acești indicatori reglementari pe o bază consolidată. Celelalte companii din Grup (filialele Băncii) sunt non-bancare.

## informații financiare (continued)

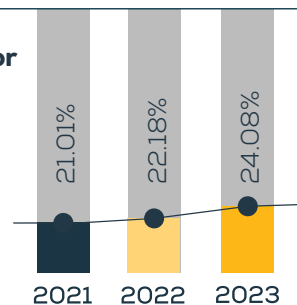
**fonduri proprii, (mln MDL)\***



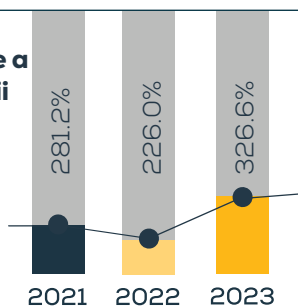
**rata fonduri proprii nivel 1\***



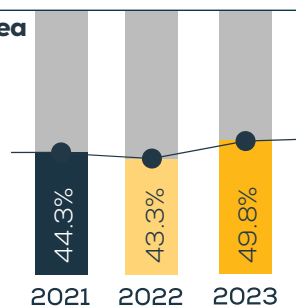
**rata fondurilor proprii (CAR)**



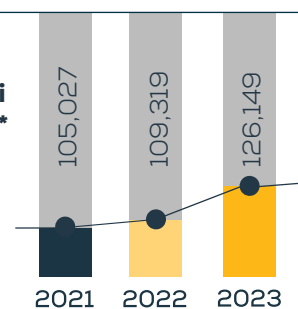
**rata de acoperire a lichidității (LCR)\***



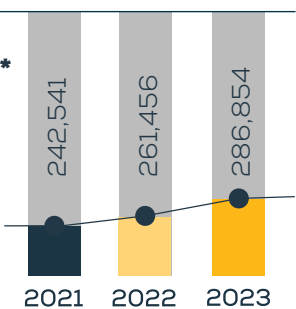
**lichiditatea curentă\***



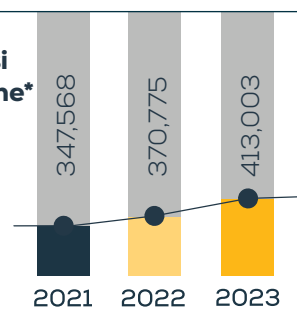
**venituri nete din tranzacții cu cardul\***



**alte venituri\***

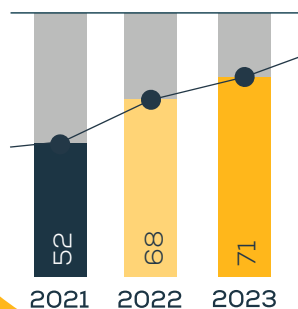


**venituri din taxe și comisioane\***

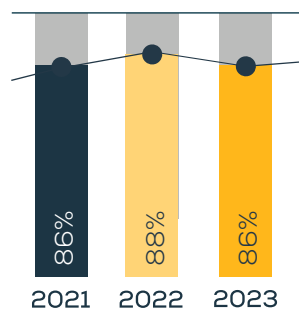


## nefinanciare

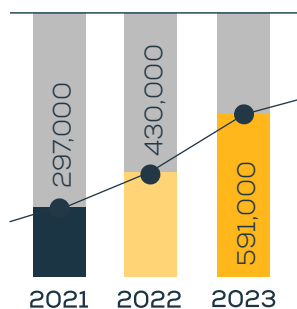
**NPS**



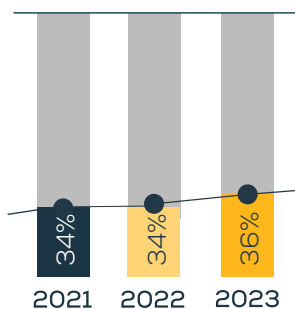
**implicare angajaților**



**utilizatori maibank**



**DAU/MAU %**



\*datele sunt prezentate pe bază individuală ( doar Banca). Nu există o cerință de a calcula și de a prezenta acești indicatori reglementari pe o bază consolidată. Celelalte companii din Grup (filialele Băncii) sunt non-bancare.

# repere operaționale

## Sustenabilitatea la maib

Pe parcursul anului 2023, maib a demarat un program de sustenabilitate (ESG) la scară largă. Acesta a inclus un organism de conducere, numit Comitetul de Sustenabilitate, conceput pentru a urmări progresul inițiativelor de sustenabilitate ale maib și pentru a veni cu unele recomandări privind dezvoltarea sustenabilă a băncii către Comitetul de conducere. Consiliul Băncii a aprobat strategia și planul de acțiuni, care a stabilit obiectivele de sustenabilitate și calea de atingere a acestora.

Acest lucru este ca urmare a publicării primului Raport de Sustenabilitate al maib în iunie 2023, care dezvăluie impactul băncii dincolo de indicatorii pur financiari. Acest raport oferă informații detaliate despre dezvoltarea strategiei de sustenabilitate a maib, activitățile de afaceri responsabile, amprenta de carbon, responsabilitatea socială și guvernanta în 2022. Scopul său este de a crea un punct de referință care să fie îmbunătățit în anii viitori. Strategia, foaia de parcurs și primul raport de sustenabilitate al maib au fost elaborate cu sprijinul financiar al Green for Growth Fund (GGF) în cadrul inițiativei UE4Energy.



## Fracționarea acțiunilor și plata dividendelor

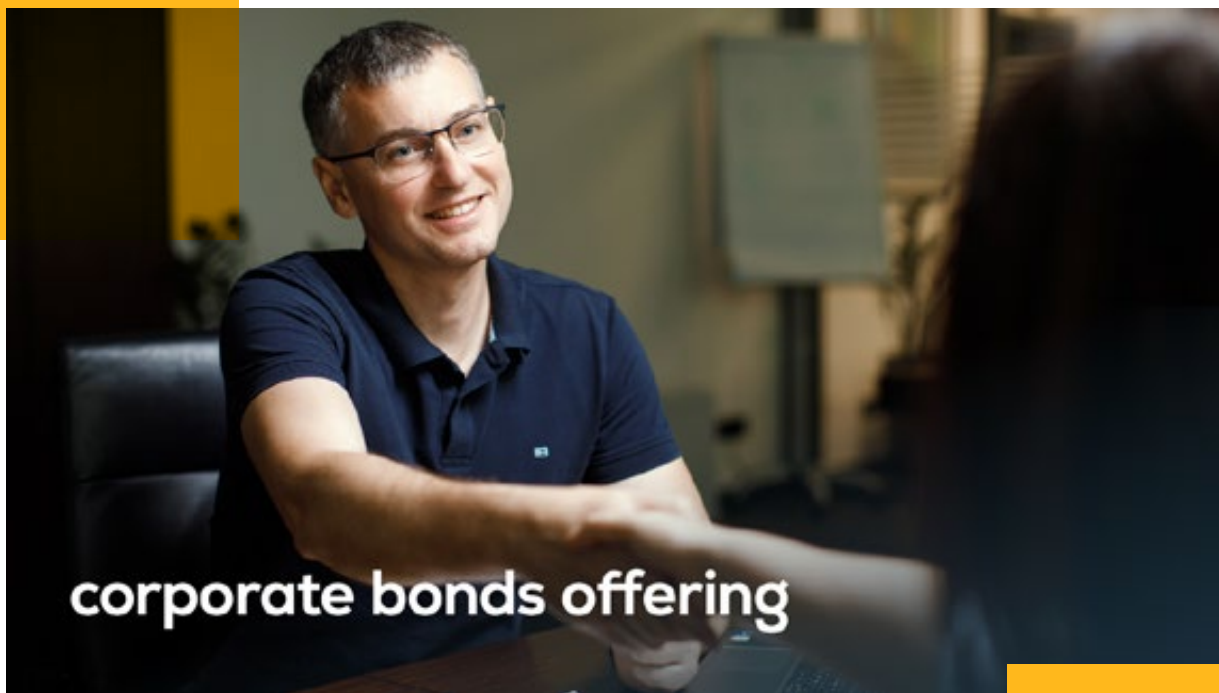
În martie 2023, maib a instituit o fracționare a acțiunilor în proporție de 100:1. Modificările au fost aplicate în registrul de acționari la Depozitarul Central al Valorilor Mobiliare (DCU). Fracționarea acțiunilor în proporție de 100:1 implică o reducere a valorii nominale pe acțiune de la 200 MDL la 2 MDL, în timp ce numărul de acțiuni a crescut de 100 de ori pentru fiecare acționar, astfel încât fracționarea acțiunilor nu schimbă valoarea deținerii de acțiuni. Fracționarea a fost efectuată pentru a îmbunătăți lichiditatea și accesibilitatea acțiunilor maib, facilitând astfel investitorilor, achiziționarea și vânzarea acestora pe piață. În legătură cu divizarea acțiunilor, prețul de tranzacționare al acțiunilor maib a fost ajustat proporțional cu scăderea valorii nominale.

La 15 iunie 2023, maib a plătit ultimul dividend în valoare de 1.91 MDL pe acțiune. Distribuția totală a dividendelor a fost de 198.2 milioane MDL. Cea mai recentă politică de dividende anunțată (anunțată la Adunarea Generală Anuală a Acționarilor (AGA) 2023) este de a distribui între 30% și 50% din profitul net sub formă de dividende, sub rezerva aprobării de către BNM. În cadrul AGM 2023, acționarii au acceptat decizia de a distribui profitul anual al băncii pentru perioada 2021-2022, inclusiv dividendele anuale pentru această perioadă.



## Oferta inaugurală de obligațiuni maib pentru piața internă

Primul program de obligațiuni al maib, care a început în aprilie 2023, a fost prima ofertă de obligațiuni corporative pe piața moldovenească în aproape două decenii. Valoarea totală a emisiunii a fost de 258 milioane MDL și a fost plasată în principal la clienții retail. Obligațiunea are o scadență de 3 ani și plătește un cupon trimestrial. Obligațiunea poate fi răscumpărată de către deținător până la o anumită sumă. Pentru maib, oferta de obligațiuni reprezintă o modalitate inovatoare de diversificare a bazei sale de finanțare, respectând în același timp toate cerințele de reglementare. Este, de asemenea, un alt pas către dezvoltarea piețelor de capital din țară. Divizia Retail s-a ocupat de distribuția ofertei de obligațiuni prin sucursale și canale digitale. Un al doilea program de obligațiuni corporative a fost aprobat spre sfârșitul anului 2023 și urmează să înceapă în 2024. Este programat să aibă o valoare totală de 1 miliard MDL.



## Maib primește un împrumut de la IFC

Maib a semnat un acord de împrumut senior cu Corporația Financiară Internațională (IFC), constând din două tranșe de 20 milioane de euro și, respectiv, 10 milioane de dolari americani. Finanțarea susține eforturile băncii de a îmbunătăți accesul la finanțare bancară pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri) din Moldova. În calitate de principală bancă comercială și creditor al țării, maib recunoaște rolul critic pe care IMM-urile îl joacă în stimularea economiei și crearea de locuri de muncă și este angajată să le sprijine creșterea. Finanțarea de la IFC va permite maib să ofere finanțarea atât de necesară IMM-urilor, care adesea se confruntă cu provocări semnificative în accesarea finanțării. Maib este mândră să colaboreze cu IFC pentru a răspunde acestor provocări și pentru a ajuta la promovarea rezilienței economice și a stabilității în Moldova, mai ales în contextul dificultăților economice cu care se confruntă Moldova cauzate de invazia Rusiei în Ucraina.





## maib digital onboarding

### Lansarea onboarding-ului complet digital

Pe 6 septembrie 2023, maib a anunțat lansarea procesului complet de onboarding digital, disponibil pentru cetățenii moldoveni; o realizare semnificativă în simplificarea și facilitarea accesului la serviciile bancare. Onboarding-ul digital a devenit posibil după o serie de modificări legislative în țară, precum și datorită abordării inovatoare adoptate de maib în aplicația sa de banking mobil. Orice cetățean moldovean cu un card de identitate național poate deschide acum un cont la maib fără a vizita o sucursală. Acest proces nu necesită o semnătură digitală, ci este înlocuit de funcțiile proprii de Identificare Facială și Verificare ale maib. Măsurile de securitate încorporate în aplicația maibank compară fotografia utilizatorului și baza de date guvernamentală, permițând efectuarea automată a verificării cunoașterii clientului (KYC). Această soluție a primit aprobarea după un proiect pilot care a început pe 1 iulie 2023. Clienții noi pot beneficia de cea mai largă gamă de servicii oferite de aplicația digitală maibank, precum și de unele dintre cele mai avansate caracteristici de securitate. Procesul de onboarding digital al maib este de departe cel mai avansat, rapid și convenabil de pe piața bancară și financiară din Moldova.

### Deschiderea maib park

Noul sediu al maib, situat în centrul Chișinăului, a fost inaugurat în luna septembrie. Maib park are un aspect și o atmosferă asemănătoare cu un campus tehnologic din Silicon Valley, cu un design modern și inovator care integrează lumina naturală și un plan deschis. Noul loc de muncă are multiple facilități, cum ar fi: cabine izolate fonic, spații pentru interacțiuni neformale, sală de sport, atrium, cantină, cafenea și multiple săli de ședințe de diferite dimensiuni. Deschiderea noului sediu central reprezintă un punct esențial al transformării maib. Acesta se aliniază cu angajamentul băncii față de clienții săi și față de forța sa de muncă actuală și viitoare, aducând împreună peste 1,000 de angajați anterior răspândiți în cinci birouri din Chișinău. Pentru clienții maib, maib park oferă o sucursală cu o zonă alto, un centru ipotecar, o sucursală de banking privat, săli de ședințe pentru clienții corporativi, precum și o zonă de autoservire.





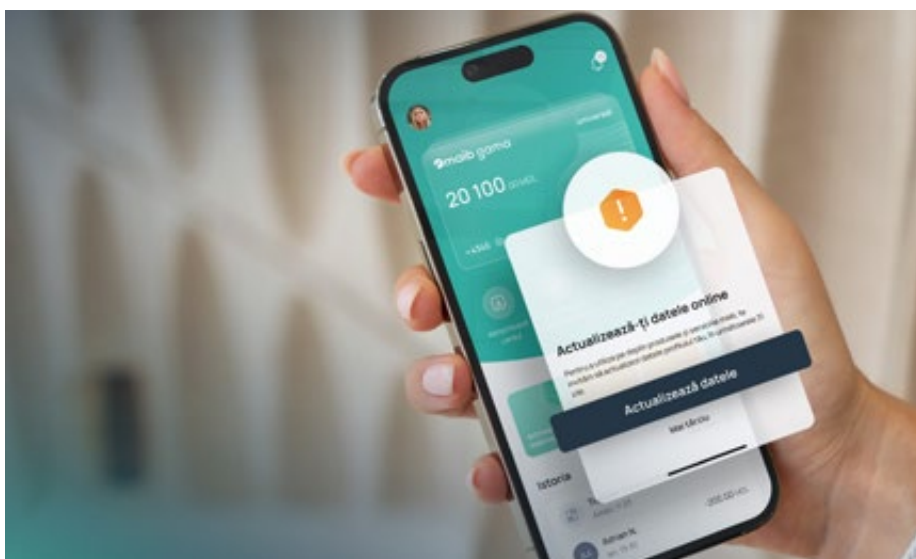
## Cea mai bună bancă din Moldova

În 2023, maib a obținut o serie de premii pentru cea mai bună bancă, în special de la publicațiile The Banker, Euromoney, Global Finance și EMEA Finance. Aceste premii subliniază poziția de lider a maib în sistemul bancar din Moldova, măsurată prin cota de piață, profitabilitate și creștere, precum și prin investițiile continue ale maib în serviciile pentru clienți și inovație. Toate aceste reviste sunt publicații de frunte ce servesc ca resurse valoroase pentru profesioniștii din industrie, factorii de decizie și entuziaștii financiari din întreaga lume. Mai mult, cititorii lor se regăsesc în peste 193 de țări, iar cea mai veche dintre ele (The Banker) este o sursă de încredere de informații bancare încă din 1926.



The Banker  
Euromoney  
Global Finance  
EMEA Finance

## Transformarea digitală a maib în 2023



Aplicația financiară mobilă a maib, maibank, a devenit cea mai importantă aplicație bancară de pe piața moldovenească, având peste 591 de mii de utilizatori, înregistrând o creștere remarcabilă de 37.4% în comparație cu anul precedent. Dintre acești utilizatori, 69% au fost Utilizatori Activi Lunar (MAU%). Raportul Utilizatori Activi Zilnic la Utilizatori Activi Retail Lunar (DAU/MAU%) a atins 36%. Cel mai important, maibank a devenit principala sursă atât pentru împrumuturi, cât și pentru depozite în segmentul retail. Proporția depozitelor de retail provenite dinonline a ajuns la 66% până la sfârșitul anului 2023, reflectând o creștere de 11 p.p față de anul precedent. Mai mult, ponderea împrumuturilor online a crescut vertiginos în al patrulea trimestru al anului 2023, crescând cu 33 p.p, ajungând la 56% în comparație cu 23% în aceeași perioadă din 2022. În timpul anului 2023, maibank a introdus mai multe caracteristici noi, inclusiv

acces online continuu, actualizări în timp real privind tranzacțiile clienților, transferuri de bani în mod ușor de la persoană la persoană (P2P) și de la cont la cont (T2C), posibilitatea de a plăti pentru servicii și facturi de oriunde, caracteristici îmbunătățite de securitate care permit clienților să își blocheze cardurile direct din aplicație în caz de furt, un localizator convenabil ATM-uri și sucursale, și alte funcționalități diverse. Principala caracteristică nouă a maibank introdusă în 2023 a fost onboarding-ul complet digital pentru cetățenii moldoveni. În prezent, este disponibilă doar pe teritoriul Republicii Moldova, dar în așteptarea schimbărilor legislative ar putea fi făcută disponibilă pentru cetățenii moldoveni oriunde. De asemenea, în cursul anului 2023, maib a luat decizia strategică de a înceta implicarea sa în ecosistemul digital DriveHub, concentrat pe mașini noi și second-hand vândute în Republica Moldova. DriveHub a atras un număr mare de utilizatori și a îmbogățit experiența utilizatorilor cu caracteristici precum vânzarea online de asigurări, hărți cu magazine de mașini și spălătorii auto și alte funcționalități. Implicarea Maib în DriveHub va fi stabilă în timp util.

## CEO-ul își prelungește contractul

Giorgi Shagidze și-a prelungit mandatul în calitate de CEO până la 31 decembrie 2025, în acord cu Consiliul Băncii. În cazul unui IPO reușit, mandatul va fi prelungit până la 31 decembrie 2026.



# sustenabilitatea la maib

Pentru a se alinia la cele mai bune practici internaționale și pentru a răspunde dorințelor principalelor sale părți interesate, maib a adoptat un program de sustenabilitate.

## Strategia și foaia de parcurs ESG pentru atingerea obiectivelor de sustenabilitate

În noiembrie 2023, Consiliul băncii a aprobat strategia de sustenabilitate și planul de acțiuni, care a stabilit obiectivele sale de sustenabilitate și calea de atingere a acestora. Strategia și foaia de parcurs a maib, precum și primul raport de sustenabilitate publicat în iunie 2023, au fost elaborate cu sprijinul financiar al Green for Growth Fund (GGF) în cadrul inițiativei EU4Energy. La începutul anului 2023, maib a înființat Comitetul pentru sustenabilitate, un organ responsabil de elaborarea și punerea în aplicare a strategiei de sustenabilitate. În iunie 2023, maib a publicat primul său raport de sustenabilitate pentru a contabiliza în mod transparent impactul său nefinanciar. Raportul a fost elaborat în conformitate cu standardele GRI de raportare nefinanciară.



## Sustenabilitatea crește în importanță

Uniunea Europeană este în fruntea eforturilor globale pentru afaceri durabile. Moldova este un stat candidat la UE și se așteaptă ca în următorii ani să își armonizeze legislația cu standardele UE. Unele dintre principalele cerințe legale adoptate în Europa sunt:

- Includerea obligatorie a riscului climatic în cadrul de gestionare a riscurilor băncilor, cerută de Banca Centrală Europeană;
- Directiva privind raportarea privind dezvoltarea durabilă a întreprinderilor, o cerință de raportare la nivelul UE, care este obligatorie pentru companiile mari;
- Companiile din afara UE, dar care exportă în UE (și care activează într-unul dintre aceste șase sectoare: ciment, fier și oțel, aluminiu, îngrășăminte, electricitate și hidrogen) sunt supuse mecanismului de ajustare la frontiera de carbon (CBAM), în cadrul căruia vor trebui să raporteze emisiile de gaze cu efect de seră (2024) și să plătească pentru certificate de carbon începând cu 2026.
- Legislația adoptată în fiecare țară din UE, care are implicații la nivel internațional, cum ar fi Legea privind lanțul de aprovizionare din Germania.

## Inițiative-cheie pe calea spre sustenabilitate

Strategia ESG a maib acoperă toate domeniile cheie. Unele dintre direcțiile și inițiativele pe care le include sunt:

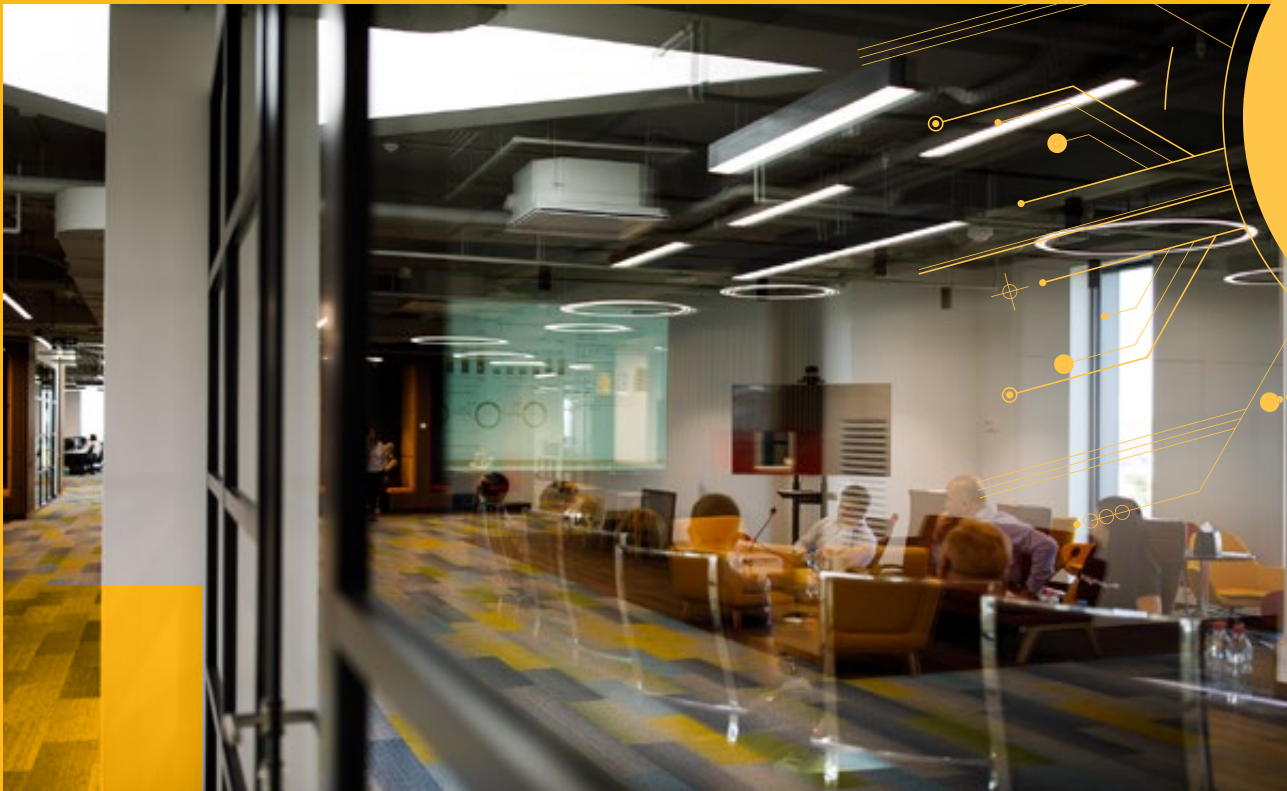
- Reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră generate de propriile operațiuni;
- Reducerea emisiilor finanțate (emisiile companiilor din portofoliul de credite);
- Introducerea unui sistem cuprinzător de raportare privind sustenabilitatea;
- Atingerea unei rate de 10% de credite verzi în segmentele IMM și Corporate până în 2025;
- Introducerea produselor verzi în conformitate cu așteptările și cererea de pe piață;
- Evaluarea produselor maib pentru a spori incluziunea financiară;
- Tratatamentul angajaților în mod echitabil și contribuția către creșterea și dezvoltarea acestora;
- Menținerea și promovarea unor standarde solide de guvernare corporativă;



- Publicarea raportului de sustenabilitate și obținerea unui rating de sustenabilitate.

În 2023, maib a lansat un produs de creditare pentru energie regenerabilă destinat întreprinderilor mici. Pe segmentul Corporate, a finanțat unul dintre cele mai mari parcuri solare din țară, cu o producție anuală de energie regenerabilă de 7 MW. Pentru a încuraja împrumuturile în scopuri sustenabile, maib a adoptat un fond verde intern, cu o sumă alocată de 10 milioane de lei pentru 2024, de care vor putea profita beneficiarii de produse verzi. În plus, maib a participat la o serie de inițiative de incluziune financiară și de educație financiară.

# rezumat privind gestionarea riscurilor



**Maib** menține un sistem solid de risc management. În calitate de instituție financiară, care are un efect de levier și acceptă depozite de la populație, gestionarea riscurilor este o caracteristică esențială a organizației maib. Gestionarea riscurilor de către maib este supravegheată de Consiliul Băncii, inclusiv de Comitetul de gestionare a riscurilor. Organele interne implicate în gestionarea riscurilor sunt:

- Comitetul de conducere
- Comitetul de gestionare a activelor și pasivelor
- Departamentul de evaluare a riscului de credit
- Departamentul de gestionare strategică a riscului de credit
- Departamentul de analiză și raportare a riscurilor
- Departamentul de gestionare a riscurilor financiare și operaționale
- Departamentul trezoreriei
- Departamentul juridic
- Departamentul de conformitate
- Departamentul de securitate IT și continuitate a activității
- IT Security and Business Continuity Department

## Accentul pe managementul riscului în 2023

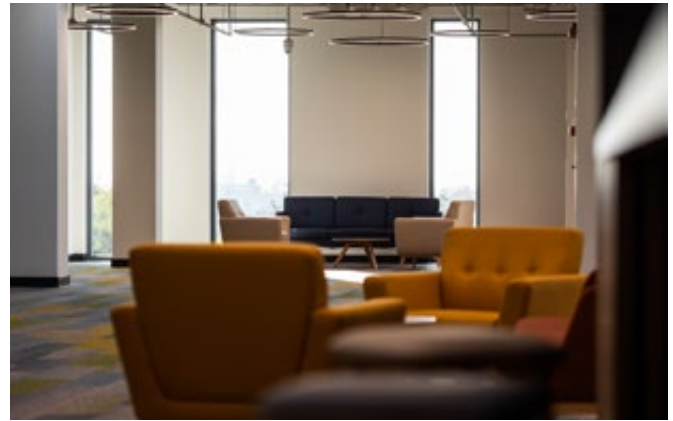
Pandemia, criza energetică și perturbarea economică cauzată de invazia rusă în Ucraina au destabilizat modelul economic al Moldovei, care se bazează în mare măsură pe consumul și importurile induse de remitențe. Fiind una dintre țările cele mai afectate de războiul din Ucraina, nu doar din cauza proximității sale fizice, ci și din cauza vulnerabilităților sale inerente ca economie mică, deschisă, fără ieșire la mare, cu legături strânse atât cu Ucraina, cât și cu Rusia, Moldova a înregistrat o inversare semnificativă a creșterii economice preconizate (revizuită de la 4.2% la 0%), dar și o temperare a cifrelor privind inflația (de la 34% la nivelul maxim din 2022 la 4.2% în decembrie 2023). Toți acești factori mențin o presiune suplimentară asupra întreprinderilor și a clienților etail, precum și asupra riscurilor de credit aferente, fără o îmbunătățire semnificativă a perspectivelor față de 2022.



## Domenii care au fost prioritizate în cursul anului 2023:

### 1. Geopolitica și implicațiile riscului pentru clienți

Înteruperile lanțului de aprovizionare, lipsa resurselor, penuria de alimente, riscurile legate de creditele comerciale (legate de retragerea unor bănci rusești din sistemul de plăți SWIFT), presiunile inflaționiste maimari și alte riscuri asociate sancțiunilor și contra-sancțiunilor fără precedent au avut un impact destabilizator asupra economiei și performanțelor financiare ale entităților. Drept urmare, banca a trebuit să se concentreze și să asigure o revizuire constantă a criteriilor de eligibilitate a împrumuturilor pentru entitățile cu afaceri legate de Ucraina, Rusia și Belarus, precum și monitorizarea performanțelor acestora.



### 2. Respectarea reglementărilor și a legislației

Criza din Ucraina a determinat Banca să se angajeze în cel mai mare exercițiu de reglementare și conformitate - identificarea, interpretarea și respectarea sancțiunilor impuse împotriva guvernului rus, a persoanelor, grupurilor și entităților. Ca urmare, Banca a reușit să atenueze riscurile potențiale ridicate (riscurile de nerespectare a regimului de sancțiuni și, în consecință, riscul reputațional).

### 3. Reevaluarea și monitorizarea planului de afaceri

În urma războiului dintre Ucraina și Rusia, banca și-a revizuit așteptările în 2022 și a monitorizat îndeaproape



indicatorii de calitate a portofoliului de credite și de lichiditate, ajustându-și cu regularitate criteriile interne de acceptare pentru a asigura respectarea limitelor de apetit vizate. Banca a păstrat aceeași abordare prudentă pentru 2023.

### 4. Date legate de activitățile de gestionare a riscurilor și de conformitate

Tendința crescândă de digitalizare și de migrare a produselor și proceselor online a ridicat expunerea la riscul de atacuri cibernetice, furt de date și excludere financiară, cu potențial de a afecta activitatea de bază a băncii. Drept urmare, banca s-a concentrat pe instrumente și procese de tratare și analiză a volumului mare de date cu latență redusă, pe standardizarea menținerii integrității datelor și pe protecția împotriva încălcărilor de informații personale identificabile.

## Perspective pentru 2024

Economia Moldovei se așteaptă la o creștere moderată de aproximativ 4.2%-4.3% în 2024, așa cum prognozează o serie de instituții internaționale. În ceea ce privește inflația, BNM prognozează că aceasta va fluctua în jurul coridorului de 5% în 2024.

Conform bugetului adoptat, se preconizează că deficitul bugetar va scădea la 4.7% din PIB anul viitor, reflectând politicile de contracarare a crizei costului vieții și a crizei energetice, în timp ce deficitul de cont curent continuă să fie determinat de costurile mai mari ale importurilor de energie.

Repercusiunile invaziei Rusiei în Ucraina continuă să afecteze puternic Moldova. Întreruperea aprovizionării cu energie exercită presiuni suplimentare asupra economiei. În timp ce perspectivele revizuite privind inflația justifică o relaxare atent calibrată a orientării politicii monetare, incertitudinea excepțional de ridicată impune o prudență continuă.



привет hello



# mesajul Președintelui Consiliului



**Vytautas Plunksnis**  
Președintele Consiliului de  
Supraveghere

Stimați acționari, clienți apreciați, colegi dedicați și parteneri de încredere,

După un an dificil în 2022, anul 2023 a fost unul plin de speranță, cu multe oportunități atât pentru țară, cât și pentru maib. În decembrie 2023, Uniunea Europeană (UE) a deschis oficial negocierile de aderare cu Republica Moldova, marcând o realizare istorică pentru țară. Acest lucru s-a realizat cu o viteză remarcabilă, ținând cont că cererea de aderare a fost depusă doar în martie 2022. Toți știm că mai este mult de făcut pentru ca țara să devină oficial membru UE, dar totuși acesta este un început promițător. În ceea ce privește economia, anul 2023 a fost un an de

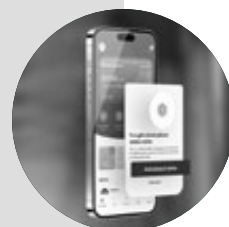
recuperare. Deși prima jumătate a anului 2023 a arătat încă o scădere economică, deoarece încetinirea din 2022 s-a prelungit, începând cu a doua jumătate a anului economia a început relansarea. O contribuție semnificativă a fost din partea revigorării sectorului agricol, în special producției agricole, care a crescut semnificativ în a doua jumătate a anului. Cu toate acestea, din perspectiva încrederii în mediul de afaceri, chiar și cu toate semnele pozitive observate, 2024 va rămâne un an destul de fragil în continuare.

Referindu-ne succint la performanța financiară a Grupului maib, este important să subliniem o creștere de 7.5% a profitului net, ajungând la 1.22 miliarde MDL, în contextul scăderii ratelor dobânzilor, al lipsei cererii și al încrederii scăzute a consumatorilor și a mediului de afaceri. Acest lucru s-a realizat fără a ne asuma riscuri excesive, așa cum ne indică rata NPL de 2.7% la sfârșitul anului, și menținând un coeficient de acoperire a capitalului de 24.08%. Sunt mândru să subliniez că în prima jumătate a anului, în loc să capitalizăm pe titlurile de stat cu randament ridicat pe termen scurt, maib a continuat să finanțeze întreprinderile moldovenești, întărind astfel relațiile sale cu antreprenorii și consolidându-și afacerile pe termen lung.

Conflictul militar din țara vecină, Ucraina, a adus cu sine un nou val de provocări cu care ne confruntăm. Schimbări în lanțurile comerciale ale clienților noștri corporativi, monitorizarea și controlul regimului internațional de sancțiuni, onboarding-ul refugiaților în clientela băncii sau obișnuita necesitate de a îmbunătăți planurile de contingentă - toate au necesitat acțiuni rapide și eficiente, pe care sunt mândru că le-am întreprins. În ceea ce privește frontul umanitar, maib a continuat colaborarea cu programul United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), care susține financiar peste 120 de mii de persoane din Ucraina, forțate să părăsească țara, prin intermediul cardurilor emise de maib. În parteneriat cu International Finance Corporation (IFC), maib lucrează pentru a face accesibile serviciile bancare pentru ucrainenii din Republica Moldova.

Nu ne-a scăpat nici creșterea importanței utilizării principiilor de Mediu, Social și Guvernanță (ESG) în afaceri în sectorul bancar. Recunoaștem creșterea importanței

ESG la nivel mondial, în special în cadrul UE, și aprobarea reglementărilor de către BNM în perspectivă. Deși acesta poate nu este încă un subiect "de prim plan" în Moldova, ne străduim să devenim lideri în acest domeniu în sectorul nostru și în întreaga țară. În 2023, am făcut pași semnificativi spre a deveni o organizație mai sustenabilă și transparentă, în domeniul ESG. În iunie, am publicat primul nostru raport de sustenabilitate, conform standardelor Global Reporting Initiative (GRI), care dezvăluie amprenta de carbon a băncii, activitățile de afaceri responsabile, responsabilitatea socială și guvernanța, și va servi ca punct de referință pentru îmbunătățiri viitoare. La începutul lunii decembrie, Consiliul de Supraveghere al maib a aprobat strategia și planul de sustenabilitate al băncii, care stabilește obiectivele



noastre de sustenabilitate și calea propusă pentru a le atinge. Cu ajutorul acestor inițiative, ne vom îmbunătăți în toate domeniile ESG:

- **Mediu** - reducerea emisiilor din propriile operațiuni și operațiunile finanțate de bancă și introducerea de produse ecologice în conformitate cu așteptările și cererea pieței;
- **Social** - creșterea incluziunii financiare, precum și tratarea echitabilă a angajaților și contribuția la creșterea și dezvoltarea acestora;
- **Governanță** - menținerea și promovarea standardelor solide de governanță corporativă pentru maib și pentru clienții noștri.

În decembrie 2023, Comitetul de Sustenabilitate al maib, principala entitate responsabilă pentru implementarea agendei ESG a băncii, a ținut prima sa întâlnire pentru a discuta progresul inițiativelor de sustenabilitate ale maib și acțiunile ulterioare pentru dezvoltarea durabilă viitoare. Aș dori să subliniez că strategia și planul de sustenabilitate al maib, precum și primul raport de sustenabilitate publicat, au fost elaborate cu sprijin financiar din partea la Green for Growth Fund (GGF) în cadrul inițiativei EU4Energy.

Sunt foarte încântat că Giorgi Shagidze a decis să rămână CEO al maib și să-și prelungească contractul. A contribuit semnificativ la transformarea băncii în bine, și îi urez mult succes în continuarea conducerii sale. Cred că aceasta este un semn de încredere atât pentru țară, cât și pentru maib, mai ales în timp ce continuăm să urmărim obiectivul nostru strategic de listare la o bursă internațională. Sub conducerea sa în ultimii trei ani, nivelul maib a crescut mult, stabilind un nou standard pentru sistemul bancar din Moldova, și sunt fericit că și-a prelungit mandatul pentru încă cel puțin doi ani.

În aceeași ordine de idei, în eforturile noastre de listare a acțiunilor maib la Bursa de Valori București în

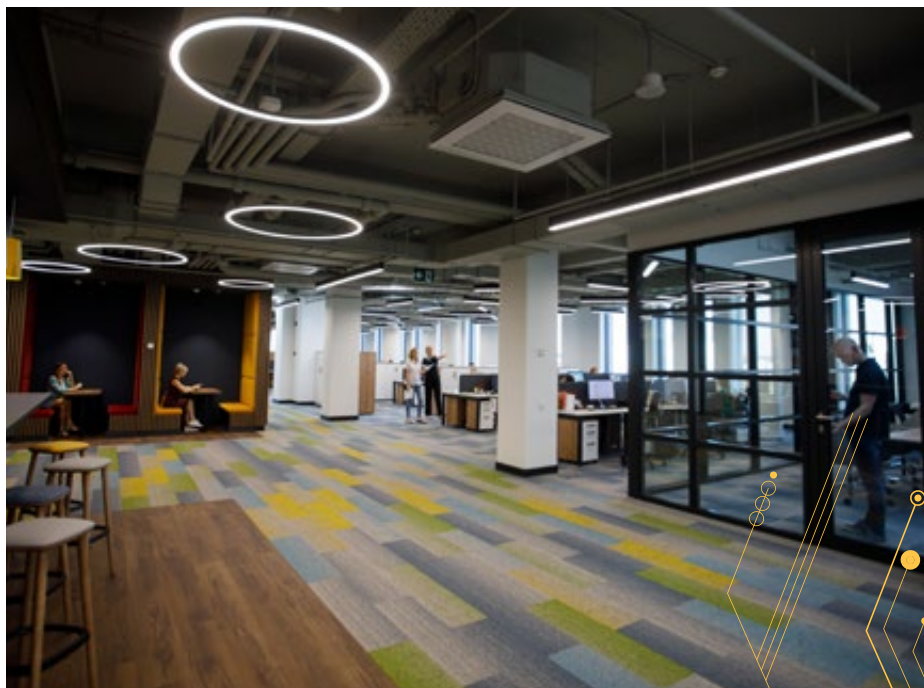
perspectivă, pe termen mediu, ne străduim să operăm cu același nivel de dezvoltări și governanță corporativă, ca și cum am fi deja o companie listată. Continuăm să colaborăm cu toți acționarii relevanți pentru a asigura transparența și angajamentul deschis față de acționari, prin informarea consecventă și clară a pieței cu privire la performanțele noastre.

În 2023, maib a continuat să remunereze acționarii pentru capitalul investit, repartizând dividende de 1.99 MDL per acțiune în iunie 2023; în viitor, vom continua să răsplătim acționarii noștri cu dividende, precum și prin eventuale procurări de acțiuni, conform reglementărilor în vigoare și cu aprobarea Băncii Naționale a Moldovei.

În cursul anului, am continuat să colaborăm productiv cu reglementatorul, Banca Națională a Moldovei. Principalele domenii de focus pentru BNM în 2023 au

fost gestionarea riscului de credit și menținerea lichidității adecvate, testarea la stres și relevanța sa pentru condițiile macroeconomice, gestionarea riscurilor legate de sistemele de plată, măsuri pentru prevenirea spălării banilor și finanțării teroriste, gestionarea riscurilor legate de sistemele informatice. Conformitatea noastră cu cerințele BNM asigură protecția adecvată a depunătorilor noștri și, în cele din urmă, a acționarilor.

În încheiere, aș dori să transmit recunoștința mea sinceră către angajații noștri dedicați pentru angajamentul lor față de bancă, către clienții noștri valoroși pentru încrederea oferită și către acționarii noștri pentru sprijinul lor constant. Împreună, am parcurs un drum financiar rezistent. Contribuția voastră comună ne duc înainte, și noi apreciem rolul vostru esențial în succesul nostru continuu. Mulțumesc.



# mesajul Președintelui Comitetului de Conducere



**Giorgi Shagidze**

**Președinte al Comitetului de Conducere**

Dragi acționari, clienți, parteneri,

În 2023, am continuat să ne onorăm promisiunile, atât în ceea ce privește performanța financiară, cât și în ceea ce privește inițiativele strategice. De asemenea, am fost încurajați de semnele redresării economice, ceea ce creează un mare potențial pentru sectorul financiar din Moldova începând cu anul 2024. Aș dori să folosesc acest mesaj pentru a privi înapoi la un alt an de progres și să mă îndrept spre următorii pași.

## **Economia Moldovei**

După un an 2022 dificil, economia s-a îndreptat spre redresare în 2023. S-a înregistrat o recuperare puternică în agricultură, deoarece sectorul a depășit efectele secetei devastatoare. De asemenea, sectorul tehnologiei informaționale a continuat să crească. În a doua jumătate a anului, PIB-ul a crescut cu 1.8%, mai mult decât compensând contracția din prima jumătate a anului și rezultând într-o creștere de

# 0.7%

creșterea PIB-ului în 2023

0.7% pe întregul an. Această cifră a fost sub majoritatea previziunilor, dar, privind spre viitor, mulți dintre cei mai importanți specialiști în prognoze

economice prevăd o creștere de 3-4% în 2024. În ceea ce privește inflația, aceasta s-a stabilizat spre sfârșitul anului, ajungând la 4.2% în decembrie 2023, scăzând substanțial de la un maxim de 34.6% în octombrie 2022. Aceasta înseamnă că, din octombrie 2023, rata inflației s-a situat în siguranță în coridorul țintă al BNM (6.5% - 3.5%). O combinație de factori se află în spatele acestui fapt, inclusiv o scădere a prețurilor la energie și politica monetară strictă utilizată de BNM în 2022. Cred că decizia strategică a maib în prima jumătate a anului 2023 de a continua să acordăm împrumuturi întreprinderilor, în loc să investim în titluri de stat, a ajutat multe dintre companiile moldovenești să depășească contextul economic dificil. Aș dori să profit de această ocazie pentru a reitera elementele puternice ale economiei moldovenești, cum ar fi datoria publică scăzută de 34% din PIB, rata stabilă a monedei (mai puțin





de 2% scădere anuală față de euro în ultimii 20 de ani), exporturile practic fără bariere către UE (aproape două treimi din total), o forță de muncă cu un grad înalt de educație și multe altele.

### Integrarea în UE

În 2023, Republica Moldova a făcut mulți pași importanți în direcția obiectivului final de a deveni stat membru UE. În decembrie 2023, Consiliul European a decis să

## februarie 2024

Moldova inițiază negocierile de aderare la UE

deschidă negocierile de aderare cu Moldova. Această decizie vine în urma recomandării Comisiei Europene însă este clar că mai rămâne mult de lucru. Comisia va raporta Consiliului cu privire la progresele înregistrate până la sfârșitul primei jumătăți a anului 2024. Este de remarcat faptul că negocierile de aderare au fost deschise pentru Republica Moldova cu o viteză record, deoarece țara și-a depus cererea de aderare abia în martie 2022. În iunie, Moldova a organizat un summit politic la cel mai înalt nivel. Acest lucru arată că intenția clară a UE de a încorpora Moldova în rândurile sale, ceea ce reprezintă o perspectivă interesantă atât pentru țară, cât și pentru banca noastră.

Integrarea în UE este o șansă unică pentru Moldova. Aceasta creează o cale și un mediu previzibil pentru stabilitate politică, precum și un acces și mai larg la cea mai atractivă piață globală de consum, cu peste 400 de milioane de locuitori cu venituri ridicate. UE aduce perspective de investiții, scăderea costului capitalului și al finanțării precum și un acces și mai liber la fondurile de preaderare, cu șansa de a reduce diferența de venituri dintre Moldova și UE. Un studiu privind aderarea la UE a arătat că zece țări din Europa Centrală și de Est, care au aderat la UE în 2004 și 2007, au înregistrat o creștere medie de aproape 5.5% pe an înainte de 2008. Acestea au reușit să reducă decalajul de venituri dintre ele și țările inițiale din UE-15 cu între 10 și 30% în această perioadă. Acest lucru a fost realizat datorită creșterii investițiilor străine directe, liberalizării economice, ajutorului UE și reformelor structurale. Cred că la acest lucru se poate aștepta și Moldova pe parcursul procesului de aderare.

### Strategia

În 2023, am făcut un pas mai mare către modelul nostru de afaceri centrat pe consumator și pe digital. Căutăm să îmbunătățim în mod constant experiența clienților prin introducerea produselor și serviciilor noi și extrem de personalizate. Este mai ușor ca oricând să devii client maib, deoarece lansarea serviciului nostru de onboarding complet digital permite oricărui cetățean moldovean să devină client fără a vizita vreodată o sucursală. Mai mult, planificăm să extindem acest serviciu și pentru diaspora. Acest lucru se încadrează în noua noastră strategie de descărcare a sucursalelor, deoarece căutăm să trecem mai multe dintre serviciile noastre online, ceea ce ar trebui să vină cu multe beneficii, cum ar fi reducerea timpilor de așteptare și o securitate mai mare pentru datele personale. Cu toate acestea, dacă

# 591 k

utilizatori maibank

clienții doresc să viziteze o sucursală, îi întâmpinăm cu noul nostru design imaginativ al sucursalelor și suntem pregătiți să îi învățăm cum să utilizeze canalele noastre digitale. Principalul front digital al maib, aplicația noastră maibank, a înregistrat peste 591 de mii de utilizatori la sfârșitul anului 2023, ceea ce o face principala aplicație bancară de pe piața moldovenească. În prezent, distribuim peste jumătate din credite și colectăm aproape două treimi din depozite prin intermediul maibank. În viitor, planificăm să integrăm diverse servicii într-o aplicație intuitivă și cuprinzătoare.

Printre caracteristicile pe care le-am încorporat în maibank se numără un design nou, mai prietenos pentru utilizator, intuitiv, ușor de utilizat și de navigat, funcția buy now pay later ("plățiți în rate"), funcția îmbunătățită de identificare a feței pentru onboarding, aprobarea tranzacțiilor mari și multe altele. Pentru clienții noștri de afaceri, am pilotat o nouă soluție de internet și mobile banking în cursul anului 2023. În prezent, aceasta se află în plin proces de lansare, peste 10% dintre clienții noștri IMM utilizând-o deja la sfârșitul lunii martie 2024.

Sucursalele, care rămân în continuare un canal important, sunt aproape complet transformate până la sfârșitul anului 2023, iar câteva dintre cele rămase urmează să fie

active totale

# 33.9%

din piața bancară din Moldova, în creștere cu 1.2% anual

reproiectate la începutul anului 2024. În 2023 am implementat proiectul "sucursala 2.0" pentru a ne concentra pe tranzacțiile cu valoare ridicată, în timp ce transferăm plățile cu valoare redusă către canalele digitale. În general, în ultimii 3 ani, am redus numărul de sucursale cu 30%, în timp ce am crescut numărul de tranzacții cu 30%

### Performanța financiară

În 2023, Grupul maib a continuat să înregistreze creșteri și profituri, navigând printr-un mediu economic plin de provocări. A făcut acest lucru menținând o strategie centrată pe consumator și totodată menținându-și rezistența financiară, toate acestea ducând la creșterea cotei de piață a băncii:

Maib a înregistrat încă o dată o creștere a cotei de piață, în special pe segmentele de retail și afaceri mici, datorită modernizării produselor, serviciilor și canalelor de distribuție.

În contextul scăderii rapide a ratelor dobânzilor, marja noastră netă de dobândă (NIM) a scăzut de la 5.8% în 2022 la 4.9% în 2023. Cu toate acestea, acest impact a fost compensat datorită strategiei noastre de schimbare a compoziției portofoliului nostru către mai multe împrumuturi pentru întreprinderi mici și mijlocii și împrumuturi retail. Ne-am concentrat pe veniturile din alte surse decât dobânzile, care au crescut cu 7.8% în 2023 față de 2022, datorită dominației noastre tot mai mari pe piața plăților din Moldova. Am înregistrat creșteri puternice ale volumelor de plăți inițiate și

total depozite

# 34.3%

din piața bancară din Moldova, în creștere cu 1.2% anual

achiziționate de rețeaua noastră de plăți.

Cheltuielile operaționale pentru 2023 au crescut cu 11.4% față de 2022, ceea ce este sub rata medie a inflației pentru acest an. Continuăm să ne consolidăm abordarea disciplinată a cheltuielilor, identificând surse

suplimentare pentru îmbunătățirea eficienței.

În cele din urmă, profitul nostru net a crescut totuși cu 7.5% față de anul 2022, ajungând la 1.22 miliarde MDL. În ceea ce privește principalii indicatori financiari, rentabilitatea capitalului nostru (ROE) a rămas solidă, la 16.9%, în timp ce rata de adecvare a capitalului (CAR) și Tier 1 au crescut la 24.08% și, respectiv, 22.22%, ceea ce este cu mult peste cerințele impuse. În 2023, am adoptat o abordare sistematică a riscurilor pentru a face față volatilității economice, care a inclus monitorizarea constantă a semnelor de avertizare, astfel încât să rămânem o organizație robustă chiar și în vremuri dificile.

Realizarea care mă bucur să menționez este inaugurarea de obligațiuni pe piața internă. Începută în aprilie 2023, această ofertă de obligațiuni corporative a fost prima de acest fel pe piața moldovenească în aproape douăzeci de ani. Valoarea totală a emisiunii a fost de 258 de milioane MDL și am stabilit valoarea celei de-a doua oferte de obligațiuni, pe care am lansat-o în 2024, la 1 miliard MDL. Aceste oferte reprezintă o modalitate de diversificare a bazei noastre de finanțare, respectând în același timp toate cerințele de reglementare, care reprezintă o oportunitate pentru dezvoltarea piețelor de capital din Moldova.

## ESG

Unul dintre obiectivele noastre importante pentru viitor este de a construi o organizație rezistentă și sustenabilă, care să poată obține în mod consistent rezultate în privința principalilor indicatori non-financiari. În acest scop, maib a luat multe măsuri importante în 2023 pentru a ne apropia de propria viziune ESG. Am început prin publicarea primului nostru raport de sustenabilitate în luna iunie, care este menit să acționeze ca un punct de referință pe baza căruia să ne îmbunătățim în anii următori. Acesta a fost creat în conformitate cu standardele GRI și prezintă mulți indicatori importanți de sustenabilitate, de la amprenta noastră de carbon până la activitățile noastre comerciale responsabile. Am înființat un comitet de sustenabilitate, care este responsabil de punerea în aplicare a viziunii noastre ESG, și am aprobat strategia noastră de

sustenabilitate și planul de acțiuni, care prezintă obiectivele noastre ESG, precum și modul în care intenționăm să le atingem. Am stabilit obiective de creștere a ponderii împrumuturilor verzi și am creat un fond care va fi utilizat pentru a încuraja clienții noștri cu o mentalitate sustenabilă, care va fi utilizat împreună cu cadrul nostru de gestionare a riscurilor climatice pentru a ne asigura că suntem pregătiți pentru orice provocări pe care le-ar putea implica o astfel de tranziție. În plus, ne prețuim atât angajații, cât și comunitatea unde ne desfășurăm activitatea și ne străduim să aducem schimbări pozitive pentru amândouă grupuri. Prin urmare, am ales, printre domeniile noastre prioritare, să ne concentrăm pe sprijinirea ucrainenilor pentru a obține un acces mai bun la sistemul bancar din Moldova și să abordăm disparitatea persistentă a diferențelor salariale între femei și bărbați în cadrul organizației noastre.

## Maib Park

Începând cu luna septembrie al anului 2023, ne-am mutat în noul sediu, maib park, acesta are aspectul unui campus tehnologic din Silicon Valley, încorporând lumină naturală și un plan deschis, aducând împreună peste 1,000 de angajați. Acesta este un pilon al angajamentului maib față de angajații noștri și față de atragerea celor mai bune talente din Moldova, cât și din străinătate. Noul sediu conține o sală de sport, un atrium, o cantină, o cafenea, spații informale, cabine izolate fonic și săli de ședință de toate dimensiunile. În plus, noul plan cu etaj deschis facilitează modul de lucru agile pe care Banca l-a implementat. În timp ce o mare parte

din tranziția maib se referă la eficiența noastră internă și, prin urmare, cu greu poate fi văzută din exterior, maibpark reprezintă un element cheie al acestei tranziții, stând mândru ca un monument care arată cât de departe am ajuns.

## Voi rămâne în funcția de CEO al maib

Sunt mândru să anunț faptul că, mi-a fost încredințată conducerea maib de către Consiliul Băncii, pentru o perioadă mai lungă de timp, deoarece simt multe oportunități noi și interesante atât pentru țară, cât și pentru Bancă. Începerea negocierilor de aderare a Republicii Moldova la UE dă speranțe atât cetățenilor naționali, cât și comunității internaționale, inclusiv mie, în ceea ce privește viitorul țării. În plus, aici, la maib, am început o transformare atât de ambițioasă care a arătat deja rezultate extraordinare, chiar și în anii dificili, și vreau să o supraveghez până la sfârșit. IPO-ul rămâne o etapă importantă pentru mine și pentru maib ca organizație, iar noi colaborăm cu părțile interesate relevante pentru a ne asigura că listarea va fi un succes.

## Vă mulțumesc

În timp ce ne uităm în urmă la un 2023 de succes, doresc să mulțumesc echipei noastre, clienților, partenerilor și acționarilor. Încrederea și angajamentul dumneavoastră ne-au permis să navigăm în peisajul financiar dificil din acest an cu reziliență și integritate. Împreună, construim un viitor prosper. Vă mulțumim pentru sprijinul și parteneriatul dumneavoastră continuu.



<sup>1</sup>The EU Enlargement and Economic Growth In the CEE New Member Countries, 3/2009, Economic Papers 367

<sup>2</sup>December 2023

# situația la nivel de țară

La începutul anului 2023, Dorin Recean a înlocuit-o pe Natalia Gavrilița în funcția de prim-ministru. În iunie 2023, Moldova a găzduit cel de-al doilea summit european, la care au participat șefii de stat din aproape toate țările europene. Alegerea locului de desfășurare a însemnat un sprijin puternic al UE față de aspirațiile europene ale Moldovei. În noiembrie 2023 au avut loc alegeri locale cu rezultate mixte.



## Moldova a obținut undă verde pentru începerea negocierilor de aderare cu UE

La 15 decembrie, în cadrul unui summit la Bruxelles, Consiliul European a decis să deschidă oficial negocierile de aderare cu Moldova. Această decizie este urmarea recomandării Comisiei Europene, prezentată în raportul "Avizul Comisiei privind cererea de aderare a Republicii Moldova la UE". În acest raport, Comisia a declarat că Republica Moldova a îndeplinit șase din cele nouă etape pe care le-a prezentat inițial. Cu toate acestea, mai erau încă progrese de făcut în domeniile-cheie:

- Reforma sistemului judiciar;
- Anticorupție;
- "De-oligarhizarea" și lupta împotriva criminalității;
- Servicii publice furnizate;
- Protecția drepturilor omului;

Prin urmare, întrucât negocierile au fost deschise cu înțelegerea că se vor face progrese în aceste domenii, Comisia Europeană trebuie să raporteze Consiliului cu privire la progresele înregistrate de Moldova până în martie 2024.

Este demn de remarcat faptul că Moldovei i s-a acordat statutul de țară candidată în iunie 2022, după ce și-a depus cererea de aderare la UE la începutul lunii martie 2022. În timp ce pretextul războiului din Ucraina a stimulat cu siguranță acest proces, viteza cu care au fost deschise negocierile de aderare este totuși un record.

## Moldova cronologie europeană:

27 iunie 2014	Semnarea Acordului de asociere cu UE
01 iulie 2016	Aplicarea integrală a Acordului de asociere
03 martie 2022	Cerere de aderare la UE
17 iunie 2022	Acordarea statutului de candidat la UE
02 februarie 2023	Raport analitic privind alinierea țării la acquis-ul UE
23 iunie 2023	Actualizarea Comisiei cu privire la progresele înregistrate în cele 9 etape
08 noiembrie 2023	Comisia recomandă deschiderea negocierilor de aderare
15 decembrie 2023	Consiliul European decide să deschidă negocierile de aderare



# prezentare generală a situației economice

## Economia își revine, deși lent

În 2023, economia a crescut cu 0.7% în termeni reali, în ritm anual. Această creștere se datorează unei redresări a sectorului agricol, care la rândul său a crescut cu 23.6% în 2023 în ritm anual. Comparativ cu trimestrele anterioare, trimestrul 4 din 2023 a fost al doilea trimestru consecutiv în care s-a înregistrat o creștere, începând cu trimestrul 1 din 2022. Acest declin economic îndelungat se datorează războiului din Ucraina, precum și crizei energetice și inflației ridicate care a urmat, precum și secetei severe înregistrate pe teritoriul țării în 2022, care a avut un impact negativ asupra agriculturii.

Creșterea PIB-ului pe trimestre:

- 1Q 2023: -0.9%
- 2Q 2023: -0.3%
- 3Q 2023: +3.3%
- 4Q 2023: +0.2%

## Prezentare generală a segmentelor economice

Agricultura și-a revenit în 2023, înregistrând o creștere de 23.6% în 2023. Producția de culturi, în special, a crescut cu 35.1%, demonstrând o mare recuperare după seceta din 2022. Cu toate acestea, producția animală și-a continuat tendința de scădere lentă, care a fost observată din 2018, sectorul scăzând în 2023 cu 1.9%. Această creștere a producției agricole nu a fost însoțită de o creștere a transportului de mărfuri, deoarece sectorul a scăzut de fapt cu 5.1%. Acest lucru poate fi totuși explicat prin scăderea reexporturilor cu 13.7% în 2023, deoarece în 2022 blocadele i-au împiedicat pe ucraineni să exporte pe cale maritimă, ceea ce înseamnă că mult mai multe dintre bunurile lor au trecut prin Moldova.

O performanță mai slabă din partea industriilor extractivă și prelucrătoare, deoarece acestea au scăzut cu -6.5% și, respectiv, -5.3% de la an la an, a dus la scăderea producției industriale globale în 2023 cu 3.6% de la an la an. Acest lucru s-a datorat efectelor crizei energetice, care s-au resimțit în special spre începutul anului, precum și cererii externe și interne mai scăzute. Cu toate acestea, este demn de remarcat faptul că sectorul energetic a înregistrat o creștere de 5.4% în aceeași perioadă.

În ceea ce privește comerțul cu bunuri, atât exporturile, cât și importurile au scăzut cu 6.5% și, respectiv, 5.9%, în timp ce diferența comercială s-a redus cu 5.4%. Compoziția exporturilor a constat în 70.9% bunuri locale și 29.1% reexporturi. Comerțul cu servicii, pe de altă parte, a fost mult mai promițător, deoarece numai în primele 9 luni ale anului exporturile de servicii au crescut cu 11.4%, serviciile IT fiind cele care au deschis calea acestei creșteri.

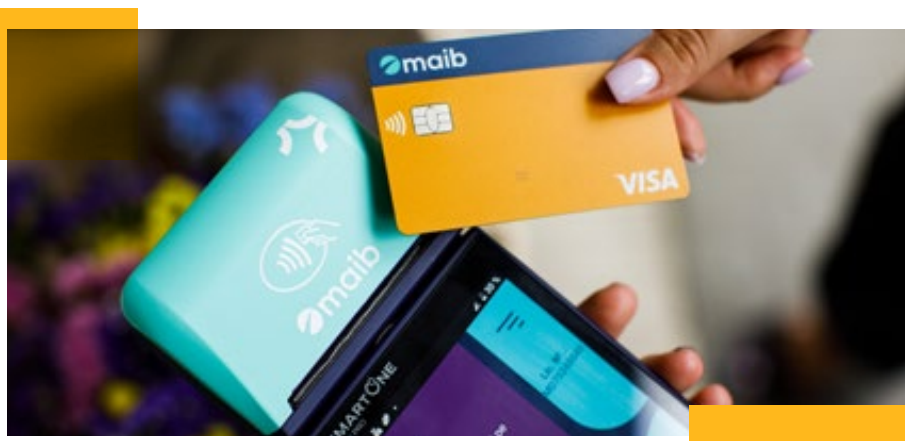
## Creșterea cheltuielilor duce la un deficit bugetar mai mare în 2023

Veniturile guvernamentale s-au ridicat la 102.3 miliarde de lei în 2023, în creștere cu 11.8% față de 2022. Cheltuielile guvernamentale s-au situat la 117.9 miliarde de lei,

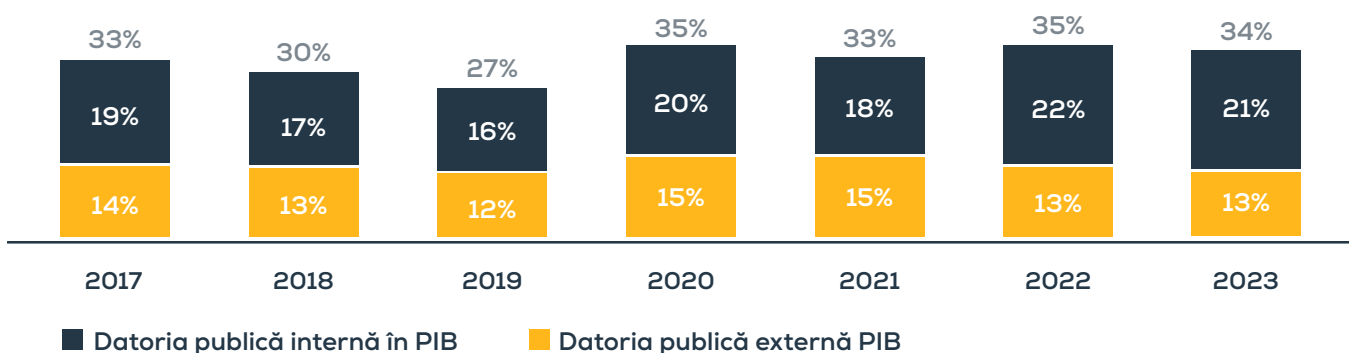
în creștere cu 17.4% față de anul precedent. Astfel, deficitul bugetar a totalizat 15.6 miliarde de lei în 2023, cu 76% mai mare decât cel înregistrat la sfârșitul anului 2022 (8.87 miliarde de lei). Datoria guvernamentală a fost înregistrată la 104 miliarde de lei la sfârșitul anului 2023, mai mare cu 9% față de cea de la sfârșitul anului 2022. Raportul dintre datorie și PIB a ajuns la 34.7%.

## Inflația se încadrează în intervalul țintă

În februarie 2024, rata inflației a fost de 4.31%. Inflația s-a stabilizat, crescând de fapt cu 0.11 puncte procentuale în perioada decembrie-februarie. În special, inflația a avut o tendință descendentă din octombrie 2022, când a atins un vârf de 34.6%, și a atins coridorul țintă al BNM (6.5% - 3.5%) în octombrie 2023, când a ajuns la 6.3%. BNM a utilizat măsuri de relaxare monetară din decembrie 2022, în încercarea de a relansa economia, rata de bază scăzând la 4.25% în februarie 2024, de la un maxim de 21.5% în octombrie 2022. Obligațiile de constituire a rezervelor minime obligatorii au fost, de asemenea, reduse, situându-se la 33% din februarie 2024.

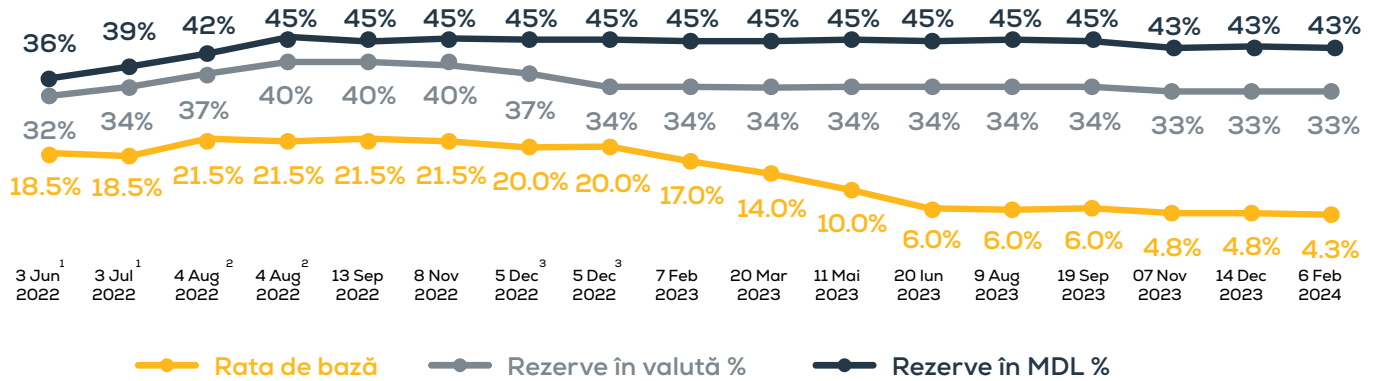


## Datoria în PIB (%) a Republicii Moldova



Sursa: Ministerul de Finanțe

## Ratele la instrumentele de politică monetară



Sursa: Banca Națională a Moldovei

1 Creșterea ratei rezervelor obligatorii din resursele financiare atrase în MDL și FCC a fost aplicată în două etape: iunie-iulie și iulie - august.

2 Creșterea ratei rezervelor obligatorii din resursele financiare atrase în MDL și FCC a fost aplicată în două etape: august-septembrie și septembrie-octombrie.

3 Scăderea ratei rezervelor obligatorii din resursele financiare atrase în lei și în lei moldovenești se aplică în două etape: decembrie-ianuarie și ianuarie-februarie.

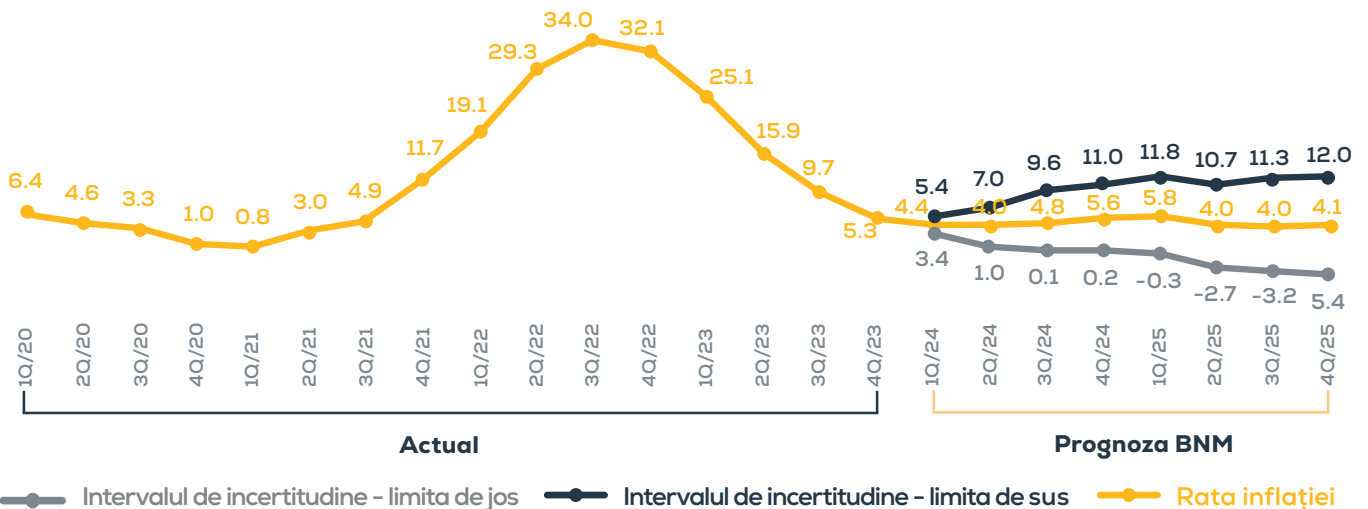
Inflația medie anuală în 2023 a fost de aproximativ 14%. Previțiunile BNM sugerează că inflația anuală se va situa la 4.7% și 4.5% în 2024 și, respectiv, în 2025. Cu toate acestea, deoarece Moldova este o economie foarte deschisă, stabilitatea acestor previziuni este condiționată de volatilitatea prețurilor la scara pieței internaționale, așa cum a fost identificată de BNM

## Moneda națională apreciază în 2023

Moneda națională (MDL) s-a apreciat pe parcursul anului 2023, după ce a rămas stabilă în perioada economică dificilă documentată în 2022. În 2023, MDL a crescut cu peste 9.1% față de USD în termeni nominali (de la 19.16 USD/MDL la 1 ianuarie 2023 la 17.41 USD/MDL la 31 decembrie 2023). Față de EUR, MDL s-a apreciat cu peste 5% în cursul anului 2023 (de la 20.38 EUR/MDL la 19.36 EUR/MDL).

### Rata anuală a inflației și previziuni, %

Media trimestrială



Sursa: Banca Națională a Moldovei

## Sistemul bancar a rămas profitabil și bine capitalizat la sfârșitul anului 2023\*

- Profitabilitatea - profitul net a crescut cu 12.5% de la an la an;
- Rata capitalului total - a fost de 30%, în creștere cu 0.7 puncte procentuale față de 2022;
- Rata de acoperire a lichidității - LCR s-a situat la 280%, în creștere de la 235% în 2022.

La sfârșitul anului 2023, activele sectorului bancar au ajuns la 153.9 miliarde de lei, ceea ce reprezintă o creștere de 17% de la un an la altul. Portofoliul agregat de credite al băncilor a totalizat 63.9 miliarde de lei la sfârșitul anului 2023, ceea ce reprezintă o creștere de 3.7% de la un an la altul. Depozitele din sectorul bancar au ajuns la 114 miliarde de lei în T4 2023, ceea ce reprezintă o creștere de 20% de la un an la altul. În special, raportul dintre credite și depozite a ajuns la 56.1% la sfârșitul anului 2023.

### Ajutorul financiar

FMI a estimat necesarul de finanțare pe termen scurt al Moldovei la aproximativ 883 de milioane USD în 2023. Această sumă a fost acoperită în totalitate de Banca Mondială (221 milioane USD), UE (197 milioane USD), FMI (218 milioane USD) și alți parteneri de dezvoltare (253 milioane USD), cu ajutorul finanțărilor primite pentru sprijin bugetar. În 2024, acest decalaj este estimat la 548 de milioane USD, care va fi finanțat de FMI (270 de milioane USD), precum și de BERD, UE și alți parteneri de dezvoltare.

\*Sursa: Rapoartele BNM pentru anul 2023 (din februarie 2024)

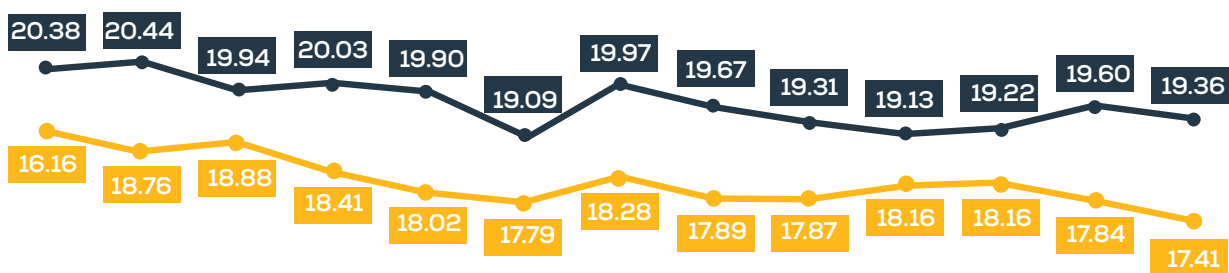
UE este cel mai mare furnizor de ajutor financiar pentru Moldova. În ultimii 7 ani, blocul economic a acordat peste jumătate de miliard de euro sub formă de granturi, pe lângă cele peste 200 de milioane de euro în împrumuturi și granturi, puse la dispoziție în cadrul ultimelor două programe anterioare de asistență macrofinanciară.

Aceste evoluții vin în urma sprijinului financiar semnificativ primit de Moldova în 2022, care s-a ridicat la un total de 641 de milioane de euro. Ajutorul a fost utilizat pentru a aborda criza energetică, inclusiv prin intermediul sistemului de compensare al guvernului, precum și pentru menținerea stabilității economice.



### Cursurile de schimb EUR și USD

Sfârșitul lunii



Dec'22 Jan'23 Feb'23 Mar'23 Apr'23 May'23 Jun'23 Jul'23 Aug'23 Sep'23 Oct'23 Nov'23 Dec'23

—●— EUR      —●— USD

Sursa: Banca Națională a Moldovei

# Moldova în cifre

## economie

**2.5**

**MLN\***

populația

**MDL 300**

**MLRD**

PIB  
aprox. USD 16.5 bln

**MDL 120K**

PIB pe cap de locuitor  
aprox. USD 6,600

**+0.7**

**%**

creșterea PIB-ului în  
2023

**14**

**%**

inflația în 2023

**21**

**%**

ponderea  
împrumuturilor  
în PIB

**34.7**

**%\*\***

ponderea  
datoriei în PIB la  
sfârșitul anului  
2023

## valută

rata medie

**USD FX 18.1607**

rata medie

**EUR FX 19.6431**

Sursa: BNM, Biroul Național de Statistică

\*populația rezidentă obișnuită

\*\*Ministerul Finanțelor, Biroul Național de Statistică



raport anual  
2023

# performanță și strategie



# strategia și modelul de afaceri

principali piloni ai strategiei



modelul business

consolidarea poziției de lider  
în toate piețele și segmentele

lider în plăți

rentabilitate durabilă

abordare disciplinată  
a costurilor



#### Percepția clientului

Bancă universală care oferă servicii și produse atât persoanelor fizice, cât și întreprinderilor

Produse și servicii care îndeplinesc nevoile clienților și oferă o experiență de client de clasă superioară în fiecare etapă a călătoriei lor

Prima opțiune și cea mai de încredere bancă din țară

Numeroase premii internaționale în toate segmentele și categoriile de produse



#### Segmentele de clienți

Retail Banking, inclusiv premium și private banking: soluții financiare cuprinzătoare pentru persoanele fizice, inclusiv cele care caută servicii bancare personalizate.

IMM (Business Banking): microîntreprinderi, întreprinderi mici și mijlocii care necesită conturi de afaceri, plăți și instrumente de gestionare financiară.

Corporate Banking: clienți corporativi mari și alte entități juridice (în afara IMM-urilor) care au nevoie de servicii financiare individuale și mai complexe, gestionare a trezoreriei (cash) și soluții de finanțare personalizate.



#### Canale

Accent pe tranziția către servicii bancare digitale și disponibilitatea extinsă a produselor prin canale digitale

- Multiple canale de distribuție și puncte de contact:
- Mobile banking (maibank) pentru persoane fizice și internet banking pentru afaceri - canalele principale pentru interacțiunea cu clienții, furnizând o gamă completă de servicii bancare
- ATM-uri și terminale self-service (TSS)
- Sucursale și agenții pentru clienții care necesită interacțiune fizică
- Suport pentru clienți - suport multi-canal, inclusiv chat, e-mail, telefon și asistenți virtuali.

Implementarea unui nou model operațional în sucursale și un nou concept vizual.



#### Resurse cheie

Impuls tehnologic și inovare scalabilă

Creșterea disponibilității, scalabilității și flexibilității de dezvoltare a Sistemului de Bază al Băncii

Produse și servicii inovatoare bazate pe noua infrastructură IT

Accent pe consolidarea Centrelor de Date ale Băncii

Capacități de analiză a datelor pentru înțelegerea comportamentului clienților și adaptarea ofertelor digitale

Dezvoltarea personalului pentru îmbunătățirea competențelor și abilităților angajaților în sprijinul transformării digitale



#### Capitalul uman

Angajatorul preferat în țară

Atragerea și retenția talentelor prin mijloace financiare și non-financiare

Creșterea loialității și implicării angajaților

Transformare culturală prin abordare Agile

Centru de formare și evaluare a cunoștințelor pentru dezvoltarea continuă a abilităților

Dezvoltare a leadership-ului

Aranjamente de lucru hibride, oferind majorității angajaților din back-office flexibilitatea de a combina munca de acasă cu munca de la birou



#### Lanțul de valori interne

Excelență operațională: creșterea eficienței operaționale prin concentrarea echipelor pe activități cu valoare adăugată

Centralizarea activităților de procesare din back-office



#### Managementul riscului

Cadru integrat de gestionare a riscurilor (riscul de credit, riscul de piață, riscul de lichiditate, riscul operațional, riscul de conformitate, riscul reglementar și riscul strategic).

Utilizarea tehnologiilor pentru îmbunătățirea procesului decizional, experienței clienților și întărirea sistemelor anti-fraudă împreună cu transformarea digitală.



#### Parteneriate cheie

Retail-ul, furnizori de servicii, autorități, asociații, Fintech.

Accent pe dezvoltarea ecosistemului - imobiliare, agricultură, etc.



# divizia retail



## Aliona Stratan

Prim-vicepreședintă responsabilă de divizia Retail

Divizia Retail la maib este o platformă de distribuție cuprinzătoare și o gamă de produse care acoperă nevoile bancare ale clienților retail din Moldova.

- Credite, inclusiv credite de consum și credite ipotecare,
- depozite, inclusiv conturi curente și depozite la termen,
- aplicație bancară mobilă cu propria ofertă exhaustivă de servicii,
- soluții de plată, inclusiv carduri, transferuri P2P, sisteme de plată și plăți de utilități,
- rețea de sucursale,
- piețe online,
- ATM-uri și terminale de plată,
- servicii bancare premium,

- proiecte salariale și altele

– toate fac parte din Divizia Retail.

Divizia Retail a fost locomotiva transformării maib, centrată pe client. Obiectivul este de a oferi clienților o experiență impecabilă și personalizată în funcție de nevoile specifice. Tehnologia joacă un rol esențial, pe măsură ce tot mai multe produse și servicii sunt furnizate prin intermediul aplicației de mobile banking și al altor canale automatizate. Viteza de livrare devine din ce în ce mai critică, deoarece îmbunătățește experiența clienților și diferențiază maib de concurență.

## Pe scurt

**1.02 mln**

numărul de clienți

**591 k**

numărul de utilizatori maibank

**36.2%**

media utilizatorilor zilnici ai maibank

**1.2%**

rata NPL IFRS

**MDL 513.4 mln**

profitul net în creștere cu 41.7% anual

**MDL 1,610 mln**

venitul operațional în creștere cu 2.4% anual

**MDL 22.7 mlrd**

plăți achiziționate

**40.5%**

cota de piață a plăților

**MDL 8.5 mlrd**

împrumuturi

**MDL 23.3 mlrd**

depozite

**33.7%**

cota de piață a pieței creditelor de retail

**1.17 mln**

carduri emise și în circulație

**34.8%**

cota de piață a depozitelor de retail

**MDL 4.3 mlrd**

credite ipotecare

**30%**

cota de piață a segmentului ipotecar

# prezentare generală 2023

## Împrumuturi și depozite

### credite de consum

#### Prezentare generală a creditelor de consum în 2023

Principala tendință a anului 2023 a fost migrarea împrumuturilor de consum online. Ca urmare a adoptării legislației privind creditarea responsabilă, care a intrat în vigoare în T2 2022, au fost efectuate ajustări în ceea ce privește modul de acordare a creditelor prin intermediul aplicației. De atunci, volumul ponderii creditelor de consum online nu a făcut decât să crească. De la 23% în T4 2022 la 38% în T1 2023 și la 56% în T4 2023, marcând momentul în care mai multe credite de consum sunt acordate online decât în sucursale. În decembrie 2023, cifra a depășit 59%. Transferul majorității produselor de consum online a fost posibil prin îmbunătățirea caracteristicilor tehnice ale aplicației și prin redefinirea criteriilor de creditare online.

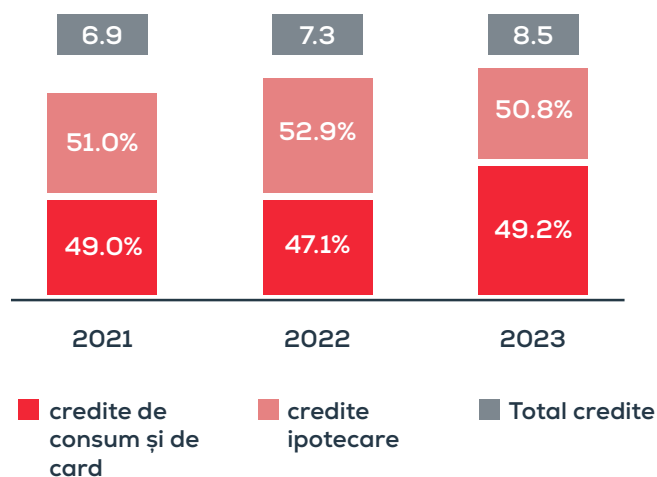
În iunie 2023, maib a lansat linia de credit revolving, care poate fi deschisă prin intermediul aplicației maibank, iar acest lucru a dus rapid la o creștere a numărului de astfel de cereri prin intermediul aplicației maibank.

O altă lansare de produs nou a fost posibilitatea de a "plăti în rate", așa cum se numește în maibank. Pe scurt, acesta este un produs financiar de tip "cumpără acum, plătește mai târziu", disponibil pentru anumite achiziții. Acesta este un prim produs de acest gen în Republica Moldova, o opțiune de creditare disponibilă doar în maibank.

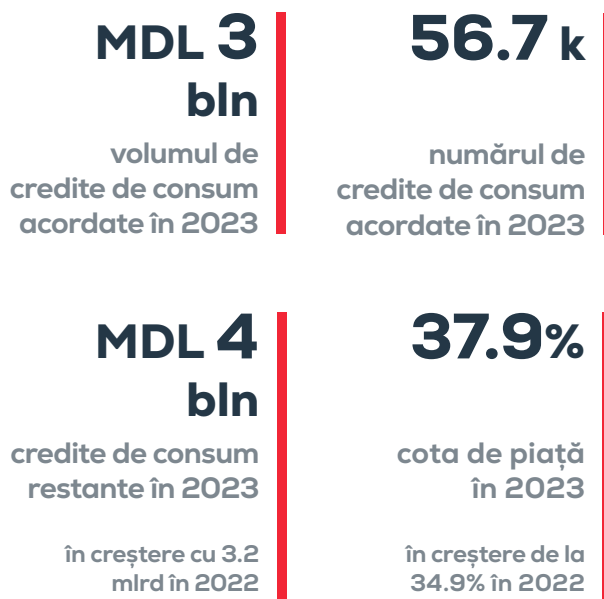
#### Planuri de împrumut de consum pentru 2024:

- Opțiunea de rambursare anticipată parțială și integrală a creditelor prin intermediul maibank;
- Vizualizarea penalizărilor pentru rambursarea cu întârziere prin intermediul maibank;
- Îmbunătățirea scoringului pentru creditele online și offline;
- Digitizarea proceselor legate de creditarea persoanelor fizice;
- Apărarea de noi segmente de clienți;
- Concentrarea continuă pe experiența clienților și pe o comunicare eficientă

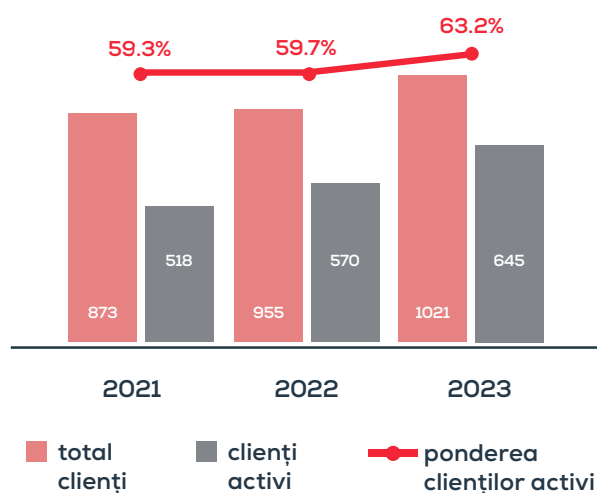
#### evoluția portofoliului de credite (mlrd lei)



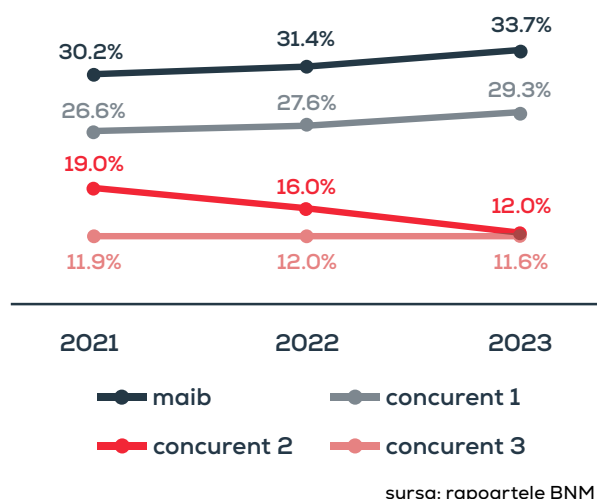
#### creditele de consum în cifre:



#### portofoliul de clienți (mii)



#### cota de piață a creditelor retail



## credite ipotecare

### Dinamica pieței imobiliare și a creditelor ipotecare

În 2023 piața imobiliară a înregistrat o creștere de 25% a cererii clienților pentru proprietăți rezidențiale. În același timp, prețurile imobilelor au crescut cu 5-7%, cu o creștere mai rapidă în cazul construcțiilor noi și o creștere mai lentă pentru clădirile de apartamente mai vechi. A existat un efect de amânare a cererii în 2023. Cei care au decis să amâne achiziția unei locuințe cu ipotecă în 2022, când existau multe incertitudini și ratele dobânzilor în creștere, au revenit pe piață, deoarece ratele dobânzilor la creditele imobiliare au devenit mai accesibile. În al treilea și al patrulea trimestru din 2023 s-au înregistrat creșteri substanțiale ale creditelor ipotecare nou acordate, deoarece ratele dobânzilor au scăzut agresiv. În total, în 2023, maib a acordat în total 1.5 mii de credite ipotecare cu o valoare totală de 1.2 miliarde MDL.

Credite ipotecare restante 4.3 miliarde MDL (2022: 3.9 miliarde MDL)

Cota de piață a creditelor ipotecare 30.0% (2022: 28.0%)

### Principalele inițiative implementate în 2023 pentru creditele ipotecare

Migrarea procesului de creditare ipotecară de la o aplicare 100% manuală (introducere de date, completarea manuală a setului de documente, completarea manuală a contractelor) la un nou flux semi-automatizat, astfel încât majoritatea cererilor sunt aprobate în aceeași zi în care este trimis setul complet de documente.

Deschiderea noului Centru Ipotecar în cadrul biroului din maib park. Noul birou este modern, are o capacitate mai mare de procesare a cererilor clienților și un spațiu perfect amenajat pentru a parcurge procesul de contractare a unui credit ipotecar.

# MDL 4.3mlrd

credite ipotecare  
restante în 2023

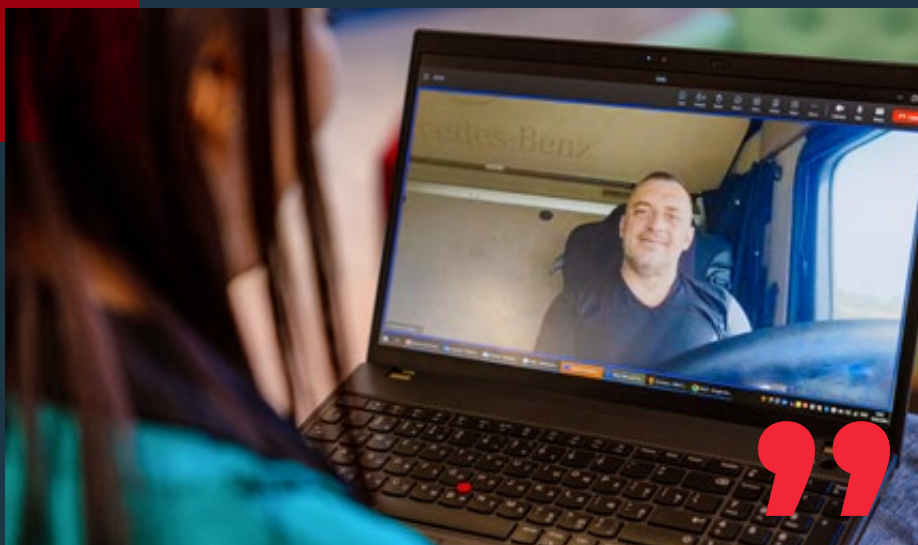
în creștere de la 3.9  
mlrd (2022)

### Planuri pentru 2024 pentru credite ipotecare

Lansarea ofertei de credit cu limita disponibilă în maibank, astfel încât clientul să fie informat cu privire la locuința pe care și-o poate permite.

Aprobarea de la distanță a creditului ipotecar în cadrul maibank: semnarea contractelor de împrumut, autentificarea tranzacției și a altor documente necesare la sucursală.

### Povestea unui client:



**Constantin**  
client maib

### Consultare online pentru a cumpăra o casă

Constantin trăiește și lucrează în străinătate. Consultările online pentru un credit ipotecar au fost efectuate de către personalul Centrului Ipotecar maib începând cu 05 iunie 2023, iar de atunci au avut loc mai multe negocieri și discuții cu clientul. Tranzacția a avut loc în decembrie 2023. Dl Constantin a rămas mulțumit și entuziasmat. Avea nevoie de o locuință și aceasta a devenit realitate cu confortul consultărilor online, pe care a putut să le efectueze din străinătate.

În urma consultărilor online, știa tot ce trebuia să știe despre creditul ipotecar. Cu ajutorul personalului centrului ipotecar a adunat toate documentele necesare, apoi s-a întocmit raportul de evaluare și în final a ajuns să încheie tranzacția.

Acum Constantin când revine în RM, poate reveni la el acasă. Fericirea se citește pe fața lui. După finalizarea tranzacției, Constantin a primit cadou și o cutie de ciocolate și o sticlă de șampanie, pentru a o deschide în ajun de revelion în casă nouă.

## depozite

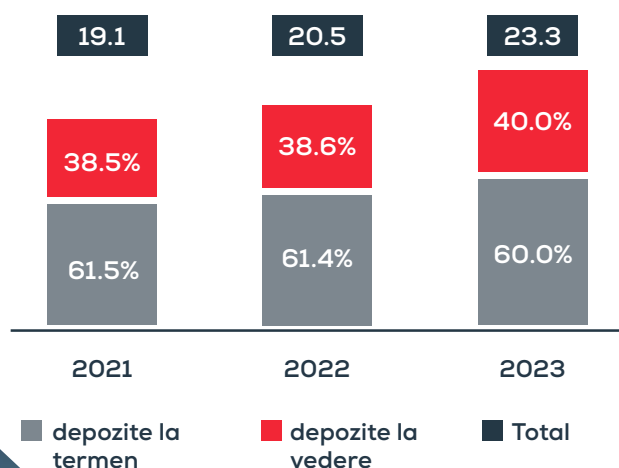
### Prezentare generală a tendințelor în materie de depozite în 2023

În 2023 s-au înregistrat dobânzi record la începutul anului, iar consumatorii s-au grăbit să profite de dobânzile mari la depozitele lor în prima jumătate a anului 2023. S-a înregistrat o creștere bruscă a depozitelor la termen începând cu trimestrul al treilea din 2022. Aceasta a continuat în T1 și T2 2023, dar s-a stabilizat complet în T3 2023. Soldul depozitelor la termen a scăzut, de fapt, în T4 2023 comparativ cu T3. În plus, am plasat un total de 251 de milioane MDL în obligațiuni corporative maib. Această emisiune a fost destinată, de asemenea, pieței de retail. O altă tendință majoră a fost că depozitele online au ajuns la 65% în T4 2023.

**MDL 13.9**  
**bln**  
depozite la termen  
în 2023  
în creștere de la 12.3  
mlrd în 2022

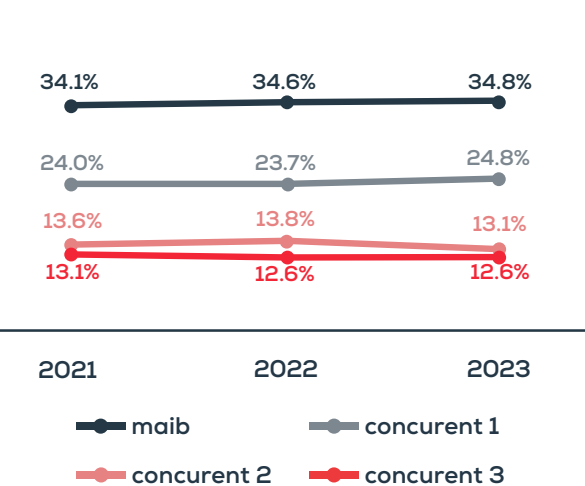
**MDL 23.3**  
**bln**  
depozite  
în 2023  
în creștere de la 20.5  
mlrd în 2022

evoluția portofoliului de depozite (mlrd lei)

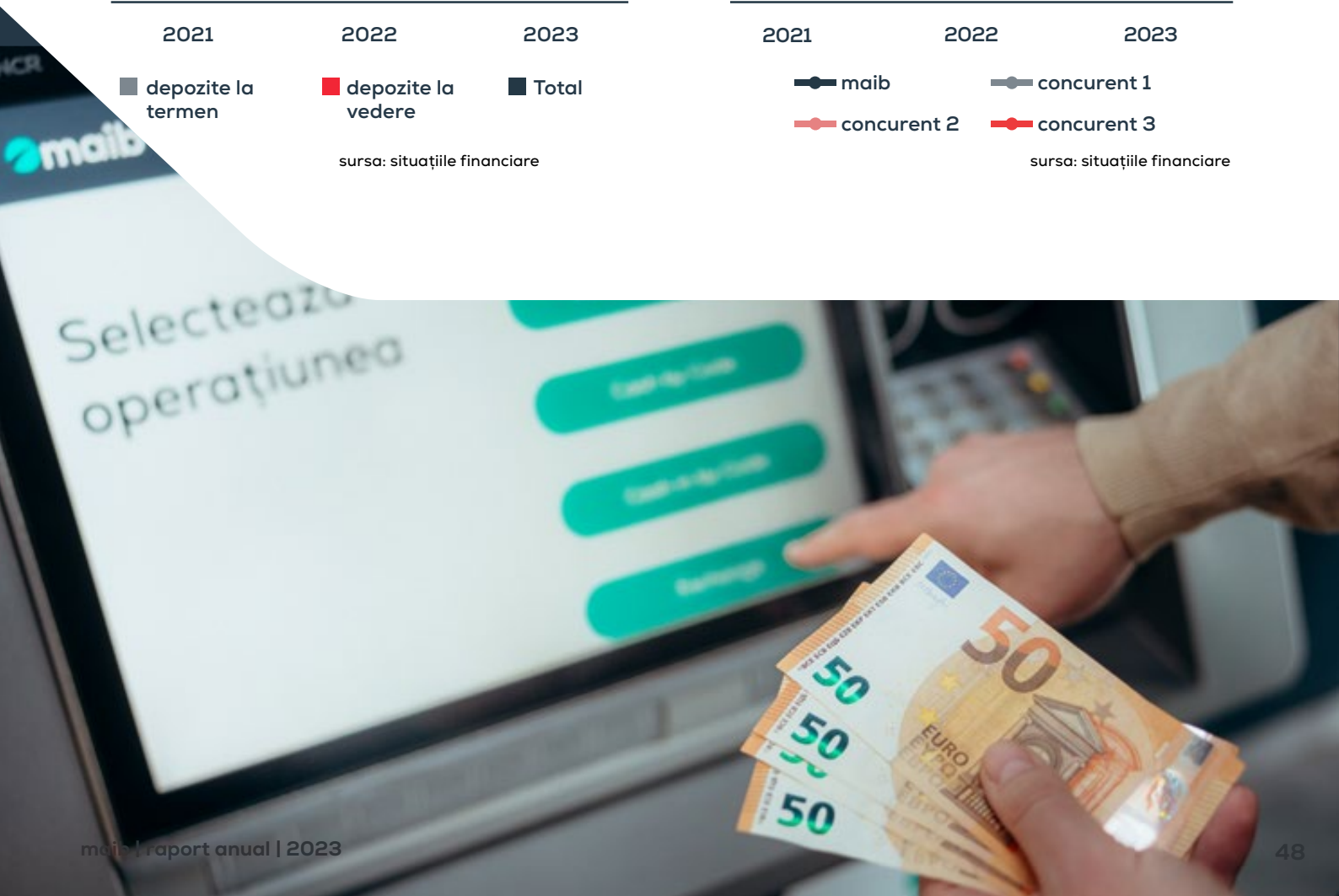


sursa: situațiile financiare

cota de piață a depozitelor de retail



sursa: situațiile financiare





## carduri și plăți

### Prezentare generală a cardurilor în 2023

Pe parcursul anului 2023, maib și-a menținut poziția de lider pe piața moldovenească a cardurilor de plată, atât în ceea ce privește emiterea de carduri, cât și achiziția de plăți. Maib oferă clienților săi o gamă completă de carduri, de la cele de bază la cele premium, atât de debit, cât și de credit, lucrând cu sistemele internaționale de plată Visa, Mastercard și American Express. Maib a emis un total de 475 de mii. Banca se angajează să promoveze plățile fără numerar și tranzacțiile transparente.

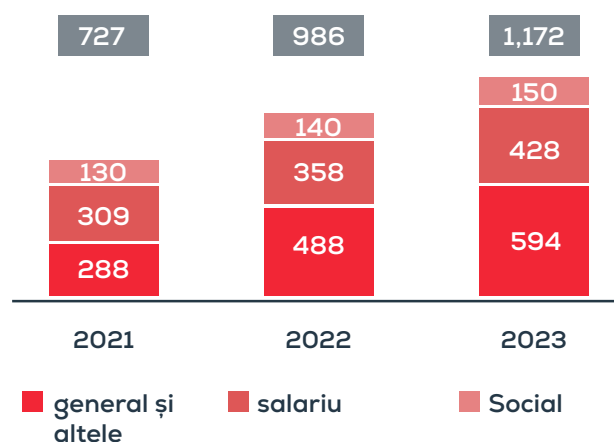
În plus, în 2023, maib și-a majorat cota de piață în domeniul cardurilor de proiecte salariale de la 37.7% la 39.2%, preluând poziția de lider pe piața cardurilor de salarizare din Moldova. Faptul că am devenit prima alegere a clienților a avut un impact semnificativ datorită abordării noastre flexibile și profesionale, creând o serie de avantaje incontestabile atât pentru persoanele fizice, cât și pentru cele juridice. Proiectele de salarizare generează un volum semnificativ de vânzări încrucșate în special în domeniul creditelor.

**Maib** a continuat să adauge noi funcționalități la oferta sa de carduri, cu un accent deosebit pe digital:

- Lansarea cardurilor digitale gama;
- Lansarea procesului de 'onboarding' online;
- KYC online (actualizarea datelor personale fără a veni la sucursală);
- Serviciu de activare a cardurilor pentru cardurile salariale și sociale;
- Setarea/modificarea PIN-ului pentru produsele gama card online;
- Blocarea permanentă a cardului;
- Utilizarea biometriei pentru a spori securitatea și a crea o experiență simplă și sigură pentru clienți;
- Alte funcționalități utile;



### numărul de carduri emise în funcție de tip



sursa: rapoartele manageriale maib

### carduri în circulație:

**1.2 mln**

la sfârșitul anului  
2023

### numărul de tranzacții cu cardul:

**62.5 mln**

2023  
+43.1% anual

### cota de piață a cardurilor emise

**35.6%**

2023  
în creștere de la 35.2%  
în 2022

### Repere cheie în 2023

#### Un milion de carduri în circulație

- La începutul anului 2023, maib a depășit pragul de un milion de carduri emise. Această bornă a fost marcată printr-o sărbătoare specială alături de clienții săi, premiind 100 de persoane norocoase cu recompense valoroase.

#### Creșterea numărului de plăți fără numerar

- În 2023, plățile cu cardul maib au ajuns la 37.9% din volumul total al tranzacțiilor, ceea ce reflectă o creștere de 4.9% față de anul precedent. Consumatorii au adoptat treptat plata cu cardul, pe măsură ce tot mai multe magazine și puncte de vânzare au fost dotate cu echipamente de achiziție.

#### Perspective și inițiative pentru 2024

- Extinderea cardurilor digitale în maibank;
- Dezvoltarea de programe și platforme de loialitate;
- Promovarea incluziunii financiare a cetățenilor ucraineni și facilitarea accesului acestora la servicii/produse bancare;

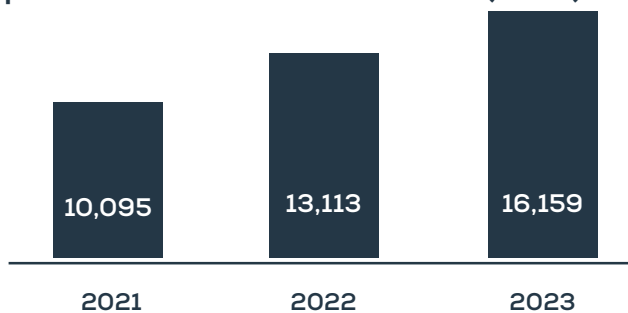
## Acquiring

Privire de ansamblu asupra acquiring-ului de plăți 2023

**Maib** rămâne liderul pieței de acquiring în ceea ce privește numărul de terminale POS și soluțiile de acquiring pentru comerțul electronic. În 2023, maib a lansat un nou produs pentru comercianți - plățile prin coduri QR. Acest produs permite acceptarea rapidă și sigură a plăților bazate pe coduri QR. Comercianții pot acum să genereze un cod QR pentru produsul sau serviciul livrat, iar clientul lor efectuează plata prin scanarea acestui cod cu telefonul lor și plătește folosind opțiunile de plată Google Pay și Apple Pay și cardurile Mastercard, Visa și American Express.

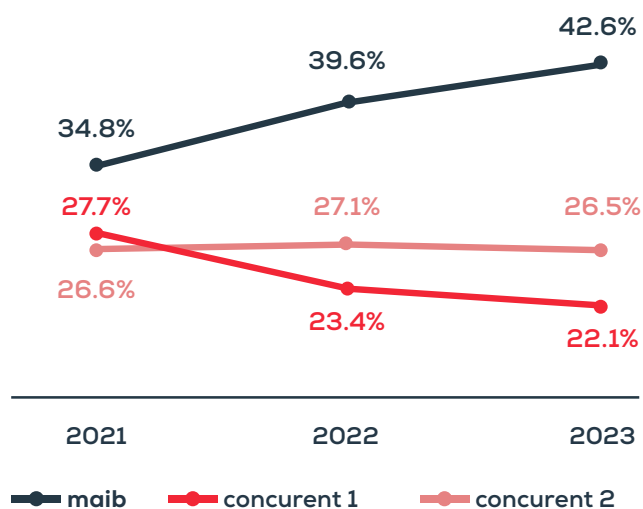
În ceea ce privește cifrele, rețeaua de POS și Ecomm a maib a atins 42.6% din piața națională. Aceasta a crescut de la 39.6 % la sfârșitul anului 2022. Volumul plăților achiziționate prin intermediul terminalelor POS a crescut cu 42.6% în 2023 față de anul precedent. În ceea ce privește piața de comerț electronic, maib se află în pole position cu 49.5% din numărul total al platformelor de comerț electronic, crescând cota de piață de la 44.4% în 2022. Volumul plăților prin intermediul platformelor de comerț electronic a crescut cu 11.49% în 2022 față de anul precedent. Acest lucru reprezintă un rezultat al unei noi soluții digitale oferite comercianților, cum ar fi plățile QR, Apple/Google pay ecomm, Android POS și altele.

### portofoliu de terminale POS & E-COMM (număr)



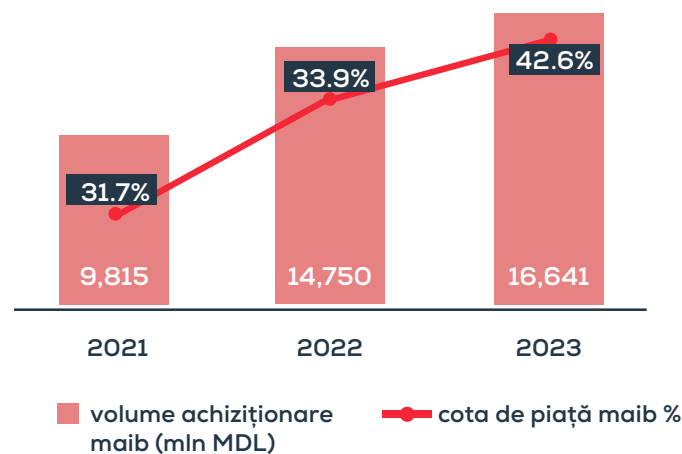
sursa: rapoartele manageriale maib

### cota de piață a numărului de terminale POS și E-COMM



sursa: rapoartele manageriale maib

### volumele achiziționate de POS & E-COMM



Sursa: rapoartele manageriale maib



### Inițiativele-cheie puse în aplicare în 2023:

1. Google pay pe ecomm - Posesorii de gadgeturi Android sunt la un singur clic distanță de a face cumpărături de pe site-urile comercianților, fără a mai fi nevoiți să introducă de fiecare dată datele cardului.
2. Plățile prin cod QR - MVP maibmerchants - Generăm un cod QR pentru produsul sau serviciul livrat, iar clientul dvs. efectuează plata prin scanarea acestui cod cu telefonul său și plătește folosind opțiunile de plată Google Pay și Apple Pay și cardurile Mastercard, Visa și American Express.
3. Integrare API - maib a dezvoltat un nou canal de conectare pentru ecomm care ajută la viteza și

ușurința conectării unui comerciant cu ecomm.

4. Lansarea Go Ecomm - program realizat de maib în parteneriat cu Proiectul Tehnologii Viitoare în Moldova este destinat companiilor care doresc să-și extindă afacerile și vânzările online, beneficiind de suportul și expertiza unei echipe de profesioniști în domeniul comerțului electronic.
5. OnePos Android - combină un terminal de plată (POS) cu funcționalitatea de casă de marcat pentru a avea totul într-un singur dispozitiv. În plus, dispozitivul emite chitanțe fiscale conforme cu legislația fiscală, astfel încât să puteți respecta toate cerințele legale..

### Inițiative pentru 2024

În 2024, echipa de achiziție a maib va continua să se concentreze pe digitalizare și pe dezvoltarea serviciilor sale:

- maibmerchants - dezvoltarea hub-ului comercial ecommers,
- dezvoltarea de plugin-uri pentru integrarea comerțului electronic
- Metode alternative pentru plățile în comerțul electronic
- SmartPos Fiscalizare
- Lansarea SmartCity



## rețea de sucursale

Modernizarea rețelei de sucursale la noua sucursală reproiectată a început în 2021 și a continuat pe parcursul anilor 2022 și 2023. Se preconizează că rebrandingul complet al rețelei de sucursale se va încheia la începutul anului 2024. Sucursalele nu primesc doar noua identitate vizuală, ci și un nou model operațional. Fluxul de clienți este dirijat de către meeters-greeters. În cadrul sucursalei există 3 zone de deservire a clienților: zona de autoservire, dedicată clienților care se simt suficient de confortabil cu bancomatele și terminalele de plată, zona de tranzacții, în care accentul a fost pus pe rapiditate și pe satisfacerea nevoilor clienților, și zona de consultanță, în care se discută comunicarea directă, studierea nevoilor clienților și planurile personale sau de afaceri mai complexe. Sucursalele sunt proiectate cu gândul la confortul și rapiditatea clienților.

In 2023:

**17** sucursale și **9** agenții  
aliniat la noua identitate vizuală

**2** sucursale și **1** agenție  
au fost deschise

**2** sucursale și **8** agenții  
închise ca parte a optimizării rețelei

**95%**  
din sucursale și agenții au fost renovate  
și adaptate la noul model operațional



**Tatiana Todorova**  
Directorul filialei Taraulia

Tatiana Todorova a fost numită recent în funcția de director al filialei din Taraulia, după ce filiala a fost mutată într-o nouă locație și reproiectată. Traficul pietonal către sucursală a crescut cu 25%.

"Fac parte din echipa maib de 18 ani. În această perioadă, am lucrat în calitate de casier, manager de casierie, specialist în credite, specialist în servicii personale, manager de relații cu clienții. În august 2023, am fost numită director al filialei Taraulia. Am ajuns în maib complet întâmplător, în pofida faptului că aveam doar studii pedagogice (specializarea matematică și informatică). Și, după părerea mea, datorită acestor studii, am devenit specialistă care sunt în prezent. Atâta timp cât sarcinile atribuite sunt vizualizate în mod logic și sistematic, orice situație problematică poate fi identificată și evaluată, ceea ce duce la rezultate mai bune."



## branch 2.0

"În 2021, a fost inițiat rebrandingul întregii rețele de sucursale maib. În 2022, a fost schimbat modelul operațional de servire în rețea.

### Care a fost obiectivul principal al transformării sucursalelor în 2023?

Unul dintre obiectivele strategice ale maib este transformarea digitală. În acest context, devine important să înțelegem cum va arăta rețeaua de sucursale în timpul și după această tranziție. Ne-am propus să mutăm cea mai mare parte a serviciilor și chiar a vânzărilor în canale digitale (maibank) și în canale de autoservire (ATM-uri și TSS). Prin urmare, obiectivul principal al acestui proiect de transformare este de a descărca tranzacțiile cu valoare redusă în mediul digital și de a le îndepărta de rețeaua de sucursale.

### Cum trebuia să arate acest lucru în practică?

De exemplu, plata facturilor de utilități, schimbul valutar, emiterea unui mic împrumut de consum cât și plata acestuia, toate acestea ar trebui să fie descărcate din rețea. Tranzacțiile mici, de valoare redusă, toate acestea ar trebui să fie scoase din sucursală. Și ar trebui să fie acordat mai mult timp și mai multă atenție clientului și nevoilor sale, punând accentul pe comunicarea față în față.

### Ce ați făcut pentru a obține acest lucru?

A fost alcătuită o echipă care a analizat modul în care era petrecut timpul angajaților din rețeaua de sucursale. Am identificat și cartografiat aproximativ 30 de procese care ar fi trebuit să ajute la degrevarea sucursalelor de activitățile mai puțin valoroase. Dintre acestea, am prioritizat 5-6 inițiative cheie, conform criteriului de ce ar avea cel mai rapid și tangibil efect. Am numit

acest lucru "make time" ("a face timp").

### Ce rol joacă rețeaua de sucursale după transformare?

Sucursalele au acum sarcina de a consulta clienții, ajutându-i să aleagă produsele bancare care se potrivesc cel mai bine stilului lor de viață. Descărcarea tranzacțiilor cu valoare redusă ne-a permis să eliberăm o parte din personal, care acum se poate concentra mai mult pe consultanță și vânzare. O altă sarcină foarte importantă a proiectului a fost aceea de a implementa mai mult cross-selling. Am numit această inițiativă "use time" ("utilizarea timpului").

### Cum a arătat procesul de transformare?

Am ales 3 sucursale de dimensiuni diferite și am testat inițiativele noastre de descărcare de rețea în aceste sucursale. Trebuia să ne testăm ipotezele în practică. După 2 luni, analiza a arătat rezultate foarte bune și am început să ne pregătim pentru extinderea și implementarea acestui proces în întreaga rețea.

### Cum a fost posibilă realizarea unui proces de o asemenea magnitudine pentru toate filialele?

Am împărțit toate sucursalele în diferite valuri, am identificat echipa de transformare, numindu-i agenți de schimbare. Aceștia au fost prezenți fizic în sucursale și au ajutat personalul să învețe noile practici. Am început cu Chișinăul, apoi cu sucursalele mai mari din regiuni, apoi cu cele mai mici.

### În 2023, maib a continuat să adopte în mod activ modul agile de lucru, s-a răspândit și în filiale?

Da, bineînțeles, colegii noștri de la front office nu puteau să rateze o astfel de evoluție importantă. În timpul acestei transformări, am implementat unele



**Anna Russu**

șefă de vânzări și distribuție pentru divizia retail

practici agile în sucursale. Acum, fiecare dimineață în sucursală începe cu o ședință zilnică, în cadrul căreia întreaga echipă poate discuta rezultatele de ieri, poate împărtăși constatări și idei, precum și să se concentreze asupra obiectivelor de astăzi.

### Care a fost cel mai interesant lucru care s-a întâmplat în timpul acestui proiect?

În primul rând, este vorba de faptul că trebuie să asigurăm adoptarea unui alt proiect de transformare după atâtea schimbări în ultimii 2 ani. Echipa de transformare a fost întâmpinată cu un oarecare scepticism. Dar prezența fizică constantă a agenților de schimbare și a directorilor regionali în timpul implementării, cât și entuziasmul și sprijinul lor, au facilitat acceptarea unui alt proiect de transformare. Am măsurat gradul de implicare a angajaților în timpul proiectului, iar rezultatele au arătat că angajații s-au simțit mai confortabil cu schimbările, iar apoi, când au urmat rezultate bune, s-au simțit cu adevărat implicați. "

#### Sucursala 2.0 în numere

**2.24**

produse per client  
(în creștere de la 1.85)

**+33%**

cross selling  
(împrumuturi per angajat)

**+30%**

cross selling  
(carduri per angajat)

**6.9**

satisfacția clienților  
(din 7)

**5.6**

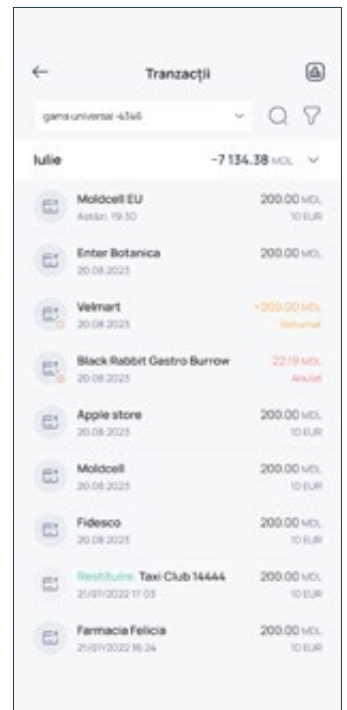
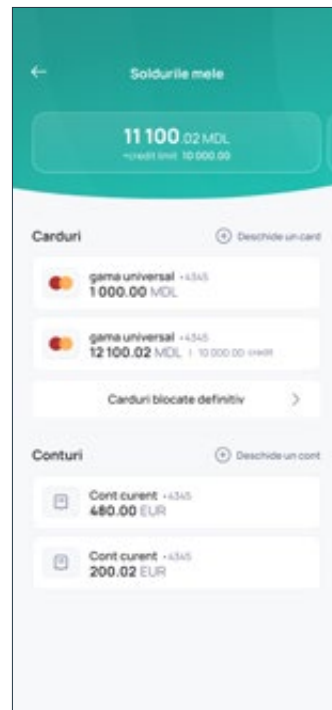
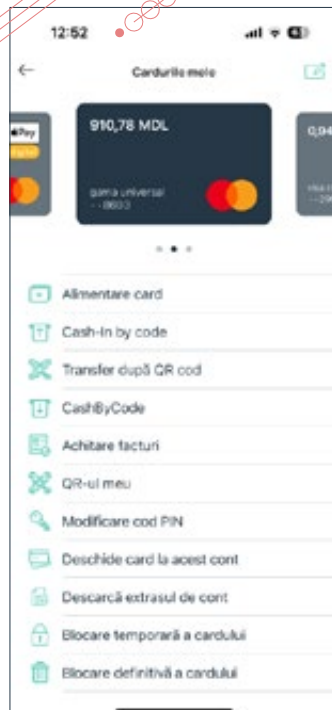
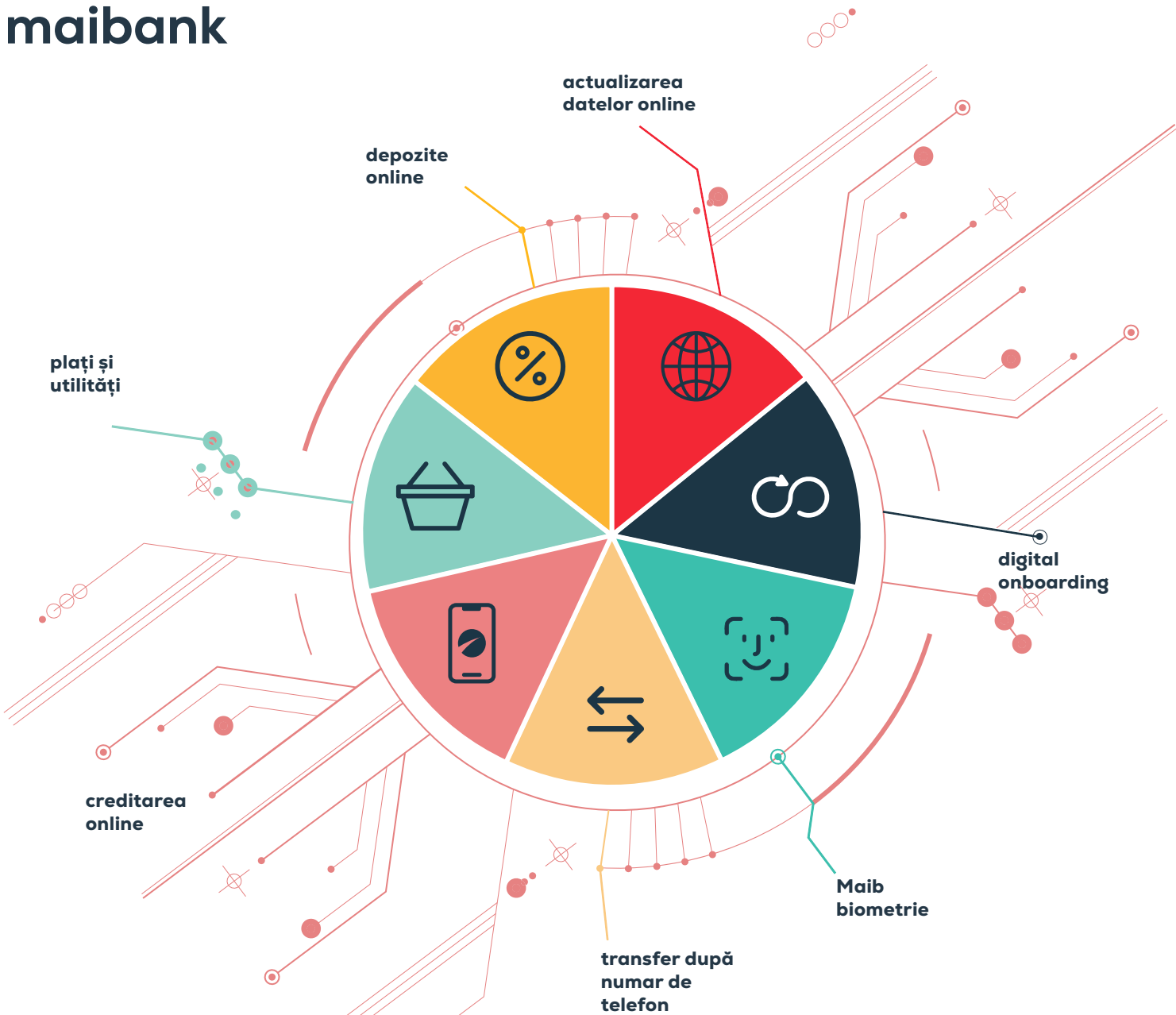
satisfacția angajaților  
(din 6)

**+23%**

tranzacții în regim de autoservire  
(prin ATM-uri și TSS-uri)

**+93%**

Împrumuturi prin intermediul telefonului mobil  
(împrumuturi sub 100k MDL)



## Actualizarea datelor online

Acum la maib clientul își poate actualiza online datele personale. Această inovație, disponibilă în aplicația maibank, redefinește modul în care clienții maib își pot gestiona informațiile personale, eliminând necesitatea de a vizita fizic o sucursală bancară. Actualizarea periodică a datelor la bancă reprezintă cheia către o experiență personalizată și sigură. Aceasta înseamnă că clientul poate beneficia de oferte exclusive, servicii adaptate stilului său de viață. Astfel, clienții rezidenți și cei aflați peste hotare își pot actualiza datele personale în doar câteva minute, direct din telefon. Utilizăm cele mai noi tehnologii biometrice și inteligența artificială pentru a asigura securitatea datelor clienților noștri.

## Creditarea online

În 2023 am reușit să depășim primul miliard de lei emis integral online. Ulterior - în toamnă am re-proiectat complet interfața și am îmbunătățit semnificativ experiența clienților. Toate acestea ne-au permis să creștem numărul de credite emise online cu 158% și volumul acestora cu 214% de la an la an, crescând în același timp NPS-ul produsului cu 5.34 puncte. După număr, 59.3% din creditele retail sunt contractate din aplicație (final de decembrie).

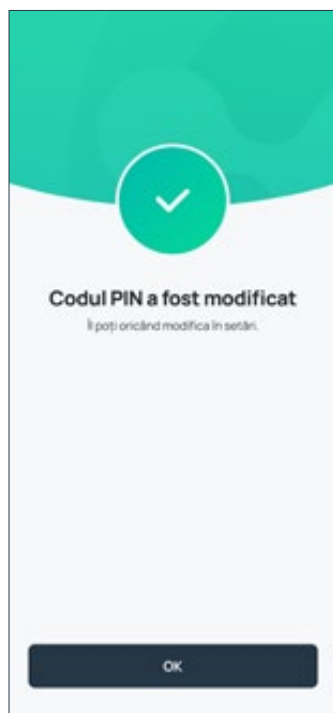
## Depozite online

Maib a creat o experiență unică pentru cei aleg să deschidă un depozit 100% online. Procesul de deschidere este unul rapid, eliminând necesitatea deplasării și a documentelor fizice. Prin accesul la instrumente online clientul poate monitoriza ratele dobânzilor pentru o gestiune ușoară și inteligentă a finanțelor. Ca număr 65.8% din depozitele retail au fost contractate online (final de decembrie).



## Transfer după număr de telefon

Utilizatorii pot trimite bani în doar câteva clicuri, fără a introduce date bancare complexe. Se elimină riscul de a introduce greșit detalii ale beneficiarului transferului, iar integrarea directă cu agenda telefonică face mai ușoară selectarea contactelor și efectuarea transferurilor.



## Plăți și utilități

Prin intermediul aplicației bancare, clienții beneficiază de o experiență de plată rapidă și eficientă a utilităților, eliminând necesitatea de a se deplasa la punctele de plată fizice cu cei peste 600 de furnizori din aplicație.

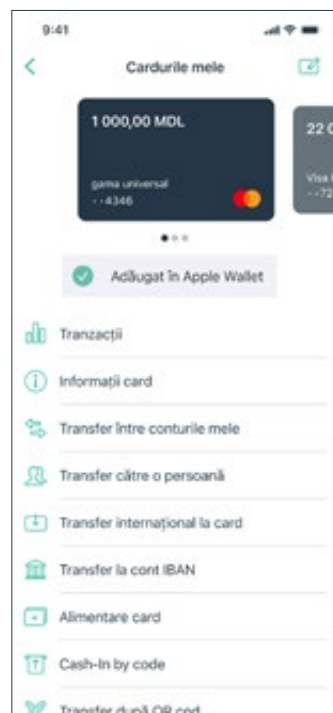
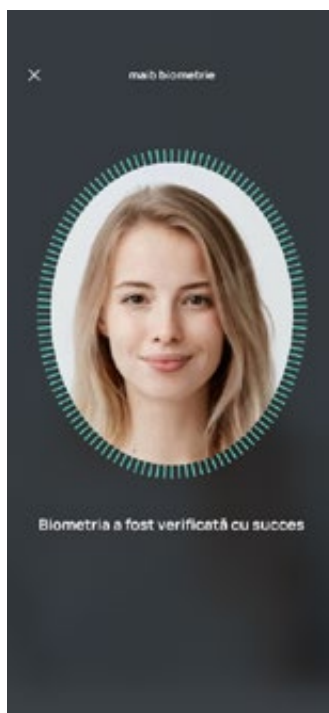
Facilitatea plăților pentru serviciile comunale direct din aplicația bancară oferă clienților un control mai mare asupra finanțelor lor, asigurându-le posibilitatea de a gestiona cu ușurință și de a programa plăți recurente. Prin intermediul funcționalităților avansate ale aplicației bancare, clienții pot accesa istoricul plăților și facturilor, facilitând evidența și gestionarea mai eficientă a cheltuielilor cu utilitățile. De asemenea, aplicația permite salvarea de șabloane personalizate, simplificând procesul de plată și economisind timp clienților în cazul plăților periodice.

## Digital onboarding

În 2023 maib a anunțat lansarea onboardingului 100% digital disponibil pentru cetățenii moldoveni, un moment semnificativ pentru a facilita și mai mult accesul la serviciile bancare. Soluția de digital onboarding a maib face serviciile bancare mai accesibile pentru moldovenii de oriunde. Cei din locații îndepărtate sau cei care preferă doar online bankingul pot deveni clienți și pot utiliza gama completă de servicii bancare oferite de maib. Un pas important, aliniat angajamentului maib de a pune clientul în centrul atenției.

## Maib biometrie

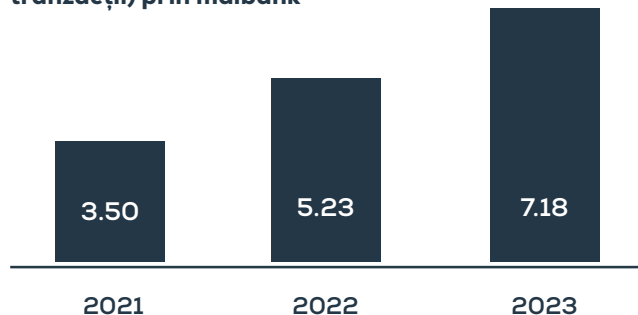
Cu serviciul maib biometrie bazat pe tehnologia avansată de recunoaștere facială în aplicația maibank, accesul la contul maibank este rapid și sigur. Această tehnologie utilizează caracteristici unice ale feței, pentru a confirma identitatea utilizatorilor și pentru a asigura un nivel înalt de protecție a conturilor și a tranzacțiilor.



## Lider în domeniul serviciilor bancare mobile: prezentare generală a anului 2023

În 2023, maib a îmbunătățit experiența digitală a clienților prin oferirea de funcții noi și inovatoare, cum ar fi biometria maib, actualizări online de date, plăți instantanee, printre altele. De asemenea, în 2023, maib a anunțat lansarea serviciului de onboarding 100% digital disponibil pentru cetățenii moldoveni, o etapă importantă în ceea ce privește crearea unui acces și mai ușor la serviciile bancare. Soluția de onboarding digital a maib face ca serviciile bancare să fie mai accesibile pentru moldovenii de pretutindeni. Cei care se află în locații îndepărtate sau cei care preferă doar serviciile bancare online pot deveni clienți și pot utiliza întreaga gamă de servicii bancare oferite de maib. Un pas important, în conformitate cu angajamentul maib de a pune clientul în centru.

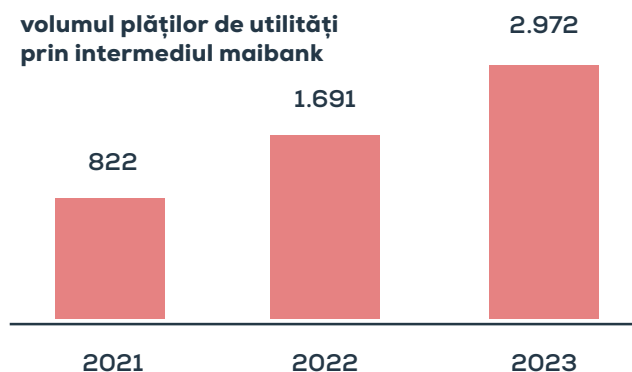
### plăți de utilități (numărul de tranzacții) prin maibank



■ nr. operațiuni (mln)

Sursa: rapoartele manageriale maib

### volumul plăților de utilități prin intermediul maibank

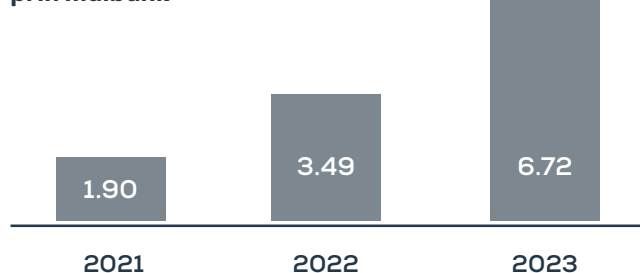


■ volum MDL mln

sursa: rapoartele manageriale maib

Această îmbunătățire a experienței clienților a fost evidentă în cifre. Numărul total de utilizatori a ajuns la 591 000 (o creștere remarcabilă de 161 000). Din acest număr, 69.39% sunt utilizatori activi lunar (MAU%), iar dintre aceștia, 36.22% sunt utilizatori activi zilnic (DAU/MAU%). Ca număr, 59.3% din creditele retail și 65.8% din depozitele retail au fost contractate online ( pentru luna decembrie 2023).

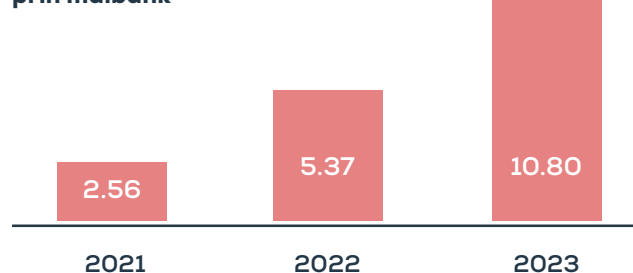
### tranzacții P2P prin maibank



■ nr. de tranzacții P2P

sursa: rapoartele manageriale maib

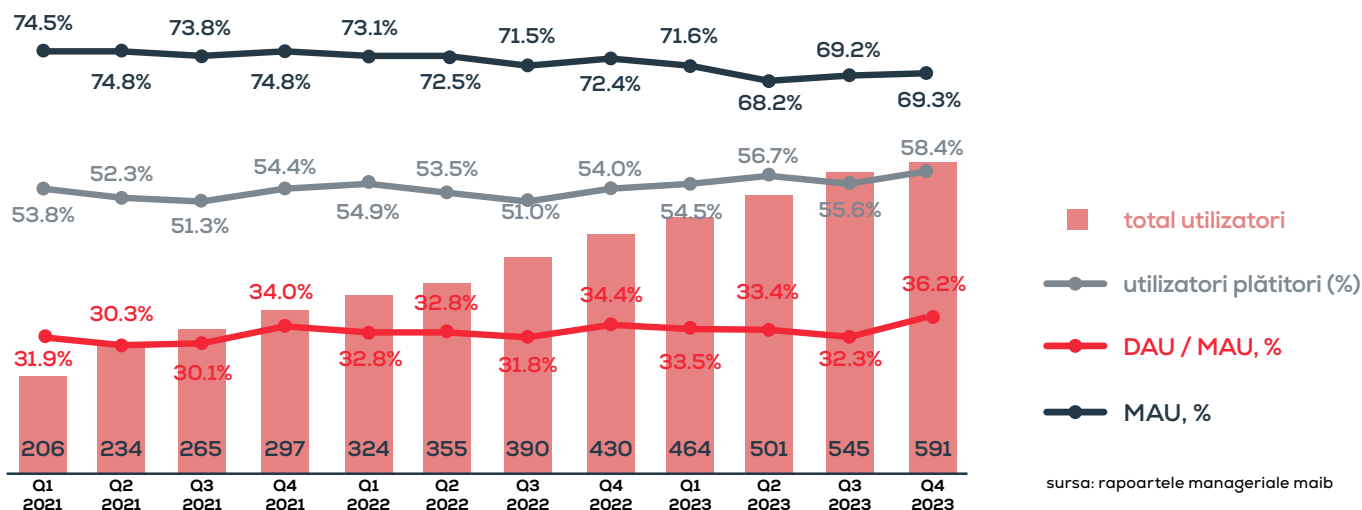
### volumul tranzacțiilor P2P prin maibank



■ volumul P2P MDL mlrd

sursa: rapoartele manageriale maib

### implicarea utilizatorilor cu maibank



sursa: rapoartele manageriale maib



## Caracteristici cheie implementate în 2023

- Actualizați datele personale online în maibank, eliminând astfel necesitatea de a vă deplasa fizic la o sucursală bancară.
- Onboarding complet digital – acesta este un progres uriaș pentru Moldova. Un cetățean moldovean poate deveni acum client al băncii fără a vizita o sucursală.
- Maib biometrie, îmbunătățește securitatea, facilitând în același timp tranzacțiile,
- O nouă pagină de pornire, cu îmbunătățiri semnificative în ceea ce privește experiența utilizatorului;
- Creșterea de peste două ori a numărului de împrumuturi online, cu o creștere simultană a scorurilor de satisfacție a clienților;
- Limite de credit revolving, noul produs "Plătește în rate", funcționalitatea plăților prin cod QR, posibilitatea retragerilor de cashback, schimbarea codului PIN în aplicații, asigurarea de călătorie online, îmbunătățirea istoricului tranzacțiilor și altele.

Toate aceste inovații au făcut ca anul 2023 să reprezinte un adevărat progres în experiența digitală pentru maib

## caracteristica maibank

### Biometrie maib

Maib a implementat serviciul de biometrie bazat pe tehnologia avansată de recunoaștere facială în aplicația maibank pentru a securiza accesul la conturile clienților maibank și pentru a oferi o experiență sigură de mobile banking. Această tehnologie utilizează caracteristici faciale unice pentru a confirma identitatea utilizatorului și pentru a asigura un nivel ridicat de protecție a conturilor și a tranzacțiilor. Aceasta pune o barieră considerabilă în calea persoanelor frauduloase care ar încerca să acceseze conturile clienților.

Prin intermediul acestei tehnologii, dispozitivul înregistrează și analizează caracteristicile unice ale feței utilizatorului. Acest lucru implică utilizarea unei camere specializate pentru a capta detaliile faciale și a unor algoritmi sofisticati pentru a identifica cu exactitate proprietarul dispozitivului. Atunci când utilizatorul se uită la dispozitiv, sistemul de recunoaștere facială examinează în timp real trăsăturile faciale și le compară cu modelul obținut din surse de încredere și stocat în sistem. Numai dacă există o potrivire semnificativă, accesul este permis.

În cadrul aplicației maibank, această tehnologie asigură că numai utilizatorul legitim are acces și poate gestiona finanțele personale, astfel încât recunoașterea facială adaugă un nivel suplimentar de securitate și confidențialitate experienței utilizatorului.

20% din tranzacții sunt autorizate cu ajutorul datelor biometrice maib (sfârșitul lunii decembrie).



**Dumitru Duca**  
Product owner,  
Daily banking Orchestra

### despre caracteristicile financiare zilnice

Am introdus mai multe caracteristici adaptate pentru clienții noștri, pentru a le simplifica rutina financiară zilnică. De exemplu, am făcut posibilă începerea

utilizării unui card înainte de a-l primi fizic de la o sucursală bancară. Cu soluția noastră, activarea cardului poate fi realizată direct de la Maibank. Utilizatorii trebuie pur și simplu să localizeze butonul verde mare din secțiunea de detalii ale cardului pentru a începe crearea unui PIN și activarea simultană a cardului. Acest lucru înseamnă că pot începe să facă achiziții mai devreme decât de obicei.

În plus, toți clienții pot continua să gestioneze cu ușurință codul PIN al cardului lor. Au fost efectuate cu succes 22 de mii de acțiuni de gestionare a PIN-ului. Pentru a spori securitatea și controlul, clienții pot nu numai să gestioneze PIN-ul cardului, ci și să monitorizeze activitatea cardului. În cazul în care există suspiciuni de vulnerabilitate, clienții își pot bloca cardurile. Atunci când un card este înghețat, acesta este blocat temporar. Clienții îl pot apoi debloca folosind verificarea biometrică.

În caz de fraudă, cum ar fi furtul unui portmoneu cu carduri, clienții își pot bloca imediat cardurile. Pentru a consolida și mai mult securitatea, am adăugat verificarea biometrică pentru deschiderea CVV pentru a împiedica fraudatorii să folosească tactici de inginerie socială. Una dintre cele mai accesate secțiuni ale informațiilor despre carduri este deschiderea CVV, care a fost

folosită de 124 de mii de ori. Acest lucru demonstrează angajamentul nostru de a proteja unul dintre cei mai importanți pași pentru utilizatorii care își accesează banii.

Am dezvoltat, de asemenea, o nouă soluție pentru istoricul tranzacțiilor, oferind în maibank detalii mai bogate și statusuri de tranzacție pentru o mai mare transparență și chitanțe detaliate.

Pe baza acestei noi arhitecturi, am dezvoltat generarea de extrase PDF pentru istoricul tranzacțiilor. Acum, clienții noștri își pot documenta procesele financiare cu ajutorul unui calendar și pot primi informații detaliate pentru ultimele 6 luni.

Doar într-o jumătate de decembrie extrasul PDF a fost descărcat de mai mult de 18 mii de ori.

Pentru pasionații de călătorii din rândul clienților noștri, am introdus o funcție convenabilă pentru utilizatorii produselor Gama. Această funcționalitate le permite clienților să genereze asigurări de călătorie direct de la Maibank cu un singur clic, economisind timp și efort în pregătirea vacanțelor.

Începând din toamna anului 2023 și până la sfârșitul lunii decembrie, am generat 4.9 mii de asigurări de călătorie pentru clienții noștri."



### Maxim Gorbatenchii

Product Owner maibank band,  
orchestra de creditare

Anul 2023 a reprezentat un progres în ceea ce privește creditarea digitală. La începutul lunii ianuarie, am reușit să dezvoltăm funcționalități suplimentare pentru creditele noastre de consum, ceea ce ne-a permis să "deschidem" produsul către categorii mai largi de utilizatori. Apoi, am adăugat o nouă funcționalitate care ne-a permis să creștem sumele pe care le putem împrumuta online, prin introducerea unui document suplimentar care este cerut de lege. Ulterior, am introdus autentificarea biometrică ca modalitate de confirmare a cererilor de împrumut, sporind astfel securitatea. Acest lucru

s-a întâmplat în luna mai. Bineînțeles, au fost aduse îmbunătățiri și în ceea ce privește mecanismul decizional de evaluare pentru o abordare mai precisă și mai personalizată a utilizatorilor noștri, respectând toate cerințele de conformitate. Ca urmare, datorită muncii depuse de întreaga echipă - în august 2023 am reușit să trecem pragul primului miliard de lei emis complet online. Ulterior - în toamnă am reproiectat complet ecranele și am îmbunătățit semnificativ experiența clienților. Toate acestea ne-au permis să creștem cu 158% de la an la an numărul de credite emise online și cu 214% volumul acestora, crescând în același timp NPS-ul produsului cu 5.34 puncte.

Pe lângă creditele de consum standard - în august am relansat cardurile gama revolving cu limită de credit

- o funcționalitate care a fost, de asemenea, bine primită de clienții noștri. Bineînțeles, produsul a combinat deja toate avantajele și evoluțiile evidente utilizate anterior pentru creditele de consum - astfel încât, într-o perioadă relativ scurtă de timp, produsul online a reușit să acapareze 66% din totalul vânzărilor de limite de credit la sfârșitul anului.

La începutul lunii decembrie, am anunțat un produs absolut nou pentru piața moldovenească - un produs de care noi, ca bancă, suntem foarte mândri. Rezultatul muncii unei echipe extraordinare. Așa cum lansarea creditării online acum doi ani și jumătate a fost ceva absolut nou pentru piața moldovenească, tot așa am mizat pe "Plătește în rate".

### Planuri pentru 2024

- Integrarea serviciilor terților, care va oferi clienților acces la o gamă de servicii noi într-un singur loc, pentru comoditate și confort.
- Catalogul de oferte, posibilitatea de a plasa promoțiile partenerilor în Maibank.
- Împrumut ipotecar în maibank.
- Transferuri de bani instantanee și gratuite către clienții băncilor din Moldova, folosind doar numărul de telefon;
- QR pentru plăți instantanee - posibilitatea de a efectua transferuri QR către o altă bancă din Moldova.
- Reproiectarea și îmbunătățirea plăților de utilități, a împrumuturilor, a depozitelor, a cardurilor și a transferurilor din aplicație.

# ecosistem: CasaHub

## Motivul existenței

Strategia mai centrată pe client înseamnă oferirea unei platforme unice pentru toate nevoile specifice ale clienților, cum ar fi locuințe, plăți etc. În comparație cu vizitarea unei resurse web separate pentru fiecare domeniu de nevoi, ghișeu unic economisește mult timp și efort pentru consumator.

Scopul principal este de a avea un nou punct de contact cu clienții existenți și potențiali și un canal de generare de lead-uri pentru servicii bancare și alte produse conexe: credite, asigurări și comerț electronic. Să devină o necesitate, una dintre cele mai vizitate pagini web de pe un telefon mobil.

## Statistici cheie: 2023 în cifre



8 (calculator ipotecar, consultanță ipotecară gratuită, evaluare imobiliară, verificare după numărul cadastral, creditare ipotecară în MDL/USD/EUR, refinanțare ipotecară, asigurare imobiliară, abonare la filtre pentru a primi notificări despre anunțuri noi)

### Numărul de servicii

**9.5 k** | **25%**  
total listări | vizitatori care se întorc, lunar

**33** | **71 k**  
total parteneri | vizitatori unici, lunar

**7%** | **22**  
retenție săptămânală | leads, lunar

## privire de ansamblu 2023/ce s-a realizat în 2023

A fost implementată următoarea funcționalitate:

- bonarea la filtre - primiți notificări cu privire la noile anunțuri de pe CasaHub, în funcție de caracteristicile selectate (prin intermediul site-ului web, telegramă sau e-mail).
- Calculator ipotecar pe baza venitului familiei - calcularea sumei disponibile pentru creditul ipotecar, luând în considerare venitul total al bugetului familiei.
- Ipoteca în valută - adăugarea unei funcționalități pentru calcularea ipotecilor în valută, care va ajuta la estimarea ratei lunare de plată pe baza avansului și a perioadei de rambursare indicate.
- Verificarea cadastrală a imobilelor (gratuit) - posibilitatea de a verifica imobilele după numărul cadastral pentru a obține date generale despre proprietate, informații despre proprietar și prezența arestului sau a oricăror restricții.
- UX îmbunătățit - interacțiunea utilizatorului cu site-ul a fost simplificată, a fost îmbunătățită ușurința de utilizare a secțiunilor, filtrelor și opțiunilor disponibile pe site.

## Indicatori îmbunătățiți:

	2022	2023
Numărul de servicii	5	8
Vizitatori unici, lunar	65K	71K

## Planuri pentru 2024

- Actualizarea conceptului site-ului, cu accent pe ofertele ipotecare
- Branding de produs
- Integrarea CasaHub cu aplicația MAIBank și cu sistemele bancare
- Îmbunătățirea UI/UX
- Creșterea numărului de vizitatori, de utilizatori înregistrați și de ipoteci emise
- Creșterea numărului de parteneri

# maib alto premium banking

## Ce este alto?

Maib alto este un serviciu bancar premium, preferat de clienții cu o valoare netă ridicată, care apreciază atât viteza, cât și calitatea serviciilor. Peste 5,000 de clienți au descoperit deja beneficiile acestui serviciu. Alto este o propunere de valoare unică în Moldova.

## Prezentare generală a anului 2023

- Dezvoltarea comunității Alto: mai multe evenimente, cum ar fi plantarea copacilor, brunch-uri pentru clienți și sărbătorirea aniversării de un an de Alto, cu scopul de a dezvolta comunitatea prin networking.
- Colectarea feedback-ului clienților: Am dedicat un brunch interactiv discuțiilor cu clienții despre experiențele lor de călătorie cu maib alto și despre comunicarea cu managerul lor personal.
- Adaptarea produsului: ne-am adaptat produsele pe baza feedback-ului clienților, extinzând acoperirea pentru CASCO și asigurarea de proprietate, am mărit limita pentru creditul ipotecar și am optimizat condițiile pentru depozite, ca urmare a sugestiilor primite.
- Responsabilitate socială: am organizat 3 evenimente unde am plantat copaci în Grădina Botanică, plantând peste 300 de copaci împreună cu clienții maib alto;



Statistici cheie	2022	2023
Nr. de clienți	1 029	5 126
Portofoliul de depozite la termen Volum, mln. MDL	944	1 547
Pondere de depozitelor la termen alto în retail	7.54%	11.07%
Portofoliul de credite Volum, mln. MDL*	96	454

\*fără carduri de credit/Liber card

	Segmentul retail	Segmentul premium
Cifra de afaceri pe client activ, kMDL	4.2	28.6
Plăți fără numerar, cota-parte	38.4%	46.0%

## 32%

ponderea clienților cu credite

## MDL 28.6 K

cifra de afaceri per client

## MDL 57 mln

volumul primei emisiuni de obligațiuni corporative maib plasate la clienții alto

## Planuri pentru 2024/viitor:

- Extinderea colecției de privilegii: vom contracta mai mulți parteneri pentru a oferi reduceri speciale clienților maib alto;
- Îmbunătățirea proceselor: Vom crea rapid soluții personalizate, adaptate la nevoile clienților;
- Formarea managerului de relații cu clienții Alto: Organizăm cursuri pentru managerii alto, cu accent pe cultură generală, istorie și artă;
- Dezvoltare comunitară: Planificăm evenimente adaptate la interesele clienților pentru a consolida comunitatea maib alto.



“cel mai important aspect pe care îl menționez (...) este partea de asigurări, e ceva cu totul diferit și cu adevărat special pe piață. În esență, asigurările alto acoperă toate nevoile celor care călătoresc, inclusiv asigurările pentru călătorii, pierderea bagajelor și amânarea zborurilor.”

**Alina Mereuta**  
client alto

“foarte importantă este atenția și intenția băncii de a sădi copaci, îți dă un imbold pentru a colabora și mai mult și a invita alți clienți la bancă”.

**Elena Diaciuc**  
client alto



“Maib a modernizat cu adevărat experiența bancară prin intermediul platformei lor digitale și a transformat modul în care îmi gestionez finanțele, adaptându-se la stilul meu de viață ocupat. În plus, serviciile lor personalizate alto se adaptează perfect la nevoile mele unice, ceea ce mă face să mă simt apreciat ca și client.”

**Alexandru Andronic**  
client alto

"Am lansat alto în luna martie a anului 2022 și comunitatea noastră numără deja peste 5,000 de persoane. Sunt convinsă că clienții noștri sunt alături de noi deoarece doresc mai mult decât o experiență bancară obișnuită, iar noi le-am oferit acest lucru cu o abordare bazată pe calitate. Îmi exprim recunoștința față de echipele din sucursale, care, prin munca lor, dau viață acestei idei."

**Elena Negru**

Product owner,  
Retail daily banking, Premium  
and private banking band

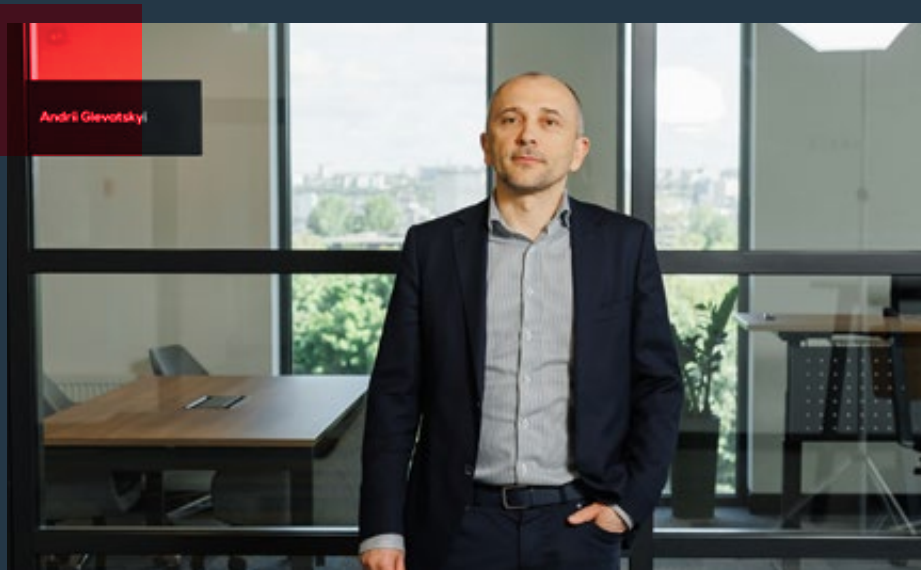


“(...)cel mai bun feedback primit de la clienți este atunci când aceștia vin prin recomandare; încrederea lor este extrem de prețioasă, reprezentând un indiciu fundamental că ceea ce facem este bine. (...) Clienții apreciază modul nostru de abordare în raport cu nevoile lor, în special personalizarea abordării”

**Victoria Poparcea**  
manager relații clienți  
premium



# divizia IMM

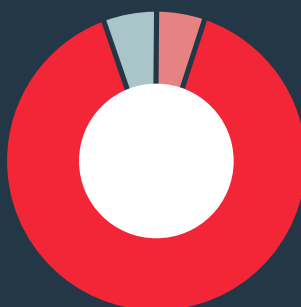


Andrii Glevatskyi

## Andrii Glevatskyi

Vicepreședintele responsabil de divizia IMM

numele utilizat pe intern de maib pentru segmentul IMM este Business Banking



■ micro  
33,029  
90%

■ mici  
1,846  
5%

■ mijlocii  
1,789  
5%

Sursa: rapoarte management maib

## Pe scurt:

**36,664**

clienți activi  
(+13.1%)

**37.0%**

cota de piață a creditelor  
(în creștere cu 5.63% anual)

**27,354**

clienți conectați la  
internet-banking (în  
creștere cu 23% anual)  
\*clienți activi 12 luni

**MDL 7,796  
mln**

portofoliu de depozite  
(în creștere cu 22.6% anual)

**MDL 5,917  
mln**

portofoliu de credite (în  
creștere cu 8.0% anual)

**MDL 567.2  
mln**

venituri pre-provizion (în  
creștere cu 18.7% anual)

**2.8%**

NPL  
(în creștere cu 0.5% anual)

**MDL 322.5  
mln**

profitul net  
(în creștere cu 29.2% anual)

## Repere cheie 2023:

### Recunoașterea clienților

În 2023, 43% din toate companiile noi înregistrate în Moldova au deschis conturi la maib, iar banca a atins cifre record istorice la:

- numărul de clienți noi atrași - 5,974 companii, cu 26% mai mult decât în 2022 (4,758 companii)
- portofoliul de depozite - 7,796 mln MDL, cu 22.6% mai mult decât în 2022 (6,357 mln MDL)
- cross-sales - 23,488, cu 23% mai mult decât în 2022 (19,083 produse)

### Consolidarea poziției de lider de piață

- Banca a continuat să-și consolideze poziția de lider în sectorul IMM din Republica Moldova, obținând o creștere a cotei de piață la credite de la 31.22% în ianuarie 2023 la 37.02% la finele anului 2023

### Realizarea obiectivului de venituri directe

- Pe parcursul anului 2023, creșterea veniturilor operaționale cu 14.3% față de 2022 (de la 823 mln. MDL la 940 mln. MDL), a veniturilor nete din dobânzi cu 11.4% (de la 515 mln. MDL la 573 mln. MDL) și a veniturilor nete din taxe și comisioane cu 14.3% (de la 178 mln. MDL la 204 mln. MDL). În ansamblu, veniturile pre-provizionare au însumat 567 mln MDL, cu 19% mai mult decât în 2022. Realizarea cifrelor de profitabilitate a fost obținută pe fondul scăderii ratelor de dobândă din piață.

### Lansarea unei noi soluții de internet/mobile banking

- În 2023, au fost lansate versiunile web și iOS ale noii soluții de internet/mobile banking și a fost demarat procesul de migrare a clienților de la versiunea actuală de internet banking la noua soluție

### Lansarea Centrului de asistență pentru clienți Business Banking

- Lansarea liniei 1314 - linie dedicată pentru asistență pentru IMM-uri, unde specialiști experimentați în domeniul IMM-urilor au sarcina de a rezolva întrebările clienților de la primul sunet (First Call Resolution în decembrie 2023 a fost de - 84%)

### Produse și procese noi

- În 2023 au continuat lucrările pentru lansarea unor proiecte precum plățile de noapte și de weekend, onboarding la distanță, factoring, semnarea digitală a contractelor de credit, agregator de ofertanți

Divizia IMM a înregistrat o creștere a afacerilor, în pofida scăderii pieței IMM-urilor și a dificultăților economice cu care se confruntă clienții IMM-urilor în 2023.

## Clienți IMM - activi în ultimele 12 luni

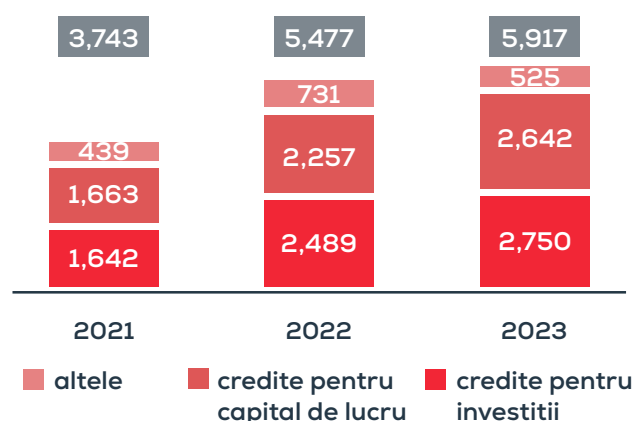
Nume industrie	2021	2022	2023	2023 vs 2022
Instituții și organizații financiare	410	458	547	19.4%
Transport	1,386	1,545	1,851	19.8%
Industria nealimentară	1,515	1,613	1,864	15.5%
Construcții și afaceri imobiliare	1,474	1,550	1,759	13.4%
Alții	7,626	8,269	9,453	14.3%
Telecomunicații	104	101	111	9.9%
Comerț	10,699	10,879	12,008	10.3%
Energie	295	387	453	17.0%
Industria alimentară	561	552	677	22.6%
Agricultură	6405	6154	6556	6.5%
Vinificație	73	79	105	32.9%
Industria IT	426	827	1280	54.7%
<b>Total</b>	<b>30,974</b>	<b>32,414</b>	<b>36,664</b>	<b>13.1%</b>

Sursa: rapoarte management maib

### Principalii indicatori ai diviziei IMM:

Divizia IMM a avut o performanță bună în 2023. Portofoliul de credite al clienților IMM a fost de 5,917 mln. MDL la sfârșitul anului 2023 și a înregistrat o creștere de 8% față de sfârșitul anului 2022, în timp ce sectorul bancar IMM a scăzut cu 2.6%. În plus, maib și-a consolidat în continuare poziția de lider pe segmentul creditelor pentru IMM-uri, cu o cotă de piață de 37.0% (+5.6% față de 2022). Portofoliul de depozite a crescut față de 2022, ajungând la 7,796 milioane MDL la finalul anului 2023 (+23% vs 2022). Acest lucru a contribuit la raportul general solid al maib între credite și depozite, demonstrând capacitatea sustenabilă de a finanța creșterea în continuare a împrumuturilor.

### portofoliul brut de credite IMM

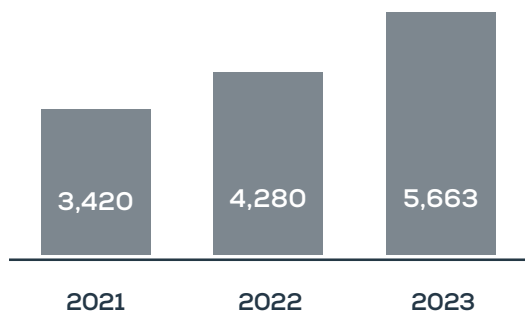


sursa: rapoartele manageriale maib



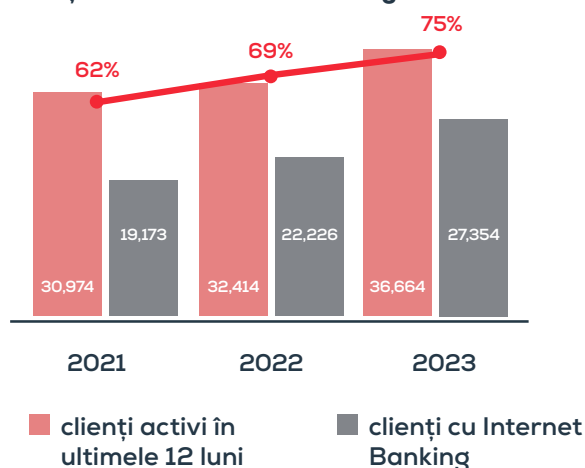
Numărul clienților noi a atins un nivel record în 2023 - 5,663 de clienți (+32% față de 2022), datorită schimbărilor în structura și procesele de vânzări a diviziei IMM, precum și a îmbunătățirii capacității vânzătorilor, a căutării active de clienți și a vânzărilor directe, a recomandărilor din partea clienților existenți, a generării de lead management și a lansării unui centru unic de asistență pentru clienți.

### clienți noi



sursa: rapoartele manageriale maib

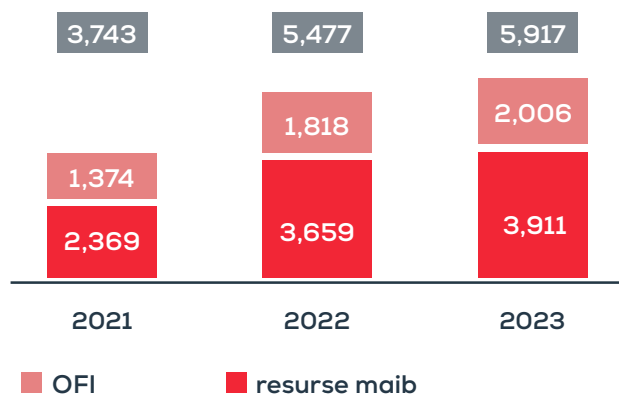
### clienți activi cu Internet Banking



sursa: rapoartele manageriale maib

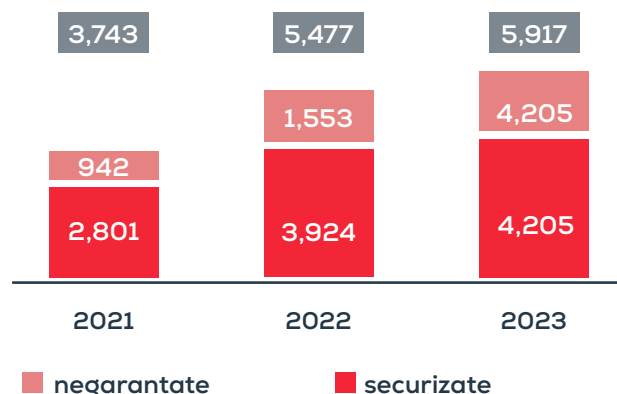
Numărul de clienți care utilizează internet banking, precum și proporția celor care utilizează internet banking din numărul total de clienți activi (clienții activi sunt cei care au efectuat tranzacții în ultimele 12 luni), este în continuă creștere. Acesta a crescut cu 23% față de sfârșitul anului precedent - ceea ce evidențiază importanța canalelor digitale și a tranzacțiilor la distanță oferite de maib. Ca urmare, o direcție strategică stabilă pentru 2024 este dezvoltarea experienței clienților e2e la distanță și lansarea New Internet / Mobile Banking.

### IMM Portofoliul de credite pe resurse



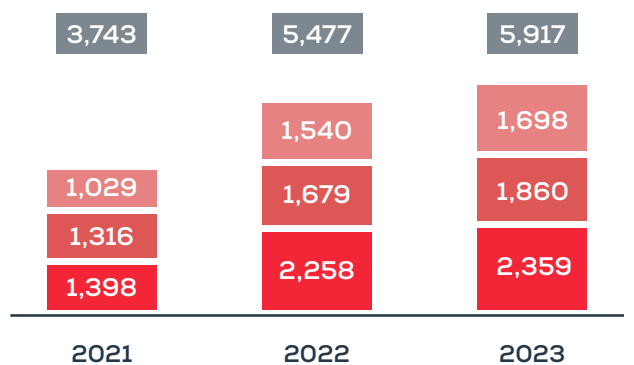
sursa: rapoartele manageriale maib

### IMM Portofoliul de credite pe tipuri



sursa: rapoartele manageriale maib

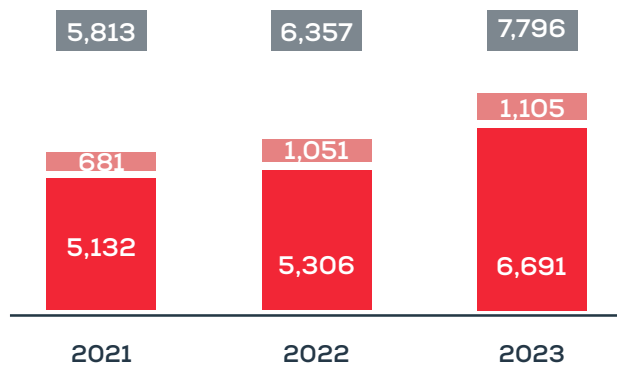
### IMM Portofoliul de credite pe industrii



■ alte (transport, construcții, industria alimentară, etc.) ■ comerț ■ agricultură

sursa: rapoartele manageriale maib

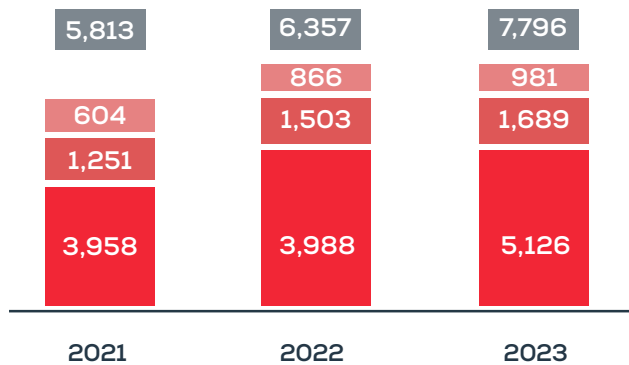
### IMM Portofoliu de depozite



■ la termen ■ la vedere

sursa: rapoartele manageriale maib / situațiile financiare

### portofoliul de depozite IMM pe valute

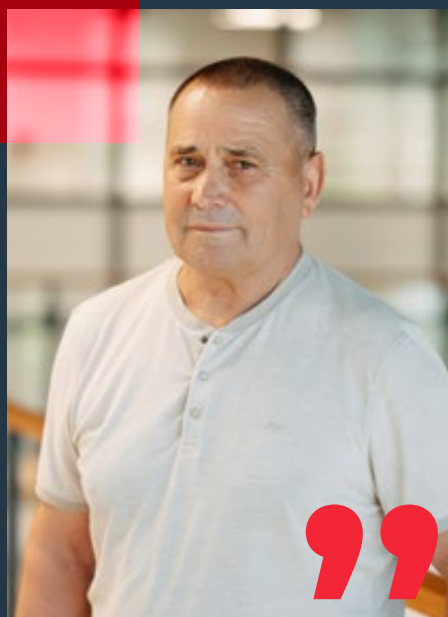


■ USD ■ EUR ■ MDL

sursa: rapoartele manageriale maib



## istorii despre experiența clienților IMM



**Petru Răcilă**  
fondator și acționar majoritar al SRL  
AGRO-PVR.  
El a fondat compania în 2001.

### Nu am timp să merg la bancă, dar cu aplicația maib nu mai am nevoie

"Colaborăm cu maib din 2005. Am început să operăm cu 250 de hectare de teren, din care 70 de hectare de plantații de viță de vie și 180 de hectare de culturi de cereale și oleaginoase. La acea vreme aveam 7 tractoare sovietice vechi și 7 șoferi. În prezent, cultivăm 420 de hectare de teren, dintre care 13 hectare de viță-de-vie. Compania și-a reînnoit complet parcul auto, a achiziționat un tractor puternic și o nouă combină de recoltare. Acum avem 4 tractoare și doar 4 șoferi lucrează la moment. Salariile plătite au crescut de la 200 mii lei la 700 mii lei, în ciuda reducerii numărului de angajați. În acest timp, am luat în repetate rânduri împrumuturi atât pentru capitalul de lucru, cât și pentru investiții în utilaje. Ca urmare a reînnoirii parcului auto, recoltez 700 de tone de cereale, 350 de tone de floarea-soarelui și 150 de tone de struguri pe an. Eficiența și productivitatea muncii au crescut. În tot acest timp în care am lucrat cu

banca, ne-am dezvoltat întotdeauna împreună cu maib. Am folosit în mod activ produsele băncii și aplicația băncii pentru lucrul de la birou - aplicația de internet banking. În 2023, am acceptat o ofertă de a încerca să lucrăm cu proiectul pilot al noii aplicații de internet banking (YODA). Suntem implicați în agricultură, ne începem ziua de lucru devreme și terminăm târziu, nu avem întotdeauna suficient timp pentru bancă. Nu suntem atât de activi în ceea ce privește cererile de informații, dar ne-a fost ușor să învățăm și să stăpânim această aplicație. Personalul băncii a fost complet deschis la sugestiile noastre de îmbunătățire și, bineînțeles, ne-a ușurat lucrul cu banca. Aplicația este concepută astfel încât toate operațiunile să fie intuitive. Suntem foarte mulțumiți de activitatea serviciilor băncii."



**Leu Elena**  
Administrator Smdic&Co SRL

### Utilizăm întreaga gamă de servicii de plată oferite de maib și, de asemenea, împrumuturi

produsele potrivite, ci și să ofere cumpărătorului o gamă largă de produse, prețuri și, desigur, informații corecte către clienți.

- Pentru a îndeplini aceste cerințe, Smdic&Co SRL se dezvoltă atât pe partea de comerț, cât și pe partea de activități conexe. Desigur, una dintre cerințe este un partener financiar de încredere. În timp, a fost dezvoltată o sucursală de logistică, unde echipa este responsabilă de stocarea și transportul produselor. O adevărată provocare este asigurarea transportului de produse la costuri minime. Nu se acordă mai puțină atenție gestionării conținutului, marketingului și promovării, IT-ului și designului web. Desigur, unul dintre punctele forte este alegerea unui partener financiar de încredere și a unei bănci cu o gamă largă de produse și servicii oferite atât companiei noastre, cât și segmentului de retail.
- Inițial, compania a lucrat 100% cu companii din Republica Moldova, ceea ce ne-a oferit o marjă mică și o activitate lentă. În prezent, compania importă 80% din România, Polonia, Italia, Turcia, Rusia, Ucraina, iar

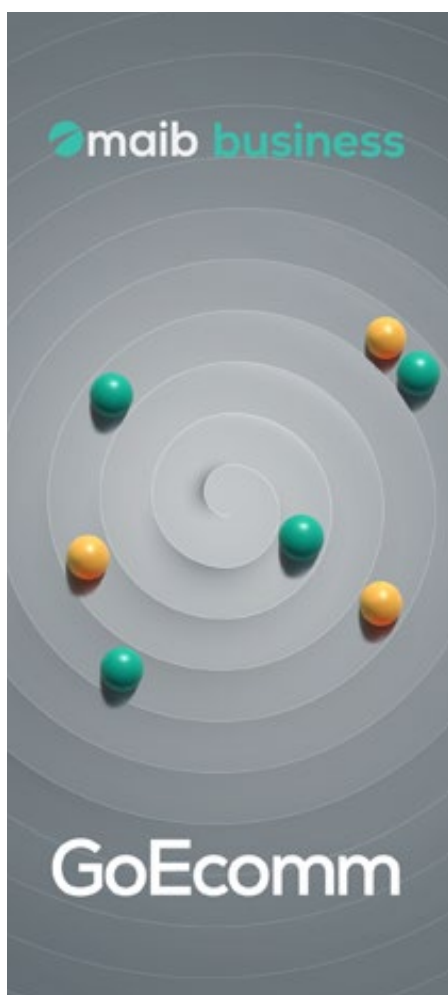
China este următoarea pe listă. Intenția noastră este de a oferi clienților produse de calitate la prețuri accesibile.

- O bancă cu o gamă largă de produse și servicii oferite este importantă pentru noi, deoarece lucrăm și cu vânzări cu amănuntul. Și nu ne limităm doar la produsele standard, ci apreciem și capacitățile specifice: comerțul electronic, terminalele POS, parteneriatele, etc.
- Pentru a atinge aceste obiective, avem un partener de încredere precum maib-ul, care ne susține în toate inițiativele de împrumuturi competitive, oferind o linie de credit care ne permite să folosim rapid și ușor banii atunci când este nevoie. Ne place viteza și eficiența cu care maib acordă un împrumut. Având experiența de a lucra cu mai multe bănci din Republica Moldova, maib este cel mai bun partener bancar!

## performanța în funcție de produs:

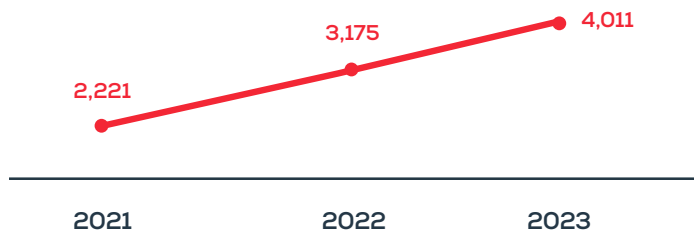
Maib și-a adaptat modelul de afaceri la nevoile specifice ale segmentului IMM, oferind produse și servicii inovative, tehnologii moderne și rețele sigure. Din 2021, divizia IMM a grupat conturile curente, cardurile de afaceri, internet banking, proiectul salarial și alte produse în pachete complete de servicii bancare (business start promo, business forte promo, IT business) pentru cele mai exigente cerințe și necesități ale clienților.

Mai mulți clienți IMM au ales produsele maib în 2023. 4,011 soluții de plată POS & E-commerce instalate (+26% față de 2022), 6,849 de carduri de afaceri emise (+41% față de 2022) și 12,516 abonamente la pachete (de aproape 2 ori mai multe decât în 2022). Acest lucru se datorează adaptării liniei de produse maib la nevoile și așteptările clienților.

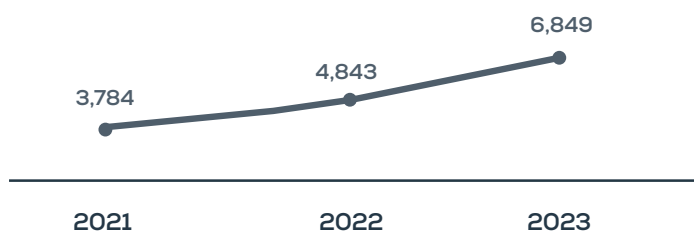


Datorită calității, vitezei și centrării pe client a operațiunilor maib, volumul tranzacțiilor valutare a crescut în 2023 cu 11% și cu 25% ca număr de tranzacții față de 2022.

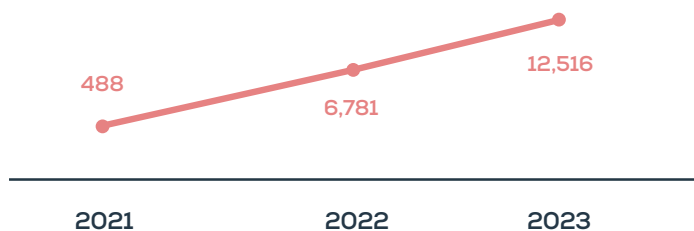
## terminale Noi POS & E-comm



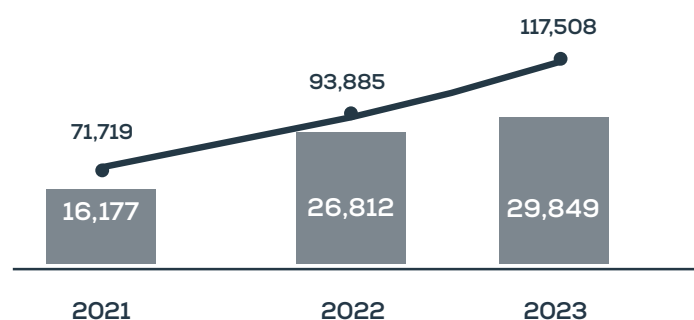
## cartele de business noi



## pachete noi de servicii bancare



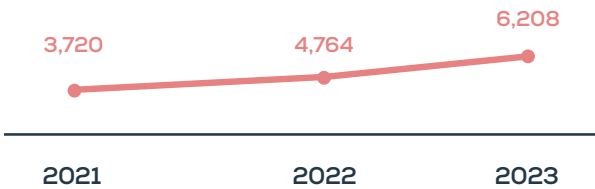
## tranzacții Forex



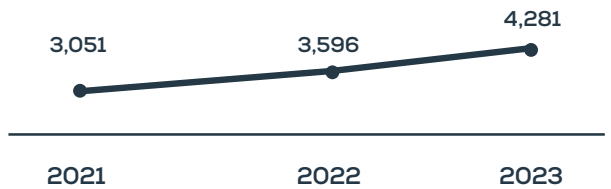
■ volum, mn MDL      ● # tranzacții

sursa: rapoartele manageriale maib

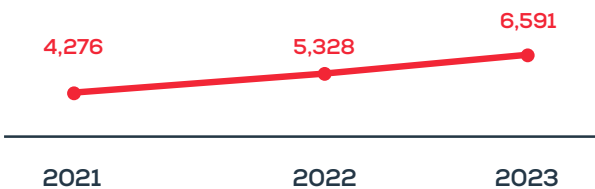
### clienți cu terminale POS



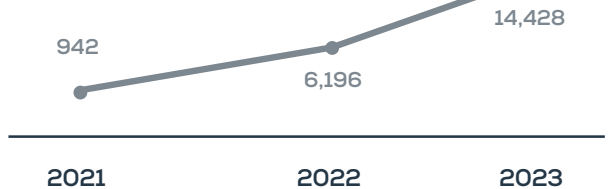
### clienți plăți FYC



### clienți Forex



### pachete



sursa: rapoartele manageriale maib

### Alte produse cu valoare adăugată:

Obiectivul stabilit de maib este de a introduce servicii bancare mai convenabile, în care fiecare interacțiune cu clientul este rapidă și eficientă. Ca atare, maib vine în mod constant cu produse suplimentare care oferă clienților noștri un mediu de susținere în care aceștia își pot rezolva nevoile de afaceri zilnice. Iar obiectivul principal pentru 2024 - îmbunătățirea experienței clienților pentru fiecare produs pentru clienții IMM.

### Parteneriat de împrumut.

150+ parteneri cu diferite tipuri de activități (utilaje agricole, inputuri, sisteme de irigații, panouri fotovoltaice, mașini etc.) vând produse prin intermediul creditelor maib.

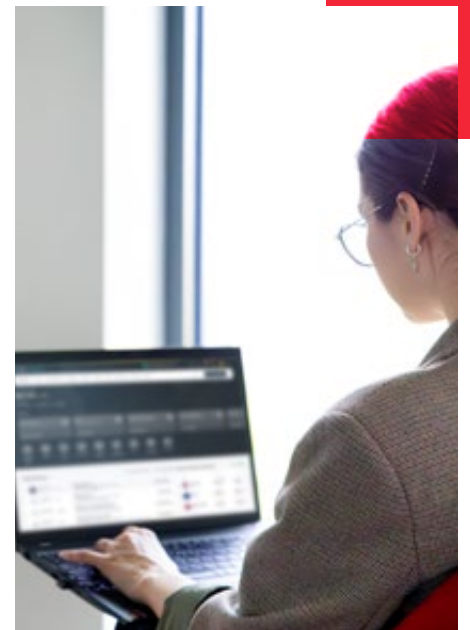
### Parteneriat fără creditare.

Prima bancă din Moldova cu servicii de consultanță oferite la peste 1000 de clienți din portofoliul de peste 30 de parteneri:

- Contabilitate
- Consultanță în afaceri
- Consultanță în domeniul resurselor umane

### Parteneriatul de împrumut.

Statistici	2021	2022	2023
Volumul creditelor, mln. MDL	362.5	378.7	251.2
Nr. de credite	546	620	443
Credit mediu în lei în mii MDL	664	611	567



### Provocările din 2023:

1. Creșterea portofoliului de credite, având în vedere scăderea apetitului de afaceri pentru noi împrumuturi
  - Valoarea totală a creditelor acordate IMM-urilor în 2023 a scăzut cu 3% față de 2022 (de la 19.0 miliarde MDL la 18.5 miliarde MDL). Deși piața era în scădere, maib a reușit să obțină o creștere de 885.8 milioane MDL, cea mai mare din sistemul bancar local.
2. Menținerea calității portofoliului de credite din cauza impactului războiului din regiune
  - Războiul din Ucraina a condus la probleme logistice și o creștere a ofertei de cereale, ceea ce a determinat scăderea prețurilor pe piața locală. În plus, condițiile de secetă din agricultură au făcut ca fermierii să aibă recolte mici de cereale, pe care au reușit să le vândă la prețuri sub costul de producție. Ca urmare, unele companii agricole au intrat în incapacitate de plată la împrumuturile lor și, astfel au afectat calitatea portofoliului de credite acordate IMM-urilor de către maib (PAR 30 la 31.12.2023 se ridica la 4.2%, față de 2.8% la sfârșitul anului 2022).
3. Profitabilitatea în pofida scăderii ratelor dobânzilor și a creșterii moderate a portofoliului de credite
  - Obținerea unui venit pre-provizionat de 567 milioane MDL în 2023, în creștere cu 19% față de 2022, a fost o provocare pentru divizia Business Banking, având în vedere că pe tot parcursul anului a existat o cerere mai mică pentru împrumuturi bancare decât s-a bugetat inițial și ratele dobânzilor au scăzut cu peste 50%. Rezultatul a fost obținut ca urmare a creșterii focusului pe vânzarea de produse de tip coș, ceea ce a condus la creșterea veniturilor din taxe și comisioane.



### Victor Bajareanu

A dezvoltat o agricultură modernă de producător cu ajutorul maib  
Fondator și administrator  
VILORA-V.S. S.R.L.

Activitatea VILORA-V.S. a început în anul 1998 în satul Stolnicenui, Edineț, cu un lot de 600 de hectare de teren arabil cu multe provocări și multe necunoscute, mașini și echipamente agricole puțin performante. În 2024 ne putem mândri cu rezultatele muncii noastre grele de zi cu zi, cultivăm 1,280 ha de teren, inclusiv livezi moderne (dotate cu sistem de irigare prin picurare, sistem de susținere, plasă antigrindină) de mere, prune și cireșe. Am reușit să asigurăm irigarea culturilor viticole pe o suprafață de aproximativ 500 ha. Compania și-a dezvoltat lanțul valoric, punând accent pe implementarea noilor tehnologii, pe formarea și calificarea personalului, pe obținerea unui produs de înaltă calitate; dispune de un depozit frigorific cu o capacitate

de 1500 de tone, o hală de sortare și ambalare a fructelor și a implementat un proiect de eficiență energetică pentru reducerea costurilor de întreținere. Am reușit să obținem certificarea Global GAP, datorită acestor măsuri am reușit să aducem pe masa consumatorilor din Uniunea Europeană (Austria, Germania, Polonia, România), Orientul Mijlociu (Dubai) gustul autentic al fructelor noastre moldovenești cultivate cu multă grijă și dăruire. Proiectele menționate mai sus au fost realizate datorită sprijinului maib, un partener de lungă durată care ne-a susținut în toate proiectele propuse, având consultanță profesionistă, decizii rapide, condiții de finanțare adaptate la activitatea noastră.



## Factori critici de succes pentru divizia IMM:

### 1. Centrare pe client

- Clientul este plasat în centrul deciziilor băncii. În acest scop, formatul de organizare agilă a fost implementat în întreaga unitate de afaceri IMM, ceea ce presupune inițierea dezvoltărilor pe baza de feedback-ului clienților și ajustarea rapidă a produselor și proceselor pe baza feedback-ului instantaneu al clienților. Deciziile sunt aprobate în echipe interfuncționale de specialiști, ceea ce reduce semnificativ viteza de răspuns.

### 2. Decizii bazate pe date

- Banca acordă o atenție sporită utilizării datelor în luarea deciziilor de afaceri. Limitele de credit pre-aprobate zilnic sunt calculate, sunt generate semnalele pe baza cărora diferite segmente de clienți (atât pentru produsele de credit, cât și pentru cele non-credit) sunt vizate cu oferte individuale și se evită situațiile de migrație către bănci concurente

### 3. Dezvoltarea canalelor de distribuție

- În 2023, Banca a continuat să investească în dezvoltarea canalelor de comunicare și de vânzare către clienți. A fost creată o linie unică de suport pentru clienți (1314 - Customer Care Center), a fost lansată noua soluție de internet și mobile banking,

au fost modernizate condițiile de consultare a clienților în sucursalele Băncii, a fost consolidată rețeaua de consultanți mobili și au fost create noi soluții de vânzare online prin intermediul site-ului [www.maib.md](http://www.maib.md) și a platformei [www.agricolahub.md](http://www.agricolahub.md).

### 4. Experiența clienților de la distanță

În cursul anului 2023 au fost realizate mai multe dezvoltări în direcția asigurării celui mai mare volum posibil de produse accesibile de la distanță pentru clienți. În plus față de lansarea liniei de suport dedicată 1314, a fost implementat procesul de onboarding la distanță, eliberarea la distanță a garanțiilor bancare, semnătura digitală a contractelor de credit, eliberarea și plata ratelor de credit, depunerea și aprobarea cererilor de credit.

### 5. Îmbunătățirea experienței din sucursale

- Au fost puse la dispoziție ghișee și ATM-uri dedicate pentru a asigura o procesare mai rapidă a tranzacțiilor cu numerar. Au continuat lucrările de digitalizare a produselor bancare suplimentare, astfel încât să nu se mai formeze cozi în sucursale. În același timp, operațiunile de back-office ale consultanților din sucursale au fost migrate către echipele de asistență de la sediul central, pentru a câștiga

timp suplimentar pentru o deservire mai rapidă a clienților.

### 6. Internet/mobile banking nou

Lansarea noii soluții de internet și mobile banking a fost, de asemenea, un factor de succes, consolidând imaginea băncii ca fiind cea mai inovatoare bancă de pe piața moldovenească.

### 7. Ecosisteme și servicii financiare conexe

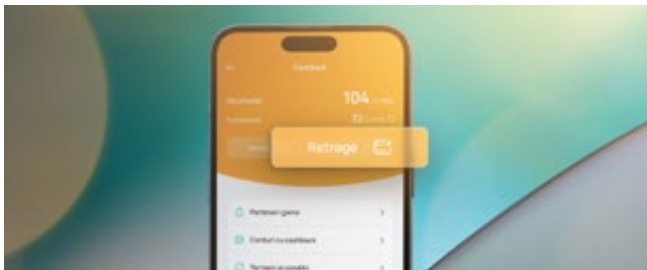
- Banca a acordat o importanță semnificativă creării unui ecosistem pentru clienții IMM, astfel încât astăzi un client business poate beneficia de produsele bancare clasice prin intermediul maib, produse bancare inovatoare, servicii de contabilitate, resurse umane, întocmirea planurilor de afaceri, o gamă largă de produse de asigurare, întocmirea documentelor pentru închiriere, promovarea vânzărilor online prin intermediul platformei hub agricol.

planuri pentru 2024:

1

### Soluții digitale

Se preconizează lansarea de noi module în cadrul noului internet și mobile banking, inclusiv produse de credit. În același timp, va continua migrarea clienților către noua soluție, fiind așteptați cel puțin 10 mii de utilizatori până la sfârșitul anului. În plus, va fi inițiată o nouă soluție de comunicare cu clienții prin intermediul unor chat-uri dedicate.



2

### Creșterea și calitatea portofoliului

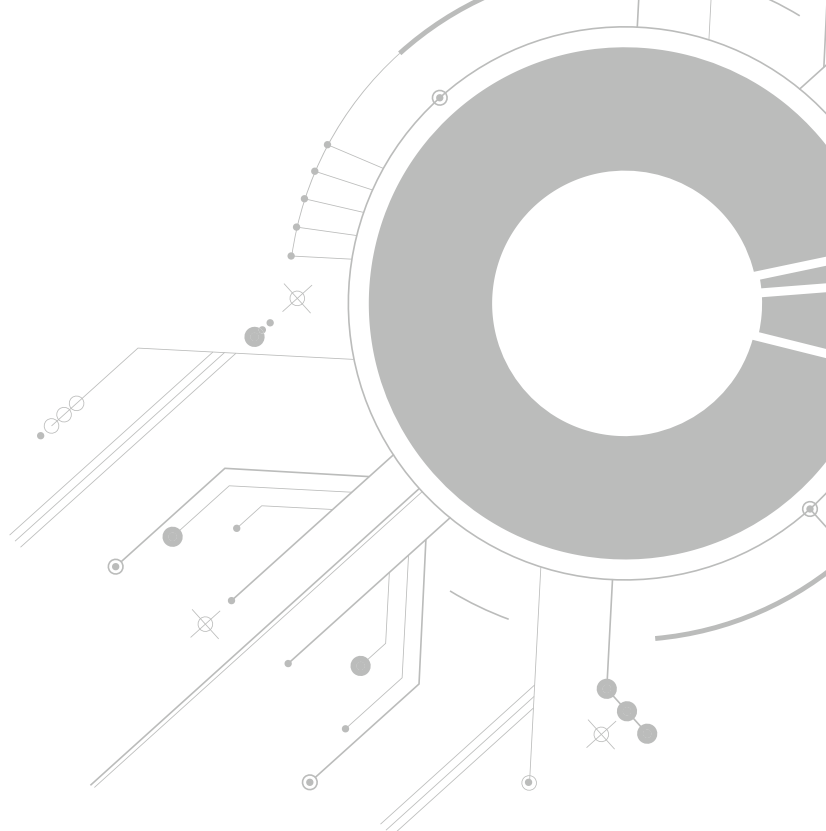
În 2023, portofoliul de credite va continua să crească, cu o creștere optimă de aproximativ 1 miliard MDL bugetată. De asemenea, obținerea unei calități bune a portofoliului de credite rămâne o prioritate majoră.



4

### Focus ESG

Sunt planificate acțiuni sporite în direcția ESG, atât procedurale, cum ar fi comitetele de sustenabilitate, cât și comerciale – realizarea unei cote minime de credite verzi în portofoliul total al băncii, promovarea de noi produse și servicii.



3

### Experiența clienților

Identificarea punctelor dificile ale clienților în colaborarea cu banca și dezvoltarea de soluții pentru a le depăși rămâne o prioritate majoră a diviziei Business Banking. În acest sens, există planuri pentru a asigura un flux instantaneu de feedback din partea clienților și un sistem de gestionare continuă a activităților de răspuns ale echipelor centrale de produse și de dezvoltatori.



5

### Parteneriate și ecosistem

Se va pune un accent sporit pe dezvoltarea rețelei de parteneri și a produselor comune cu partenerii. În mod similar, va fi extins spectrul de servicii pe care clienții le pot accesa prin intermediul ecosistemului mai mult, cum ar fi crearea de site-uri web, promovarea și proiectarea online etc.



## Împrumut verde - energie regenerabilă, panouri solare fotovoltaice

Scopul împrumutului - Finanțarea construcției/achiziției de instalații de generare a energiei electrice care produc energie electrică pentru uz comercial utilizând tehnologia solară fotovoltaică (panouri fotovoltaice noi). Proiectul de investiții finanțat nu include valoarea clădirii pe care va fi amplasată stația fotovoltaică.

Împrumutul " energie pentru comercializare " este destinat microîntreprinderilor, întreprinderilor mici și mijlocii care își desfășoară activitatea de mai mult de 12 luni și întreprinderilor nou înființate.

### Condiții de finanțare

**până la 80%**

din valoarea proiectului de investiții

perioada de grație - **până la 12** luni  
pentru împrumut

perioada de grație - **până la 6** luni  
pentru dobânzi

termen - **până la 84** de luni

Rata dobânzii și comisioanele aferente sunt stabilite individual în momentul acordării creditului, în funcție de profilul financiar al solicitantului.



### Sergei Bolcan

Fondator și administrator BRATARA S.R.L.

Noi, Bratara SRL am început activitatea investind propriile resurse în Green Energy, considerând că aceasta este o perspectivă către viitor. Scopul principal a fost și este reducerea costurilor, sustenabilitatea și avantajul competitiv. Investițiile în Green Energy aduc beneficii economice semnificative pe termen mediu și lung.

Inițial au fost instalate 2 turbine eoliene din resursele proprii. Parcul se afla în regiunea Ștefan Vodă. Acum acest parc conține 5 turbine eoliene care produc electricitate și 100% din aceasta este orientată către export, destinația fiind România.

Intenția noastră este de a crește și un partener de încredere precum maib ne este întotdeauna aproape pentru a ne ajuta. Maib ne-a sprijinit întotdeauna cu împrumuturi competitive, în prezent avem 3 împrumuturi cu maib, dintre care 2 au fost finanțate prin proiectul 373. Pot spune că am primit mai mult decât finanțare, am primit sfaturi și suport profesionist, atitudinea partenerului și sprijinul pentru proiectele de eficiență energetică s-au simțit. Aceste proiecte sunt instrumente pentru a schimba provocările mediului înconjurător, eficiența energetică și creșterea economică. Împreună contribuim la construirea unei lumi mai bune și mai sigure și la o moștenire demnă pentru viitor.





### **Braga Alexandru**

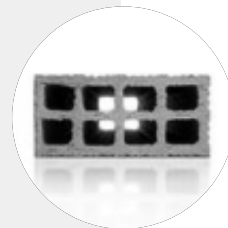
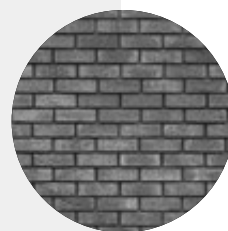
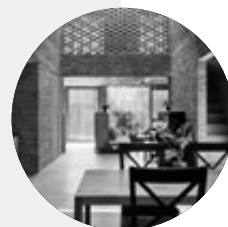
Braga Alexandru, administrator și fondator 33.33% al companiei ERGOBRIX SRL

Compania ERGOBRIX SRL a fost creată în anul 2006, genul de activitate inițial fiind comerțul cu ridicata al materialului lemnos și al materialelor de construcție și echipamentelor sanitare. În anul 2016, a fost procurată fabrica de cărămidă din Tvardița, r. Taraclia, și ne-am concentrat pe întreaga activitate și investițiile în modernizarea fabricii, utilajului de producere a caramizii și exploatarea minereului de lut – componenta de baza în producerea caramizii. Fabrica deține dreptul de exploatare a zăcămintului de argilă pentru producerea cărămidilor și țiglelor "Tvardița", eliberat de Agenția de Mediu a Ministerului Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului al Republicii Moldova. Acest zăcămint este situat în imediata vecinătate a fabricii de cărămizi, pe o suprafață de aproximativ 39 ha și cu o capacitate/volum estimat de aproximativ 3,9 milioane m<sup>3</sup>.

Pe parcursul activității noastre, am lucrat intensiv la optimizarea și automatizarea procesului tehnologic prin înlocuirea muncii fizice cu sisteme robotizate. Aceasta a mărit productivitatea și calitatea producției: s-au reamenajat suplimentar 8 camere de uscare, activitatea fizică zilnică se efectuează în 2 ture cu același număr de personal, s-au optimizat cheltuielile pentru gaze (resursă energetică esențială în procesul de producere) – același consum de gaze se utilizează pentru o productivitate mai mare. Totodată, în procesul de producție,

SRL „Ergobrix” consumă în volume semnificative atât energie electrică, cât și gaze naturale. Pentru ameliorarea impactului direct al consumului acestor surse de energie, SRL „Ergobrix” s-a reorientat către utilizarea peleiților în procesul tehnologic prin investiții în arzătoare, sisteme automate de transportare a peleiților, buncăre de recepție, stocare și distribuție a peleiților pe ambele părți ale cuptorului.

Este de înțeles, că consumul de energie electrică de asemenea reprezintă unica sursă utilizată în procesul tehnologic automatizat și robotizat, precum și în iluminat. Toate utilajele de transportare, stocare, depozitare modernizate funcționează consumând energie electrică. Volumul consumului a fost semnificativ și a influențat direct sinecostul producției. Am optimizat aceste cheltuieli prin implementarea cu succes a parcului cu instalații de panouri fotovoltaice de 1 MW generat pentru consum propriu. Desigur toate acestea nu ar fi fost posibile fără ca să lucrăm activ cu linia de credit și produse oferite de maib. Am avut experiența și altor bănci, dar aici am găsit tot de ce avem nevoie: informații despre linii disponibile, specific pentru activitatea noastră, consultanță pe proiecte și finanțări, implicare. Este foarte important să menționez, că suntem un grup de companii și avem în bancă un Manager de Relații Clienți dedicat, care ne oferă această colaborare eficientă.



## IMM Hubs

Creditele și depozitele sunt prezentate în milioane de lei

### Miron Costin HUB

credite	depozite	clienți activi
<b>1,134</b>	<b>1,080</b>	<b>6,584</b>

### Centre HUB

credite	depozite	clienți activi
<b>1,077</b>	<b>2,723</b>	<b>9,301</b>

### Botanica HUB

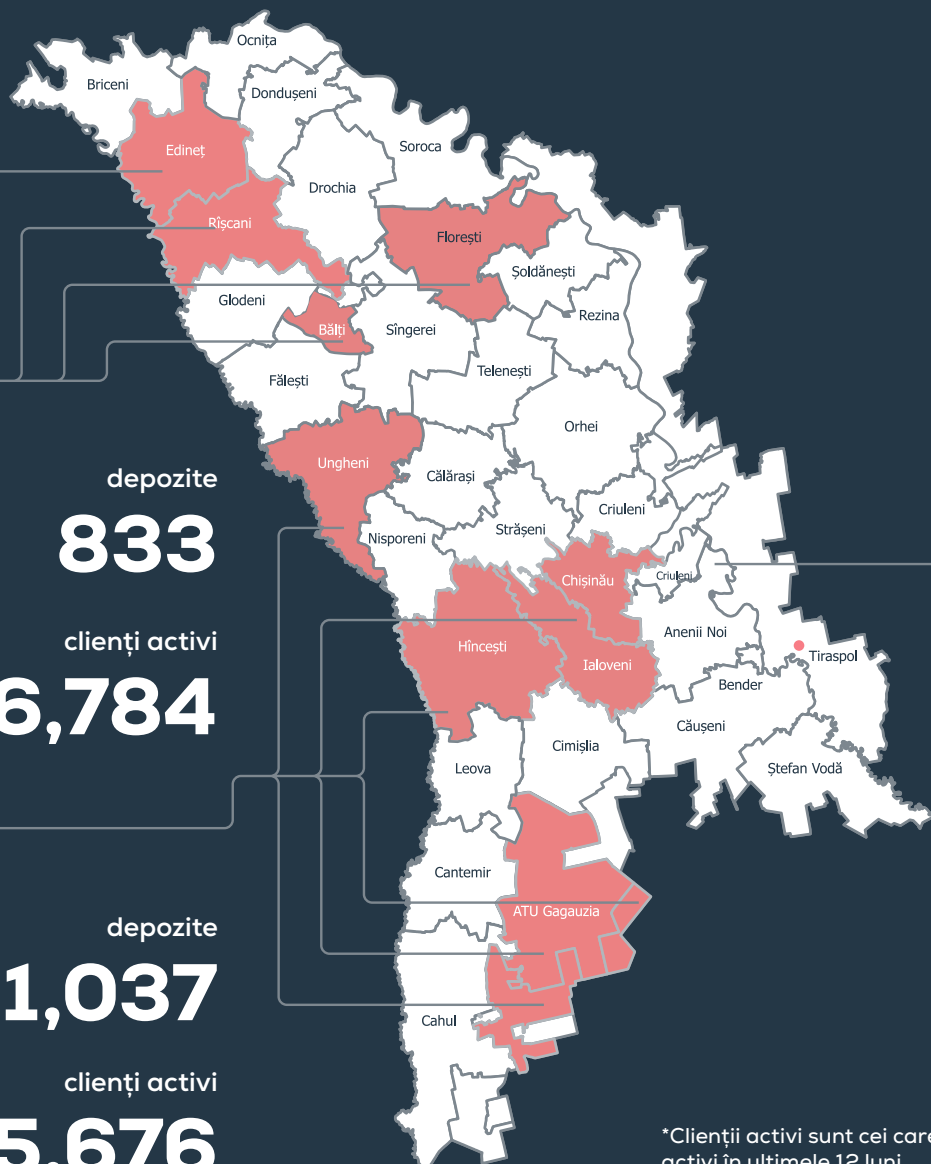
credite	depozite	clienți activi
<b>914</b>	<b>1,419</b>	<b>8,319</b>

### North HUB

credite	depozite	clienți activi
<b>1,445</b>	<b>833</b>	<b>6,784</b>

### South HUB

credite	depozite	clienți activi
<b>1,347</b>	<b>1,037</b>	<b>5,676</b>



\*Clienții activi sunt cei care au fost activi în ultimele 12 luni.

bine ai venit la

 maib

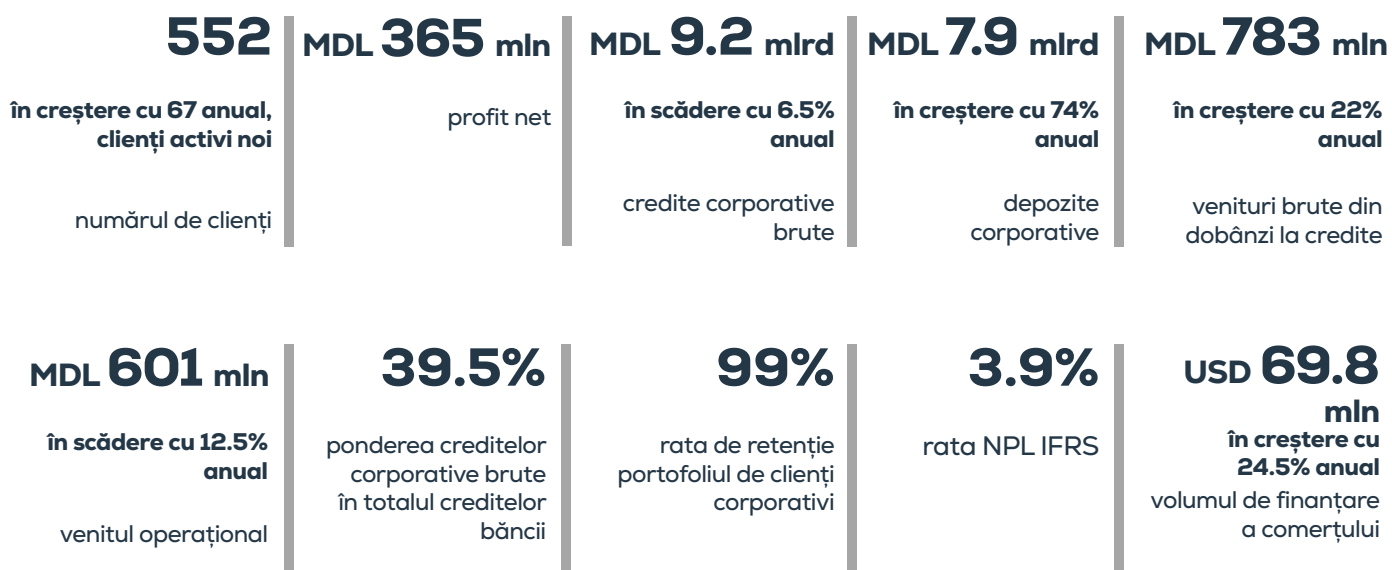


# divizia Corporate



**Dumitru Baxan**  
Vicepreședinte responsabil de  
divizia Corporate

Divizia Corporate se concentrează pe cei mai mari clienți ai maib - cu o cifră de afaceri de peste 100 de milioane de lei. Aceasta oferă o gamă de soluții, inclusiv împrumuturi, depozite, conturi, plăți, finanțare comercială, proiecte salariale, colectare de numerar și altele. Divizia Corporate a fost creată acum 21 de ani, iar unii dintre clienții săi existenți au crescut odată cu ea.



## Abordarea diviziei corporate

Clientul se află întotdeauna în centrul echipei Corporate. Avem misiunea de a înțelege nevoile clienților noștri, de a le susține dezvoltarea și de a-i ajuta să își atingă potențialul maxim. De-a lungul celor 21 de ani de activitate a diviziei, am reușit să dezvoltăm relații de încredere cu clienții noștri și să devenim partenerul preferat al clienților corporativi. Deservirea clienților corporativi a fost întotdeauna atât o provocare, cât și o sursă de inspirație pentru noi. Am reușit să formăm o perspectivă unică asupra nevoilor cheie de afaceri ale clienților și să le oferim soluții, idei, tehnologii.

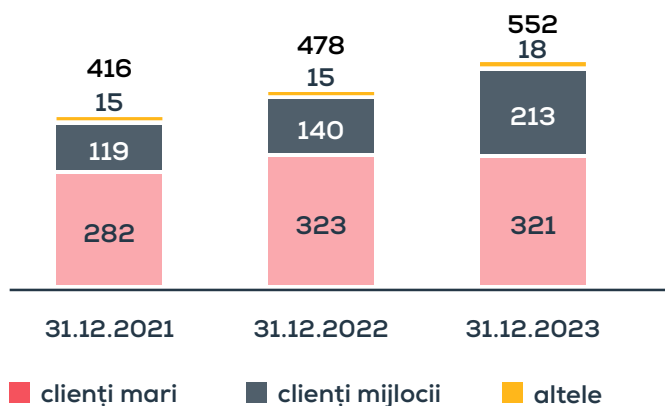
- Suntem banca de încredere pentru majoritatea companiilor de top din țară;
- Susținem cele mai mari vinării din Moldova;
- Susținem pilonul principal al economiei naționale - agricultura și sectorul agroalimentar;
- De asemenea, sprijinim sectorul energetic și susținem proiecte de eficiență energetică.

Viziunea unității de afaceri Corporate nu s-a limitat niciodată doar la finanțare. Obiectivele noastre sunt de a fi banca preferată pentru clienții corporativi, o bancă în care clienții, angajații și partenerii noștri își împărtășesc expertiza și își mobilizează resursele pentru a crea valoare adăugată pentru toți.

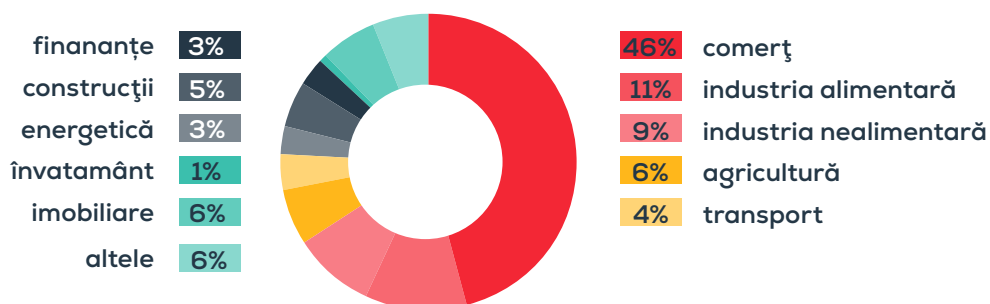
## Prezentare generală a anului 2023

Portofoliul de clienți corporativi a crescut cu peste 60 de clienți, inclusiv organizații internaționale și ambasade. Rata de retenție în cadrul diviziei fiind de 99%.

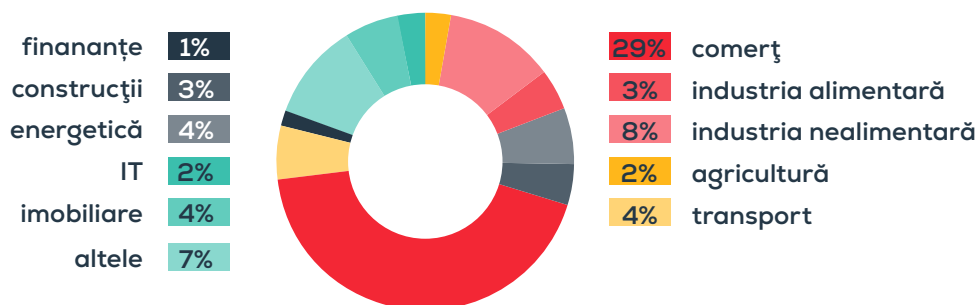
### baza de clienți corporativi



### clienți corporativi pe sectoare de activitate, 12L'23



### clienți activi noi pe sectoare de activitate, 12L'23

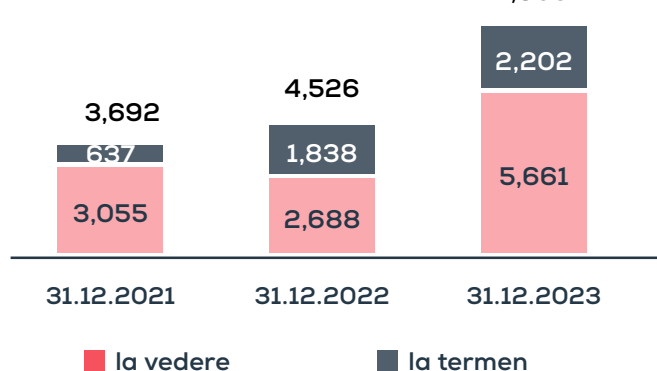


sursa: rapoartele manageriale maib

### Depozite și conturi curente

Portofoliul de depozite al diviziei a înregistrat o creștere impresionantă la sfârșitul anului 2023 (+74%), comparativ cu sfârșitul anului 2022, care este condiționată în principal de abordarea individuală a fiecărui client și de condițiile avantajoase oferite clienților corporativi. Creșterea substanțială a depozitelor în 2023 este atribuită ratelor de dobândă record și unei anumite incertitudini pe piață.

### portofoliul de depozite corporative (mln. MDL)



Sursa: situațiile financiare maib

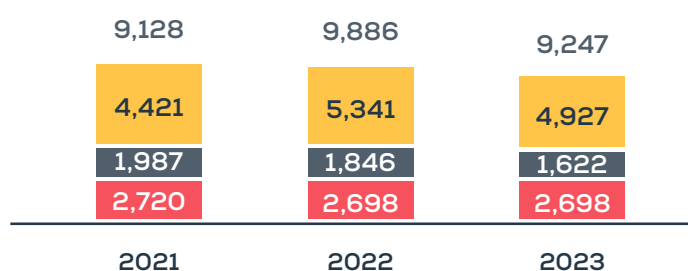


## Creditare

Portofoliul de credite al clienților corporativi reprezintă 39% din portofoliul total de credite al Grupului maib și a însumat 9.2 miliarde MDL. Soldul creditorilor în valută a constituit 60%, în MDL 40%. Soldul mediu al creditorilor pe client a fost de 52 mln. MDL. Din numărul total de clienți deserviți de Divizia Corporații, aproximativ 33% beneficiază de credite. Cea mai mare parte (71%) este reprezentată de creditele pentru finanțarea activității curente.

- Soldul împrumuturilor legate de proiecte de eficiență energetică reprezintă 7.2% din portofoliul total de împrumuturi al diviziei - 29 de clienți cu împrumuturi, inclusiv 8 proiecte de energie verde (10.74% din împrumuturile pentru investiții).
- Sectorul comerțului este cel mai important (43%) din portofoliul total, inclusiv comerțul cu combustibili.
- Volumul tranzacțiilor documentare (Trade Finance) pe segmentul clienților corporativi a înregistrat o creștere semnificativă în 2023 (+25%) față de 2022 și a ajuns la 69.7 milioane USD, din care 47% - garanții, 42% - încasări documentare și 11% - scrisori de credit.

### credite corporative brute (mln. MDL)

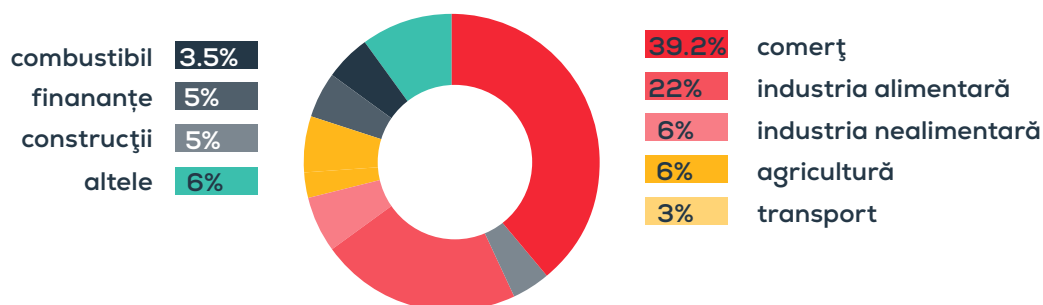


- împrumuturi pentru investiții
- împrumuturi pentru capital de lucru
- alte împrumuturi

Sursa: situațiile financiare



### portofoliul de credite corporative pe industrii, 12M'23



sursa: rapoartele manageriale maib

## Investitor curajos în energie durabilă



**Valerian Stratan**  
Founder of USBA

USBA SRL este genul de companie ce se remarcă prin realizarea investițiilor ambițioase și curajoase, cu impact sporit social și de mediu.

În 2019 compania s-a distins prin construcția și punerea în funcțiune a celei mai moderne fabrici Drăxlmaier. Implementarea acestui proiect a contribuit la dezvoltarea sustenabilă și consolidarea economiei regiunii Cahul cât și amplasarea în câmpul muncii a peste 2 mii persoane. Proiect realizat cu suportul maib.

Pentru că succesele și perseverența sunt răsplătite, strategia USBA SRL a continuat prin decizia strategică

privid crearea unei stații electrice fotovoltaice cu capacitatea totală de 7MW cu amplasare în rn. Cahul – acest proiect fiind printre cele mai mari și tehnologic din acest domeniu.

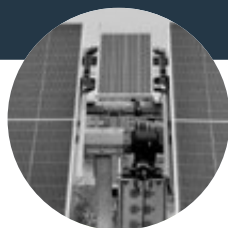
Noua direcție de dezvoltare este adoptată într-un moment critic marcat de criza energetică și provovări de instabilitate economică, iar realizarea acestei investiții contribuie la accelerarea progresului RM pe dimensiunea independenței energetice. Întru demonstrarea importanței acestui proiect pentru țară, energia electrică generată de parcul fotovoltaic de 7MW este suficientă pentru a alimenta 2 600 de case timp de un an, 44 950 de case timp de o oră sau un parcurs de 89 de mii de kilometri pentru autoturismele electrice.

Astfel de proiecte, care sprijină dezvoltarea energiei regenerabile, care au impact social și economic

pentru țara noastră, se regăsesc pe lista priorităților maib. Astfel, pentru că știm că viitorul înseamnă energia regenerabilă, tehnologiile inovative și dezvoltarea segmentului verde, maib a finanțat acest proiect oferind un credit investițional companiei USBA SRL.

Proiectul de construcție a parcului de energie regenerabilă reiterează angajamentul maib în susținerea ideilor inovative și proiectelor sustenabile, prietenoase mediului înconjurător. Prin finanțarea acestui proiect, investim într-un domeniu de viitor, care va asigura dezvoltarea energiei verzi în Republica Moldova și ne va aduce mai aproape de practicile europene cu care rezonăm.

Ne bucurăm că echipa maib a reușit să contribuie la realizarea acestuia.



## Inițiative cheie implementate în 2023

### Transformarea agile a diviziei Corporate

Divizia Corporate a devenit agile pentru a face față provocărilor prezente pe o piață în schimbare. Ca urmare, au fost create 2 Orchestre Agile: Orchestra Clienți Corporativi (axată pe vânzări) și Orchestra Suport și Produse Corporate (axată pe produse și suport operațional).

### Bancassurance

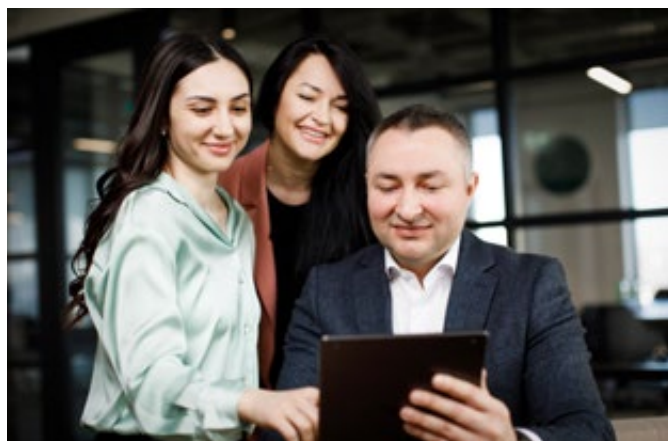
Din 2023, clienții corporativi pot solicita o poliță de asigurare mai eficient și în condiții mai avantajoase prin intermediul serviciului Bancassurance al maib.

### Consolidarea și extinderea echipei de suport

În cadrul Orchestrei de suport, a fost creată încă din 2022 Direcția Suport Vânzări, al cărei scop este de a oferi asistență avansată managerului de relații și clienților corporativi pe partea de produse și servicii care nu țin de credite, pentru a obține un rezultat/răspuns rapid și calitativ. În 2023, spectrul activităților de suport ale Direcției a fost extins. Astfel, în cadrul Direcției Suport Vânzări a fost creat un Centru de Contact pentru Clienți Corporativi, care are ca scop furnizarea de servicii de consultanță operațională pentru clienții corporativi.

### Concentrarea strategică în 2024

În 2024, vom continua să consolidăm poziția de lider de piață a Diviziei Corporate. În plus, ne propunem să ne îmbunătățim și să ne extindem oferta de produse și servicii bancare, cu accent pe dimensiunea de produse Trade Finance și Green. Intenționăm să lansăm Reverse Factoring - o soluție de finanțare utilă și convenabilă pentru clienții noștri.



### Mai jos este un rezumat al obiectivelor noastre strategice pentru 2024

Creșterea cotei de piață a clienților corporativi

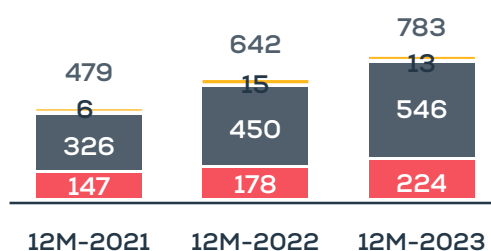
Creșterea cotei de piață la credite

Accelerarea creșterii și stimularea achiziției de clienți cu potențial ridicat

Diversificarea produselor Trade Finance

Diversificarea produselor Trade Finance

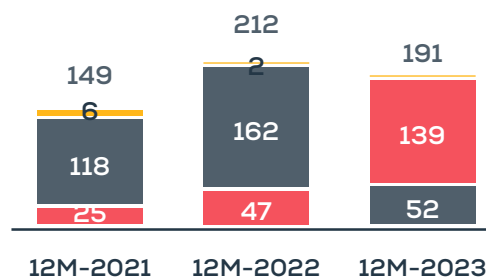
venituri brute din dobânzi la credite (mil. MDL)



■ investiții ■ capital de lucru ■ alte

sursa: rapoartele manageriale maib

venituri nefaerente dobânzilor (mil. MDL)



■ venituri nete din taxe și comisioane ■ venituri din FX ■ alte

sursa: rapoartele manageriale maib



## maib se asociază cu cel mai mare retailer din Moldova pentru a construi un depozit sustenabil de clasă mondială



**Mariana Moiseev**  
Linella CFO

Moldretail Group SRL este rețeaua sută la sută națională cu cea mai mare extindere geografică la nivel național, care gestionează cea mai largă rețea de supermarketuri alimentare din Republica Moldova și face parte din holdingul "DRAGAN GROUP" domeniul Retail. Cu o experiență de 22 de ani în industrie, compania și-a câpătat notorietatea în rândul consumatorilor pentru inovație și angajamentul față de sustenabilitate.

Primii pași în dezvoltare au fost făcuți în 2001, în Republica Moldova, de către trei proaspăt absolvenți ai ASEM-ului. În acest an a fost deschis primul magazin Linella, care era de tip gheretă, în sectorul Ciocana al orașului Chișinău.

În scurt timp afacerea a luat amploare

grație gestionării eficiente și amplasării avantajoase a magazinului, iar fondatorii au început să studieze posibilitățile de extindere orientându-se spre o nouă metodă de organizare a procesului de comerț - autoservirea.

La momentul actual activează 177 magazine cu brandurile comerciale Linella (inclusiv Online), Super Linella, Bravo, Slavena, Fidesco și Fidesco Proximity.

Compania gestionează un sortiment format din cca 10 mii SKU (stock keeping unit) pe o suprafață comercială totală de cca 73,600 mp și deservește anual 70 milioane clienți.

În cadrul societății sunt angajați 5,000 persoane și compania deține relații contractuale cu cca 450 de furnizori.

Ținând cont de expansiunea rapidă a companiei în ultimii ani și planurile de dezvoltare ulterioare, s-a ajuns la un punct în care Moldretail Group SRL a decis să construiască un centru de logistică de clasă mondială, care va fi prima clădire de clasă A și prima clădire certificată BREEAM din Republica Moldova. Proiectul este realizat prin susținerea maib și Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare. Acest depozit urmează să înlocuiască cele 5 depozite existente situate în diferite regiuni ale mun. Chișinău.

La ora actuală acesta este cel mai grandios proiect la nivel național și vine să sprijine misiunea Linella de a oferi clienților produse și servicii de calitate.

Situat pe o suprafață de 5.4 ha, Centrul de Distribuție va servi ca hub central pentru depozitarea, gestionarea și expedierea produselor către toate magazinele Linella din întreaga țară. În plus, centrul este proiectat cu o atenție deosebită la sustenabilitatea și respectarea mediului, cu caracteristici precum iluminat eficient din punct de vedere energetic și gestionarea responsabilă a deșeurilor.

Astfel, împreună cu Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare, maib va contribui prin finanțare avantajoasă la realizarea acestui obiectiv ambițios.

Parteneriatul cu maib nu se limitează doar la împrumuturi. Cu o structură la fel de vastă și larg răspândită precum cea a Moldretail, este destul de dificil să faci toate piesele să lucreze împreună, având în vedere necesitatea de a deservi simultan mai mult de 177 de magazine. Gama de servicii pe care le

oferă maib este unică. Doar serviciul de colectare a numerarului necesită acoperire bancară în toată țara. În plus, maib oferă o gamă întregă de produse: terminale POS pentru plată, acceptare tichete de masa la terminale, terminale self-service, proiect salarial pentru angajații companiei.



## extinderea unei afaceri de familie pentru a atinge noi culmi

Grupul Axedum constituie o istorie de succes, cu peste 20 ani de activitate, care de la o afacere mică de familie a evoluat într-o afacere modernă și inovațională, cu ciclul închis.

În timp, pasiunea pentru avicultură și abordarea vizionară a sectorului de către proprietarul companiilor, de rând cu investirea de timp și resurse în învățarea tehnicilor de creștere a păsărilor și în construirea unui mediu sănătos pentru creșterea acestora, i-au permis să se dezvolte, de la o companie mică la un grup de companii, devenind notorie sub numele de „AXEDUM”.

Compania face accent masiv pe noi idei și tehnologii în afacere, modernizând ferma și punând accent pe calitatea hranei și a condițiilor de creștere a puiilor. A investit în echipamente de ultimă generație și a dezvoltat parteneriate solide cu furnizorii de hrană și cu distribuitorii.

Cu viziune și determinare, proprietarul a extins afacerea și în alte domenii conexe, precum incubarea ouălor și procesarea cărnii de pui. A implementat standarde ridicate de igienă și siguranță alimentară, ceea ce i-a adus afacerii o reputație excelentă în comunitatea locală și națională.

Pe măsură ce afacerea continuă să prospere, compania aplică o perspectivă proaspătă și cunoștințe în marketing și comerț, iar vânzarea produselor fermei are loc direct către consumatori prin rețeaua vastă de magazine proprii, consolidând, astfel,

relația cu clienții și creând oportunități noi de creștere.

Cu sprijinul financiar al maib, s-a reușit extinderea afacerii. O investiție majoră a fost construirea unui incubator de ultimă generație, care a permis să îmbunătățească semnificativ producția și să controleze mai bine procesul de reproducere a puiilor. Acest pas a reprezentat o cotitură importantă în evoluția afacerii familiei.

Cu suportul băncii, s-a reușit modernizarea și extinderea abatorului existent și a unui frigider pe bază de CO2 cu recuperare de căldură pentru păstrarea produselor de carne. Aceste investiții au fost esențiale pentru a-și consolida lanțul de producție și pentru a livra produsele în condiții optime către clienți.

Compania are drept obiectiv de a accesa piața europeană, recunoscută pentru standardele sale ridicate de calitate și siguranță alimentară. În acest scop, au investit în implementarea standardului de calitate FSSC 22000 (ISO 22000, HACCP) care le-a adus recunoaștere și credibilitate pe piața locală și le deschide ușile pentru piața europeană.

Unul dintre factorii-cheie ai succesului lor a fost încrederea acordată de către maib în proiectele lor. Prin susținerea financiară și consultanța oferită, Banca a fost un partener de încredere în realizarea obiectivului lor de a construi o afacere durabilă și competitivă.



Astăzi, afacerea de familie este un exemplu de succes în domeniul creșterii și procesării de carne de pui. Cu angajamentul față de calitate, inovație și sustenabilitate, au reușit să-și depășească obiectivele inițiale și să devină un jucător important pe piața locală a cărnii de pui.



**Galina și Grigore Cojocaru**  
Fondatorii Axedum

# departamentul tehnologii informaționale



**Viktor Razhev**  
director TI

## Principala investiție a fost în angajații echipelor TI care dezvoltă soluții pentru clienți

### Direcțiile strategice ale Departamentului TI:

- Transformarea continuă a echipelor TI și includerea în ecosistemul agile, punând accentul pe experiența clienților finali și pe furnizarea de produse/servicii. Interacțiune transparentă între echipe și clienți, cu accelerarea ciclurilor de învățare și a ajustărilor produselor.
- Canale digitale multiple pentru deservirea clienților (mobil, web, self-service, chat bot, videoconferințe etc.).
- Concentrarea pe dezvoltarea internă și arhitectura microserviciilor pentru a reduce dependența de sistemul monolit pentru o dezvoltare mai rapidă a produselor/serviciilor în funcție de piață și pentru a crește oportunitățile de scalare a serviciilor de afaceri.
- Actualizarea tehnologiilor și a arhitecturii aplicațiilor de bază, a instrumentelor de monitorizare, a abordării DevOps, a competențelor și a instrumentelor de asigurare a calității
- Decizii bazate pe date prin intermediul unei abordări analitice din mai multe surse, structurate și optimizate

TI număr de angajați

**226**

+ 32% anual

Investiții

MDL mln

**138**

+ 5% anual

Cheltuielile operaționale

MDL mln

**94**

+19% anual

# Prezentare generală a activității în 2023

În 2023, echipele IT au trecut prin schimbări organizaționale:

- integrarea în echipele agile de produse fie ca parte a echipelor de produs, fie în calitate de mediatori
- creșterea numărului de dezvoltări interne
- definirea și includerea în funcțiile din lanțul de dezvoltare (Front End, Back End, QA etc.)

Am implementat și pilotat primele instrumente menite să accelereze procesele de dezvoltare:

- microservicii și practici de microfront end
- instrumente și practici de dezvoltare software (containerizare etc.);
- prima automatizare a proceselor de integrare și implementare ( CI/CD pipelines);

Am îmbunătățit Managementul proceselor de afaceri (BPM) și Managementul Relațiilor cu Clienții prin

- introducerea Time To Yes (aprobarea împrumutului) pentru persoanele juridice și fluxul de credite ipotecare, deoarece am centralizat toate procesele de gestionare a vânzărilor de credite
- Creșterea componentei de vânzări prin activarea și dezvoltarea funcționalităților Creatio Marketing și comunicarea externă standardizată prin sms-uri, push și alte canale.
- Interfață unică de Front Office complet cu operațiuni principale de depozit pentru persoane fizice și procese aferente pachetelor bancare pentru companii.
- Actualizarea la cele mai noi versiuni la ultimele versiuni cu abordare low-code

BPM: Statut: dezvoltare internă începând din 2024



Îmbunătățirea maibank

- Îmbunătățirea procesului de recunoaștere facială pentru autorizarea tranzacțiilor și îmbunătățirea calității aferente
- Împrumuturi online, mai multe oferte disponibile și susținerea de noi produse ("Cumpără acum, plătește mai târziu", limita de revolving etc.)
- Proces complet digital de integrare și actualizare a procesului KYC
- Funcționalități digitale pentru carduri și plăți cu caracteristici de loialitate îmbunătățite
- Istoricul tranzacțiilor nou și extins fără a reduce nivelul de accesibilitate al aplicației
- Reproiectarea aplicației prin pagina principală și alte etape planificate
- Am lucrat activ pentru lansarea sistemului MIA

Maibank: Statut: dezvoltare internă

Am lansat Maibusiness pentru persoane juridice noi (Corporate & IMM) Internet Banking, punând la dispoziția clienților funcțiile de bază de plăți și de deschidere de cont, cu o dezvoltare continuă în 2024. Soluția mobilă aferentă IOS este disponibilă la etapa PILOT va fi implementată integral, în prima jumătate a anului 2024.

MaibBusiness: Statut: Etapă: dezvoltarea furnizorului cu arhitectură de microservicii in-house

## a new banking experience for businesses



Sistemul CoreBanking a fost în centrul atenției din perspectiva accelerării proceselor interne și a trecerii la o abordare bazată pe dezvoltarea API. Am început un proiect major de actualizare în mai multe etape pentru implementarea noii arhitecturi.

**Dezvoltări interne:** maibpay, portalul comercianților etc. dezvoltat și îmbunătățit integral în cadrul echipelor agile, cu scopul de a acoperi nevoile suplimentare ale clienților și de a extinde accesul clienților la produse online/de la distanță/online

**Sușținem și ne aliniem la inițiativele digitale guvernamentale:**

- Au fost lansate caracteristicile MPay și proiectele salariale
- Noi standarde de plată pentru plățile SWIFT
- Proiectul de Plăți Instante (MIA) în curs de dezvoltare
- Open Banking

## Viziunea TI pentru 2024

**Vom continua să ne dezvoltăm rapid și vom analiza posibilitatea de a lansa o subsidiară maib în cadrul unui parc IT, pentru a atrage mai mulți angajați:**

- Integrarea echipelor TI în procesul agile de dezvoltare a produselor
- Simplificarea/optimizarea proceselor interne de dezvoltare/suport TI
- Îmbunătățirea culturii autonomiei și concentrarea pe rezultate



**Vom susține digitalizarea prin creșterea:**

- disponibilitatea produselor și serviciilor în regim online/de la distanță
- dezvoltarea de "touch points" digitale
- digitalizarea documentelor, stocarea și accesul la documente ("arhiva electronică")

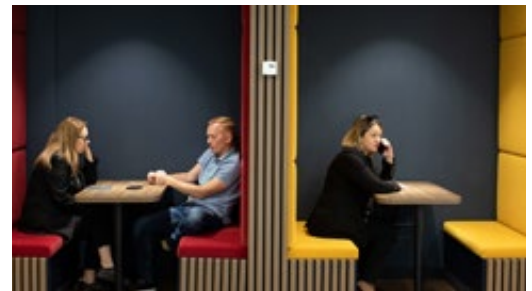
**Din perspectiva îmbunătățirii infrastructurii:**

- îmbunătățirea infrastructurii prin utilizarea unui nou Centru de Date principal și îmbunătățirea sistemelor de back-up pentru aplicații.
- îmbunătățirea monitorizării eficienței și a performanței sistemului nostru TI;
- modernizarea rețelei de bază în centrul principal de date, pentru a îmbunătăți securitatea, scalabilitatea și implementarea rapidă a aplicațiilor.

**Vom continua să susținem inițiativele digitale guvernamentale, cum ar fi SEPA și Open Banking.**

**Pentru a oferi clienților cea mai bună experiență:**

- vom continua reproiectarea aplicațiilor pentru a oferi o experiență similară cu UI / UX
- vom oferi clienților o experiență de tip Omni-canal
- vom dezvolta canalele de comunicare precum chatbot, apeluri video etc.



Deciziile fundamentate pe date vor rămâne în centrul atenției și în anul următor pentru a continua inițiativele planificate în Big Data, Inteligență Artificială și Învățare Automată în toate procesele băncii, atât interne/ cât și externe.

# resurse umane



**Svetlana Bodaci**  
directoare resurse umane

Oamenii sunt valoarea maib care face diferența, iar misiunea departamentului resurse umane este de a fi aproape de oameni, cu oamenii și pentru oameni. Rolul acestuia este de a se asigura că angajații maib se simt bine și sunt mulțumiți la locul de muncă. Ca urmare, maib, ca organizație, oferă clienților cea mai bună expertiză financiară și cele mai bune soluții digitale din clasa lor. Echipa de resurse umane este dedicată să ofere angajaților maib un mediu interesant și plin de oportunități la locul de muncă. Maib a devenit un punct de atracție important pentru cele mai bune talente și un element inovator important pentru Moldova.

## cifre-cheie

**2,435**

angajați (grup)

**2,403**

angajați (bancă)

**66.2%**

femei

**33.8%**

bărbați

**19.5%**

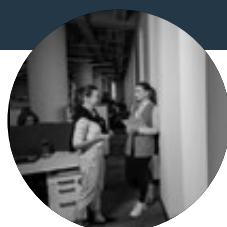
rata fluctuației  
angajaților

**10.3%**

fluctuația voluntară

**86%**

nivelul de implicare a  
angajaților



## prezentare generală a activității în 2023

În 2023 am continuat o serie de transformări majore în întreaga echipă, cum ar fi crearea unor condiții de lucru mai bune pentru oamenii maib, alinierea la valorile maib și dezvoltarea unui nou mod de lucru a maib. Pentru a le oferi oamenilor maib mai multă flexibilitate, libertate și spațiu pentru creativitate, am oferit oamenilor maib un program de lucru mai flexibil, inclusiv programul de lucru hibrid pentru anumite departamente. Am oferit angajaților posibilitatea de a lucra în regim de lucru hibrid două zile pe săptămână pentru a crea, inspira și simplifica munca lor. Această schimbare este apreciată de angajați și reprezintă un element de diferențiere pozitiv pentru ei și pentru potențialii angajați.

### Transformarea culturală

Cultura și leadership-ul sunt elemente cheie pentru a asigura succesul schimbării maib, și în 2023 ne-am concentrat și am investit considerabil în aceste domenii. În urma lansării Codului cultural maib și a unui nou cadru de leadership, ne-am concentrat pe colaborarea cu valorile brandului nostru pentru a conduce evoluția culturii maib.

Considerăm că trăind cu regularitate valorile noastre ne va ajuta să ne transformăm și să ne atingem obiectivele. Transformarea noastră culturală începe de la nivelul managementului de top și se bazează pe realizarea co-creării împreună cu angajații. Începând din ianuarie 2023, organizăm sesiuni de aliniere culturală cu întreaga echipă maib. În februarie, 60 de lideri maib au absolvit programul de leadership al Stanford Graduate School of Business. Ulterior, călătoria

culturală a continuat cu programul de dezvoltare a 40 de lideri, care va integra și va activa cadrul de leadership maib în toate procesele și comportamentele de zi cu zi. Au fost organizate mai multe workshop-uri pentru angajații din sucursalele maib în prima jumătate a anului 2023, cu accent pe schimbarea comportamentală și pe modul în care se poate asigura că schimbarea este încorporată în toate procesele ce presupun interacțiunea cu oamenii.

### Dezvoltare continuă, perfecționare și formare profesională

Învățarea continuă definește cultura maib, iar una dintre promisiunile noastre ca angajator este de a sprijini angajații în dezvoltarea competențelor profesionale de care au nevoie atât în funcția lor actuală, cât și pentru un viitor post în parcursul profesional pe care și l-au stabilit. Astfel, pe parcursul anului 2023, angajații maib au participat în medie la 21 de ore de formare internă

și externă. În același timp, am dezvoltat și lansat 11 cursuri disponibile pe platforma digitală internă de e-learning a maib, iar cursurile au fost parcurse de peste 2,400 de angajați.

Credem că că educația financiară trebuie să înceapă de la o vârstă fragedă, într-o manieră interactivă, plină de resurse și distractivă, pe parcursul anului 2023 am desfășurat 21 de lecții de educație financiară la care au participat peste 500 de elevi de diferite vârste.

Iar în 2023 ne angajăm să dezvoltăm resurse umane de calitate în sectorul bancar, să oferim un mediu de lucru motivant și plin de oportunități de dezvoltare personală și profesională pentru tinerii din Republica Moldova. În acest sens, am lansat cea de-a treia ediție a Programului de Internship cu participarea a 19 studenți de la Academia de Studii Economice din Moldova.



## Internship-uri și parteneriate cu universități

În parteneriat cu ASEM, maib a continuat, pentru al doilea an consecutiv, seria de workshop-uri practice la Student Lab. Au fost organizate 30 de workshop-uri la care au participat peste 100 de studenți, iar 26 de vorbitori maib și-au împărtășit cunoștințele practice.

În septembrie 2023, maib a lansat o serie de workshop-uri în parteneriat cu Universitatea Tehnică a Moldovei, având ca scop să aducă expertiza TI a angajaților maib mai aproape de viitorii profesioniști. Astfel, în fiecare lună, profesioniștii din domeniul TI de la maib susțin workshop-uri pe subiecte de interes general, cum ar fi Inteligență Artificială, Digital, Dezvoltare Software, Big Data, și țin discursuri despre valoarea competențelor transversale în funcțiile TI.

La doi ani de la lansarea maib IT Academy, 55 de participanți, angajați maib, au finalizat cu succes programul de mentorat și și-au îmbunătățit competențele în Data Science, 20

în QA Automation și 14 în Front End Development.

## People model

Pentru a defini traseul profesional al fiecărui angajat în funcție de nivelul de pregătire, pentru a evidenția punctele forte și domeniile de dezvoltare și pentru a contribui la creșterea profesională a angajaților, în martie 2023 maib a implementat procesul de evaluare a contribuției individuale, People Model.

## Focusarea pe nivelul de implicare a angajaților

Angajații se află în centrul atenției noastre, iar implicarea angajaților maib este esențială și are un impact semnificativ asupra performanței și rezilienței organizaționale, contribuind la succesul pe termen lung al maib. De aceea, pentru al treilea an consecutiv, ne concentrăm pe îmbunătățirea scorului de implicare a angajaților noștri. În 2023, maib a înregistrat un scor de angajare de 86%, care este peste indicele de referință din domeniu. Aceasta este o realizare semnificativă și un indicator pozitiv

al faptului că angajații maib se simt conectați și implicați în activitățile companiei.

## Noul oficiu central digitalizat - maib park

Pentru ca angajații să fie mai fericiți și mai implicați, pentru a le oferi condiții de lucru mai plăcute, la 29 septembrie 2023 maib a inaugurat un nou sediu chiar în inima capitalei - maib park, un oficiu modern, confortabil și inovator, un loc care reunește cele mai bune talente din Moldova. Acest eveniment reprezintă un moment important în transformarea maib, deoarece reunește într-un singur sediu peste 800 de angajați, care anterior activau în cinci oficii din Chișinău.

Maib și-a stabilit, de asemenea, obiective ambițioase pentru 2024 în materie de resurse umane, fericirea și performanța angajaților și brandul de angajator. Vom continua cu aceeași pasiune și dedicare să creăm și să inspirăm experiențe profesionale și personale unice și memorabile pentru oamenii maib.

Programele de internship reprezintă interes pentru maib, deoarece oferă o oportunitate valoroasă de a atrage și dezvolta talente, de a construi relații cu potențiali viitori angajați și de a obține noi perspective și idei de la tineri profesioniști.

" Internship-ul maib a fost o alegere inspirată. După 3 luni de stagiu, sunt extrem de încântată de experiența mea. Aici am reușit să descopăr domeniul profesional care mi se potrivește ca o mânășă. Inițial, timp de o lună am experimentat lucrul în TI pe poziția de Data Analyst, iar apoi am decis să fac o schimbare, deja două luni explorând cât de interesantă și complexă este poziția de Assistant Agile Coach. Fiind implicată în organizarea de evenimente agile și învățând cum se organizează acestea, mi-am dat seama că îmi doresc o carieră în acest domeniu.

În cadrul echipei maib am remarcat o atmosferă prietenoasă, care

mă inspiră în fiecare zi să mă autodepășesc și să învăț de la profesioniștii cu experiență. Îmi dezvolt abilitățile de comunicare și de analiză, iar mentorul meu îmi oferă sprijin constant.

Internshipul la maib mi-a dezvoltat atât abilitățile, cât și oportunitatea de a fi angajată ulterior, ceea ce reprezintă un avantaj major în comparație cu alte companii care oferă internshipuri în segmentul TI și Agile. Cu siguranță îmi doresc să mă dezvolt în continuare profesional în echipa maib!"



### Mihaela Ghelețchi

Participantă în programul maib internship ediția a III-a



## viziunea agile

Maib și-a asumat angajamentul față de viziunea agile la sfârșitul anului 2021, iar la începutul anului 2022 a început transformarea primelor echipe în modul de lucru agile. În 2022, multe dintre echipele orientate către clienți din diviziile Retail și IMM (Business Banking) s-au transformat în agile. În 2023, au urmat o mare parte din echipe.

### rezumatul activității în 2023

În 2023, am continuat să extindem agile în divizia Corporate, în echipele din cadrul platformei TI, Operațiuni, Asistență Clienți, Retail și Orchestrele de Business Banking. Am adaptat structurile agile la noile orchestre în funcție de misiunea și specificul activității lor, dar am păstrat aceeași abordare de transformare: structură, proces, oameni și tehnologie. Procedeele agile au fost implementate în sucursalele maib. Personalul sucursalelor au adoptat modul agile de lucru prin ședințe zilnice de lucru în echipă și alte modalități care le-au permis angajaților să ofere experiențe pozitive clienților.

Pe măsură ce structura agile a fost extinsă semnificativ în 2023, principalul domeniu de interes a rămas sincronizarea și alinierea continuă. Lansarea agile într-o organizație mică este foarte diferită față de o organizație mare, care include 16 orchestre cu peste 600 de angajați care activează în modul de lucru agile.

2023

**600** oameni

în 16 orchestre

2022

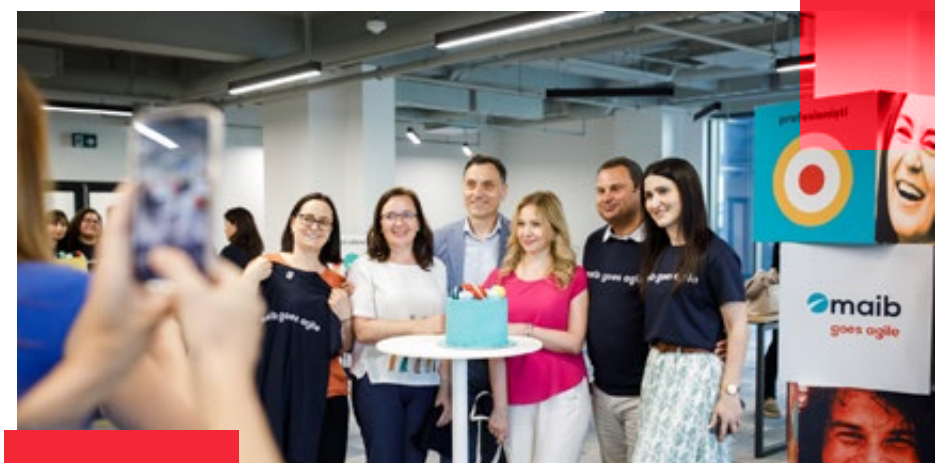
**250** oameni

în 7 orchestre

Unele funcții de sprijin - cum ar fi HR, Finanțe și Risc nu au trecut la metodologia Agile, dar nu înseamnă că au fost neglijate complet. Acestea au adoptat multe elemente ale metodologiei agile. De exemplu, au alocat resurse în orchestre de produse pentru a asigura procesul integral pentru o livrare mai rapidă și pentru a distruge barierele

Am investit energie și mult timp la nivel de management pentru a consolida comportamentele care sunt parte indispensabilă a unei culturi agile - centrarea pe client, asumarea responsabilității și abilitarea.

2023 (sfârșitul anului) - 16 orchestre cu aproximativ 600 de angajați (2022: 7 orchestre cu 250 de angajați).



#### Planuri pentru 2024/viitor:

Transformarea agile este mai mult decât implementarea unui mod de lucru agile în cadrul organizației. Este un proces de îmbunătățire continuă în care echipele își analizează constant performanțele, se adaptează, învață din greșeli și se perfecționează. Extinderea domeniului de aplicare a transformării agile în maib implică concentrarea pe consolidarea culturii agile, dezvoltarea echipelor și creșterea unor echipe mai puternice, mai echilibrate și mai eficiente.

# istoriile angajaților despre agile



## Silvia Pleșca

Product Owner în Core Banking System (Temenos T24)

### Când ați început să lucrați la maib?

Călătoria mea la maib a început acum 25 de ani, în octombrie 1998.

În martie 2023, am început pregătirile pentru a îmbrățișa agile wow și, da, la început, toți aveam întrebări și, în unele cazuri, incertitudini cu privire la modul în care am putea adopta cu adevărat agile în procesele noastre de lucru. Cu toate acestea, am realizat ulterior că este posibil, iar echipa noastră a adoptat rapid acest mod de lucru. Mi-am dat seama că trebuie să ne adaptăm rapid la schimbări, așa că am învățat să ne organizăm munca și să "mâncăm elefantul în bucățele".

### Ce schimbări ai observat?

Lucrurile au început să se desfășoare mai repede. Și nu pentru că am început să planificăm munca în sprinturi și să ne concentrăm pe primirea a ceva tangibil la sfârșitul fiecărui sprint. Ci și pentru că oamenii din echipă, având sarcina clar stabilită în intervalul de timp specificat, au început să lucreze direct unii cu alții, fără a fi nevoie de medierea prin

intermediul superiorilor. Am devenit o echipă mai autonomă. Am observat, de asemenea, că colegii mei de echipă au devenit mai deschiși și au început să se ajute reciproc mai mult pentru a atinge obiectivele comune.

### Care au fost așteptările privind agile și care este realitatea?

Echipa noastră face dezvoltări în sistemul core-banking. Inițial, am fost preocupați de faptul că modul agile de lucru nu ne va permite să controlăm anumite procese de bază. Cu toate acestea, întrucât anumite bariere de comunicare au dispărut și membrii echipei lucrează pe orizontală, au apărut sinergia și responsabilitatea colectivă.

### Ce valoare aduce agile experienței clienților?

Clienții noștri sunt unitățile de afaceri și subunitățile operaționale ale băncii. Pe de o parte, "clienții" noștri au înțeles cum funcționează IT-ul și, dacă au un produs în mai multe sisteme (de exemplu, depozite, ghișeu și aplicații mobile), trebuie să țină cont de acest lucru atunci când dezvoltă sau modifică. Pe de altă parte, ei simt că viteza de dezvoltare a sistemelor băncii a crescut, ceea ce asigură un timp mai scurt de introducere pe piață.

### Cu cât a crescut rata de lansare a produselor?

Viteza a crescut semnificativ, iar acest lucru a fost posibil deoarece am învățat să divizăm mai bine sarcinile, astfel încât acestea să poată fi executate în paralel (de mai multe persoane din echipă) sau să poată fi implementate în etape.

### De ce se recomandă agile pentru a oferi o experiență excelentă angajaților?

Modul de lucru agile creează o sinergie în munca în echipă și permite fiecărui membru să se dezvolte și să evolueze din punct de vedere profesional prin preluarea de competențe direct de la membrii echipei, dar și din punct de vedere personal, deoarece permite fiecărei persoane să se simtă utilă și importantă în atingerea obiectivelor.

### Care este realizarea de care ești cea mai mândră?

Core banking este locul în care se execută dezvoltările IT atât pentru produsele și serviciile bancare, cât și pentru respectarea cerințelor de reglementare.

Implementarea modului non-stop al serviciilor bancare a fost o practică nouă pentru echipa noastră și o funcționalitate mult așteptată de clienți. Acum este un lucru obișnuit pentru clienții noștri și pot efectua transferuri și alte operațiuni bancare 24/7.





**Corina Ciurea - Samanati,**  
Orchestra Lead Daily Business  
Banking, s-a alăturat maib în aprilie  
2019

### Ce înseamnă agile pentru tine?

În primul rând, pentru mine, agile este o mentalitate și o cultură.

Oamenii sunt deschiși la idei noi și nu se tem să le pună în aplicare.

Acum maib este banca la care îmi place să lucrez. Avem libertatea și autonomia de a face ceea ce credem că va adăuga valoare pentru clienți, de a experimenta și de a încerca idei noi fără a fi nevoiți să trecem prin multe niveluri de aprobare de la diferiți manageri. Echipa noastră include toate competențele multifuncționale (business, IT, riscuri, marketing, LE etc.). Finalizăm mai repede și suntem liberi să eșuăm, să învățăm și să experimentăm din nou, obținând ceva nou. Această cultură ne încurajează să fim mai inovatori și să ne asumăm riscuri pentru a genera noi experiențe.

### Ce ai învățat în urma implementării inițiativei agile?

Agile m-a învățat să fiu un lider îndrumător, un lider care ascultă mai mult decât vorbește, care împuternicește și are încredere în echipă, care crește și asistă mai degrabă decât să dea ordine. Sunt un coechipier, nu un șef.

### De ce te mândrești că ești agile?

Am obținut foarte multe realizări semnificative, încât este dificil să identificăm care au fost cele mai importante. Din punctul de vedere al clienților, primul lucru care ne vine în minte este noua aplicație MAIBUSINESS

APP. A fost o provocare semnificativă atunci când am preluat-o în august, dar acum este o poveste de succes. La fiecare două sprinturi, livrăm noi funcționalități pentru clienții noștri.

O altă etapă semnificativă este eliminarea barierelor legate de Orchestrele de operațiuni, care a avut o influență pozitivă asupra experienței clienților: 97% din plățile în lei sunt procesate automat, iar întreaga durată a procesului de plată în valută este mai mică de 30 de minute.

### Care sunt avantajele pentru echipa ta?

Acum suntem o echipă care privește în aceeași direcție. Nu mai există o abordare separată pentru IT sau pentru afaceri.

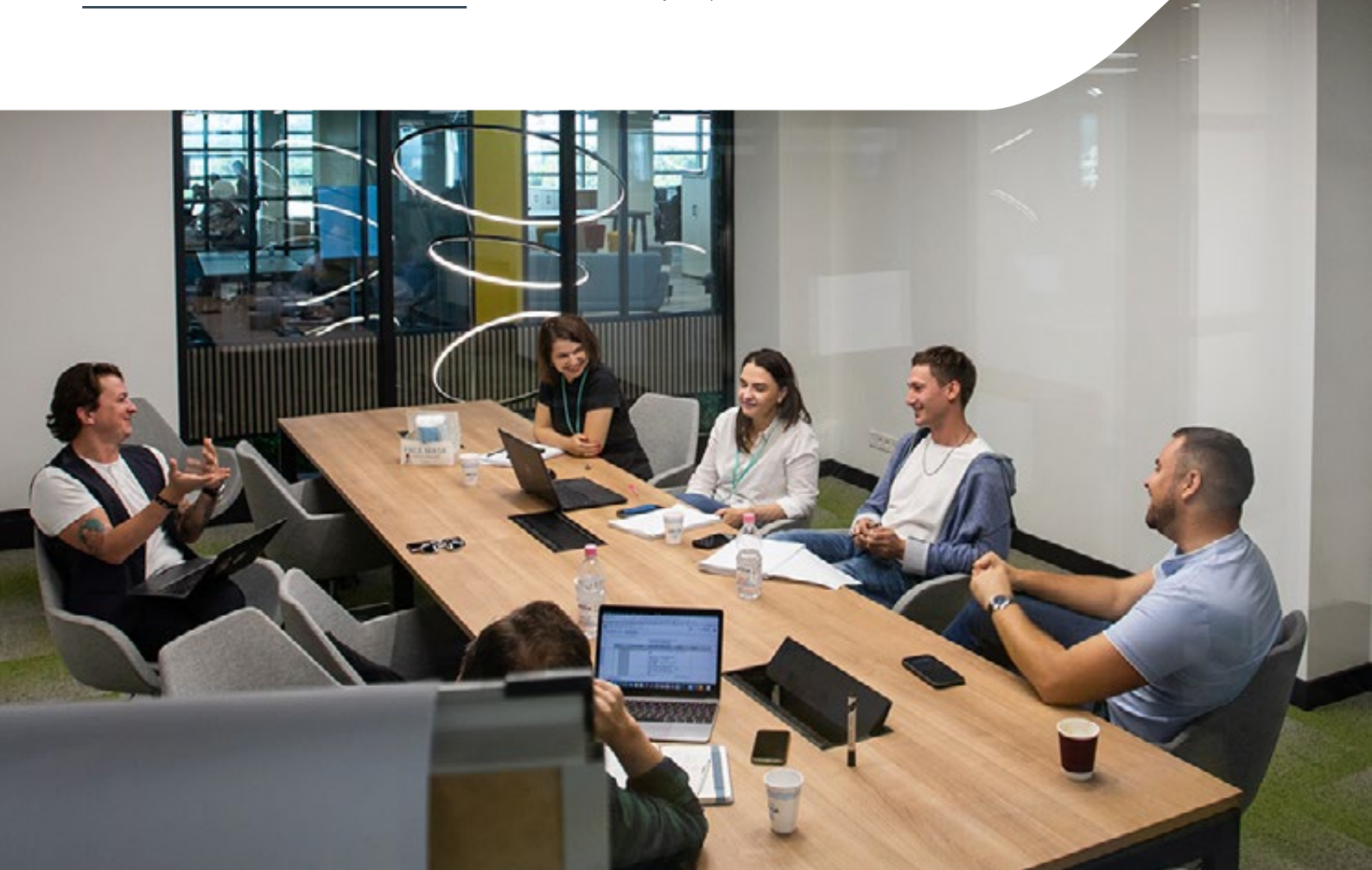
Înainte de agile, era caracteristic să auzim "nu este responsabilitatea mea", "nu este treaba mea", "nu este în fișa mea de post", "cine este vinovat" și așa mai departe. Acum, în schimb, auzim "pot să o fac", "ce trebuie să fac" și "care sunt soluțiile". Oamenii nu mai execută sarcinile pentru că așa vrea Andrei, pentru că așa cere Corina sau pentru că este în JIRA.

O facem pentru că ne ajută să creștem.

Ne-am transformat modul de gândire - acum gândim agile.

### Modul de lucru agile sau tradițional?

Agile, cu siguranță.



# operațiuni și logistică



**Marcel Teleuca**  
Vicepreședinte, Șef Operațiuni și Logistică

Divizia Operațiuni și logistică cuprinde operațiuni, operațiuni cu carduri, achiziții, proiecte, administrație, gestionarea numerarului și colectarea datorilor, precum și securitatea internă, care a devenit centrul serviciilor de sprijin comun furnizate în cadrul segmentelor de afaceri și al altor funcții de sprijin din cadrul băncii.

Strategia de centralizare a serviciului de asistență pentru clienți și tranzacții a continuat în 2023, odată cu migrarea

unităților de asistență pentru clienți din Retail și Business Banking la Operațiuni.

Scopurile echipei Operațiuni și Logistică sunt creșterea permanentă a eficienței și îmbunătățirea calității serviciilor, cu un accent deosebit pe satisfacția clienților și a părților interesate interne, precum și pe reducerea costurilor. Principiile principale pentru atingerea acestor obiective sunt:

1. O abordare centrată pe client pentru procesele cheie legate de segment
2. Îmbunătățirea continuă bazată pe automatizare (inclusiv RPA) și gestionarea performanței operațiunilor (SLA, KPI.)
3. Sinergia cu diviziile de afaceri în cadrul

eforturilor de a asigura o abordare integrală a procesului de eficientizare și optimizare a proceselor.

4. Mod de lucru agil, flexibil și adaptabil
5. Creșterea potențialului angajaților prin extinderea domeniului de activitate și a responsabilității, cu accent pe sporirea gradului de răspundere.

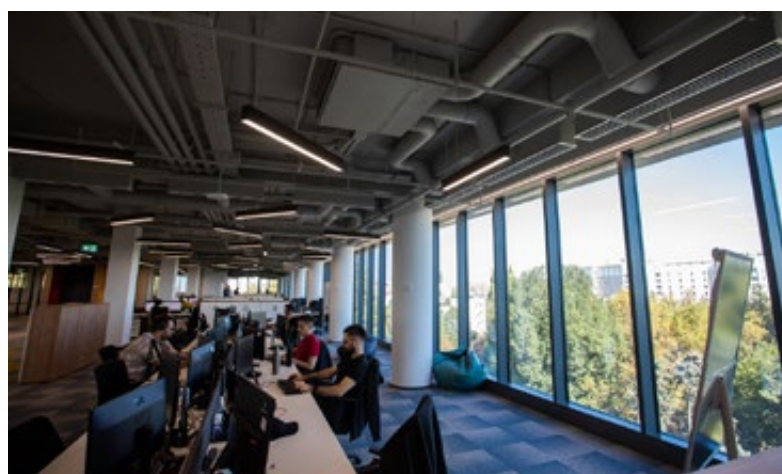
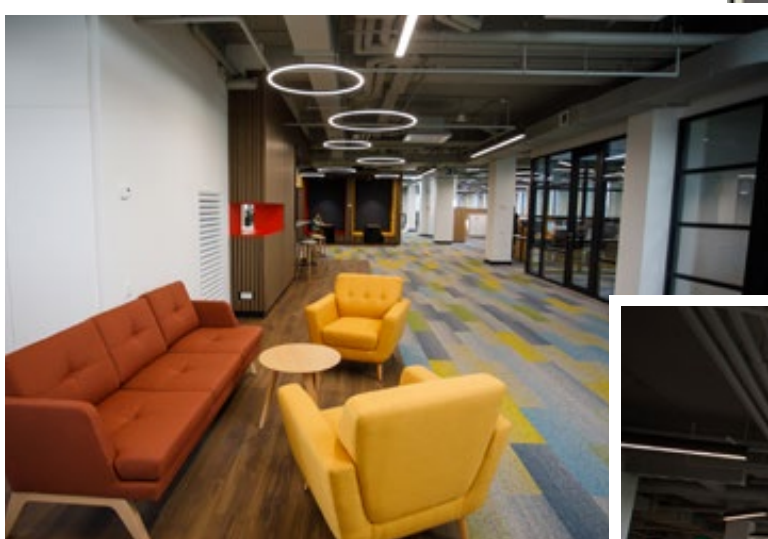
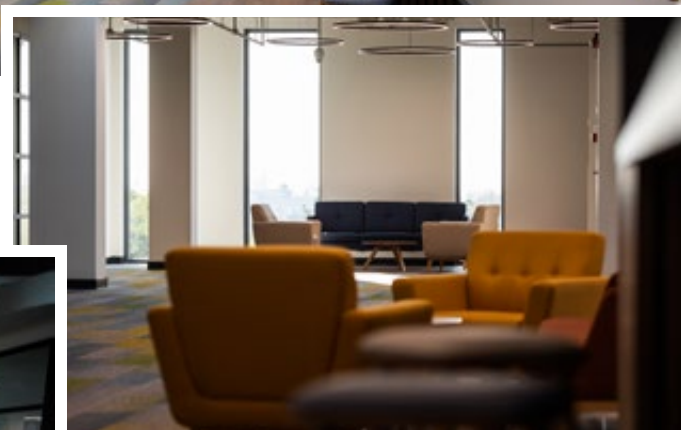
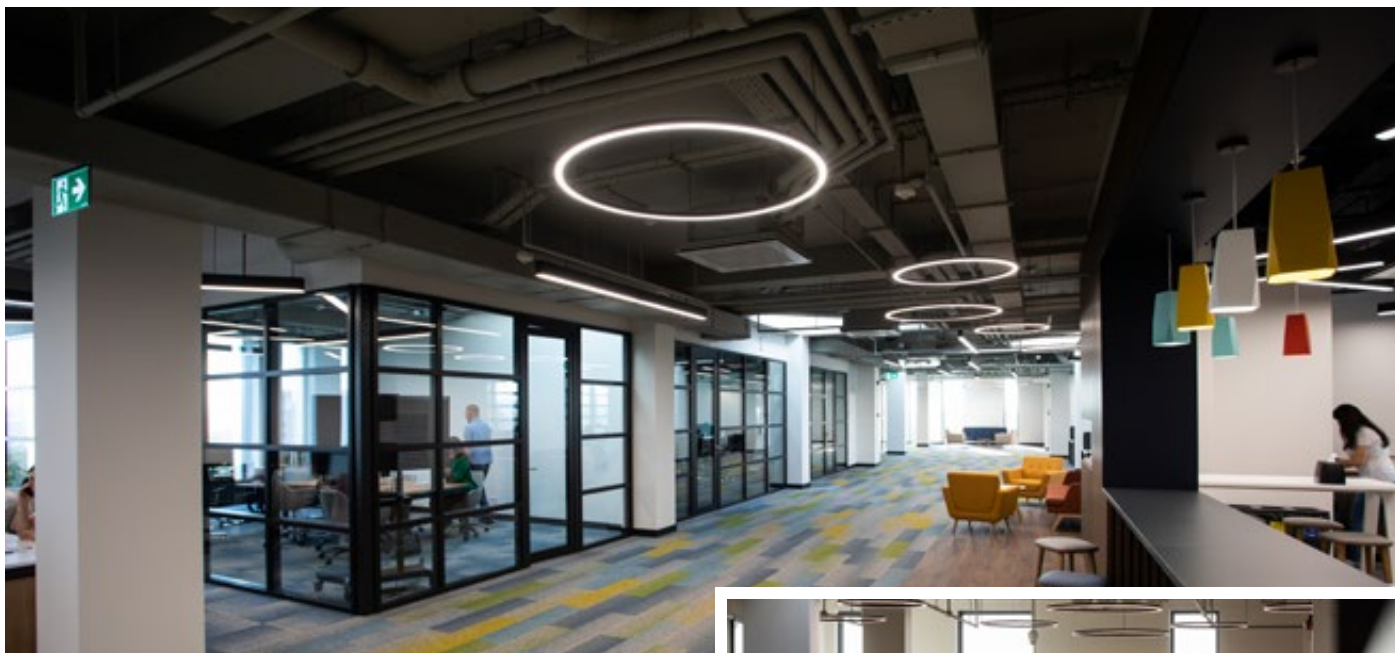
Echipele de operațiuni și logistică își mențin angajamentul de a oferi un sprijin de înaltă performanță care să permită unităților de afaceri să livreze cele mai bune produse și servicii clienților noștri, pentru a le satisface așteptările și pentru a atinge obiectivele strategice ale maib.

## Inițiative importante în 2023:

Funcții	Realizări în 2023
Operațiuni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mai multe "blocuri" cu funcții operaționale de asistență pentru clienți și de servicii de tranzacționare de la Retail și IMM au fost consolidate într-o singură structură agregată.</li><li>• A fost lansat centrul dedicat IMM Customer Care</li><li>• Automatizarea plății pensiilor</li><li>• Druid ChatBot, ca un instrument incipient de comunicare și asistență digitală pentru clienți, a fost lansat pe Viber, Telegram și Web.</li><li>• Mai multe procese cheie au fost simplificate și optimizate</li><li>• Rata de procesare directă a crescut</li></ul>
Achiziții	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procese de achiziții digitalizate implementate</li><li>• Platforma de e-procurement a fost utilizată în mod activ, generând reduceri de costuri de aproximativ 100 milioane MDL.</li><li>• Timpul mediu de procesare a achizițiilor a fost redus cu 20%.</li></ul>
Operațiuni cu numerar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Am gestionat un volum de numerar procesat cu 21% mai mare în 2023 față de 2022</li><li>• Dezvoltarea în continuare a aplicației de gestionare a numerarului - comenzi de numerar și alte funcționalități implementate</li></ul>
Transformare agile	Asistență pentru clienții retail, servicii bancare de retail, Asistență și servicii pentru clienții IMM, Operațiuni de back-office, Orchestrele de colectare a datorilor, toate au adoptat modul de lucru agile
Administrație	<ul style="list-style-type: none"><li>• Renovat și dotat 21 sucursale și 13 agenții</li><li>• Optimizarea în continuare a parcului auto al băncii</li></ul>

## priorități pentru 2024

- Inițiativa strategică de gestionare a numerarului care urmează să fie implementată
- Să continuăm să automatizăm și să optimizăm rapid procesele noastre, asigurând eficiența, simplificarea, procesarea directă și orientarea către client.
- Să participăm la implementarea inițiativei strategice de excelență operațională pentru reducerea costurilor și îmbunătățirea productivității
- Noi centre de date principale și secundare construite și lansate
- Centrul Operațional/HUB de la Miron Costin complet renovat
- Implementarea arhivei electronice
- Continuăm să consolidăm diversele noastre echipe prin recrutarea profesioniștilor calificați și prin analizarea constantă a structurii noastre pentru a o face mai simplă, transparentă și eficientă.



spații de lucru și comunitate în maib park

## sediul maib park – modern, convenabil, inovator

În 2023, angajații sediului central s-au mutat în noul birou – maib park, situat în inima Chișinăului, lângă parcul "Ștefan Cel Mare și Sfânt". Sediul arată ca un campus tehnologic din Silicon Valley și este proiectat pentru a fi versatil din mai multe perspective.

- consolidează reputația maib ca angajator de top în Moldova;
- poziționează maib ca o bancă de top cu cele mai bune servicii pentru clienții săi;
- permite un mod de lucru flexibil și agil, precum și colaborarea între echipe pentru a crea produse digitale inovatoare;
- evidențiază importanța acordată de maib transparenței și sustenabilității.

### Maib park în cifre:

**10**

etaje

**86**

locuri de parcare  
subterane

**38**

metri înălțime

**23+**

mii de metri pătrați  
de suprafață

**1,200**

spații de lucru

Construcția a început în 2018, cu o scurtă pauză în timpul pandemiei. Maib park a fost proiectat de designeri și arhitecți locali și internaționali și construit de companii locale cu cea mai înaltă expertiză în domeniul construcțiilor, aplicând standarde de top și utilizând soluții și materiale de cea mai bună calitate cât și eficiență energetică.

Este un birou care, la scurt timp după ce a devenit popular, a început să fie îndrăgit atât pentru cromatica sa, spațiul generos și planul confortabil, cât și pentru tehnologiile de ultimă generație și sistemele inteligente încorporate. Tehnologiile, cum ar fi cele de încălzire, ventilație, pereți, și aer condiționat, asigură eficiența energetică a clădirii și sunt construite cu gândul la sustenabilitate. Clădirea este dotată cu numeroase facilități pentru angajați și clienți, inclusiv o cantină, sală de sport, zone de relaxare, spații pentru evenimente, spații de coworking, o cafenea și altele.

## testimoniale ale oamenilor maib despre noul oficiu



**Alexandru Tcacenco**  
Șeful Direcției (Band) Operațiuni de  
Rețea și Comunicații

"Maib Park este un oficiu cu adevărat deosebit, un spațiu de ultimă generație cu un design inovator. Atriumul este absolut fantastic, iar podurile - o încântare. S-ar părea ciudat, dar este o clădire fără gard, ceea ce evidențiază accentul pus de maib pe deschidere, transparență și sustenabilitate. Locația maib park în centrul orașului, cu vedere spre Grădina Publică Ștefan cel Mare, oferă plăcerea de a ne plimba prin parc în pauza de prânz.

Este o clădire care demonstrează că facem parte din cea mai mare și mai de succes bancă din țară."



**Ecaterina Larina**  
Șefa Direcției (Band) Dezvoltare și  
Comunicare Internă

"Se spune că omul sfințește locul, iar în cazul nostru e altfel, e reciproc. Să vii în fiecare zi la serviciu cu bună dispoziție este un vis, pe care maib l-a realizat pentru cei peste 800 de angajați ai săi. Noul mod de lucru a adus colegilor, echipelor și domeniile mai aproape unul de celălalt. Până nu demult, pe unii dintre colegi îi cunoșteam doar din e-mailuri, iar la maib park au dispărut barierele și zidurile. Acum comunicarea este mai simplă, mai deschisă și mai rapidă. Faptul că avem

tot ce ne trebuie și chiar mai mult ne face mândri și norocoși să facem parte din comunitatea maib, având cel mai râvnit sediu din Moldova. "Traiul" în maib park a adus membrilor echipei o doză mai mare de libertate, comunicarea a devenit parte a tuturor proceselor, comunicând efectiv în toate spațiile din incinta (lift, cafenea, cantină, chichinetă). Este extrem de plăcut să crezi, să te inspire și să simplifici într-un oficiu precum maib park."



"La maib park echipa noastră a descoperit un nou mod de lucru, de cooperare și de petrecere a timpului, un Way Of Working diferit, creat în conformitate cu scopul și valorile noastre:

- inspiră prin birourile de tip open space, zonele destinate pentru comunicare și relaxare, sălile de ședință amenajate și dotate corespunzător, stilul modern și digital;
- simplifică interacțiunea și lucrul angajaților de la maib prin reunirea întregii echipe de back-office într-un singur oficiu, făcând ca orice colaborare și discuție mai deschisă, mai ușoară și mai transparentă;
- creează: noi oportunități profesionale, prin programul de lucru hibrid, un nou nivel de confort în ceea ce privește timpul liber al angajaților, cu o cantină spațioasă și amenajată, chichinete, zone de relaxare și o sală de sport spațioasă, care oferă angajaților posibilitatea de a se recrea atât fizic cât și emotional.

Maib park oferă angajaților sentimentul de siguranță deplină la locul de muncă, cu standarde înalte de securitate, cu multe elemente mici, dar importante, cum ar fi: iluminare eficientă, sistem modern de filtrare și apă potabilă, ferestre cu protecție UV, sistem digital de protecție împotriva incendiilor."

**Igor Lai**  
Șeful Departamentului (Orchestra), de Raportare și Analiză a Riscurilor, Direcția Riscuri

#### Comentariu de la Marcel Teleuca

"**Maib park** este un sediu care vorbește despre cum vrea să fie percepută și ce este, de fapt, maib astăzi: încrezătoare în forța sa datorită oamenilor săi, transparentă, deschisă, cu multă culoare, agile și dinamică, un sediu care cu adevărat ilustrează direcția în care maib se îndreaptă."

# investiții și servicii de brokeraj

**Maib** este un broker înregistrat care deservește clienții ce doresc să investească în instrumente financiare pe Bursa de Valori a Moldovei, precum și în afara pieței reglementate. În același timp, maib efectuează o serie de activități de investiții pe cont propriu. Serviciile sale de brokeraj sunt numărul unu pe piața din Moldova, având o largă acoperire a investitorilor. Banca dispune de o politică de investiții care stipulează o abordare flexibilă a investițiilor în nume propriu. Având posibilitatea, maib poate investi fondurile proprii în titluri de creanță sau de capital și poate prelua cote de control în companii.

## Prezentare generală a activității de investiții proprii în 2023

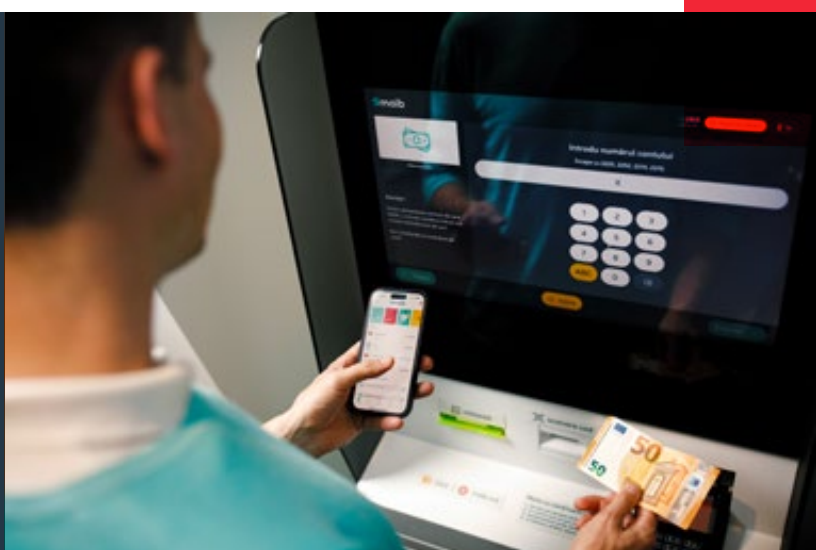
La sfârșitul anului 2023, portofoliul de investiții propriu al maib a ajuns la 216.3 milioane MDL, cuprinzând acțiuni și obligațiuni. Aceasta reprezintă o creștere față de 2022, când valoarea totală a portofoliului maib a fost de 199.6 milioane de lei. Portofoliul este alcătuit în principal din trei investiții - participația majoritară în maib leasing (100% din acțiuni), MoldMediaCard (99% din acțiuni), dar și obligațiuni emise de municipalitatea Chișinău (aproximativ 50 milioane MDL în valoare). Banca monitorizează în continuu performanța filialelor sale și este implicată activ în management la nivelul Consiliului de Administrație.

## Prezentare generală a activităților de brokeraj în 2023

**Maib** este un intermediar activ al tranzacțiilor la Bursa de Valori din Moldova. Cu toate acestea, bursa în sine rămâne inactivă. Pe parcursul anului, maib a acționat în calitate de intermediar în 104 tranzacții, ceea ce reprezintă o creștere de 36% față de nivelul din 2022, când numărul acestora a fost de 82. Volumul tranzacțiilor a ajuns la 84.2 milioane MDL, o creștere considerabilă față de 21 de milioane MDL în 2022.

portofoliul de investiții propriu  
al maib

**MDL 216.3**  
milioane



## Emisiunea de obligațiuni corporative

În 2023, maib a lansat prima ofertă publică de obligațiuni corporative din Moldova, un nou produs în portofoliu care va diversifica oportunitățile de investiții, oferind un randament atractiv clienților, prin utilizarea rețelei de distribuție a maib. Prospectul a fost aprobat de Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF), iar prima subscriere a primului Program de Ofertă Publică de obligațiuni corporative a început în aprilie 2023. În cadrul celor patru emisiuni ale programului, valoarea totală a fondurilor colectate a atins 258 milioane MDL, cu peste 700 de investitori unici, majoritatea clienți de retail, inclusiv 40 de clienți alto și private banking cu o subscriere de peste 50 milioane MDL. Oferta a fost însoțită de o campanie de educație financiară, care a familiarizat publicul cu noul instrument financiar.





În urma succesului înregistrat de primul program în decembrie 2023, maib a pregătit cea de-a doua Ofertă Publică de obligațiuni corporative care cuprinde 10 emisiuni cu scopul de a atrage 1 miliard MDL, o oportunitate de investiții destinată segmentului de retail. Prospectul celui de-al doilea program a fost aprobat de CNPF, iar obligațiunile au fost ulterior comercializate către public în ianuarie 2024. Obligațiunile au un termen de 3 ani, cu un cupon variabil plătit lunar legat de rata de referință a depozitelor pe termen scurt. Deținătorul de obligațiuni are dreptul de a răscumpăra obligațiunile până la o anumită sumă. Obligațiunile pot fi tranzacționate la Bursa de Valori din Moldova pentru un plus de lichiditate.

### Dezvoltarea piețelor de capital

Pe parcursul istoriei sale, Banca s-a poziționat ca un promotor activ al inovațiilor financiare menite să dezvolte piețele de capital din Moldova, urmărind să extindă și să creeze piața de capital funcțională, evidențiind astfel rolul său în atragerea de fonduri, facilitând posibilitățile de finanțare a proiectelor demarate prin emiterea de obligațiuni locale și corporative, precum și continuarea campaniilor de educație financiară pentru a promova cunoașterea și încrederea în diverse instrumente investiționale.

### Planuri pentru viitor

**Maib** își propune să continue să fie activă pe piața de capital și, în special, să încheie plasamentul celei de-a doua oferte publice de obligațiuni corporative în 2024.

Reprezentanta maib, șefa Departamentului Investiții Corporative, Ecaterina Caraman, a fost numită în funcția de președinte al Consiliului de Administrație al Bursei de Valori a Moldovei pentru un mandat de 4 ani. Viziunea pentru viitor este următoarea:

- încurajarea colaborării cu băncile-underwriters pentru a continua emiterea de valori mobiliare municipale și corporative, promovând creșterea economică
- acordarea priorității bazei de investitori locali, cu scopul de a atrage persoane cu valoare netă mare (High Net Worth Individuals);
- stabilirea unui parteneriat strategic cu Bursa de Valori București (BVB), cu scopul de a crea un punct de acces pentru investitorii români și internaționali, sporind lichiditatea și diversificarea pieței.
- evaluarea simultană a legislației existente și colaborarea cu autoritățile de reglementare și cu guvernul pentru a simplifica accesul investitorilor străini, simplificând în același timp normele de tranzacționare pentru o piață mai eficientă.
- colaborarea strânsă cu depozitarul de valori mobiliare din Moldova (DCU) pentru a spori eficiența operațională, asigurând soliditatea pieței financiare din Moldova.



# Maib leasing

**Maib leasing** este subsidiara de leasing a maib fondată în 2002. În cei 20 de ani de activitate, maib leasing a finanțat peste 5,000 de proiecte ale clienților. Principalele sale domenii de activitate sunt leasingul de vehicule (peste 90% din activitatea comercială) și de utilaje agricole, precum și alte proiecte de leasing. Deși funcționează ca o entitate separată, maib leasing poartă numele și ethosul băncii.

## statistici cheie

**MDL 322 mln**  
valoarea totală a portofoliului  
+6.5% anual

**MDL 308 mln**  
vânzări anuale  
-13% anual

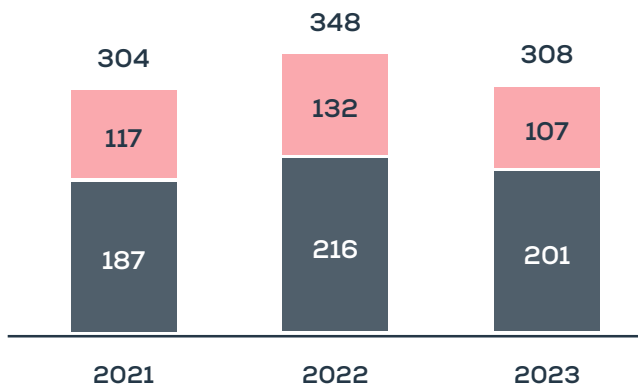
**21%**  
cotă de piață pe piața de leasing din Moldova  
+2% obținută în 2023

## 2023 prezentare generală:

În timp ce vânzările sale au scăzut în 2023 pe fondul unei piețe dificile, maib leasing a înregistrat o creștere de 10.7 milioane MDL a veniturilor din dobânzi în 2023 față de anul precedent. În plus, maib leasing a câștigat 2 puncte procentuale de cotă pe piața de leasing din Moldova, aducând totalul la 21%. Pe parcursul anului, accentul a fost pus pe îmbunătățirea experienței clienților, dezvoltarea de produse și servicii interfuncționale integrate cu maib. Profitul său net a ajuns la 18 milioane MDL, comparativ cu 3.7 milioane MDL în 2022.

Maib leasing a vândut mașini electrice în valoare de 5.5 milioane de lei, oferind subvenție sub forma unor dobânzi reduse.

### vânzări noi (maib leasing)

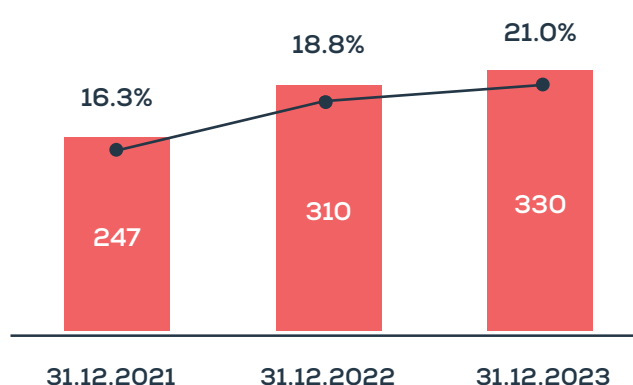


■ suma finanțată (mIn MDL)

■ plăți în avans (mIn MDL)

sursa: rapoartele manageriale maib leasing

### maib leasing portofoliu brut (mIn MDL)



■ portofoliu brut (mm MDL)

—●— cota de piață

sursa: rapoartele manageriale maib leasing

## Planuri pentru 2024:

În 2024, maib leasing planuiește să continue inovațiile și îmbunătățirile în ceea ce privește experiența clienților. În cursul anului 2024 se va acorda o atenție deosebită creșterii portofoliului, echilibrând în același timp cerințele legislației care acoperă creditarea responsabilă.

# Moldmediacard

**Moldmediacard** este o subsidiară deținută majoritar de maib. Compania este lider pe piață în furnizarea de servicii de procesare a cardurilor. Banca a încheiat parteneriate cu MasterCard, VISA și American Express, având o experiență de peste 23 de ani pe piața din Moldova. Misiunea Moldmediacard este de a dezvolta, realiza și oferi soluții tehnologice moderne și eficiente în industria plăților. Soluțiile sale acoperă toate aspectele procesării cardurilor.

## Statistici cheie

**MDL 268 mln**

autorizații de plată  
+17% anual

**MDL 152 mln**

tranzacții de compensare  
+55% anual

**4**

bănci deservite de sistem  
2 adăugate în 2023

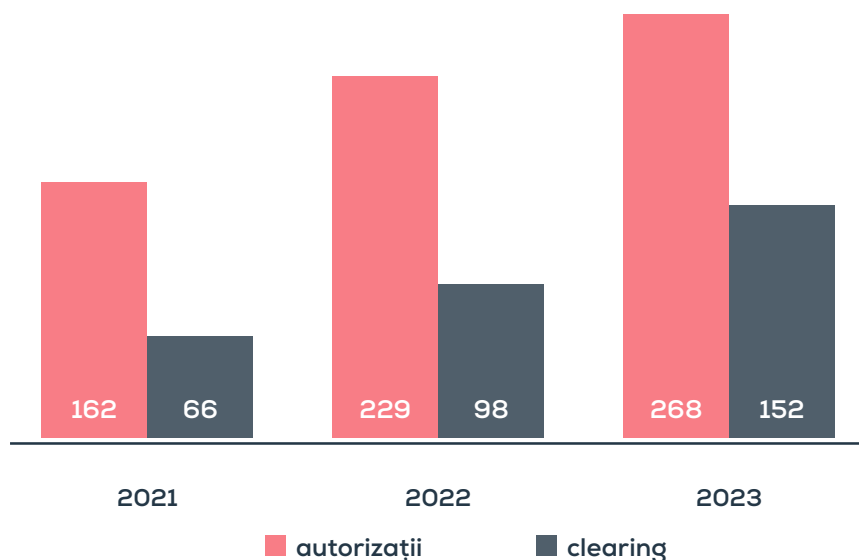
## 2023 prezentare generală

Veniturile totale înregistrate în 2023 au fost de 36.9 milioane de lei. Profitul brut pentru 2023 a fost de 18.6 milioane de lei, iar profitul net înregistrat este de 9.3 milioane de lei, în creștere cu 91% față de anul precedent. În 2023, Moldmediacard a înregistrat o creștere semnificativă a volumului de tranzacții procesate. Compania a procesat 268 de milioane de autorizații și 152 de milioane de tranzacții de compensare. Aceasta reprezintă o creștere de 17% și, respectiv, 55% față de 2022.

Pe parcursul anului 2023, Moldmediacard a finalizat migrarea a două bănci din Moldova în centrul său de procesare.

Avantajul competitiv al Moldmediacard este echipa sa profesională cu peste 20 de ani de experiență în industria cardurilor de plată, cu două proiecte similare de migrare bancară de succes în trecut (2010-Universalbank, 2013-Unibank). Moldmediacard a implementat și oferă cele mai recente tehnologii disponibile în industria plăților cu cardul clienților săi din domeniul bancar. Moldmediacard este unica companie de procesare autentică din Moldova care procesează 3 organizații internaționale de carduri - Visa, MasterCard și American Express.

## numărul de tranzacții (mln. MDL) - Moldmediacard



sursa: rapoartele manageriale Moldmediacard

## prioritățile pentru 2024

Strategia generală a Moldmediacard are ca scop alinierea deplină la așteptările și nevoile clienților. Moldmediacard se străduiește să ofere continuu clienților servicii de calitate, să fie partenerul lor de încredere, să asigure dezvoltarea durabilă și continuitatea afacerii. Moldmediacard intenționează să continue:

- Oferind clienților săi pachete de soluții atractive (analiză, dezvoltare, certificare, testare, integrare);
- Să continue să atragă noi clienți (bănci/instituții financiare/agregatori) pentru soluțiile sale de procesare a plăților cu cardul;
- Reținerea și atragerea talentelor pe piața muncii extrem de competitivă din domeniul IT;
- Implementarea celor mai noi tehnologii și a celor mai noi servicii din industria plăților cu cardul.

## Contul de profit și pierdere (mii MDL) - Moldmediacard

	2021	2022	2023
Venituri totale	27,856	32,771	36,937
Costul vânzătorilor	-11,447	-15,127	-14,849
OPEX	-5,117	-8,032	-6,004
Profit net	6,717	4,892	9,332

Sursa: Situațiile financiare Moldmediacard



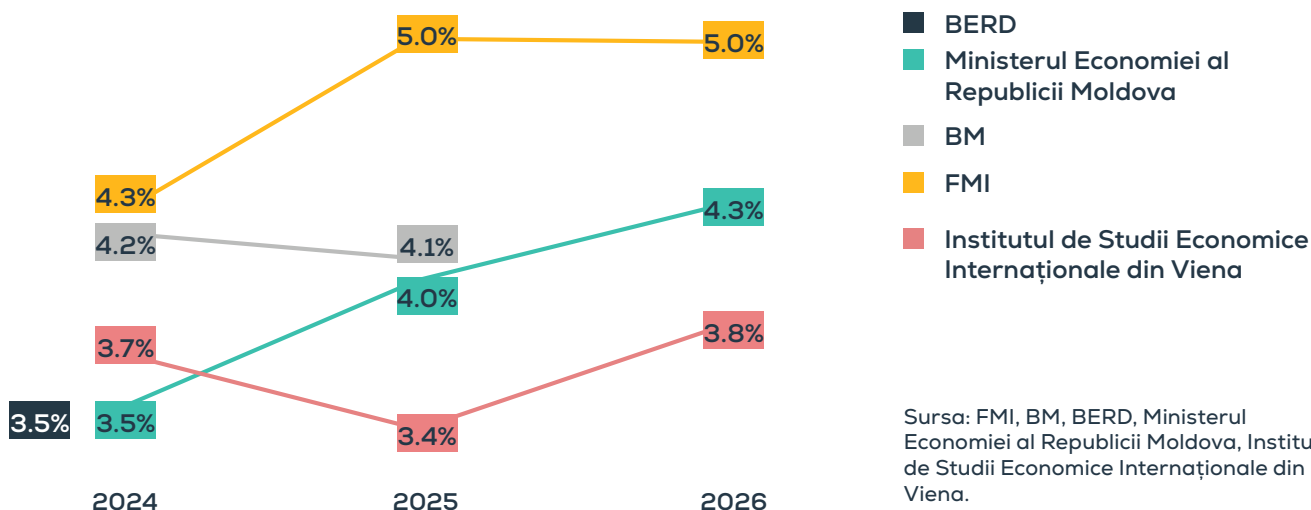
raport anual  
2023

near  
term  
outlook

# perspective economice pentru 2024

Instituțiile economice relevante se așteaptă ca redresarea observată în 2023 să se intensifice în 2024, ceea ce va duce la o creștere economică mai mare și, prin urmare, la o redresare completă. În timp ce războiul din Ucraina persistă încă, afectând perspectivele de creștere pe termen mediu ale țării prin factori precum scăderea securității energetice și a încrederii întreprinderilor, cât și prin costuri mai mari ale factorilor de producție, viitorul pare totuși mai luminos decât trecutul. O potențială stabilizare a fluxurilor de remitențe, care este așteptată, pe lângă un sprijin mai mare din partea Occidentului, pe măsură ce țara se apropie de ambițiile sale de aderare la UE, sunt factori parțiali în previziunile pozitive ale meteorologilor internaționali.

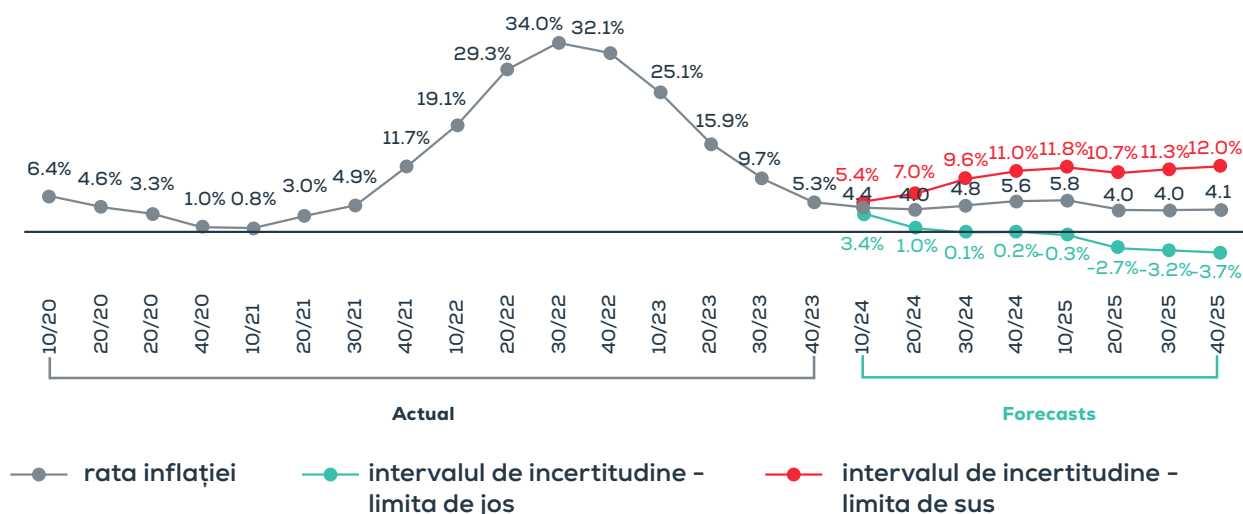
## previziuni privind creșterea reală a PIB-ului în perioada 2023 - 2026



Inflația a fost limitată pe parcursul anului 2023, atingând un minim de 4.2% în decembrie. Prognoza pentru 2024 anticipează o tendință relativ stabilă a ratei inflației pentru perioada vizibilă, care se va situa în jurul țintei de 5%. Această proiecție se bazează pe mai mulți factori, inclusiv cererea externă redusă, consumul modest al gospodăriilor și înăsprirea continuă a politicii monetare. Cu toate acestea, persistă incertitudini din cauza diverselor riscuri pro inflaționiste, cum ar fi tensiunile geopolitice, întreruperile din comerțul mondial și eventualele șocuri de aprovizionare pe piața alimentară.

## Rata anuală a inflației și previziuni, %

Media trimestrială



Source: NBM

# planuri strategice

În 2024 ne propunem să continuăm să executăm în continuare patru piloni cheie ai strategiei noastre.

## Experiența clienților

- Lansarea de noi produse și servicii adaptate la nevoile și stilul de viață al clienților
- Îmbunătățirea calității gestionării numerarului
- Concentrarea pe crearea unei experiențe excepționale pentru clienți pe toate canalele din cadrul Băncii
- Proces de îmbunătățire continuă bazat pe feedback-ul clienților și pe analiza datelor



## Digitalizare

- Digital onboarding pentru diasporă
- Aplicație bancară integrată care va combina toate ofertele digitale ale maib, este în prezent în dezvoltare
- Consolidarea Centrului de Date
- Servicii bancare digitale inovatoare pentru afaceri
- Îmbunătățirea recunoașterii faciale



## Decongestionarea sucursalelor

- Optimizarea sucursalelor existente
- Transferul tranzacțiilor de zi de zi cu valoarea mică în aplicația mobilă
- Creșterea vânzărilor prin intermediul canalelor digitale pentru produsele majore
- - Extinderea ofertelor de produse prin canalele digitale



## Plăți

- Soluții fără întreruperi care acoperă toate nevoile de plată ale persoanelor fizice și ale afacerilor
- Plăți instantanee în țară (Instant Payments)
- Cele mai bune caracteristici de securitate de top
- Continuarea consolidării cotei de piață în domeniul plăților





raport anual  
2023

governanța

## declarația președintelui Consiliului Băncii



### Vytautas Plunksnis

Președinte al Consiliului de Supraveghere

Stimați acționari,

Suntem încântați să vă prezentăm acest rezumat despre guvernanta corporativă maib și ce am realizat în 2023.

Consiliul este responsabil de asigurarea unei bune gestiuni și de succesul pe termen lung al Grupului, care poate fi realizat numai printr-un cadru de guvernanta adecvat. Pe parcursul anului am continuat să funcționăm în conformitate cu Codul de Governanta Corporativă al Băncii („Codul”).

Consiliul se angajează în totalitate să respecte principiile bunei guvernante corporative și este de părere că o bună guvernanta oferă o serie de beneficii strategice și organizaționale. Buna guvernanta ne oferă, în calitate de Consiliu, încrederea că luăm decizii corecte, ținând cont de ceea ce este cu adevărat în interesul pe termen lung al Grupului. Aceasta ne permite să luăm în considerare opiniile părților interesate, inclusiv a acționarilor, clienților, angajaților și furnizorilor noștri. Ne

permite să fim un motor pentru sectorul bancar și pentru Republica Moldova.

În 2023, consiliul s-a adunat de 64 de ori în total, dintre care 33 au fost offline. Ședințele frecvente asigură implicarea deplină a Consiliului în problemele-cheie care afectează banca. În acest fel, Consiliul își execută funcția sa cheie de supraveghere și de responsabilizare a acționarilor.

În 2023 ne-am concentrat pe construirea unei organizații durabile. Am sporit prioritatea acordată managementului ESG, asigurând conformitatea cu standardele internaționale acolo unde acest lucru a fost posibil. În viitorul apropiat, urmează să creăm un sistem formal de raportare a performanței ESG către consiliul băncii. În plus, lucrăm la încorporarea unui sistem complex de gestionare a riscurilor climatice în cadrul de risc al băncii. Viziunea noastră este de a încorpora considerațiile de mediu și sociale în procesele decizionale prin raportarea periodică a performanței ESG, transparență și implicarea părților interesate, creând o răspundere reală. În plus, în eforturile noastre din acest an de a asigura rezistența organizației noastre, am creat atât planuri de succesiune, cât și planuri de continuitate, care acoperă toate rolurile-cheie din cadrul băncii și includ potențiale

cursuri de formare în cazul în care au fost identificate anumite deficiențe. Aceste planuri acționează ca o garanție pentru continuarea activității zilnice și asigură că orice potențială tranziție se desfășoară fără probleme.

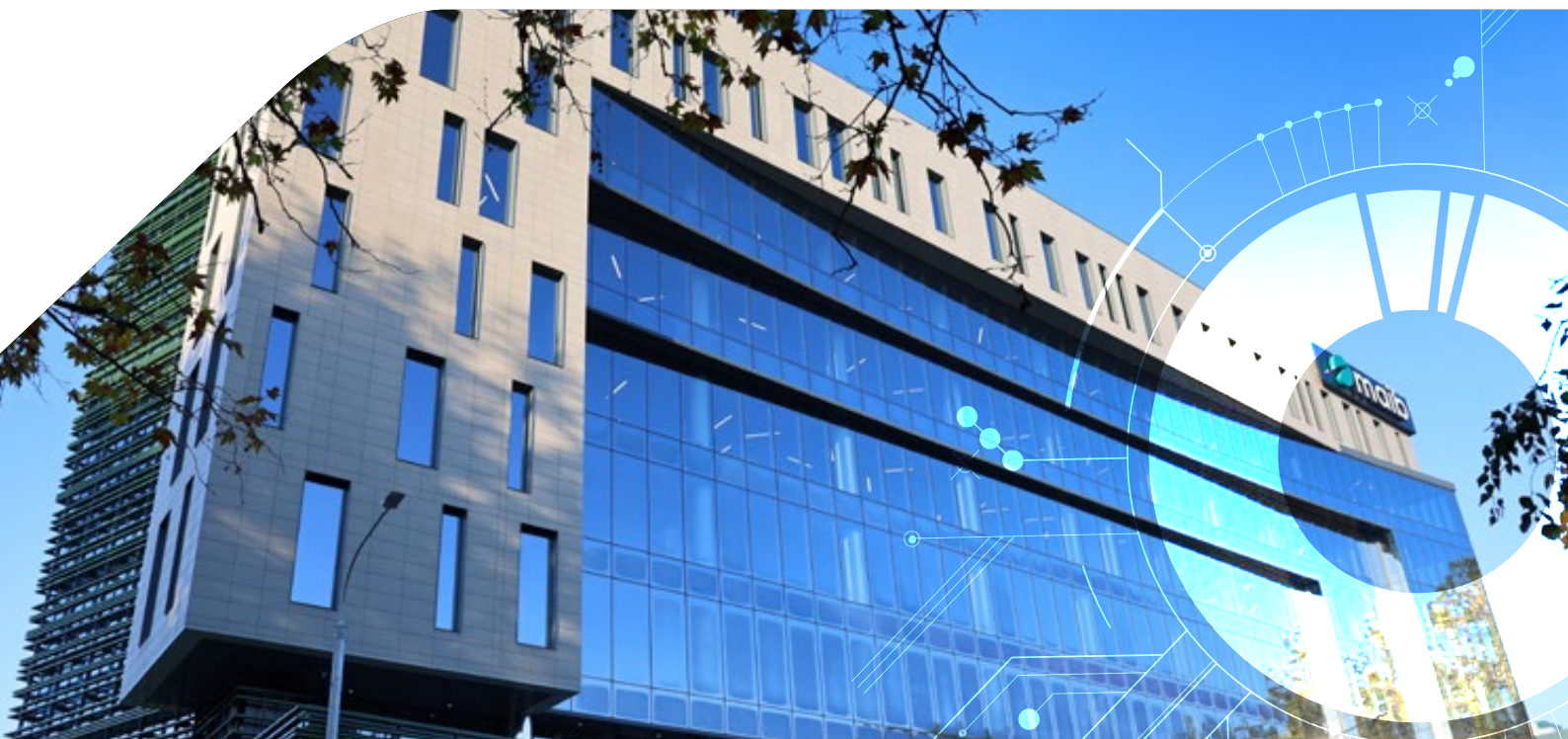
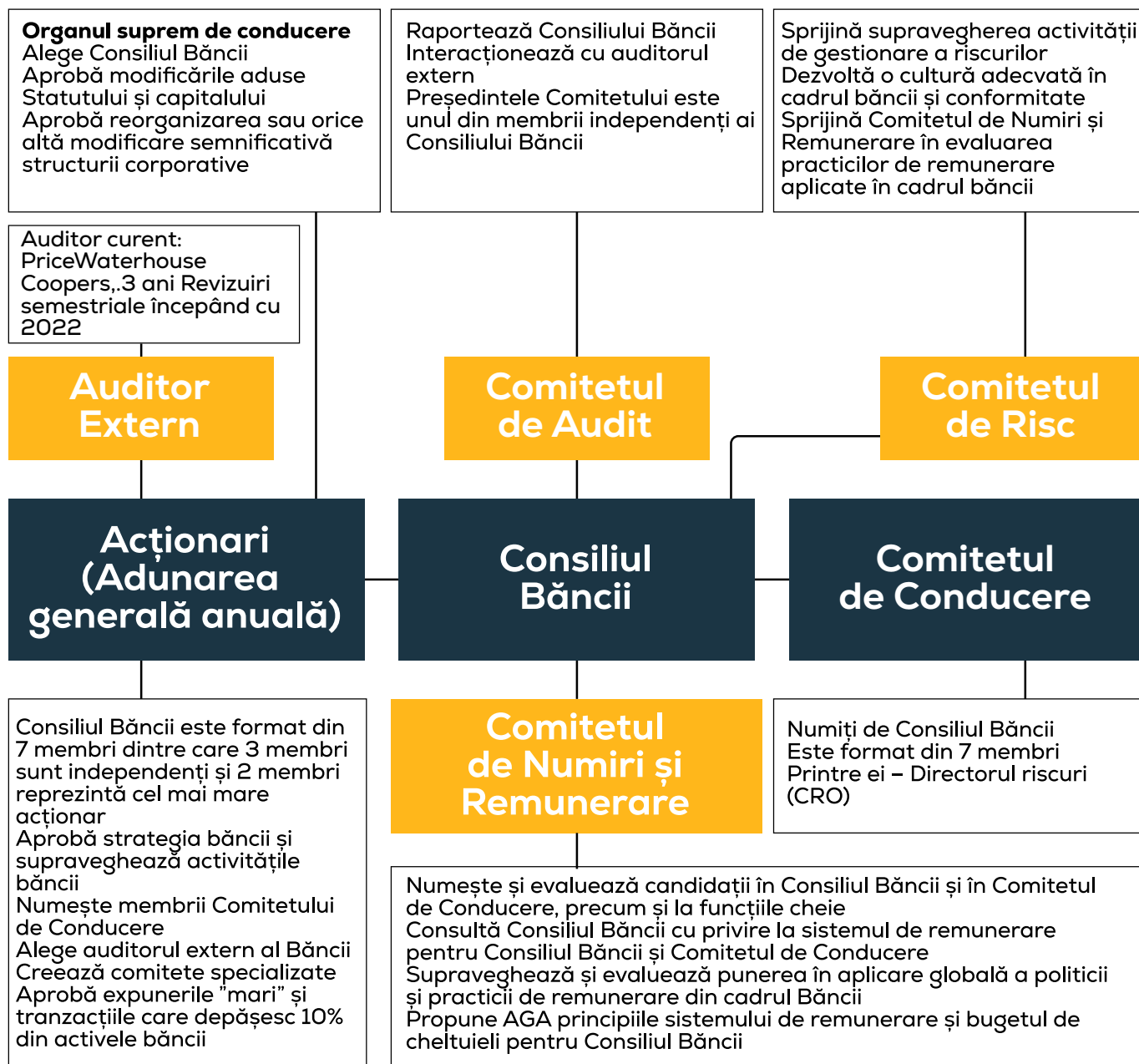
De asemenea, maib lucrează la o politică generală de clasificare a angajaților, care este un tip de clasificare a salariilor. Acest lucru va asigura că maib are o structură de remunerare competitivă, care să permită băncii să concureze atât la nivel local, cât și internațional. Aceasta este concepută pentru a atrage și a păstra talentele, controlând în același timp cheltuielile de personal. În viitorul apropiat, intenționăm să aliniem toate compensațiile angajaților la această politică.

Consiliul de supraveghere își reafirmă angajamentul ferm față de supravegherea strategică, lucrând îndeaproape alături de membrii comitetului de conducere. Împreună, ne propunem să realizăm obiectivele strategice ale băncii, asigurând un succes și o reziliență susținute.





## structura guvernantei corporative



**Consiliul Băncii este organul de conducere** cu funcții de reglementare și supraveghere a activității Băncii, inclusiv a modului de realizare a obiectivelor strategice, de organizare a activității Băncii, de gestionare a riscurilor, de respectare de către Bancă a cerințelor legislației și reglementărilor în vigoare. Consiliul Băncii este format din șapte membri, aleși de Adunarea Generală a Acționarilor dintre candidații identificați de către Comitetul de Numire și Remunerare al Băncii, în conformitate cu Statutul Băncii și legislația în vigoare.

### **Vytautas Plunksnis**

Președinte al Consiliului Băncii

Președinte al Consiliului Băncii din iulie 2020

Alte poziții actuale: Șef capital privat, INV L Asset Management; partener la INV L Baltic Sea Growth Fund; președinte al Consiliului Băncii al Eco Baltia; președinte al Comitetului

Ecoservice, NRD Systems, Investors Association; membru al consiliului de administrație al mai multor companii din portofoliu;

Din 2006 a lucrat în diferite poziții în cadrul companiilor din Grupul Invalda INV L.



### **Victor Miculeț**

Vicepreședinte al Consiliului Băncii

Președinte al Consiliului Băncii în perioada 2002-2020; vicepreședinte din 2020;

Alte poziții actuale: Președinte al Asociației importatorilor autorizați de automobile;

1996: fondator, CEO al "Auto-Space" LTD, dealer autorizat de automobile BMW, Mini, MAN, Honda și Mitsubishi.



### **Natalia Vrabie**

Membră a Consiliului Băncii

- Numită în Consiliul Băncii al maib în 2013;
- 1991-2013: funcții de conducere în cadrul maib, inclusiv funcția de

CEO, președinte al Comitetului de Conducere în perioada 1996-2013;

- Peste 50 de ani de experiență bancară.





### **Konrad Kozik** Membru al Consiliului Băncii

Numit în Consiliul Băncii al maib în 2020, în calitate de membru independent;

- Alte poziții actuale: Membru al Consiliului Băncii al ISP Bank Albania;
- Din 2014 până în 2019: director financiar, membru al comitetelor de conducere ale Allianz Rusia și Polonia;

- Anterior a lucrat la UniCreditBank;
- Absolvent al Universității Navarra, MBA la Universitatea Luigi Bocconi.

### **Vasile Tofan** Membru al Consiliului Băncii

Numit în Consiliul Băncii al maib în 2018;

- Alte poziții actuale: Președinte al Consiliului Băncii al Purcari Wineries Public Company Limited; membru al consiliilor consultative ale Anex și Intellias;
- Din 2021: Partener senior la Horizon Capital Advisors LLC Biroul din Ucraina (s-a alăturat în 2012);
- Anterior a fost consultant la Monitor Deloitte și Manager Senior, Corporate Strategy & Alliances la Philips;
- A fondat Ovuline (acum Ovia Health);

- Absolvent al Universității Erasmus din Rotterdam (management public), MBA la Harvard Business School
- Since 2021: Senior Partner at Horizon Capital Advisors LLC Office in Ukraine (joined in 2012);
- Previously worked Consultant at Monitor Deloitte and Senior Manager, Corporate Strategy & Alliances at Philips;
- Founded Ovuline (now Ovia Health);
- Graduated from Erasmus University of Rotterdam (public management), MBA from the Harvard Business School



### **Maryna Kvashnina** Membră al Consiliului Băncii

Numită în Consiliul Băncii al maib în 2018, în calitate de membru independent;

- Alte poziții actuale: CEO al Naftogaz Digital Technologies; Partener la Edenlab; Copreședinte al rețelei de servicii financiare pentru Europa de Est, YPO - Young Presidents' Organization;
- Din 2019: director IT al Naftogaz Ucraina;

- 2013 - 2015 Vicepreședinte al Comitetului de conducere al Delta Bank;
- Anterior a lucrat la Finstar Financial Group, PrivatBank;
- Fondatoare a rețelei de farmacii Apteka Dobrogo Dnya (2006); co-fondatoare a PAY2YOU (2015).



### **Ivane Gulmagarashvili** Membru al Consiliului Băncii

Numit în Consiliul Băncii al maib în 2020, în calitate de membru independent;

- Alte poziții actuale: Membru al consiliilor Băncii ale Agricover Holding și TAM Factoring AS;
- Din 2015 până în 2018: Director de produse noi, 4finance Group

- Anterior a lucrat la Barclays și Barclays Cards, Bank of Georgia.;
- Absolvent al Universității de Stat din Tbilisi (marketing), MBA la Universitatea Clarion din Pennsylvania



## responsabilitățile consiliului băncii

Responsabilitățile de bază ale Consiliului Băncii sunt de a asigura dezvoltarea afacerii băncii și menține soliditatea financiară a băncii, de a supraveghea implementarea strategiei de risc și modul în care sunt organizate și reglementate activitățile băncii. Consiliul Băncii monitorizează și evaluează în mod regulat eficacitatea cadrului de guvernanta al Băncii, inclusiv a principiilor de guvernanta, și ia măsurile adecvate pentru a remedia orice deficiențe.

Consiliul Băncii se asigură că Banca menține o relație de cooperare eficientă cu autoritățile de supraveghere prin implicarea activă în problemele majore ale Băncii și

prin ținerea la curent cu schimbările semnificative din activitatea sa și din mediul socio-economic, acționând pentru protejarea intereselor Băncii. De asemenea, Consiliul Băncii aprobă, la propunerea Comitetului de Conducere al Băncii, decizia de a emite obligațiuni, cu excepția obligațiunilor convertibile, precum și raportul privind rezultatele emisiunii de obligațiuni și modifică în acest sens Statutul Băncii, precum și hotărăște cu privire la achiziționarea și răscumpărarea valorilor mobiliare ale Băncii în conformitate cu legislația moldovenească în vigoare.

Consiliul este asistat în activitatea sa de trei Comitete specializate:

Comitetul de Risc, Comitetul de Audit și Comitetul de Numiri și Remunerare. Fiecare membru al unui Comitet, inclusiv Președintele acestuia, este ales din rândul membrilor Consiliului Băncii, în care cel puțin 1/3 dintre aceștia sunt membri independenți, pentru o perioadă corespunzătoare mandatului din componența respectivă a Consiliului Băncii. Comitetele specializate ale Consiliului raportează direct Consiliului Băncii.

## comitetele consiliului băncii și responsabilitățile acestora

**Comitetul de Risc** este responsabil pentru a oferi sprijin Consiliului Băncii în ceea ce privește apetitul pentru risc și strategia de risc actuală și viitoare a băncii, precum și pentru a monitoriza punerea în aplicare a acestei strategii de către Conducere. De asemenea, Comitetul de Risc asistă Consiliul Băncii în stabilirea naturii, volumului, formatului și frecvenței informațiilor privind riscurile.

**Comitetul de Audit** exercită funcția de supraveghere a sistemului de control intern al Băncii, monitorizează practicile contabile și financiare aplicate în cadrul Băncii și supraveghează activitatea auditului intern.

**Comitetul de Nominalizare și Remunerare** identifică și propune Consiliului Băncii candidații pentru funcția de membru al Consiliului Băncii, evaluează și prezintă Consiliului Băncii avizul relevant cu

privire la candidații pentru funcțiile de membri ai Comitetului de conducere și pentru funcțiile cheie. În îndeplinirea sarcinilor care i-au fost atribuite, Comitetul de numiri și remunerare evaluează periodic, cel puțin o dată pe an, performanța, structura și dimensiunea Consiliului Băncii și a Comitetului de Conducere și face recomandări în acest domeniu. În plus, Comitetul este responsabil de examinarea politicilor și practicilor de remunerare și de stimulare create pentru gestionarea riscurilor, a capitalului și a lichidităților.

### Rolul Consiliului Băncii în cadrul Grupului

În cadrul structurii Grupului, Consiliul Băncii (în calitate de societate-mamă) are responsabilitatea generală de a asigura o guvernanta corporativă adecvată la nivel de Grup și de a se asigura că există politici și mecanisme pentru o guvernanta adecvată a structurii, operațiunilor și riscurilor Grupului.

Consiliul Băncii are următoarele responsabilități de bază:

- definește o structură adecvată a organelor de conducere ale subsidiarelor, ținând cont de riscurile semnificative la care sunt expuse Grupul și subsidiarele;
- se asigură că sunt disponibile resurse suficiente pentru a monitoriza respectarea de către sucursale a tuturor normelor aplicabile;
- cerințe legislative, de reglementare și de guvernanta;
- se asigură că se menține o relație eficientă cu autoritatea de supraveghere;
- asigură înființarea unei funcții de audit intern eficiente, care să garanteze că auditul este efectuat în toate subsidiare și companiile din cadrul grupului.

## comitetul de nominalizare și remunerare



### Vasile Tofan

Președinte al Comitetului de nominalizare și remunerare

Succesul pe termen lung al maib este strâns legat de capacitatea noastră de a atrage și de a păstra talente diverse și de înaltă calitate, alături de implementarea unui sistem adecvat de încurajare, în sensul cel mai complet al termenului. Având în vedere acest lucru, aș dori să subliniez realizările Comitetului de nominalizare și remunerare pe parcursul anului 2023, care, în opinia mea, au ajutat Banca să avanseze semnificativ în atingerea obiectivelor sale în ceea ce privește talentele. În conformitate cu mandatul său, Comitetul joacă un rol crucial în selectarea și evaluarea candidaților pentru Consiliul Băncii, Comitetul de conducere și alte posturi-cheie din cadrul băncii, oferind totodată îndrumări cu privire la strategiile de remunerare și supervizând executarea

acestora. Obiectivul nostru este de a atrage, de a păstra și de a dezvolta cele mai bune talente, promovând în același timp un sistem de remunerare transparent, echitabil și motivant pentru toți angajații maib. Ne străduim să alcătuim cea mai bună echipă din industrie pentru a ne atinge obiectivele strategice ambițioase.

În urma unei consolidări semnificative a echipei noastre de conducere în 2022, strategia noastră în 2023 a fost să ne concentrăm pe middle management și să atragem talente de top la toate nivelurile pentru a sprijini transformarea agile a băncii, precum și să consolidăm conducerea în echipele cheie la nivel operațional. În acest scop, suntem încântați că am adus angajări puternice precum Dmitri Bodiu (Orchestra Tech Lead), Adrian Eni (Head of Reporting Band), Tatiana Moisei (Head of Retail Sales and Network Support Band), pentru a numi doar câteva. Pe lângă aceasta, am investit în crearea unor competențe puternice de conducere și am promovat angajați cheie ai maib în roluri de conducere, cum ar fi Doina Fetco (Head of Marketing), Eugenia Grosu (Head of Data Management Department), Stanislav Dobrovolschi (Head of IT Development Department) și mulți alții. Am pus un accent din ce în ce mai mare pe recrutarea și păstrarea talentelor IT pentru a continua să fim liderii maib în domeniul tehnologiei și vom continua să facem acest lucru și în 2024.

În ceea ce privește conducerea de top, suntem încântați că am prelungit contractul președintelui Băncii maib, Giorgi Shagidze, până în 2025 (sau până în 2026, în cazul în care o ofertă publică inițială a băncii are loc înainte de această dată). Sub conducerea lui Giorgi, începând cu februarie 2021, maib a trecut printr-o transformare ambițioasă, care a condus la câștiguri substanțiale ale cotei de piață în toate segmentele de activitate, la o intensificare a performanțelor financiare și la mai mult decât triplarea numărului de utilizatori maibank, așa că suntem încântați să ne continuăm călătoria alături de Giorgi.

Într-un an marcat de peisaje macroeconomice și geopolitice dificile, alături de schimbări semnificative și bruște ale ratelor dobânzilor, Comitetul de nominalizare și remunerare a fost însărcinat să facă față acestor provocări complexe. A fost esențial să ne asigurăm că obiectivele de performanță pentru Comitetul de conducere al maib în 2023 au fost elaborate cu atenție și

aliniat la direcția noastră strategică revizuită. Obiectivele au fost elaborate astfel încât să fie atât ambițioase, cât și motivante, atent calibrate pentru a se adapta la dinamica schimbătoare și la mediul imprevizibil al ratelor dobânzii din acest an.

De asemenea, suntem mândri să raportăm că maib a continuat să pună accent pe diversitatea de gen, 68% dintre angajați la sfârșitul anului 2023 fiind femei, care ocupă, de asemenea, poziții cheie în conducerea băncii, fie că este vorba de Consiliul Băncii sau de Comitetul de conducere. La nivelul general al băncii, femeile dețin 49% din posturile de conducere la sfârșitul anului 2023, ceea ce subliniază angajamentul băncii față de o politică de talente bazată pe merit.

Pe parcursul anului 2023, ne-am continuat angajamentul față de o remunerare echitabilă, cu un salariu mediu de 22,015 lei în întreaga bancă - aproape dublu față de media la nivel național, precum și o creștere de aproximativ 14% de la an la an. În paralel, maib a continuat să deruleze un program de stimulente pe termen lung (LTIP) legat de acțiuni, extinzându-l la noi beneficiari, pentru a se asigura că interesele conducerii sunt aliniat cu cele ale acționarilor și acordând astfel prioritate creșterii pe termen lung. Suntem mândri de profunzimea programului nostru LTIP, care acoperă aproape 100 de directori din cadrul băncii în acest moment.

Pe măsură ce intrăm în 2024, ne vom concentra în continuare pe atragerea talentelor de top la maib, pe perfecționarea sistemului de remunerare pentru a menține o aliniere consecventă a resurselor, performanțelor și riscurilor și pe continuarea investițiilor în dezvoltarea angajaților noștri.



## raportul comitetului de audit



**Ivane Gulmagarashvili**  
Președinte al Comitetului  
de audit

Comitetul de audit este o entitate independentă, care face parte din Consiliul Băncii și este alcătuit din doi membri independenți și doi membri neindependenți ai consiliului. Consiliul este convins că membrii comitetului aduc o experiență diversă precum și o expertiză vastă în domeniul bancar și financiar și consideră că, în ansamblul său, Comitetul de audit are o competență relevantă pentru sectorul în care operează banca.

Noi, în calitate de membri ai Comitetului de audit, ne asumăm responsabilitatea de a revizui și de a pune în aplicare principalele proceduri și politici de raportare și contabilitate, precum și de a facilita și de a asigura colaborarea cu auditorul extern.

În 2023, comitetul s-a concentrat pe provocările aduse de războiul din Ucraina și pe incertitudinea economică pe care acesta a provocat-o. Am organizat ședințe periodice și ad-hoc, în persoană și virtuale, pentru a discuta, a contesta și a sprijini conducerea în mai multe domenii, inclusiv identificarea și monitorizarea funcțiilor de control. În 2023, am analizat 27 de rapoarte de audit intern și am monitorizat 96 de recomandări în domeniile creditării, IT, securității informațiilor, conformității și riscurilor operaționale. Am colaborat cu auditorul extern pentru a solicita îndrumarea acestuia cu privire la abordările adecvate pentru contabilizarea și evaluarea garanțiilor.

Comitetul de audit recunoaște importanța funcției de audit intern pentru mediul de control și, ca atare, a dedicat mult timp revizuirii planului de audit intern și a aprobat executarea acestuia pentru 2023. Planul de audit intern se bazează pe riscuri și este aliniat la strategia băncii, punând un accent sporit pe riscurile și oportunitățile reprezentate de orientarea către client, metodologia Agile și procesul de digitalizare în întreaga organizație.

În calitate de comitet, am colaborat strâns cu colegii noștri din Comitetul de risc pentru a revizui și a consolida instrumentele și parametrii utilizați de companie pentru a gestiona și a raporta cu privire la AML și la conformitate, precum și la gestionarea riscului de fraudă.

De asemenea, am continuat să asigurăm integritatea informațiilor financiare publicate de bancă și am analizat raționamentele făcute de conducere, precum și ipotezele și estimările pe care acestea se bazează.

Comitetul de audit examinează rapoartele auditorului extern prezentate comitetului de audit, care includ observațiile auditorului extern privind gestionarea riscurilor și controalele financiare interne identificate în cadrul auditului său. Fără prezența managementului, comitetul și PricewaterhouseCoopers au discutat despre domeniile cheie de audit, despre caracterul adecvat al politicilor contabile adoptate și despre corectitudinea principalelor estimări și judecăți ale managementului în ceea ce privește raportarea.

Comitetul se angajează să se asigure că organizația menține o mentalitate

deschisă față de gestionarea riscurilor și auditul intern. Astfel, formarea și certificarea continuă a angajaților relevanți au fost primordiale.

Comitetul de audit este convins că banca dispune de mecanisme puternice de gestionare a riscurilor și de control intern pentru a identifica și soluționa în timp util deficiențele și pentru a monitoriza punerea în aplicare a recomandărilor interne și externe. Ne vom continua activitatea de monitorizare a incertitudinii economice actuale și a provocărilor ridicate în țările vecine, consolidându-ne în continuare instrumentele pentru 2024.



# raportul comitetului de risc



**Konrad Kozik**  
Președinte al Comitetului de risc

Stimați acționari,

Războiul din Ucraina a evidențiat importanța băncilor de a dispune de strategii solide de planificare a scenariilor și de gestionare a riscurilor. Alături de criza climatică în curs de desfășurare și de o pandemie globală, capacitatea organizațiilor de a-și îndeplini obiectivele de afaceri actuale și viitoare este testată în profunzime.

Dacă adăugăm factorii specifici sectorului serviciilor financiare, cum ar fi reglementările sporite pentru combaterea infracțiunilor economice și gestionarea monedelor digitale, peisajul riscurilor rămâne complex și continuă să se schimbe. Persoanele fizice și întreprinderile se confruntă cu o perioadă de volatilitate care ar putea avea consecințe majore pe termen lung, determinată de problemele geopolitice și de situația macroeconomică care s-a înrăutățit de la începutul anului.

Drept răspuns, Comitetul de risc și Direcția de gestionare a riscurilor bancare au revizuit scenariile economice pentru a se asigura că acestea iau în considerare creșterile prețurilor la mărfuri și energie, inflația și ratele dobânzilor. O atenție deosebită a fost acordată clienților care sunt cei mai vulnerabili la aceste schimbări, precum și celor care ar putea fi afectați din cauza relațiilor economice strânse/

dependenței față de piețele din Rusia și Ucraina, a întreruperii lanțului și a prețurilor scăzute care afectează sectorul agricol.

De asemenea, începutul anului 2023 a arătat cât de rapid pot fi impuse sancțiuni unei țări sau unui regim care sfidează normele internaționale. În consecință, mai bine a dedicat timpul și resursele necesare pentru gestionarea tranzacțiilor interbancare și a evita să fie folosită ca punte pentru evitarea sancțiunilor. Procesele de cunoaștere a clientului (KYC) și de combatere a spălării banilor (AML) au fost în prim plan – mecanismele de screening și control al recenziilor, procedurile de acces și stocare a datelor și documentelor au fost ajustate pentru a permite mai bine să acționeze rapid și exact atunci când este necesar.

Creșterea criminalității cibernetice s-a aflat în centrul atenției Comitetului de risc. În acest sens, Comitetul și-a stabilit două obiective clare: creșterea rezistenței cibernetice a mai bine și sprijinirea clienților noștri prin adoptarea unei abordări de creare a securității care îmbină protecția de zi cu zi cu o abordare proactivă a riscului.

## Scopul și responsabilitățile principale

Scopul Comitetului de Risc este de a asista Consiliul în îndeplinirea responsabilităților sale în ceea ce privește supravegherea riscurilor și oferirea consultanței cu privire la expunerile la riscuri actuale și potențiale. Aceasta include revizuirea nivelului de risc și a profilului de risc al Băncii, a culturii dorite și a modului în care aceasta a fost integrată, evaluarea

eficacității cadrului de gestionare a riscurilor și a sistemelor de control intern, precum și a capacității băncii de a identifica și gestiona noi tipuri de riscuri. Principalele responsabilități ale Comitetului de Risc sunt următoarele:

- asistă Consiliul Băncii în stabilirea și monitorizarea nivelului de risc actual al Băncii și a strategiei generale de gestionare a riscurilor, luând în considerare toate tipurile de riscuri, pentru a asigura conformitatea acestora cu strategia de afaceri, obiectivele, cultura și valorile corporative ale băncii;
- să supravegheze punerea în aplicare a strategiilor de gestionare a capitalului și a lichidităților;
- să ofere recomandări Consiliului Băncii cu privire la ajustările necesare la strategia de gestionare a riscurilor, ca urmare a schimbărilor de produs în modelul de afaceri al băncii, a evoluției pieței sau a recomandărilor emise de funcția de gestionare a riscurilor;
- să ofere sprijin în ceea ce privește numirea consultanților externi pe care Consiliul Băncii poate decide să îi angajeze pentru consultanță sau asistență;
- să analizeze o serie de scenarii posibile, inclusiv scenarii de criză, pentru a evalua modul în care profilul de risc al Băncii ar reacționa la evenimente externe și interne;
- să supravegheze armonizarea tuturor produselor și serviciilor financiare semnificative furnizate clienților cu modelul de afaceri și strategia de gestionare a riscurilor;
- să evalueze riscurile asociate cu produsele și serviciile financiare oferite, precum și să ia în considerare uniformitatea dintre prețurile stabilite pen-

tru aceste produse și servicii în raport cu profiturile obținute din acestea;

- să evalueze recomandările auditorilor interni sau externi și să monitorizeze implementarea corespunzătoare a măsurilor în colaborare cu Comitetul de Audit;
- să examineze dacă stimulentele oferite de politicile și practicile de remunerare iau în considerare riscul, capitalul și lichiditatea băncii, precum și probabilitatea evoluției favorabile a acestora în continuare.

### Componența Comitetului de Risc

Membrii Comitetului de Risc sunt următorii membri ai Consiliului Băncii: Konrad Kozik (președinte, membru independent), Vytautas Plunksnis, Maryna Kvashnina și Natalia Vrabie.

Pe lângă membri, la ședințe participă vicepreședintele Băncii pentru zona de risc și conformitate, directorul de risc și directorul de conformitate. Uneori sunt invitați și alți membri ai conducerii pentru a asigura un nivel mai înalt de înțelegere a problemelor și evoluțiilor cheie.

Ședințele Comitetului de Risc au loc înainte de ședința Consiliului Băncii, pentru ca acesta din urmă să raporteze Consiliului activitățile sale și subiectele de importanță deosebită.

Pe parcursul anului, Comitetul de Risc examinează o serie de rapoarte, care oferă o analiză a:

- apetitului general de risc al Băncii, utilizând atât modele cantitative, cât și analize de risc;
- modificărilor aduse structurii și calității portofoliului de credite;
- principalelor expuneri la risc, inclusiv riscurile de credit, valutar, IRBB, de lichiditate, de conformitate și operațional, cu detalii privind modul în care acestea sunt gestionate;
- performanței în raport cu nivelul de risc;
- riscurilor emergente și potențiale, factorii de risc în întreaga Bancă;
- analiza scenariilor de testare la stres, rezultatele testelor de stres și ale testelor de stres inversate.

### Gestiunea riscurilor

Comitetul de Risc a asistat Consiliul Băncii în stabilirea apetitului și expunerea la risc a Băncii în conformitate cu obiectivele noastre strategice și în efectuarea oricăror modificări necesare pe măsură ce strategia evoluează și atunci când mediul de risc se schimbă. De asemenea, am monitorizat expunerea la risc și acțiunile de abordare a riscului, care au inclus supravegherea și sprijinul echipei noastre de management executiv pentru riscuri. Lucrăm îndeaproape cu Comitetul de Audit pentru a ne asigura că cadrul nostru de management al riscului și sistemele de control intern funcționează eficient și în conformitate cu cerințele Băncii Naționale a Moldovei.

### Analiza eficacității Comitetului de Risc

Comitetul de Risc și-a autoevaluat eficiența spre sfârșitul anului. Evaluarea a constatat că Comitetul de Risc evaluează și contestă principalele riscuri cu care se confruntă Banca și că Comitetul de Risc operează și funcționează eficient.

Pe parcursul anului 2023, Comitetul de Risc va continua să se asigure că implicațiile pe termen scurt și lung sunt estimate cu atenție, riscurile evaluate și strategiile actualizate și că va monitoriza schimbările pieței și impactul acestora asupra clienților mai buni, angajamentelor financiare și planurilor de dezvoltare.

În timp ce monedele digitale pot promite o mai mare incluziune financiară în anumite circumstanțe, există îngrijorări că acestea pot fi folosite pentru a eluda sancțiunile. Ne așteptăm ca autoritățile de reglementare să continue controlul asupra acestei clase de active, iar Banca va trebui să fie pregătită să răspundă în consecință. Ca atare, vom continua să ne îmbunătățim strategiile de risc în legătură cu fluxurile valutare și plățile transfrontaliere.



# declarația privind responsabilitățile membrilor consiliului băncii

Membrii Consiliului Băncii sunt responsabili pentru întocmirea Raportului anual și a situațiilor financiare consolidate și separate în conformitate cu legile și reglementările aplicabile.

Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor ne obligă să întocmim situații financiare pentru fiecare exercițiu financiar. Conform cerințelor, am întocmit situațiile consolidate și separate anexate în conformitate cu standardele internaționale de contabilitate, în conformitate cu cerințele Legii nr. 287/2017 privind contabilitatea și raportarea financiară.

Aprobăm situațiile financiare consolidate și individuale anexate doar dacă suntem convinși că acestea oferă o imagine fidelă și corectă a situației financiare a Grupului și a BC "MAIB" S.A. („Banca” sau „Societatea”) și a profitului sau pierderii Grupului și a Băncii pentru această perioadă.

În conformitate cu Regulamentul Băncii Naționale a Moldovei cu privire la cerințele de prezentare a informațiilor de către bănci, situațiile financiare ale grupului trebuie să fie întocmite în conformitate cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară (SIRF).

La întocmirea situațiilor financiare consolidate și separate anexate, se cere:

- să selectăm politicile contabile adecvate și apoi să le aplicăm în mod consecvent;
- să facem aprecieri și estimări rezonabile și prudente;
- să prezentăm informațiile, inclusiv politicile contabile, într-un mod care să furnizeze informații relevante, fiabile, comparabile și ușor de înțeles;
- să furnizăm informații suplimentare atunci când pentru a ne conforma cu SIRF sunt necesare a fi prezentate informații și dezvoltări suplimentare pentru a permite utilizatorilor să înțeleagă impactul anumitor tranzacții, altor evenimente și condiții asupra poziției financiare și performanței financiare a entității; și
- să întocmim situațiile financiare pe baza principiului continuității activității, cu excepția cazului în care este inadecvat să considerăm că Banca își va continua activitatea.

De asemenea, suntem responsabili pentru păstrarea unor înregistrări contabile corecte, care ar reflecta fidel tranzacțiile Băncii și ale Grupului, pentru a prezenta cu o acuratețe rezonabilă, în orice moment, poziția financiară a Băncii și a Grupului și pentru a permite să ne asigurăm că situațiile financiare consolidate și individuale sunt conform cerințelor Legii nr. 287/2017 privind contabilitatea și raportarea financiară.

Suntem responsabili de controlul intern pe care îl considerăm necesar pentru a permite întocmirea situațiilor financiare, astfel ca acestea să nu conțină abateri semnificative, fie că acestea sunt cauzate de fraudă sau eroare, și avem responsabilitatea generală de a lua măsurile pe care le putem lua în mod rezonabil pentru a proteja activele societății și pentru a preveni și detecta fraudele și alte neregularități.

Suntem, de asemenea, responsabili pentru întocmirea unui Raport al Consiliului și a unei Declarații de guvernanta corporativă care să fie conforme cu legea și reglementările respective. De asemenea, suntem responsabili pentru întreținerea și integritatea site-ului web al societății. Legislația din Republica Moldova care reglementează întocmirea și publicarea situațiilor financiare poate fi diferită de legislația din alte jurisdicții.

Confirmăm că, din informațiile pe care le avem:

- situațiile financiare consolidate și individuale, întocmite în conformitate cu standardele internaționale de contabilitate, în conformitate cu Legea nr. 287/2017 contabilității și raportării financiare și cu IFRS, oferă o imagine fidelă și corectă a activelor, pasivelor, poziției financiare și a profitului sau pierderii Societății și a Grupului, luate în ansamblu; și
- raportul anual, inclusiv declarațiile privind strategia noastră, include o analiză corectă a evoluției și a performanței activității și a poziției Societății și a Grupului, împreună cu o descriere a principalelor riscuri și incertitudini cu care se confruntă acestea.

Considerăm că Raportul anual și Situațiile financiare, în ansamblu, sunt veridice, echilibrate, ușor de înțeles și oferă acționarilor informațiile necesare pentru a evalua poziția și performanța, modelul de afaceri și strategia Grupului.

Prin ordinul Consiliului Băncii,  
Secretara Consiliului Băncii

**Nina Teleaga**



# raportul membrilor consiliului băncii

Membrii Consiliului Băncii prezintă Raportul Anual și situațiile financiare consolidate auditate pentru anul încheiat la 31 decembrie 2023.

## Statutul Băncii

Statutul Băncii poate fi modificat numai printr-o hotărâre adoptată în cadrul unei adunări generale a acționarilor. Procesul de numire și revocare a membrilor Consiliului Băncii este inclus în Statutul nostru. Statutul maib este disponibil pe site-ul web al societății. [https://www.maib.md/storage/publication/686/Statut\\_MAIB.pdf](https://www.maib.md/storage/publication/686/Statut_MAIB.pdf)

## Capitalul social și drepturile aferente acțiunilor

Detalii privind mișcările capitalului social în cursul anului sunt prezentate în Nota la situațiile financiare consolidate la prezentul Raport Anual. La data publicării prezentului Raport Anual, în urma fracționării acțiunilor în raport de 1:100 care a avut loc în martie 2023, exista o singură clasă de 103.763.400 de acțiuni ordinare de 2 MDL (doi lei) fiecare în emisiune, fiecare cu un vot. Drepturile și obligațiile aferente acțiunilor ordinare ale Societății sunt prevăzute în Statutul acesteia.

Deținătorii de acțiuni ordinare au dreptul, sub rezerva oricărei legi aplicabile și a Statutului Societății, printre altele:

- să li se pună la dispoziție documentele acționarilor, inclusiv convocarea la orice adunare generală;
- să participe, să ia cuvântul și să își exercite drepturile de vot la adunările generale, fie în persoană,

fie prin reprezentant;

- să aleagă sau să fie ales în calitate de membru al organelor de conducere;
- să participe la orice distribuire de venit sau de capital;
- să vândă, să dea în gaj, să pună în administrare fiduciară sau să solicite răscumpărarea acțiunilor pe care le dețin.
- Deținătorii de acțiuni ordinare care dețin cel puțin 5% din numărul total de acțiuni au dreptul, pe lângă drepturile prevăzute mai sus, să:
  - propună puncte pe ordinea de zi a adunărilor generale ale acționarilor;
  - desemneze candidații pentru alegerea membrilor Consiliului Băncii și a membrilor Comitetului de Audit;
  - convoace adunarea generală extraordinară a Consiliului Băncii.

Deținătorii de acțiuni ordinare de cel puțin 10% din numărul total de acțiuni au dreptul, în plus față de drepturile prevăzute mai sus, să:

- solicite auditarea extraordinară a performanțelor economice și financiare ale băncii;
- solicite evaluarea prețului acțiunilor pe baza raportului auditorului;
- ceară despăgubiri prin inițierea unor proceduri judiciare pentru orice încălcare a legii de către executivii băncii.
- Deținătorii de acțiuni ordinare de cel puțin 25% din numărul total de acțiuni au dreptul, în plus față de drepturile prevăzute mai sus, la:
  - convocarea adunării generale extraordinare a acționarilor.

Rezultate și dividende

Banca a realizat un profit înainte de impozitare de 1,25 miliarde de lei pentru anul încheiat la 31 decembrie 2023. Banca poate, prin decizie ordinară, să declare dividende, cu condiția ca niciun dividend să nu depășească suma recomandată de Consiliul Băncii. Consiliul Băncii poate, de asemenea, să plătească dividende intermediare care par a fi justificate de profiturile Băncii disponibile pentru distribuție. Cu toate acestea, reluarea achitării dividendelor depinde de aprobarea finală de către BNM.

## Planul de motivare pe termen lung („Planul”)

În decembrie 2021, Banca a aprobat Planul de motivare pe termen lung, conceput pentru a pune accentul pe crearea de valoare durabilă pe termen lung, prin alinierea intereselor angajaților calificați și ale acționarilor. În cadrul acestui Plan, opțiunile de cumpărare a acțiunilor vor fi acordate conducerii de vârf și de mijloc a companiei, ca parte a pachetului lor de compensații.

Planul este structurat pe baza opțiunilor fantomă, permițând flexibilitate maximă în ceea ce privește proiectarea programului, asigurând, în același timp, economia prevăzută a planului. Prin urmare, deși prima platită este legată de valoarea



acțiunilor maib, ele nu acordă deținătorilor dreptul de proprietate asupra Băncii sau vreun drept la dividende, evitând astfel diluarea acționarilor existenți.

Planul maib este construit pe principiile celor mai bune practici în ceea ce privește remunerarea executivilor, cu scopul de a alinia interesele conducerii și ale acționarilor, punând în același timp în prim-plan dezvoltarea prudentă și pe termen lung a băncii. Pentru a asigura executarea de către maib a posibilităților obligatorii bancare viitoare, care pot rezulta din Plan, în iunie 2022, Adunarea Generală Anuală a Acționarilor a aprobat achiziționarea de către maib a propriilor acțiuni, astfel încât acestea să poată fi atribuite angajaților în conformitate cu prevederile Planului aprobat, iar în iunie 2023, Adunarea Generală Anuală a Acționarilor a reconfirmat această decizie.

### Competențele membrilor Consiliului Băncii

Membrii Consiliului Băncii sunt împuterniciți să exercite funcția în conformitate cu legislația, Statutul și regulamentele Băncii.

### Conflicte de interese

În conformitate cu Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor, membrii Consiliului Băncii au aprobat Politica și procedura pentru dezvoltarea și autorizarea (dacă este cazul) conflictelor de interese, iar acestea au fost respectate pe parcursul anului 2023. Statutul Băncii conține, de asemenea, prevederi care să permită membrilor Consiliului Băncii să autorizeze eventualele conflicte de interese, astfel încât nici un membru să nu își încalce obligațiile care îi revin conform legii.

### Remunerarea membrilor Consiliului Băncii

Onorariile și remunerațiile membrilor Consiliului Băncii pot fi consultate în notele la situațiile financiare, care fac parte din prezentul raport.

### Interesele membrilor Consiliului de supraveghere

Interesele beneficiarilor membrilor Consiliului de supraveghere în acțiunile ordinare ale maib la 31 decembrie 2023 sunt prezentate împreună cu orice modificări ale acestor interese între sfârșitul anului financiar și data la care acest raport al administratorilor a fost aprobat de Consiliu.

### Secretarul Băncii

După cum au fost numiți de consiliile respective, dna Nina Teleaga

acționează în calitate de secretar al Consiliului Băncii, iar dl Cornel Sotnic în calitate de secretar al Comitetului de conducere.

### Adunarea generală anuală

Anunțul privind convocarea AGA este transmis tuturor acționarilor cu cel puțin 30 de zile lucrătoare înainte de adunarea ordinară și cu 21 de zile în cazul adunărilor extraordinare. Toți acționarii sunt invitați să participe la AGA, în cadrul căreia acționarii individuali au posibilitatea de a adresa întrebări Președintelui și, prin intermediul acestuia, Președinților Comitetelor Consiliului Băncii. În plus, anunțul AGA este publicat pe site-ul Societății și în revista „Capital Market” a Comisiei Naționale a Pieței Financiare. După AGA, acționarii se pot întâlni în mod informal cu membrii Consiliului Băncii.

### Responsabilitățile membrilor Consiliului Băncii

Declaratiile care explică responsabilitățile membrilor Consiliului Băncii în ceea ce privește întocmirea Raportului Anual și a situațiilor financiare consolidate și separate pot fi găsite în Declarația de responsabilitate a membrilor Consiliului Băncii din acest Raport Anual. Este furnizată o declarație suplimentară prin care se confirmă faptul că Consiliul Băncii consideră că Raportul Anual, în ansamblul său, este corect, echilibrat și inteligibil și că furnizează informațiile necesare pentru ca acționarii să evalueze poziția și performanța, modelul de afaceri și strategia Băncii.

### Informații privind părțile afiliate

Detaliile privind informațiile referitoare la părțile afiliate sunt prezentate în Notele la situațiile financiare consolidate incluse în prezentul Raport Anual.

**Codul de conduită și etică** Consiliul Băncii a adoptat un Cod de conduită privind conduita legală și etică a activității, susținut de valorile fundamentale ale Grupului. Codul de conduită a fost comunicat tuturor membrilor Consiliului Băncii și angajaților, de la toți aceștia așteptându-se să respecte standarde înalte de integritate și corectitudine în relația cu clienții, personalul și autoritățile de reglementare din comunitățile în care Grupul își desfășoară activitatea. Codul nostru de conduită este disponibil pe site-ul web: [https://www.maib.md/storage/documents/11/RO\\_sumar\\_maib\\_Codul\\_de\\_Etica%20\(1\).pdf](https://www.maib.md/storage/documents/11/RO_sumar_maib_Codul_de_Etica%20(1).pdf)

### Codul cultural

În 2023, maib a adoptat un Cod cultural, care este publicat pe site-ul său web în secțiunea de divulgare a informațiilor. Codul acoperă toate aspectele legate de conduita băncii și de valorile acesteia.

### Auditori independenți

ÎCS “PricewaterhouseCoopers Audit” SRL a fost numit în calitate de auditor extern al Societății pentru anii 2020 – 2023.

### Acționari cu cote semnificative

Tabelul de mai jos enumeră acționarii cu drepturi de vot mai mari de 5% la 31 decembrie 2023:

Acționar	Heim Partners Limited
Numărul de drepturi de vot	42,636,500
% din drepturile de vot	41.09

### Evenimente ulterioare datei bilanțului

Dezvăluirile noastre referitoare la evenimentele ulterioare datei bilanțului pot fi găsite în Notele la situațiile financiare, care fac parte din acest raport.

### Declarație privind dezvoltarea informațiilor către auditor

Confirmăm că, în măsura în care avem cunoștință de cauză, nu există informații relevante despre care nu am fi informat compania de audit și am luat toate măsurile pe care considerăm în mod rezonabil că ar trebui să le luăm în calitate de membri ai Consiliului Băncii pentru a lua cunoștință de orice informații care ar fi relevante companiei de audit și a-l informa cu privire la aceste informații.

Secretara Consiliului Băncii  
**Nina Teleaga**





## comitetul de conducere

Comitetul de Conducere este organul executiv al Băncii, format din șapte membri, care asigură conducerea curentă a Băncii sub supravegherea directă a Consiliului Băncii și gestionează activitatea Băncii într-un mod adecvat și prudent, în concordanță cu strategia și cadrul de gestionare a activității Băncii, aprobate de Consiliul Băncii. În noiembrie 2022, Comitetul de Conducere era format din șapte membri, Macar Stoianov alăturându-se Comitetului în calitate de Vicepreședinte și Director financiar, fiind aprobat de BNM la data de 3 noiembrie 2022. Membrii Comitetului de Conducere sunt numiți de către Consiliul Băncii dintre persoanele identificate și propuse de către Președintele Comitetului de Conducere și Comitetul de Numiri și Remunerare, în conformitate cu Statutul Băncii și cu prevederile legislației în vigoare.




**Giorgi Shagidze**  
**Președintele Comitetului de Conducere**

- S-a alăturat maib în februarie 2021;
- Alte poziții actuale: Membru al consiliilor Synergy Capital și Georgian Stock Exchange;
- 2010-2020: Director general adjunct și director financiar, precum și membru al Comitetului de conducere la TBC;
- 2008 – 2010: Director de operațiuni globale pentru Barclays Bank;
- Director general adjunct al People's Bank of Georgia (2005-07);
- A absolvit Universitatea de Stat din Tbilisi în 1997 și a obținut un MBA la Universitatea Cambridge Judge Business School în 2008, Analist financiar certificat.



**Aliona Stratan**  
**Primvicepreședintă, Retail**

- S-a alăturat maib în 2020 în calitate de prim-vicepreședintă a Comitetului de Conducere, Retail Banking;
- Alte roluri actuale: Președintă a Consiliului maib leasing, membră a Consiliului Amcham Moldova și a AIOD;
- 2018 – 2020: Vicepreședintă ABB Bank Armenia;
- 2014 – 2018: Vicepreședintă VTB Bank Armenia; • Anterior a lucrat la ProCreditBank Georgia, Banca Națională a Moldovei;
- Absolventă al Universității Agrare de Stat din Moldova, MBA la Grenoble Graduate School of Business.




**Dumitru Baxan**  
**Vicepreședinte, Corporate Banking și Investiții**

- S-a alăturat maib în 2010 în calitate de șef al departamentului de recuperare a creditelor neperformante;
- 2019: numit în Comitetul de conducere al maib în calitate de șef al Departamentului Corporate Banking și Investiții;
- Anterior a lucrat la Banca de Economii, inclusiv în calitate de vicepreședinte pentru Retail Banking și la Banca Națională a Moldovei;
- Absolvent al Academiei de Studii Economice din Moldova.



**Andrii Glevatskyi**  
**Vicepreședinte, Business Banking (IMM)**

- S-a alăturat maib în 2019 în calitate de consilier în domeniul riscurilor;
- 2019: numit în Comitetul de Conducere al maib în calitate de director de riscuri și, ulterior, în 2021 - în calitate de șef al departamentului de Business Banking (IMM);
- 2009 - 2019: a deținut diferite funcții la Raiffeisen Bank Aval Ucraina, inclusiv cea de Șef de riscuri retail în perioada 2015- 2019



**Stela Recean**  
**Vicepreședintă, Riscuri și Conformitate**

Din 2018: Vicepreședintă a Comitetului de Conducere, pe aria de conformitate și legalitate (din 2021 a preluat ca arie de responsabilitate și funcția de riscuri); • Din 2014 până în 2018: Șefă a Departamentului de conformitate;

2000-2014: a deținut diferite funcții în Departamentul de Audit, inclusiv cea de administrator la PwC Moldova;


Anterior a lucrat la PWC și la Banca Națională a Moldovei;

Absolventă a Academiei de Studii Economice din Moldova, membră ACCA, membră ACAMS, auditor licențiat.



**Marcel Teleuca**  
**Vicepreședinte, Operațiuni și logistică**

- Lucrează în maib din 1994 (cu o pauză de un an, când a lucrat ca șef al Trezoreriei la BTR Bank);
- 2010: numit vicepreședinte al Comitetului de Conducere;
- Anterior, a lucrat ca șef al Trezoreriei, șef de tranzacționare, dealer;
- Absolvent al Academiei de Studii Economice din Moldova



**Macar Stoianov**  
**Vicepreședinte, Finanțe**

- Din 2022: vicepreședinte al Comitetului de conducere, responsabil pentru divizia financiară
- 2015-2022: implicat în proiecte în domeniile strategiei de afaceri, finanțe și risc, transformare digitală și operațiuni de bază la McKinsey & Company;
- A deținut funcții la KBC, ING;
- Absolvent al Academiei de Studii Economice din București România, deținător al unui MBA de la Vlerick Business School, MSc;
- Managementul riscului financiar (FRM) de la GARP și deținător CFA.

## angajamentul acționarilor

### Relații cu investitorii

Banca are un program cuprinzător de implicare și comunicare cu acționarii și încurajează un dialog deschis și transparent cu acționarii existenți și potențiali. Programul acoperă toate aspectele legate de rezultate, performanță și strategie, precum și discuțiile referitoare la guvernanta corporativă în curs de desfășurare. Grupul a ținut cont de aspectele pe care acționarii le-au indicat ca fiind importante pentru ei în comunicările scrise către un număr mai mare de acționari, precum și în cadrul convorbirilor telefonice individuale și al întâlnirilor cu acționarii.

Site-ul Maib investor relations [ir.maib.md](http://ir.maib.md) conține informații complete despre performanța băncii, evoluțiile semnificative ale afacerii, managementul, strategia, guvernanta

corporativă, sustenabilitatea și datele de contact ale echipei de relații cu investitorii. În plus, maib trimite periodic la lista sa de corespondență știri care acoperă toate schimbările cheie din activitatea sa și evoluțiile semnificative.

Pe parcursul anului, au avut loc în total patru convorbiri trimestriale la care au participat CEO și CFO al băncii, permițând participarea tuturor acționarilor existenți și potențiali. Rapoartele trimestriale, prezentările și înregistrările apelurilor sunt disponibile pe site-ul [ir.maib.md](http://ir.maib.md). În plus, conducerea maib a participat la peste 40 de întâlniri cu potențiali investitori pe parcursul anului, acoperind investitori instituționali români și internaționali. Acest angajament urmează să continue și în 2024.

### Relațiile cu acționarii și părțile afiliate

Marcel Lazar este ofițerul de relații interne cu acționarii și cu părțile afiliate al maib, al cărui rol include și acela de intermediar pentru acționari.

Ne vom implica cu acționarii, inclusiv prin intermediul viitoarei Adunări Generale a Acționarilor (AGA) a companiei, care va avea loc mai târziu în 2024, și vom continua, de asemenea, să comunicăm cu acționarii cu privire la evoluțiile importante pe parcursul anului. Anunțul nostru privind rezultatele anuale, rezultatele semestriale și rezultatele trimestriale sunt susținute de o combinație de prezentări și ședințe telefonice de informare.



## sustenabilitate

Pe măsură ce Moldova se pregătește să se alinieze la legislația Uniunii Europene, necesitatea adoptării unor practici durabile devine din ce în ce mai evidentă. Pentru maib, cea mai importantă instituție financiară din Moldova, călătoria spre sustenabilitate nu este doar o opțiune, ci o cerință strategică. În 2023, maib a instituit un program de sustenabilitate (ESG) care cuprinde următoarele:

- Înființarea unui comitet pentru sustenabilitate, un organ responsabil pentru elaborarea și punerea în aplicare a strategiei de sustenabilitate;
- A publicat un raport de sustenabilitate în conformitate cu standardele internaționale GRI și a obținut un rating de sustenabilitate de la o agenție de rating de top;
- A adoptat strategia și foaia de parcurs privind sustenabilitatea.

În elaborarea strategiei și a foii de parcurs, maib s-a aliniat la strategia verde propusă de Moldova pentru 2030, la contribuțiile determinate la nivel național (NDC) în conformitate cu Acordul de la Paris și la obligațiunile de mediu ale UE. Strategia a fost elaborată cu ajutorul experților oferii de Green for Growth Fund și EU4Energy.

### Pilonii cheie ai strategiei de sustenabilitate maib

Strategia de sustenabilitate este delimitată în șase piloni cheie, fiecare reprezentând o fațetă crucială a angajamentului maib:

1. Riscurile climatice și guvernanta: maib se implică activ în evaluarea și atenuarea riscurilor climatice, asigurând reziliența operațiunilor sale în fața provocărilor de mediu. Această abordare nu numai că protejează interesele băncii, dar contribuie, de asemenea, la eforturile mai largi de reziliență climatică din Moldova.

2. Transparență: maib se angajează să fie transparentă în eforturile sale de sustenabilitate. În iunie 2023 am publicat primul nostru raport de sustenabilitate, în conformitate cu standardele GRI. În plus, în 2023, am primit un rating de sustenabilitate din partea Sustainalytics. Ambii indicatori reprezintă repere pe care ne propunem să le îmbunătățim în viitor.

3. Produse verzi și sustenabile: Banca este dedicată extinderii gamei sale de produse verzi și sustenabile. În plus, ne propunem să atingem o cotă de 10% și, respectiv, 23% de credite verzi din totalul creditelor de investiții până în 2025 și, respectiv, 2030, atât pe segmentul corporate, cât și pe segmentul IMM.

4. Sănătate financiară și incluziunea: maib recunoaște importanța sănătății și incluziunii financiare în dezvoltarea sustenabilă. Planul de acțiuni încorporează inițiative care îi vor ajuta pe cei din zonele îndepărtate ale țării, precum și pe ucrainenii din Moldova.

5. Oameni: Planul de acțiuni ESG acordă prioritate bunăstării și dezvoltării angajaților maib. Inițiativele care vizează implicarea angajaților, precum și dezvoltarea competențelor acestora contribuie la o cultură pozitivă la locul de muncă, aliniată la valorile sustenabile.

6. Operațiuni sustenabile: maib se angajează să adopte practici sustenabile în operațiunile sale zilnice. De la reducerea consumului de energie până la implementarea strategiilor de gestionare a deșeurilor, banca caută să își reducă la minimum amprenta ecologică.

Fiecărui obiectiv din cadrul planului de acțiuni i se atribuie o persoană responsabilă și i se fixează un termen

limită, fapt care creează un sentiment de responsabilitate reală pentru aceste inițiative. Această abordare asigură faptul că inițiativele noastre de sustenabilitate nu sunt simple aspirații, ci angajamente tangibile care conduc la schimbări pozitive.

Pintre inițiativele strategiei de sustenabilitate se numără:

- Reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră generate de propriile operațiuni cu 25% până în 2025;
- Reducerea emisiilor finanțate (emisii ale companiilor din portofoliul de credite);
- Introducerea unui sistem cuprinzător de raportare privind sustenabilitatea;
- Atingerea unei rate de 10% de credite verzi cu segmente de clienți de afaceri/corporații până în 2025;
- Introducerea produselor verzi în conformitate cu așteptările și cererea pieței;
- Evaluarea produselor maib pentru a crește incluziunea financiară;
- Îmbunătățirea proceselor maib pentru a integra mai eficient refugiații ucrainenii din Moldova;
- Tratarea angajaților în mod echitabil și contribuția la creșterea și dezvoltarea acestora;

- Menținerea și promovarea unor standarde robuste de guvernanta corporativă;
- Publicarea raportului de sustenabilitate și obținerea unui rating de sustenabilitate.

Împrumuturi verzi și sustenabile

Implementarea produselor verzi în cadrul gamei noastre reprezintă un pas important în direcția promovării sustenabilității în peisajul financiar moldovenesc. Creditul nostru "Energy for trade", lansat de segmentul IMM, sprijină întreprinderile care investesc în tehnologia fotovoltaică. Pe măsură ce observăm o cerere tot mai mare pentru astfel de produse, maib are în vedere extinderea ofertelor noastre, creând o buclă de feedback pozitiv în care cererea consumatorilor stimulează inovația în domeniul sustenabilității.

Ca parte a angajamentului său față de sustenabilitate, maib a introdus produse de creditare clasificate ca fiind "verzi" sau "sustenabile" în cadrul unei taxonomii provizorii. Aceste produse sprijină inițiativele în domeniul energiei regenerabile, al transportului electric, al eficienței energetice și al agriculturii sustenabile. Mai jos sunt prezentate soldurile restante ale împrumuturilor "sustenabile" și "verzi" deținute de maib (în mii de lei):

	31/12/2023	31/12/2022
<b>Portofoliul IMM</b>		
Energia regenerabilă	351,043	216,855
Agricultura sustenabilă	0	0
Eficiența energetică	0	0
Transportul electric	0	0
<b>Total portofoliul IMM</b>	<b>351,043</b>	<b>216,855</b>
<b>Portfoliul Corporate</b>		
Energia regenerabilă	143,502	13,025
Agricultura sustenabilă	0	0
Eficiența energetică	0	0
Transportul electric	85,071	104,571
<b>Total portofoliul Corporate</b>	<b>228,573</b>	<b>117,596</b>
<b>Total</b>	<b>579,616</b>	<b>334,451</b>

Sursa: Raportul de management al maib, cifrele nu includ dobânzile acumulate, dar încă neplătite.



### Fondul verde intern pentru 2024

Maib a alocat 10 milioane de lei pentru un fond intern de subvenții verzi. Acest fond este o inițiativă proactivă de stimulare a împrumuturilor în scopuri sustenabile, dând posibilitatea întreprinderilor și persoanelor fizice să contribuie la progresul în domeniul mediului.

Calea spre sustenabilitate a băncii este o evoluție continuă, ghidată de angajamentul nostru privind responsabilitatea față de mediu, incluziunea socială și o guvernare robustă. Prin intermediul parteneriatelor strategice, a unei strategii de sustenabilitate cuprinzătoare și a unor inițiative concrete, maib este pregătită să fie un lider în conducerea sectorului financiar din Moldova către un viitor sustenabil și rezilient.



### Radu Crivoi

Analist relații cu investitorii și sustenabilitate

De când am fost angajat la maib, am remarcat gradul de implicare față de inovare și eficiență. Din fericire, același lucru poate fi spus și despre angajamentul băncii față de ESG, deoarece atât planurile noastre cât și acțiunile actuale ne plasează cu mult înaintea cerințelor de reglementare. Deși suntem relativ puternici în ceea ce privește aspectele sociale și de guvernare, trebuie să depunem mai mult efort în domeniul mediului. Am făcut unele progrese în ceea ce privește emisiile provenite din propriile noastre operațiuni, dar

principala provocare pe care trebuie să o abordăm o reprezintă emisiile finanțate, deoarece, în calitate de bancă, cea mai mare parte a impactului nostru asupra mediului provine din activitatea de creditare. Obiectivele noastre sunt destul de ambițioase și totodată foarte realizabile, deoarece în anul 2023 deja am reușit să atingem multe repere importante, care ne vor îndruma atât spre neutralitatea climatică, cât și spre echitatea socială.

Activitățile ghidate din angajamentele ESG aduc o satisfacție morală,

deoarece efortul pe care îl depunem va face cu adevărat o diferență în anii ce vor urma. Deși uneori munca în sine poate fi destul de plicticoasă, echipa din care fac parte, prin contribuția sa implicată, crează o experiență plăcută. Cred din toată inima că punctul culminant al maib sunt oamenii săi talentați, prietenoși și ambițioși.”

## responsabilitatea socială corporativă, filantropia și sponsorizările

În cadrul maib responsabilitatea socială corporativă, precum și acțiunile filantropice au devenit o tradiție. Banca se implică activ în susținerea comunității prin intermediul mai multor proiecte. Acestea pot fi divizate în câteva categorii:

- susținem educația;
- susținem și promovăm arta, cultura și tradițiile;

- ne implicăm în activități sportive, de wellbeing și promovăm un stil de viață activ și sănătos;
- încurajăm obiceiurile sănătoase, voluntariatul și spiritul civic;
- susținem inovația, start-upurile și inițiativele Fintech;
- acționăm responsabil față de mediul înconjurător și sprijinim comunitatea prin numeroase acțiuni de caritate.

În 2023, maib și-a asumat un angajament major în domeniul filantropiei, alocând resurse și sponsorizând proiecte în domenii precum educația, infrastructura, cultura și arta, Fintech și digitalizarea, mediul înconjurător și investițiile în comunitate. Această decizie strategică a reflectat gradul de conștientizare a băncii privind importanța investițiilor în diverse domenii care contribuie la dezvoltarea și bunăstarea societății.

Prezentăm succint câteva dintre cele mai importante proiecte susținute de bancă în 2023.



## Proiectele maib

### Proiectele maib

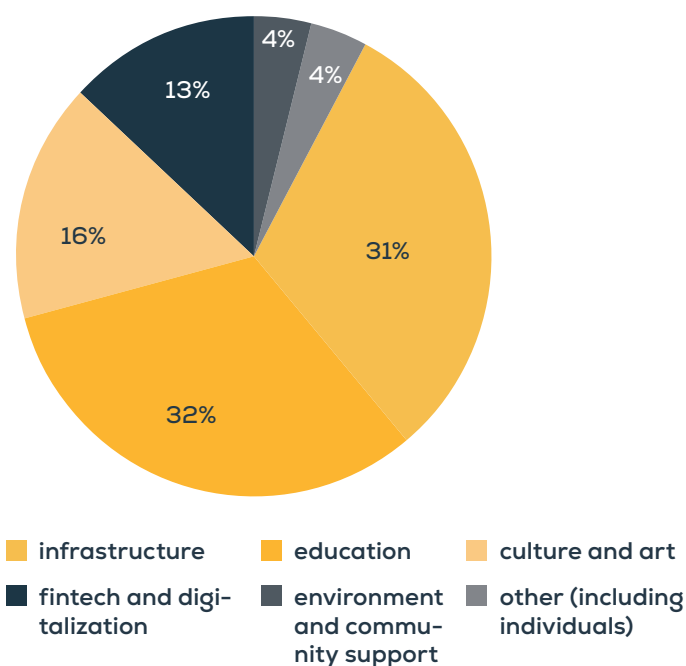
În septembrie 2023 maib a lansat programul maib edu, o inițiativă care are drept scop să educe publicul privind responsabilitatea financiară, educația financiară, soluțiile bancare digitale și alte aspecte importante. În cadrul acestui program, maib oferă lecții pentru diferite grupuri de persoane, de la copii la adolescenți, care abia încep să își gestioneze finanțele, la adulți interesați să își îmbogățească cunoștințele despre produsele financiare, până la vârstnici care își doresc să utilizeze tehnologiile.

De asemenea, maib organizează o serie de evenimente susținute de profesioniștii băncii pentru studenții din universitățile și centrele de excelență din Moldova, pentru a oferi viitorilor specialiști o bună inițiere în domeniul bancar. De asemenea, banca susține educația financiară și formarea profesională a studenților prin intermediul Student Lab by ASEM și maib, unde studenții pot testa serviciile și produsele bancare și pot participa la lecții practice privind activitatea din banking. În

plus, maib și Biroul de avocați Gladei și Partenerii oferă burse de merit și stagii profesionale pentru studenții de la Facultatea de Drept în cadrul unui concurs de eseuri.

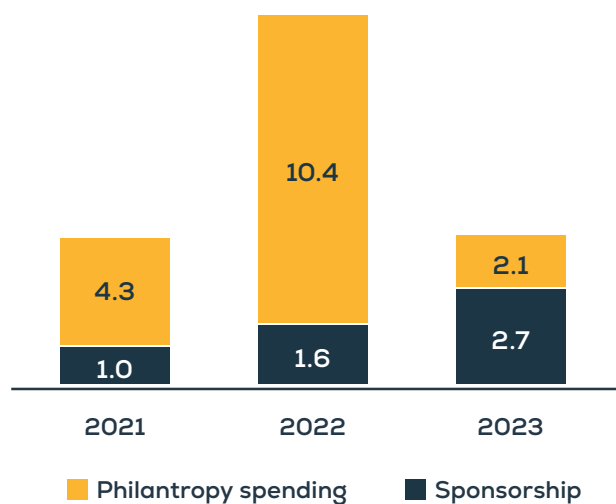
De asemenea, maib îmbunătățește condițiile din instituțiile de învățământ prin oferirea de echipamente tehnologice, papetărie și mobilier, cum ar fi proiectoare, calculatoare și table, pentru mai multe școli și universități din Moldova.

### Cheltuieli de sponsorizare și filantropie pe categorii



sursa: rapoartele manageriale maib

### Cheltuieli de sponsorizare și filantropie



sursa: rapoartele manageriale maib

### Artă, cultură și tradiții naționale

„O seară în parc” este un concert anual organizat la Chișinău cu participarea unor soliști renumiți și a unei orchestre filarmonice, evenimentul fiind sponsorizat de maib și Mastercard.

Maib a sponsorizat participarea Republicii Moldova la Eurovision 2023 pentru al doilea an consecutiv. Pasha Parfeni a interpretat piesa „Soarele și Luna”. În incinta zonei expoziționale din cadrul oficiului central maib park a fost vernisată expoziția „Soul of Moldova” organizată de Victoria Peev și Kasandruta. „Soul of Moldova” este despre oameni, despre dor și despre tradițiile care ne sunt transmise cu grijă din generație în generație. Maib a susținut comunitatea „Șezătoarea

Basarabiei” cu scopul renașterii tradiției și promovării cămășii naționale românești – „cămașa cu altiță”.

Maib promovează tradițiile și obiceiurile naționale, inclusiv prin celebrarea Zilei internaționale a iei, purtând haine naționale.

### Sport de performanță, un stil de viață activ și sănătos

Maib încurajează un stil de viață sănătos și activ prin intermediul comunităților interne de angajați ai băncii care participă la evenimente sportive, inclusiv curse de alergare și competiții, turnee de minifotbal etc. În septembrie 2023, maib a avut din nou cea mai mare echipă corporativă la Maratonul Internațional Chișinău,

la care au participat peste 100 de angajați maib. În plus, echipele de fotbal și de alergare ale maib au participat la o multitudine de competiții pe parcursul anului.

În 2023 angajații maib au participat la Cupa de Tenis de Masă Hospice Angelus și au susținut misiunea Hospice Angelus de a oferi îngrijiri paliative copiilor și adulților care suferă de boli care le amenință viața.

### Sănătate, voluntariat și spirit civic

Angajații maib au donat sânge pentru a salva vieți în cadrul unui eveniment intern de donare de sânge organizat de maib și Centrul Național de Transfuzie a Sângelui.

Echipa de voluntari maib a participat în campania „Masa Bucuriei”, organizată la nivel național de Misiunea Socială „Diaconia” în ajunul sărbătorilor pascale. Voluntarii maib au încurajat persoanele care își făceau cumpărăturile în magazinele din capitală și din regiuni să doneze produse alimentare pentru o cauză nobilă - să ofere o masă caldă persoanelor aflate în dificultate.

În cadrul „Săptămânii Naționale a Bunătății” maib a împărtășit experiența din domeniul RSC cu diverse companii și ONG-uri, subliniind importanța spiritului civic și implicarea mediului de afaceri în susținerea comunității. Aflată la cea de-a treia ediție, campania promovează colaborarea între oameni, schimbul de bune practici, crearea de contexte pentru fapte bune, filantropia individuală și corporativă pentru soluționarea problemelor sociale.

### **Inovație, startup-uri și inițiative FinTech**

Maib a sprijinit desfășurarea Conferinței GPeC pentru e-commerce și marketing digital, participând la

sesiuni și prelegeri ale conferinței și la ateliere de lucru. În paralel cu GPeC Conference, maib a fost prezentă și la GPeC Expo, unde a prezentat soluții bancare personalizate și practice pentru dezvoltarea afacerilor online. Expoziția a fost un meeting point între maib și magazinele online, generând sinergii și oportunități de colaborare.

Conferința Fintech Moldova 2023: maib a sponsorizat un eveniment important pentru companiile și startup-urile din sectorul financiar în vederea implementării tehnologiilor financiare.

Maib a susținut evenimentul TEDx ValeaTrandafirilor 2023 - ediția The Art of Peace.

Maib a susținut evenimentul Moldova Innovation Awards, organizat de Moldova IT Park.

Maib a semnat un acord de parteneriat cu Universitatea Tehnică a Moldovei în vederea susținerii și ghidării tinerilor pasionați de IT. Banca a contribuit la renovarea mai multor auditorii și spații de recreere din cadrul universității.

### **Mediu și comunitate**

Pădurea maib este un proiect de reîmpădurire inițiat în 2021, pe parcursul celor trei ediții ale inițiativei fiind plantați 8.600 de arbori în localitatea Cruzești. Acest eveniment nu este doar un exercițiu de consolidare a echipei maib, care participă în număr tot mai mare an de an, ci contribuie și la protejarea mediului înconjurător.

Maib a renovat cele 3 havuzuri din Grădina Publică „Ștefan cel Mare”.

Street Food & Wine Festival, sponsorizat de maib și Mastercard, a ajuns la cea de-a treia ediție. Este un eveniment popular de gastronomie în aer liber, care are loc atât la Chișinău, cât și la Bălți și creează voie bună și o atmosferă festivă.

Am acționat cu responsabilitate în contextul crizei energetice: maib a implementat măsuri de reducere a consumului de energie electrică în oficiile sale, pentru a asigura accesul continuu la energie electrică pentru instituțiile medicale și educaționale pe perioada crizei energetice.



### **Ștefan Nistor**

Fondator și Coordonator Fintech Moldova

Maib a fost un partener de încredere al Fintech Moldova și unul dintre principalii noștri susținători în 2023! Contribuția lor în calitate de partener principal al evenimentelor noastre, conferințele Digital Transformation for Financial Institutions și Fintech Moldova Conference, a fost esențială pentru a le eleva la cel mai înalt nivel și pentru a oferi publicului oportunități de networking și knowledge-sharing de calitate.

Maib este prima bancă din Moldova care și-a arătat angajamentul neechivoc

pentru promovarea ecosistemului Fintech în țară, manifestând o deschidere considerabilă în sprijinirea inovației și transformării digitale în sectorul financiar. Văzând această evoluție ca pe o oportunitate și nu ca pe o amenințare, maib dovedește a fi o instituție cu gândire progresistă și orientată spre viitor într-o industrie faimoasă prin conservatorismul și tradiționalismul său.

Angajamentul maib în îmbunătățirea sectorului financiar prin inovație este evident și prin deschiderea lor de a-și împărtăși experiența cu publicul larg pe scena conferințelor noastre. Maib a evidențiat în fața întregului public aspectele practice ale dezvoltării de produse și servicii digital-first, având clientul pe prim plan, dar și cu un accent

clar pe dezvoltarea și bunăstarea echipei. Prin promovarea unei culturi de învățare continuă și demonstrând posibilitățile inovației, maib a crescut simțul de realizare și capacitate a comunităților locale din Finanțe și Fintech.

Această deschidere către progres este evidentă atât în comunicarea lor, cât și în participarea în cadrul parteneriatului nostru. Modul lor de cooperare stărnește curaj, proactivitate și un sentiment de siguranță, știind mereu că ne putem baza pe ei! Sunt mândru că i-am avut în calitate de parteneri pe maib în 2023!

## audit intern

### Ce este/ce face auditul intern:

Scopul principal al activității Departamentului de Audit Intern este evaluarea independentă, imparțială și obiectivă a suficienței și eficienței cadrului de management în conformitate cu prevederile cerințelor legale și de reglementare și cu regulamentul intern al Băncii. Independența auditului intern la maib este asigurată prin raportarea directă către Consiliul Băncii și prin angajamentul continuu cu Comitetul de audit al Consiliului Băncii.

### Ce a fost realizat în 2023:

În anul 2023 activitatea de audit intern a fost desfășurată conform Planului de audit, coordonat în prealabil cu Comitetul de audit și Comitetul de risc și aprobat de Consiliul Băncii. Planul a fost elaborat aplicând abordarea bazată pe riscuri și prioritățile evidențiate în conformitate cu strategia de dezvoltare a maib. Departamentul de audit intern nu a întâmpinat niciun impediment în desfășurarea activității sale și în furnizarea opiniei sale independente. Șeful Departamentului de audit intern s-a implicat în mod regulat și a raportat rezultatele activității de audit organelor de conducere ale Băncii: Consiliul Băncii, Comitetul de audit și Comitetul de conducere al Băncii.

Planul anual de audit intern pentru anul 2023 a fost realizat în întregime. Principalele aspecte abordate pe parcursul anului s-au referit la:

- prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului;
- tranzacțiile încheiate între Bancă și persoanele afiliate acesteia;
- procesul intern de gestionare a adecvării capitalului/lichidității;
- politica de remunerare a maib;
- procesul de efectuare a achizițiilor;
- alte subiecte importante.

Ca parte a activității departamentului de audit intern, auditorii interni își dezvoltă continuu competențele profesionale prin activități de formare și perfecționare.

În activitatea lor, auditorii interni aplică și se ghidează după următoarele principii:

- Integritate
- Obiectivitate
- Confidențialitate
- Competență

### Planuri pentru 2024/viitor:

Pentru 2024, auditul intern are un plan ambițios, care se bazează pe analiza riscurilor asociate activităților și subiectelor prioritare și urmărește să adauge valoare proceselor auditate și Băncii în ansamblu. În ceea ce privește dezvoltarea profesională, echipa de audit intern intenționează să inițieze procesul de obținere a celui mai larg recunoscut certificat în domeniul auditului intern - Certified Internal Auditor.

# managementul riscurilor

## gestionarea riscurilor – pilon esențial al culturii responsabilității maib

Maib acordă o importanță deosebită identificării, evaluării, gestionării și monitorizării riscurilor cu care se confruntă prin intermediul unui cadru integrat de control, susținut prin politici și proceduri legale, prin niveluri de decizie bine determinate și raportare detaliată. Consiliul Băncii confirmă faptul că, în esență, cadrul maib în vigoare a fost revizuit până la data aprobării prezentului Raport Anual. Acest cadru este, de asemenea, integrat atât în procesele de planificare a afacerilor, cât și în procesele de evaluare a viabilității maib.

## prezentare generală

Consiliul Băncii, sprijinit de comitetele sale de audit și de risc și de Comitetul de Conducere, este responsabil în ultimă instanță pentru gestionarea riscurilor și controalele interne ale Grupului. Considerăm că, pentru a avea un cadru eficient de management al riscului, trebuie să existe o cultură puternică de management al riscului în cadrul Grupului. În această secțiune, prezentăm modul în care ne asigurăm că gestionarea riscului este integrată în activitățile de afaceri de zi cu zi. Căutăm să creăm un mediu în care există deschidere și transparență în modul în care luăm decizii și gestionăm riscurile, în care managerii sunt responsabili pentru gestionarea riscurilor și procesele de control intern asociate activităților lor. Cultura noastră urmărește, de asemenea, să se asigure că managementul riscului este receptiv, orientat spre viitor și consistent.

## cadru maib

Mandatul Consiliului include aprobarea și supravegherea apetitului la risc al Băncii și a toleranței la risc, precum și monitorizarea expunerilor la risc pentru a ne asigura că natura și amploarea principalelor riscuri cu care ne confruntăm sunt în concordanță cu obiectivele noastre generale și obiectivele strategice. Consiliul este responsabil pentru revizuirea eficacității sistemelor și proceselor de management al riscului și control intern, cu ajutorul Comitetelor de Audit și Risc. Principalele riscuri și incertitudini cu care se confruntă Banca sunt identificate printr-un proces de jos în sus. Comitetul de Conducere este responsabil pentru implementarea Strategiei de administrare a riscurilor și a altor politici și proceduri de control intern.

Pentru fiecare risc identificat la orice

nivel al afacerii, riscul este măsurat, monitorizat și atenuat (pe cât posibil) în conformitate cu politicile și procedurile noastre. Comitetul de Conducere analizează în mod regulat expunerea Băncii la riscuri și evaluează implementarea politicilor și procedurilor de management al riscurilor și de control intern.

Procesul nostru de raportare permite escaladarea riscurilor cheie la nivelul adecvat de autoritate. Evoluțiile cheie care ne afectează principalele riscuri și acțiunile asociate de atenuare sunt revizuite trimestrial (sau mai des, dacă este necesar, ad-hoc, în afara procesului obișnuit de raportare) de către Comitetul de risc și Consiliu.

## control intern

Consiliul este responsabil pentru revizuirea și aprobarea sistemului de control intern al Băncii și a adecvării și eficacității acestuia. Controalele sunt revizuite pentru a asigura un management eficient al riscurilor cu care ne confruntăm. Anumite aspecte – cum ar fi aprobarea cheltuielilor majore, achizițiile sau cedările semnificative și contractele majore – sunt rezervate exclusiv Consiliului.

Comitetele specializate ale Consiliului maib (Comitetele de Audit și Risc) prin rapoarte și discuții periodice cu Prim-Vicepreședinta Comitetului de Conducere, șeful Funcțiilor de Risc, șeful Auditului Intern și alți membri ai Comitetului de Conducere, după caz, trimestrial. Funcția de Audit Intern a Băncii analizează o serie de domenii în conformitate cu un program anual aprobat de Comitetul de Audit.

## gestionarea Riscului Bancar

Banca separă strict și explicit activitățile de asumare a riscurilor de activitățile de gestionare și control al riscurilor, asigurând o funcție independentă de gestionare a riscurilor de liniile de activitate.

Sistemul de management al riscurilor din cadrul Băncii se bazează pe principiul evaluării continue a riscurilor pe toată durata efectuării oricărei operațiuni și include etape precum:

- identificarea riscurilor;
- evaluarea calitativă și cantitativă a unui anumit risc;
- determinarea unui nivel de risc acceptabil;
- monitorizarea și diminuarea riscurilor;

- monitorizare și control continuu, permițând ajustări eficiente în cazul oricăror modificări ale condițiilor în care s-a efectuat evaluarea preliminară a riscurilor; și

- analiza eficacității sistemului de management al riscurilor.

Principalele organe de management a riscurilor din cadrul Băncii sunt: Consiliul Băncii, Comitetul de Audit, Comitetul de Risc, Comitetul de Conducere, Diviziunea Riscuri și Conformitate, Departamentul Audit Intern.

Consiliul Băncii are un rol major în managementul riscului prin monitorizarea și supravegherea activităților de management a riscului aferent activității băncii pentru a se asigura că acestea sunt relevante și eficiente. Consiliul oferă recomandări, stabilește politici și revizuește evaluările riscurilor și rapoartele de gestionare a riscurilor pentru a se asigura că riscurile potențiale sunt identificate și atenuate. În plus, ajută la asigurarea că banca respectă legile și reglementările relevante legate de gestionarea riscurilor.

## Comitetul de Conducere

Comitetul de Conducere are responsabilitatea generală pentru activitățile, politicile și procedurile de gestionare a activelor, pasivelor și riscurilor Băncii. Pentru implementarea eficientă a sistemului de management al riscului, Comitetul de Conducere delegă funcții individuale de management al riscului fiecăruia dintre diferitele organe de decizie și execuție din cadrul Băncii.

## funcția Auditului Intern

Auditul intern al băncii este responsabil pentru revizuirea/ auditul periodic al operațiunilor, activităților, sistemelor și proceselor băncii, în vederea evaluării și furnizării de servicii de asigurare și consultanță adecvate, independente și obiective, menite să adauge valoare și să îmbunătățească operațiunile băncii.

Scopul activității Departamentului de Audit intern este de a determina dacă cadrul general de gestionare a riscurilor Băncii, controlul intern și procesele de guvernare corporativă, după cum sunt proiectate și reprezentate de Comitetul de Conducere, sunt potrivite și funcționează pentru a garanta că:

- riscurile semnificative – inclusiv riscurile strategice, de credit, de conformitate, de piață, de lichiditate, reputațio-

- nale și operaționale – sunt identificate, măsurate, evaluate și gestionate în mod corespunzător în cadrul Băncii, inclusiv activitățile sale externe;
- interacțiunea între diferite structuri de conducere și gestionarea riscurilor are loc în mod eficient și efectiv;
- raportarea financiară, de gestionare și operațională este exactă, fiabilă și în timp util;
- conduita băncii și a angajaților săi este de înaltă integritate, iar acțiunile acestora sunt în conformitate cu politicile, standardele, procedurile băncii, precum și cu legile și reglementările aplicabile.

Departamentul de Audit Intern al Băncii efectuează, anual, o evaluare independentă a competenței și conformității activității Băncii cu programul de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, precum și a respectării prevederilor legislației în vigoare.

Funcția de gestionare a riscurilor este independent de liniile de business. Această separare funcțională și organizatorică este asigurată și la nivelul structurii de conducere, prin prezența unui membru al Comitetului de Conducere responsabil doar pentru zona de gestionare a riscurilor, care nu include nicio activitate operațională legată de aceasta, pe care funcția de risc trebuie să o controleze. Adicional, Consiliul Băncii numește o persoană cu experiență, autoritate, suficiente resurse și acces direct la Consiliu, în funcția de Șef al funcției de risc. Șeful funcției de risc are și drept de veto asupra deciziilor Comitetului de credit. Divizia Risc și Conformitate:

- asigură implementarea unor procese eficiente de management a riscurilor;
- furnizează băncii toate informațiile relevante privind riscurile pentru a permite băncii să determine nivelul apetitului de risc al băncii;
- dezvoltă și propune spre aprobare un profil de risc prudent, care este, de asemenea, în conformitate cu cerințele de reglementare;

- asigură transpunerea adecvată a apetitului pentru risc în limitele interne specifice pentru liniile de activitate;
- se asigură că profilul de risc al băncii este monitorizat și examinat în raport cu obiectivele sale strategice;
- evaluează modul în care riscurile identificate pot afecta capacitatea băncii de a-și gestiona profilul de risc;
- evaluează impactul schimbărilor majore și al tranzacțiilor excepționale asupra riscului general al băncii și raportează constatările sale direct Comitetului de conducere al băncii/ Consiliului băncii înainte de luarea deciziei.

### organele care implementează sistemul de gestionare a riscurilor

#### Comitetul de Conducere

Comitetul de Conducere este responsabil pentru:

- stabilirea, aprobarea și supravegherea implementării strategiei generale de risc, inclusiv a apetitului de risc al maib și a cadrului său de gestionare a riscurilor;
- menținerea unui cadru adecvat și eficient de guvernanta internă și control intern care include o structură organizațională clară și funcții independente de gestionare a riscurilor interne, de conformitate și de audit cu suficientă autoritate, statut și capacitate de a-și îndeplini funcțiile.

#### Comitetul de Administrare a Activelor și Pasivelor (ALCO)

ALCO este o structură de gestionare a riscurilor care propune politici și linii directive cu privire la competența capitalului, riscurile de piață și limitele respective, riscul de lichiditate, de finanțare și limitele respective, riscurile de rată a dobânzii și de rambursare anticipată și limitele respective, condițiile generale ale pieței monetare. Mai exact, ALCO:

- asistă Comitetul de Conducere în monitorizarea nivelului de expunere la riscul de lichiditate al Băncii;

- planifică structura activelor și pasivelor Băncii și prezintă propuneri privind modalitățile de optimizare a structurii acestora;
- emite recomandări privind stabilirea, creșterea/reducerea, încetarea/restabilirea limitelor de lichiditate interne;
- emite recomandări privind metodele, modelele și limitele adecvate pentru evaluarea și gestionarea riscului de lichiditate;
- emite recomandări privind scenariile de criză pentru riscul de lichiditate, bazate pe evoluția pieței, îndeplinirea sarcinilor strategice ale Băncii și apetitul de risc al băncii;
- revizuieste rapoartele de risc de lichiditate ale Băncii și vine cu recomandări în privința acțiunilor care trebuie întreprinse;
- recomandă un interval de rate ale dobânzii pentru diferite scadențe la care Banca își poate plasa lichiditățile și poate atrage finanțare.

ALCO este prezidat de Președintele Comitetului de Conducere al Băncii și se întrunește la necesitate, deciziile fiind luate cu votul majoritar al membrilor.

**Departamentul Evaluarea Riscului de Credit** gestionează riscurile de credit cu privire la anumiți debitori și evaluează eligibilitatea acestora pentru împrumuturi, asigurând conformitatea cu Politicile creditare ale Băncii și cerințele specifice ale produselor.

**Departamentul Administrare Strategică a Riscului de Credit** gestionează și evaluează riscul de credit în raport cu portofoliul total de credite și este responsabil de furnizarea de recomandări privind îmbunătățirea calității portofoliului de credite pentru a minimiza pierderile de credit. Elaborează modelele/metodele de control al calității portofoliului Băncii și asigură conformitatea cu Politicile de credit ale Băncii și cu limitele stabilite.

**Departamentul de analiză și raportare a riscurilor** colectează date relevante din diferite surse din cadrul băncii și le analizează pentru a evalua nivelul de expunere la risc, urmărește principalii indicatori de risc și declanșatori și alertează conducerea cu privire la orice schimbări semnificative sau riscuri emergente. Acesta pregătește rapoarte periodice privind riscurile pentru conducerea superioară și pentru consiliul de administrație, oferind o imagine de ansamblu a profilului de risc al băncii, inclusiv expunerile, concentrările, tendințele și strategiile de atenuare. De asemenea, departamentul se asigură că banca respectă toate cerințele de reglementare și IFRS relevante legate de gestionarea și raportarea riscurilor.

**Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale** identifică, evaluează riscul operațional, de piață și de lichiditate la care este expusă banca. De asemenea, acestea identifică ariile critice sau segmentele de operațiuni cu nivel de risc sporit și dezvoltă proceduri de control intern menite să diminueze aceste riscuri, prin re-proiectări ale proceselor, inclusiv fluxuri documentare, fluxuri de informații, distribuție de funcții, competențe și responsabilități.

**Departamentul Trezorerie** gestionează schimbul valutar, piața monetară și portofoliul de valori mobiliare și monitorizează respectarea limitelor stabilite de ALCO pentru aceste operațiuni. Departamentul Trezorerie

este, de asemenea, responsabil de gestionarea lichidității pe termen scurt și a fluxului de numerar al trezoreriei.

**Departamentul Juridic** monitorizează toate schimbările cu privire la legile și reglementările relevante și se asigură că respectivele modificări sunt reflectate în mod corespunzător în procedurile, instrucțiunile, manualele, șabloanele și alte documente relevante din cadrul Băncii.

Fiecare dintre aceste departamente are politici și/sau proceduri în vigoare care sunt aprobate de Comitetul de Conducere al băncii și/sau Consiliu, după caz. Manualele și politicile includ recomandări detaliate pentru fiecare etapă a unei tranzacții, inclusiv, dar fără a se limita la funcțiile implicate, responsabilitățile și puterea lor de decizie, fluxul operațional și cerințele de raportare.

#### Măsurarea și raportarea riscurilor

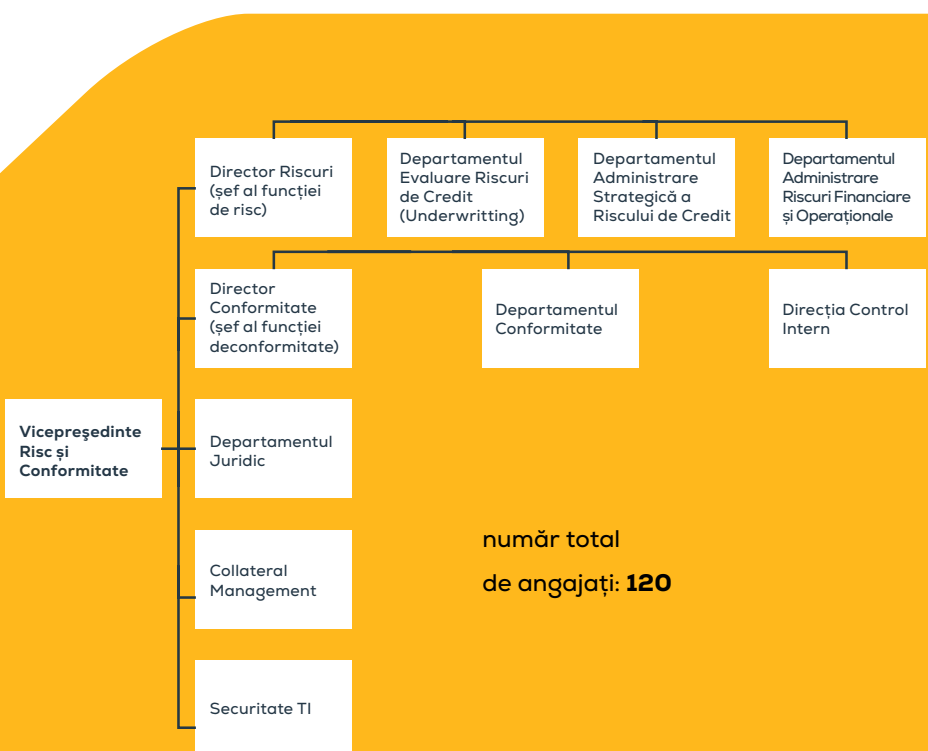
Banca măsoară riscul folosind o metodă care reflectă atât pierderea așteptată să apară în circumstanțe normale, cât și pierderile neașteptate, care reprezintă o estimare a pierderii reale finale bazate pe diferite modele de prognozare. Aceste modele folosesc probabilități derivate din experiența istorică, ajustate pentru a reflecta mediul economic. Banca modelează, de asemenea, scenariile care simulează impactul evenimentelor adverse. Monitorizarea și controlul riscurilor

se realizează în primul rând pe baza limitelor stabilite de Bancă. Aceste limite reflectă strategia de afaceri și condițiile pieței, precum și nivelul de risc pe care Banca este dispusă să-l accepte, cu accent suplimentar pe industriile selectate.

Banca menține un sistem de raportare managerial. Lunar sunt realizate rapoarte scurte care includ detalii privind respectarea limitelor de risc și evoluția principalilor indicatori de risc. Aceste informații sunt prezentate și explicate Comitetului de Conducere și șefului fiecărei divizii. Raportul include expunerea agregată la credit, ratele de lichiditate și modificările profilului de risc.

Comitetul de Conducere al Băncii evaluează lunar caracterul adecvat al reducerilor pentru pierderi din credite. Comitetul de Conducere și Consiliul Băncii primesc o dată pe trimestru un raport cuprinzător de risc care este conceput pentru a furniza toate informațiile necesare pentru a evalua și a trage concluzii cu privire la expunerea la risc a băncii.

Rapoartele de risc personalizate sunt pregătite și distribuite la toate nivelurile în cadrul Băncii pentru a se asigura că toate diviziile de afaceri au acces la informații extinse, relevante și actualizate cu privire la respectarea limitelor, evoluția lichidității, precum și orice alte evoluții ale riscului.





# Divizia Risc și Conformitate



## Departamentul Evaluarea Riscului de Credit

### responsabilități principale

Gestionează riscurile de credit cu privire la anumiți debitori și evaluează eligibilitatea acestora la creditare, asigurând conformitatea cu Politicile de creditare ale Băncii și cerințele specifice produselor.

### funcții principale

- Underwriting pentru segmentul retail (doar excepții)
- Underwriting pe segmentul IMM și Corporate
- Controlul creditului



## Departamentul Administrare Strategică a Riscului de Credit

Gestionează și evaluează riscul de credit pentru portofoliul total de credite; Oferă recomandări privind îmbunătățirea calității portofoliului de credite pentru a minimiza pierderile la credite; Elaborează modelele/metodele de control al calității portofoliului Băncii și asigură conformitatea cu Politicile de creditare ale Băncii și limitele stabilite.

- Gestionarea portofoliului, inclusiv raportarea
- Politici de creditare
- Modelare
- Riscuri DataMart



## Direcția Collateral Management

Gestionează și evaluează riscul de credit cu privire la garanții, stabilește prin reglementări interne criteriile de eligibilitate ale gajurilor pentru a garanta expunerile de credit ale clienților Corporate, Business Banking și Retail

- Managementul și evaluarea garanțiilor



## Departamentul Administrare Riscuri Financiare și Operaționale

Identifică și evaluează expunerile Băncii la riscurile operaționale, de plată, și de lichiditate. De asemenea, detectează zone critice de risc sau grupuri de operațiuni cu un nivel de risc crescut și dezvoltă proceduri de control intern pentru a aborda aceste riscuri, prin scheme de reproiectare a proceselor de afaceri (printre altele), inclusiv circulația documentelor, fluxurile de informații, distribuția funcțiilor, permisiunile și responsabilitate

- Gestionarea riscurilor financiare (IRR, risc valutar, risc de lichiditate, risc de contrapartidă) și riscuri operaționale, inclusiv fraudă externă



## Departamentul Conformitate

Managementul expunerii Băncii la riscul de conformitate

- Prevenirea spălării banilor
- Frauda internă
- Conflict de interese
- Codul de etică
- Avertizare
- Verificarea conformității produselor noi

## responsabilități principale

## funcții principale



### Departamentul Juridic

- Suport privind activitatea de creditare pentru fiecare linie de business (contracte de credit, documente, contracte de garanție, revizuirea produselor etc.)
- Suport juridic general



### Serviciul Securitate TI

Manages bank's exposure to IT security risk including cybersecurity risk

- Politica de securitate TI și protecția datelor
- Managementul incidentelor
- Planul de continuitate a afacerii
- Managementul controlului accesului (accesul angajaților la sisteme, aplicații etc.)



### Direcția Control Intern

- Gestionarea riscurilor financiare (IRR, risc valutar, risc de lichiditate, risc de contrapartidă) și riscului operațional, inclusiv fraudă externă



## principalele riscuri și incertitudini



### risc de credit

**Definiție:** Riscul de credit reprezintă riscul ca un debitor sau o contraparte să nu poată plăti suma integrală sau parțială la timp. Riscul de credit apare în principal în contextul activităților de creditare ale băncii.

**Atenuarea:** Principiile generale ale politicii de creditare a băncii sunt prezentate în politicile de creditare. De asemenea, politicile de credit descriu procedurile de control și monitorizare a riscului de credit și sistemele de gestionare a riscului de credit ale băncii. Politicile de credit sunt revizuite anual sau mai frecvent, după caz. Ca urmare a acestor revizui, sunt introduse noi criterii de acceptare a împrumutatului și instrumente de monitorizare. Banca utilizează, de asemenea, metodologia IFRS și a BNM de provizionare pentru a respecta cerințele de reglementare.

Banca își gestionează riscul de credit prin stabilirea unor limite asupra valorii riscului acceptat față de debitorii persoane fizice sau grupuri de debitori asociați, operațiuni și prin respectarea limitelor de expunere stabilite de BNM. De asemenea, Banca își diminuează riscul de credit prin obținerea de garanții, sub forma de clădiri și echipamente.

Procesul de evaluare a calității creditului al Băncii oferă identificarea timpurie a eventualelor modificări ale bonității contrapărților, inclusiv monitorizarea garanțiilor și reevaluările.

### Proceduri de aprobare a creditului

Procedurile de aprobare a creditelor, de monitorizare a calității creditelor și de prelungire, refinanțare și/sau restructurare a creditelor existente sunt stabilite în actele normative ale Băncii aprobate de Consiliu și/sau Comitetul de Conducere al Băncii. Puterea de autoritate pentru aprobarea tranzacțiilor este stabilită în Politicile de credit aprobate de Consiliu.

Banca evaluează clienții persoanelor juridice în funcție de situația financiară, istoricul de credit, operațiunile de afaceri, poziția pe piață, management, nivelul sprijinului acordat de acționari, planul de afaceri și de finanțare propus și calitatea garanției oferite. Decizia de aprobare a creditului se bazează pe raportul administratorului riscului de credit.

Procedurile de aprobare a creditelor

pentru creditele retail banking depind de tipul de produse de creditare retail. Cererile pentru creditele de consum, inclusiv cardurile de credit și creditele auto până la 200.000 lei pot fi aprobate prin sistemul de notare. Creditele ipotecare și tranzacțiile, cu excepții de la criteriile standard de acceptare, sunt examinate suplimentar de manageri responsabili pentru riscul de credit.

### Garanții

Banca solicită de obicei sprijin de credit sau garanții pentru creditele și facilitățile de credit pe care le acordă. Principalele forme de sprijin pentru credite sunt garanțiile și drepturile de a solicita sume în contul curent al solicitantului de credit la Bancă sau alte active. Principalele forme de garanții pentru creditarea corporativă sunt taxele asupra proprietăților imobiliare, a echipamentelor, a stocurilor și a creanțelor comerciale, iar principala formă de garanții pentru creditarea cu amănuntul este o ipotecă asupra proprietăților rezidențiale.

Un raport de evaluare a garanției propuse este întocmit de către echipa de management al garanțiilor sau de către societatea terță de evaluare a activelor (în cazul bunurilor imobiliare). În cazul rapoartelor de evaluare de la terți, Banca revizuește metodologia aplicată, iar dacă sunt identificate defecțiuni, scotează valoarea de piață și stabilește o nouă valoare de lichidare a garanției.

### Măsurare

Expunerea și limitele sunt supuse revizuirii anuale sau mai frecvente. Respectarea de către Bancă a limitelor de expunere la riscul de credit este monitorizată de către Departamentul Administrare Strategică a Riscului de Credit în mod continuu. Reducerile pentru pierderi calculate de bancă se bazează pe pierderea așteptată (ECL) asociată cu probabilitatea de neplată în următoarele 12 luni, cu excepția cazului în care a existat o creștere semnificativă a riscului de credit de la originare, caz în care reducerile estimează pe toată durata de viață a activului. Reducerile pentru pierderi se bazează pe informații anticipative, care iau în considerare evenimentele trecute, condițiile actuale și previziunile privind condițiile economice viitoare. Banca determină ECL-ul activelor financiare atât în bază colectivă cât și în bază individuală – în special atunci

când un activ financiar sau un grup de active financiare este depreciat. Banca estimează ECL bazându-se pe situația financiară a debitorului, numărul de zile restante la plată, modificările riscului de credit comparativ cu data debursării creditului, precum și previziuni privind schimbările negative în condițiilor comerciale, financiare sau economice și alți indicatori calitativi care ar putea afecta bonitatea împrumutatului.

Evaluarea individuală este obligatorie pentru toți debitorii aflați în nerambursare cu expuneri agregate de peste 10 milioane MDL.



### Riscul de lichiditate

**Definiție:** Riscul de lichiditate este riscul ca Banca să întâmpine dificultăți în îndeplinirea obligațiilor asociate cu datorii financiare.

**Monitorizarea:** Sistemul de gestionare a riscului de lichiditate al băncii prevede gestionarea lichidității în conformitate cu cerințele de reglementare asigurând monitorizarea și analiza sistematică a factorilor de risc privind lichiditatea curentă și pe termen lung. Pentru a gestiona riscul de lichiditate, Trezoreria monitorizează zilnic fluxurile de numerar viitoare preconizate ale clienților și operațiunilor bancare, care face parte din procesul de gestionare a activelor/pasivelor. Departamentul Gestionare al Riscului financiar și operațional este responsabil de monitorizarea și evaluarea expunerii băncii la riscul de lichiditate, precum și de respectarea apetitului de risc aprobat.

Cadrul de gestionare a riscului de lichiditate modelează capacitatea băncii de a-și îndeplini obligațiile de plată atât în condiții normale, cât și în circumstanțe nefavorabile. Cadrul de gestionare a lichidității este revizuit periodic pentru a se asigura că este adecvat strategiei băncii. Această revizuire cuprinde scenariile de finanțare, capacitatea de finanțare angro, determinarea limitelor și deținerile minime de active lichide. Cadrul de gestionare a lichidităților este revizuit de Comitetul de risc înainte de a fi aprobat de Comitetul de conducere al Băncii.

**Atenuare:** Capacitatea Băncii de a-și onora datoriile depinde de capacitatea sa de a realiza o sumă echivalentă de active în aceeași perioadă de timp. Banca menține excesul de lichiditate în portofoliul de titluri de stat și de investiții interbancare pe termen scurt care pot fi ușor convertite în numerar. De

asemenea, are angajamente de credit pe care le poate accesa pentru a-și satisface nevoile de lichiditate. Astfel de linii de credit sunt disponibile prin facilitatea de refinanțare a BNM. În plus, Banca menține o cantitate semnificativă de active lichide ridicate în depozite în numerar (rezervă obligatorie) la BNM, a căror valoare depinde de nivelul fondurilor atrase ale clienților. La 31 decembrie 2023, în conformitate cu cerințele BNM, 33% din depozitele clienților în valută locală și 43% valută străină au fost rezervate drept rezerve.

**Finanțare:** Banca menține o bază de finanțare stabilă, care cuprinde finanțarea pe termen scurt (inclusiv depozitele clienților Retail Banking, Business Banking și Corporate Investment Banking, împrumuturile interbancare și împrumuturile de la BNM) și finanțarea pe termen lung de la instituțiile financiare internaționale (BERD, IFC, BEI).

La data de 31 decembrie 2023, în resursele de finanțare a băncii depozitele clienților băncii dețineau 87.7%, împrumuturile – 8.0%, datoriile subordonate – 1.1%. În ceea ce privește depozitele clienților băncii – în conformitate cu legislația națională, Banca este obligată să ramburseze la cererea deponenților – dar în cazul retragerii anticipate, dobânda la depozit este retrasă sau redusă.



### Riscul ratei dobânzii (IRRBB)

Expunerea la IRRBB rezultă din neconcordanțele de scadențe și valute dintre active și pasive, toate fiind expuse fluctuațiilor pieței.



### Riscul ratei dobânzii

**Definiție:** Riscul IRRBB este riscul current sau de perspectivă pentru capital și profit care rezultă din mișcările ratelor dobânzii, care afectează expunerile din portofoliul bancar.

**Atenuarea:** Banca tratează riscul ratei dobânzii din activități în afara portofoliului de tranzacționare (IRRBB) în conformitate cu cerințele reglementate drept risc semnificativ și asigură un cadru robust de gestionare a acestuia prin identificarea, evaluarea, monitorizarea și control adecvat al expunerii, pentru a limita impactul pierderilor potențiale cauzate de fluctuațiile negative ale ratei dobânzii asupra profiturilor și capitalului băncii.

Banca gestionează expunerea IRRBB prin analiza activelor și pasivelor sensibile în cadrul decalajului de revizuire a ratei dobânzii și printr-un sistem de limite și parametri de risc aprobat de Consiliul Băncii. Banca își cuantifică expunerea la riscul ratei dobânzii în portofoliul bancar în termeni de afectare a valorii economice ("EVE") și a venitului net din dobânzi ("NII") ca urmare a aplicării șocurilor la modificările ratelor dobânzii de pe curba randamentelor.

Estimarea vulnerabilității valorii economice a activelor și pasivelor din afara portofoliului tranzacțional se calculează prin compararea valorii lor actuale cu valoarea obținută ca urmare a aplicării curbei ratei dobânzii la fiecare situație de criză predefinită. Responsabilitatea de analiză și monitorizare a expunerii băncii riscului ratei dobânzii aferent portofoliului general al băncii este atribuită Departamentul Gestionare al Riscului Financiar și Operațional.

Periodic, Banca derulează testări la stres asupra pozițiilor procentuale structurate pe termene de maturitate/ de revizuire a ratelor de dobânzi în scopul estimării impactului asupra profitabilității băncii și valorii economice a capitalului, cu raportarea rezultatelor către ALCO, Comitetul de Conducere, Comitetul de Risc și Consiliu Băncii.



### Riscul de piață (risc valutar)

**Definiție:** Definiție: Riscul valutar reprezintă riscul de pierderi potențiale care rezultă din pozițiile activelor și pasivelor în valută străină și sunt expuse volatilității cursului de schimb valutar.

**Atenuarea:** Obiectivul principal pentru gestionarea riscului valutar este menținerea structurii echilibrate a activelor și pasivelor străine, ceea ce va elimina efectele fluctuațiilor cursului de schimb.

Banca măsoară riscul valutar printr-o abordare a riscului definită de reglementare, bazată pe pozițiile valutare deschise – precum și pe valorile cheie de risc dezvoltate intern pe baza metodologiei VAR – prin identificarea și aplicarea unui set intern de indicatori și limite. Pe parcursul anului, Banca realizează mai multe tipuri de scenarii de criză aplicate cursurilor de schimb pentru a evalua efectul potențial al evenimentelor extreme de piață asupra câștigurilor și a capitalului.



### Riscul operațional

**Definiție:** Riscul operațional este riscul de pierderi care rezultă din erori de sistem, erori umane, fraudă sau evenimente externe

**Atenuare:** Banca conștientizează

importanța gestionării riscului operațional care rezultă din activitățile sale de afaceri, precum și necesitatea de a deține un nivel adecvat al capitalului pentru a reduce potențialele pierderi asociate acestui tip de risc. Banca dispune de un cadru de gestionare a riscului operațional care include politici și procese de identificare, măsurare/evaluare, analiză, gestionare și control al riscului operațional, care sunt ajustate periodic în funcție de modificările profilului de risc.

Pentru un management mai eficient, Banca utilizează proceduri și procese de suport pentru gestionarea riscului operațional și anume:

- analiza de risc și evaluarea noilor produse și activități;
- proceduri de conformitate și gestionarea riscului aferent;
- managementul procesului de externalizare, reglementat de politicile interne privind externalizarea activităților și operațiunilor Băncii;
- Planul de management al continuității afacerii este caracterizat prin menținerea și actualizarea planului de continuitate a afacerii;
- Proceduri de gestionare a riscurilor în tehnologia informației și comunicațiilor.

Departamentul Gestionare a Riscului Operațional și Financiar este responsabil pentru elaborarea politicilor, proceselor și procedurilor de gestionare a riscurilor operaționale în toate produsele, activitățile, procesele și sistemele, implementând în mod consecvent un cadru de risc operațional în cadrul Băncii. Departamentul este responsabil pentru identificarea și evaluarea riscurilor operaționale, detectarea zonelor de risc critic și a operațiunilor cu un nivel crescut de risc,

dezvoltarea proceselor de escaladare, luarea în considerare a recomandărilor de afaceri și a planurilor de acțiune de atenuare.

Pentru a asigura atingerea și menținerea unor niveluri adecvate de competență în materie de gestionare a riscurilor, Banca asigură în mod regulat instruirea personalului ca parte a procesului de gestionare a riscurilor.



### Risc de conformitate

**Definiție:** Subcategoria riscului operațional, care se referă la riscul actual sau de viitor de deteriorare a profiturilor și capitalului, care poate rezulta în amenzi, daune și/sau rezilierea contractelor sau care pot afecta reputația Băncii ca urmare a încălcării sau nerespectării reglementărilor, acordurilor, practicilor recomandate sau standardelor de etică.

**Atenuare** Atenuarea riscului de conformitate implică dezvoltarea unui cadru de reglementare intern necesar pentru prevenirea și identificarea timpurie a fraudei, a situațiilor de conflict de interese sau a abuzurilor comise de angajații băncii. Prin examinarea plângerilor primite de la angajați, sunt identificate procese și segmente de afaceri mai vulnerabile și mai expuse riscului.



### Combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului (AML/CTF) și respectarea sancțiunilor

Departamentul Conformitate al Băncii este responsabil pentru implementarea programului intern al băncii în domeniul AML/CTF (inclusiv dezvoltarea politicilor și procedurilor AML/CTF, monitorizarea și raportarea

tranzacțiilor și instruirea angajaților) în întreaga bancă și în sucursalele sale. Programul intern în domeniul AML/CTF se bazează pe legislația aplicabilă și cele mai înalte standarde internaționale, inclusiv documentele FATF, Basel, EBA și Grupului Wolfsberg.

Banca a adoptat o abordare bazată pe risc în procesul de AML/CTF, care se dezvoltă prin politică generală în domeniul AML/CTF, politici de acceptare a clienților și politici de conformare la cerințele sancțiunilor financiare internaționale. Abordarea bazată pe risc presupune determinarea categoriilor de riscuri (produse și servicii, canale de distribuție, clienți, jurisdicții) și a factorilor care generează risc ridicat, cu aplicarea măsurilor de diminuare proporționale riscurilor identificate.

În vederea identificării tranzacțiilor suspecte, Departamentul Conformitate al Băncii a implementat o soluție centralizată care corelează tranzacțiile, conturile și clienții, astfel încât să fie posibil de a vedea riscul la nivel de întreprindere asociat fiecărui client. Banca este obligată să informeze Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor cu privire la tranzacțiile care cad sub incidența legislației. Aceste rapoarte sunt în prezent completate în format electronic în mod offline de către Departamentul Conformitate. Procesul de raportare este complet automatizat prin intermediul unei aplicații software speciale. În plus, Banca gestionează soft-uri specializate pentru scopuri de AML/CTF, care corespund cerințelor industriei. Aplicațiile utilizate permit monitorizarea complet automatizată a tranzacțiilor și contrapunerea acestora cu listele de sancțiuni financiare internaționale, adoptate de OFAC, UE și ONU.



## Identificarea, prioritizarea și gestionarea riscurilor maib pentru a sprijini obiectivele și obiectivele strategice ale maib

Prezentăm principalele riscuri și incertitudini care cel mai probabil vor impacta obiectivele strategice, modelul de afaceri, operațiunile, performanța viitoare, solvabilitatea și lichiditatea maib. Aceste riscuri sunt descrise în tabelul de mai jos, împreună cu obiectivele strategice relevante de afaceri, factorii/tendințele cheie și controalele importante care au fost efectuate pentru a atenua riscurile, precum și acțiunile de atenuare care au fost întreprinse.

Principalul risc/incertitudine



Factori/tendențe cheie



Atenuare

Șoc economic puternic

Scăderea veniturilor reale, scăderea consumului privat și a investițiilor sunt consecințe ale penuriei de energie și ale creșterii prețurilor la energie și alimente. Guvernul a transferat costul ridicat al energiei asupra gospodăriilor, deși a oferit unele compensații celor care au cea mai mare nevoie.

După scăderea PIB-ului cu 5% în 2022, economia moldovenească a înregistrat o creștere modestă de 0.7% în 2023 și se preconizează că va crește cu 4.3 % în 2024 (previziunile FMI).

Temperarea inflației. În decembrie 2023, rata inflației a ajuns la 4.2% (în scădere de la 34.6% înregistrată în octombrie 2022).

Agricultura, ca sector, reprezintă cca. 10% din PIB, 22% din ocuparea forței de muncă și 45-50% din exporturi și a avut o creștere de 24% a producției în 2023 față de 2022.

Scăderea puterii de cumpărare pe parcursul anului 2022, precum și criza energetică din a doua jumătate a aceluiași an influențează în continuare piața imobiliară și investițiile pe termen lung: se înregistrează o stagnare a prețurilor, scăderi ale volumului de vânzări și lucrări.

Pentru a atenua creșterea riscului de credit creat de această criză, banca a asigurat o revizuire continuă a:

- fluxului de creditare cu migrarea de la controalele manuale la cele automatizate
- procedurile de evaluare a solvabilității, inclusiv, dar fără a se limita la: limitele DSTI și LTV, valoarea și durata creditelor, noile modele de scoring;
- standardizarea procesului de evaluare a garanțiilor și stabilirea cerințelor pentru rapoartele de evaluare întocmite din exterior;
- creșterea cerințelor privind garanțiile reale, cu accent pe ipotecă și echipamente, și scăderea ponderii stocurilor;
- politica ECL și de provizionare cu integrarea modelelor multifactoriale pentru a asigura integrarea cât mai bună a indicatorilor anticipativi în estimarea ECL;
- îmbunătățirea procedurilor SAR și a monitorizării clienților.

Creșterea fluxului de depozite

Principalul risc/incertitudine



Factori/tendențe cheie



Atenuare

Retragerea neașteptată în volume mari a depozitelor de către clienți

Instabilitatea regională ar putea genera o rată de conversie mai mică pentru depozitele ajunse la scadență, în special pe segmentul Retail, care ar putea prefera conversia din lei în euro/leu și să mențină la vamă, pe plan intern, numerarul permis de lege.

În același timp, persoanele cu dublă cetățenie (moldovenească și română) ar putea transfera o parte din sumele în valută în bănci străine.

Banca a elaborat un model bazat pe normele Basel III privind lichiditatea și se asigură că cadrul de finanțare este suficient de flexibil pentru a asigura lichiditatea într-o gamă largă de condiții de piață. Printre altele, Banca menține o bază de finanțare diversă, constând în mijloace pe termen scurt (depozitele clienților Retail Banking și Corporate Investment Banking, credite interbancare și împrumuturi de la BNM) și pe mijloace pe termen lung finanțate de la instituția financiară Internațională.

## Modificări în ratele dobânzilor și ale ratelor de schimb valutar

### Principalul risc/incertitudine



### Factori/tendențe cheie



### Atenuare

Decalajul de maturitate aferent modificării ratelor de dobândă ale creditelor și depozitelor.

Rata inflației va stimula persoanele fizice să păstreze marea parte a economiilor în EUR/USD.

Migrarea la o rată a dobânzii indice+marjă nu este încă pe deplin aplicată la tot portofoliul de credite și, în același timp, pentru creditele care deja sunt la rata flotantă, există o neconcordanță între data modificării dobânzii la credite și portofoliul de depozite existente care are dobândă fixă. Ca urmare, în cazul unor modificări semnificative în condițiile pieței, marja din dobânzi la active și pasive cu scadențe diferite poate crește sau scădea.

În același timp, în cazul în care inflația și incertitudinile din zona europeană și din Republica Moldova vor crește, iar PIB-ul va crește mai puțin decât s-a prognozat inițial, există riscul ca pe plan intern să existe o cerere mai puternică pentru EUR/USD cu volume în creștere a pasivelor (conturi/depozite ale clienților Retail) în valută străină, care nu vor fi ușor acoperite cu active (credite) din cauza cerințelor de reglementare privind creditarea în valută străină.

Pentru a asigura o monitorizare eficientă a riscului valutar și pentru a spori protecția Băncii împotriva unei posibile evoluții negative a factorilor de risc, Banca analizează sensibilitatea pozițiilor sale valutare deschise (OCP) la volatilitatea cursurilor de schimb. În general, pe parcursul anului 2023, Banca a menținut un nivel mediu al OCP de 1.31% din fondurile proprii. Preponderent, nivelul mediu OCP a fost sub 2%, ceea ce este considerat un nivel de risc scăzut.

Banca gestionează expunerea la IRRBB prin analiza activelor și pasivelor sensibile în cadrul decalajului de revizuire a ratei dobânzii și printr-un sistem de limite și parametri de risc aprobat de Consiliul Băncii în cadrul reglementărilor interne. Monitorizarea expunerii la riscul de rată a dobânzii a portofoliului bancar și a respectării limitelor interne se realizează cel puțin o dată pe lună. În prezent, Banca are o valoare pozitivă a gap-ului de risc de rată a dobânzii și o poziție favorabilă în contextul unui ritm mai alert de creștere a ratelor dobânzilor la credite pe piață.



Principalul risc/incertitudine



Factori/tendințe cheie



Atenuare

Încălcări ale securității cibernetice, acces neautorizat la sistemele maib

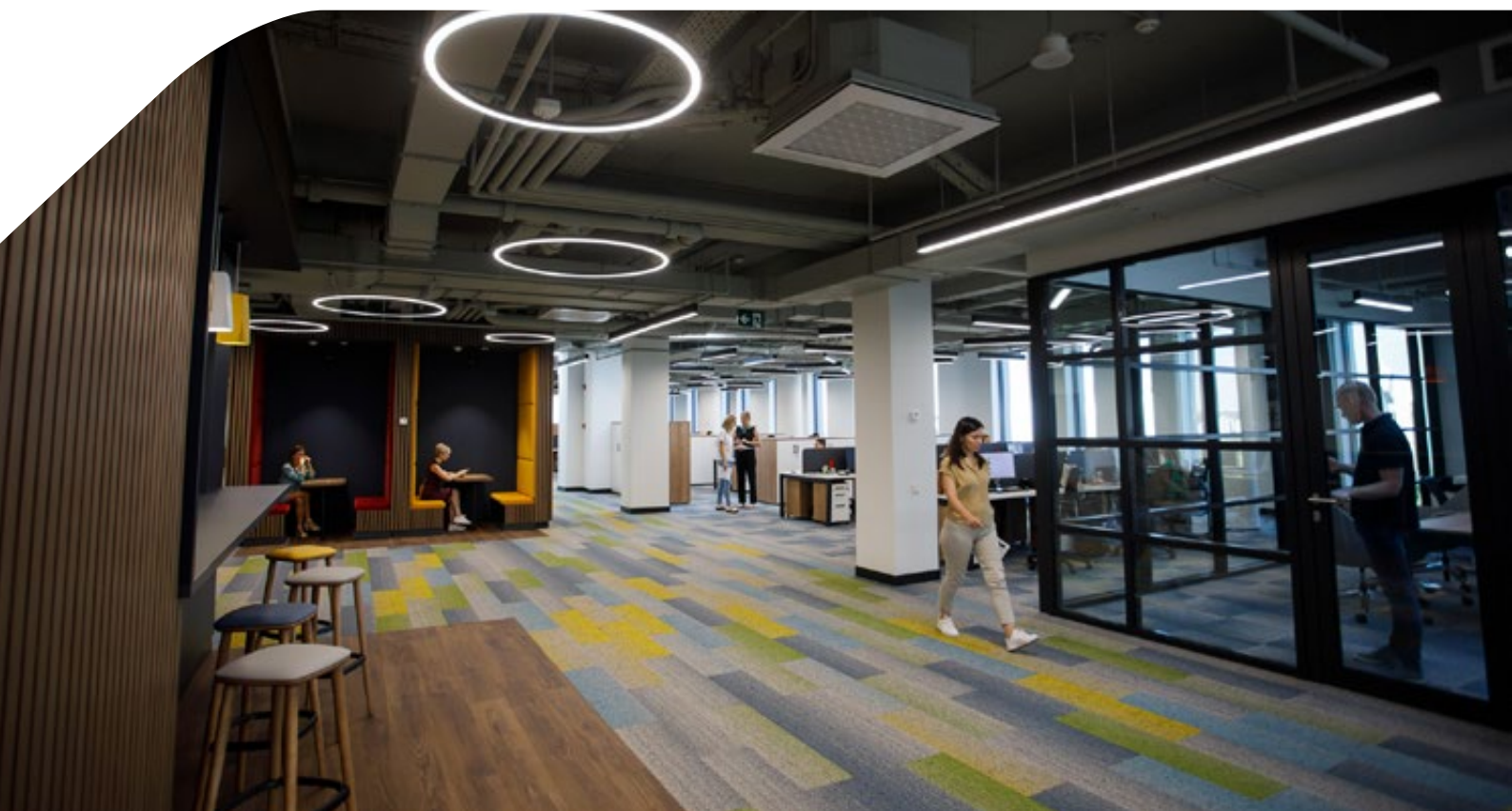
Digitalizarea economiei, eroarea umană – inclusiv comportamente neglijente sau lipsite de profesionalism, precum utilizarea de parole nesigure, deschiderea de diverse linkuri dubioase, pradă escrocheriilor în social media, puncte slabe ale sistemelor software și hardware, amenințări persistente avansate, proliferarea dispozitivelor conectate și a internetului, poate crea noi direcții de atac și poate crește impactul potențial al atacurilor cibernetice.

Pentru a diminua riscul de securitate cibernetică, maib implementează controale riguroase privind securitatea cibernetică, inclusiv autentificarea prin mai mulți factori, detectarea și prevenirea intruziunilor și criptarea. Este asigurată instruirea regulată în domeniul securității cibernetice pentru angajați. Banca efectuează periodic evaluări ale securității cibernetice și teste pentru a identifica și înlătura punctele vulnerabile cu ajutorul consultanților externi. Este utilizat un sistem antivirus modern de protecție împotriva programelor software potențial dăunătoare și pentru a bloca încercările de acces neautorizat la infrastructura IT a maib.

În fiecare an, Planul de Continuitate a Afacerii este testat prin teste de penetrare interne și externe, precum și restaurarea datlor în caz de incident. Pe baza rezultatelor, au fost luate măsuri de îmbunătățire.

Banca a implementat „Monitorizarea accesului privilegiat” pentru angajații cu cel mai mare acces privilegiat la datele confidențiale și ale clienților, efectuează actualizări regulate de software și corecții pentru a remedia vulnerabilitățile și a îmbunătăți securitatea sistemului, face copii de rezervă ale datelor importante și le stochează în siguranță pentru a se asigura că datele pot fi restaurate în cazul unui incident de securitate

Implementarea unui sistem avansat de gestionare a fraudelor este în curs de desfășurare.





# Declarații de continuitate și viabilitate

## declarație de continuitate

După efectuarea unor chestionare, Comitetul de Conducere confirmă că are o așteptare rezonabilă asupra faptului că maib dispune de resurse suficiente pentru a-și continua activitatea operațională timp de 12 luni de la data la care situațiile financiare sunt autorizate pentru emitere. Prin urmare, membrii Consiliului consideră oportun să adopte principiul continuității activității la întocmirea situațiilor financiare anexate.

## declarație de viabilitate

Pentru a reflecta viabilitatea Băncii, Consiliul a luat în considerare o serie de factori cheie, printre care:

- poziția financiară și operațională a Băncii, inclusiv alocarea de capital și alți indicatori financiari cheie;
- apetitul de risc al Consiliului;
- modelul de afaceri și strategia Băncii;
- principalele riscuri și incertitudini;
- eficacitatea cadrului maib de gestionare a riscurilor și a proceselor de control intern.

Factorii cheie menționați mai sus au fost revizuiți în contextul poziției actuale și a planului strategic al maib, al bugetelor și previziunilor financiare. Evaluarea viabilității a presupus un proces de identificare a riscurilor, care a inclus recunoașterea principalelor riscuri la adresa viabilității (riscuri care ar putea afecta modelul de afaceri al Băncii, performanța viitoare, solvabilitatea sau lichiditățile), excluzând riscurile neimnente pe parcursul perioadei de evaluare. Pentru riscurile considerate imnente de a afecta viabilitatea maib am simulat situații de criză pe perioada de evaluare, care au presupus imitarea unei combinații de scenarii de criză grave și plauzibile în procesul ICAAP al maib.

Banca a examinat inclusiv următoarele scenarii de stres pe parcursul perioadei de evaluare:

- scăderea semnificativă a PIB;
- scăderea indicelui prețurilor la imobile;
- deprecierea leului moldovenesc.

De asemenea, în cadrul simulărilor de criză au fost luate în considerare

disponibilitatea și eficacitatea măsurilor de atenuare care ar putea fi întreprinse pentru a evita sau reduce impactul sau apariția riscurilor aferente la care este expusă Banca, precum scăderea activității de creditare și reducerea cheltuielilor pentru activitățile operaționale. De asemenea, a luat în considerare ipoteza conform căreia Banca va putea prelungi sau refinanța împrumuturile existente, sau crește finanțarea de la instituțiile financiare internaționale, în condiții similare celor existente.

Membrii Comitetului de Conducere s-au asigurat, de asemenea, că au dovezile necesare pentru a susține declarația în ceea ce privește eficacitatea cadrului de gestionare a riscurilor și a proceselor de control intern ale Băncii pentru atenuarea riscurilor.

În baza analizei descrise mai sus, Comitetul de Conducere confirmă faptul că există o așteptare rezonabilă că banca va fi capabilă să își continue activitatea și să își onoreze obligațiile pe parcursul perioadei examinate.



## **Câștigul de bază pe acțiune**

Profitul atribuibil acționarilor Grupului împărțit la numărul mediu ponderat de acțiuni ordinare în circulație în același an;

## **Valoarea contabilă pe acțiune**

Totalul capitalului propriu atribuibil acționarilor Grupului împărțit la acțiunile ordinare în circulație la sfârșitul anului; acțiunile ordinare nete în circulație sunt egale cu numărul total de acțiuni ordinare în circulație la sfârșitul anului minus numărul de acțiuni de tezaur la sfârșitul anului;

## **Baza valutară constantă**

Modificări presupunând curs de schimb constant;

## **Costul de finanțare**

Cheltuielile cu dobânzile anuale împărțite la datoriile medii lunare purtătoare de dobândă;

## **Costul riscului**

Cheltuielile privind pierderi așteptate/deprecieri pentru creditele acordate clienților și creanțele din leasing financiar anual împărțit la media lunară brută a creditelor acordate clienților, și creanțele din leasing financiar în același an;

## **Raportul cost-venit**

Cheltuielile operaționale împărțite la veniturile operaționale;

Creditele brute acordate clienților pe parcursul acestui Raport anual sunt prezentate până la reduceri pentru pierderi la credite; Creditele brute reprezintă expunerea brută, care include principalul plus dobândă sporită, penalități, ajustată cu comisionul amortizat

## **Datorii purtătoare de dobândă**

Sume datorate organizațiilor de creditare, deponenților, cambii și titluri de creanță emise;

## **Active generatoare de dobânzi (excluzând numerarul)**

Sume datorate de la instituțiile de credit, titluri de investiții (dar excluzând acțiunile corporative) și împrumuturi nete către clienți și creanțe de leasing financiar;

## **Levier**

Total pasive împărțit la total capitalul propriu;

## **Active lichide**

Numerar și echivalente de numerar, sume datorate de la instituțiile de credit și investiții în titluri de stat;

## **Rata de acoperire a lichidității (LCR)**

Active lichide de înaltă calitate (așa cum sunt definite de BNM) împărțite fluxurile totale de numerar nete, pe o perioadă de stres de 30 de zile;

## **Randamentul creditului**

Venitul din dobânzi din împrumuturile acordate clienților și creanțele din leasing financiar împărțit la media lunară a creditelor acordate clienților și creanțele din leasing financiar;

## **Rata de adecvare a capitalului propriu de nivel I (CET1)**

Capitalul propriu de nivel I împărțit la totalul activelor ponderate la risc, ambele calculate în conformitate cu cerințele BNM;

## **Rata de adecvare a capitalului de nivel I**

Capitalul de nivel I împărțit la totalul activelor ponderate la risc, ambele calculate în conformitate cu cerințele BNM;

## **Rata de adecvare a capitalului total (CAR)**

Capitalul de reglementare total împărțit la totalul activelor ponderate la risc, ambele calculate în conformitate cu cerințele BNM;

## **Marja netă a dobânzii (NIM)**

Venitul net din dobânzi anual împărțit la media lunară a activelor generatoare de dobânzi, excluzând numerarul pentru același an;

## **Indicatorului de finanțare stabilă netă (NSFR)**

Valoarea disponibilă de finanțare stabilă (așa cum este definită de BNM) împărțită la suma necesară de finanțare stabilă (așa cum este definită de BNM);

## **Credite nete**

În toate secțiunile Raportului anual, cu excepția situațiilor financiare consolidate auditate, creditele nete sunt definite ca creditele brute acordate clienților și creanțe din leasing financiar minus provizionul pentru pierderea așteptată din credit;

## **Credite neperformante (NPL)**

Valoarea creditului și dobânda la creditele restante de peste 90 de zile și orice eventuale pierderi suplimentare estimate de conducere;

## **Rata de acoperire a creditelor neperformante**

Provizioanele pentru pierderea de credit așteptată a creditelor acordate clienților și a creanțelor din leasing financiar împărțit la creditele neperformante;

## **Rata de acoperire a creditelor neperformante ajustată pentru valoarea actualizată a garanțiilor**

Provizioanele pentru pierderea așteptată a creditelor acordate clienților și a creanțelor din leasing financiar plus valoarea actualizată a garanțiilor, împărțită la creditele neperformante;

## **Pârghie operațională**

Modificarea procentuală a venitului operațional minus modificarea procentuală a cheltuielilor operaționale;

## **Rentabilitatea medie a activelor (ROA)**

Profitul anual împărțit la media lunară a activelor pentru același an;

## **Rentabilitatea capitalului propriu (ROE)**

Profitul anual atribuibil acționarilor împărțit la capitalul propriu lunar mediu atribuibil acționarilor pentru același an;

## **Numărul mediu ponderat de acțiuni ordinare**

Media numărului zilnic de acțiuni în circulație minus numărul zilnic de acțiuni de trezorerie în circulație;

## **Numărul mediu ponderat diluat de acțiuni ordinare**

Numărul mediu ponderat de acțiuni ordinare plus numărul mediu ponderat diluat de acțiuni cunoscute conducerii în același an.

# declarația nefinanciară consolidată

În afară de performanța financiară, Grupul maib are un angajament puternic în ceea ce privește evaluarea și gestionarea impactului său non-financiar. În această măsură, lucrează în mai multe domenii.

## Sustenabilitatea (ESG)

În 2023, maib a adoptat strategia de sustenabilitate, planul de acțiuni ESG și a înființat comitetul de sustenabilitate. A publicat primul raport de sustenabilitate în conformitate cu standardele de raportare GRI și a fost evaluată de către o agenție de evaluare a sustenabilității de prim rang. În campania sa de sustenabilitate, maib urmărește să se alinieze la standardele internaționale. Portofoliul de inițiative de sustenabilitate include următoarele categorii și obiective:

- **Riscurile climatice și guvernanta:** maib se implică activ în evaluarea și aten-uarea riscurilor legate de climă, asig-urând rezistența operațiunilor sale în fața provocărilor de mediu. Această abordare nu numai că protejează interesele băncii, dar contribuie, de asemenea, la eforturile mai largi de reziliență climatică din Moldova.
- **Transparența:** maib se angajează să fie transparentă în eforturile sale de sustenabilitate. În iunie 2023 am publicat primul nostru raport de sustenabilitate, în conformitate cu standardele GRI. În plus, în 2023, am primit un rating de sustenabilitate.
- **Produce verzi și sustenabile:** Banca este dedicată extinderii gamei sale de produse verzi și sustenabile. În plus, ne propunem să atingem o cotă de 10% și, respectiv, 23% de credite verzi din totalul creditelor de investiții până în

2025 și, respectiv, 2030, atât pe segmentul corporate, cât și pe segmentul IMM.

- **Sănătate financiară și incluziunea:** maib recunoaște importanța sănătății și incluziunii financiare în dezvoltarea sustenabilă. Planul de acțiuni încorporează inițiative care îi vor ajuta pe cei din zonele îndepărtate ale țării, precum și pe ucrainenii din Moldova.
- **Oameni:** Planul de acțiuni ESG acordă prioritate bunăstării și dezvoltării angajaților maib. Inițiativele care vizează implicarea angajaților, precum și dezvoltarea competențelor acestora contribuie la o cultură pozitivă la locul de muncă, aliniată la valorile sustenabile.
- **Operațiuni sustenabile:** maib se angajează să adopte practici sustenabile în operațiunile sale zilnice. De la reducerea consumului de energie până la implementarea strategiilor de gestionare a deșeurilor, banca caută să își reducă la minimum amprenta ecologică.

## Responsabilitate socială corporativă

Responsabilitatea socială corporativă ("CSR") este importantă în contextul imaginii Grupului și al poziției sale ca instituție financiară de top din țară. Responsabilitatea socială corporativă la maib înseamnă aderarea la standardele unei afaceri responsabile, precum și acționarea pozitivă față de comunitățile unde ne desfășurăm activitatea. Prin urmare, Grupul își propune să echilibreze nevoia de a atinge profitabilitatea și impactul său asupra societății și comunității, pentru a construi o organizație sustenabilă. Portofoliul de proiecte de responsabilitate socială include următoarele sectoare: educație,

cultură, sport, mediu, sănătate și caritate. În același timp, Grupul este deschis să sprijine și alte domenii, criteriul fundamental în selectarea acestora fiind importanța și impactul de durată al proiectelor de CSR asupra dezvoltării comunității.

## Practici comerciale responsabile și protecția consumatorului

Banca și Grupul aderă pe deplin la legislația Republicii Moldova, inclusiv la standardele de afaceri stabilite de diverse organisme de reglementare. În cazul maib, principalul organism de reglementare este BNM, iar maib aderă pe deplin la nivelul înalt de practici de afaceri responsabile stabilit de BNM. Maib are în vigoare o funcție de conformitate deplină pentru a se asigura că practicile noastre de afaceri sunt complet aliniate la normele și reglementările existente. În plus, maib se supune unor inspecții periodice și ad-hoc din partea organismelor de reglementare. De asemenea, maib aderă la legislația privind protecția consumatorilor în domeniul serviciilor financiare și colaborează îndeaproape cu organismul de reglementare care gestionează acest lucru - Comisia Națională a Piețelor Financiare (CNPF). Maib dispune de un mecanism transparent și deschis de primire și soluționare a plângerilor din partea publicului.

Pe lângă respectarea legislației și a normelor, maib și Grupul maib își stabilesc ca priorități transparența și responsabilitatea în relațiile cu clienții. Au fost implementate o serie de inițiative pentru a se asigura că produsele financiare ale maib sunt corecte și transparente. De exemplu,



maib a simplificat contractele cu clienții și a eliminat comisioanele mai puțin transparente la contractele de împrumut, conturile curente și depozitele la termen pentru a permite clientului să facă o alegere clară și educativă. Conduita maib și a Grupului a fost recompensată de către clienți, după cum o demonstrează creșterea continuă a cotei noastre de piață în ultimii ani pe toate segmentele. În plus, maib a primit o serie de premii internaționale din partea celor mai importante publicații internaționale din domeniu, precum Euromoney, The Banker, Global Banking and Finance Review, EMEA Finance.

### Angajator responsabil

Maib aderă pe deplin la reglementările moldovenești în domeniul muncii. Departamentul său de resurse umane este însărcinat cu asigurarea respectării depline a legii în ceea ce privește practicile de muncă ale maib. În plus, strategia de gestionare a resurselor umane include următoarele priorități:

- Sprijinirea strategiei de afaceri a grupului prin asigurarea resurselor umane necesare pentru continuitatea și dezvoltarea afacerii;
- Promovarea continuă a imaginii de angajator care să contribuie la poziționarea Grupului ca angajator preferențial;
- Dezvoltarea unei culturi corporative proactive pentru a anticipa nevoile Grupului prin alinierea valorilor personale ale fiecărui angajat la valorile Grupului;
- Perfecționarea continuă a angajaților Grupului și creșterea productivității muncii;
- Loialitatea angajaților Grupului, păstrarea, atragerea și dezvoltarea

talentelor; și

- Dezvoltarea spiritului de echipă și implicarea angajaților Grupului.

La 31 decembrie 2023 personalul total al Grupului era compus din 2,822 angajați, din care 2,790 în cadrul Băncii (2,403 angajați full-time). În cadrul maib Leasing activau 17 angajați, iar personalul total al Moldmediacard constituia 15 angajați.

### Combaterea corupției

Atât Banca, în calitate de societate-mamă, cât și companiile fiice, aplică principii anticorupție stricte, care se referă la faptul că angajaților le este interzisă efectuarea și acceptarea de plăți, fie direct, fie prin intermediul unor terțe părți, pentru accelerarea sau influențarea anumitor decizii, care ar putea fi interpretate drept mită. Totodată, orice angajat poate comunica inclusiv anonim, prin canale dedicate, despre orice suspiciune privind activitatea necorespunzătoare a altor angajați. La maib, Departamentul Conformitate este responsabil de revizuirea și investigarea oricăror incidente suspectate sau de corupție și fraudă.

### Respectarea drepturilor omului

Atât Banca, în calitate de societate-mamă, cât și filialele sale respectă pe deplin legislația moldovenească, inclusiv drepturile omului garantate de aceasta. Grupul se angajează să mențină și să îmbunătățească sistemele și procesele sale interne pentru a asigura respectarea drepturilor omului în cadrul operațiunilor desfășurate și în gestionarea resurselor umane. Procesele implementate asigură excluderea oricăror forme de discriminare la angajarea și promovarea angajaților, iar pentru angajații săi sunt

încurajate următoarele principii de comportament personal și profesional, cum ar fi integritatea morală, libertatea de gândire și de exprimare. De asemenea, Grupul se abține de la finanțarea proiectelor care pot încălca drepturile fundamentale ale omului (de exemplu, se abține de la finanțarea producției, achiziției și/sau vânzării de arme și droguri etc.).

### Probleme de mediu

În cadrul programului său de sustenabilitate, problemele legate de climă și de mediu sunt în centrul atenției. În calitate de entitate-mamă, Banca promovează standardele internaționale de mediu atât în calitate de utilizator a resurselor, cât și în calitate de instituție financiară. Grupul monitorizează în mod constant și acționează pentru a reduce consumul de resurse cu impact asupra mediului. De asemenea, sprijină inițiativele care vizează educarea populației în domeniul protecției mediului. Toate proiectele finanțate de către Grup fac obiectul unei evaluări sociale și de mediu pentru a facilita decizia de a decide dacă o activitate ar trebui finanțată și, în caz afirmativ, cum ar trebui abordate aspectele sociale și de mediu în procesul de planificare, finanțare și implementare a proiectelor. În 2023, Banca a continuat să colaboreze cu EFSE, Green For Growth Fund (GGF) și Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD), pentru a crea un impact pozitiv asupra societății, pentru a sprijini proiecte durabile și pentru a finanța economia verde. De asemenea, Maib a adoptat Sistemul de management social și de mediu (ESMS) în conformitate cu cerințele BERD și IFC pentru a se asigura că practicile sale de creditare nu au ca rezultat un impact negativ asupra societății și mediului.

