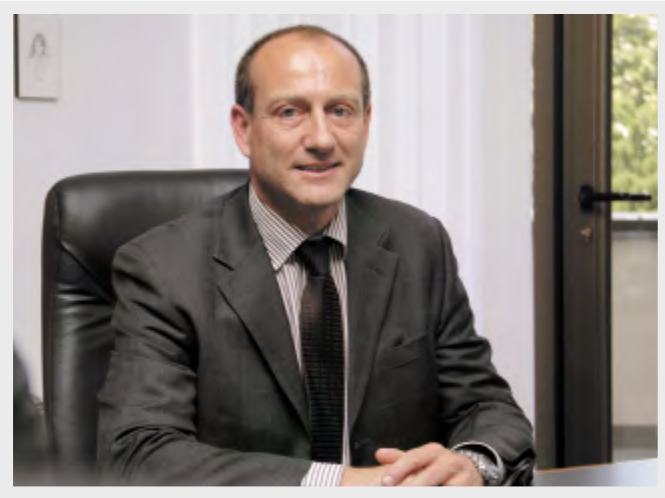


1 MESAJUL PREȘEDINTELUI





MESAJUL PREȘEDINTELUI

2015 a fost un an remarcabil, cu rezultate deosebite pentru BC „Mobiasbancă - Groupe Société Générale” S.A., fiind printre cele mai importante bănci din punct de vedere al creditării și de atragere a depozitelor, precum și în ceea ce privește profitabilitatea ROE, în ciuda mediului economic și a evenimentelor din sistemul bancar. Cu mândrie remarcăm că succesul nostru a fost emblematic pentru un an istoric în care am sărbătorit aniversarea a 25 de ani a băncii cu colegii, clienții și partenerii noștri.

Viziunea fondatorilor de acum 25 de ani împreună cu puterea și valorile Grupului Société Générale, au contribuit la propulsarea băncii în liderii sectorului bancar din Republica Moldova.

În 25 de ani, umăr la umăr am construit împreună succesul Mobiasbancă pentru a ne consolida poziția de top pe piața bancară, astfel ca astăzi să ne bucurăm de stabilitatea financiară, de încrederea clienților și susținerea partenerilor internaționali de dezvoltare. Aceste rezultate se datorează echipei, cunoștințelor sale profesionale și respectării eticii în afaceri, promovării valorilor băncii - spirit de echipă, inovație, responsabilitate și angajament.

Anul 2015 a fost marcat de agitația după închiderea a trei bănci și alte trei puse sub supravegherea BNM, cu un grad ridicat de deviație a cursurilor de

schimb valutar, generând un risc real pentru sistem.

Cu toate acestea, provocările actuale ne fac mai puternici, pentru că spiritul de echipă face din Mobiasbancă o bancă de referință în Moldova. Anul trecut am intrat în topul băncilor în termeni de eficiență și am prelungit parteneriatul de lungă durată cu Instituțiile Financiare Internaționale, deținând poziția de lider în implementarea facilităților de creditare și a produselor inovative. Este rezultatul sinergiei echipei și a încrederii clienților de care ne bucurăm.

Vreau sincer să le mulțumesc tuturor colegilor care dau dovadă de profesionalism și solidaritate pentru a face față crizei de lichiditate, contribuie zilnic la succesul băncii și demonstrează angajamentul și răspunderea în muncă, precum și acționarilor noștri, care sunt încrezători și ne susțin. Iar principalele mulțumiri le transmit clienților noștri care au încredere în noi – ne-au fost alături și chiar și-au consolidat depozitele lor în banca noastră. Ei au crezut în capacitatea noastră de a depăși criza, iar acest lucru demonstrează nivelul înalt al parteneriatului nostru cu clienții noștri.

În acest an am lansat un proces ambițios de a construi viziunea și strategia noastră pentru următorii ani, care a implicat membri din diferite divizii și nivele ierarhice, redându-i o valoare unică. Nucleul strategiei este clientul, iar „orientarea către client” va constitui punctul de referință în materie de EXCELENȚĂ pentru fiecare proiect, procedură sau activitate a fiecăruia dintre noi. Esența strategiei noastre cuprinzătoare se reduce la un zâmbet – **SMILE: Simplu, Modern, Inovativ, Loial, Excelent.**

Ne propunem să privim înainte și să pregătim viitorul pentru a deservi mai bine clienții noștri, fiind încrezători că aceasta ne va ajuta să atingem obiectivele strategiei **ENGAGE 20120** - să fim cea mai **fiabilă, sigură și de încredere bancă**, construind **relații de lungă durată cu clienții**, prin **angajamentul echipei sale de a oferi soluții moderne și procese simplificate.**

Ridha Tekaia,

Președintele Comitetului de Direcție – CEO.

2 ISTORIC ȘI PROFIL





ISTORIC ȘI PROFIL

Istoricul Mobiasbancă a început la 4 iulie, în anul 1990, la inițiativa unor întreprinzători cu experiență profesională în domeniul financiar-bancar care au întemeiat o bancă independentă cu statut legal de societate cu răspundere limitată. Banca și-a orientat la început activitatea spre sectorul IMM, iar în anul 1996 banca a fost transformată în societate pe acțiuni.

Pe data de 11 ianuarie 2007 Société Générale a devenit acționar majoritar al Mobiasbancă cu o cotă parte de 70,57% din capitalul social al băncii. În mai 2007, Société Générale și-a majorat cota în bancă prin achiziționarea suplimentară a 24,78%.

Din anul 2008 strategia de dezvoltare a băncii este susținută de acționari puternici, precum „BRD – Groupe Société Générale” S.A., care deține 20% din capitalul social, și Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD), cu o cotă de 8,84% din capitalul acționar al băncii. Astfel, în rezultatul acestei tranzacții cota parte a Société Générale, la sfârșitul anului 2008, a constituit 67,85%, iar acționarii minoritari dețineau 3,25% din capitalul acționar al băncii.

În 2008 denumirea băncii a fost schimbată în BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A.¹, devenind o bancă comercială universală care a început să se dedice și domeniului retail, lărgindu-și treptat gama de produse și servicii, astfel încât să vină în întâmpinarea nevoilor pieței.

După ce Grupul a preluat pachetul majoritar, Mobiasbancă a continuat parteneriatele strategice cu Instituțiile Financiare Internaționale, ceea ce i-a permis susținerea antreprenoriatului, la moment fiind singura bancă pe piața creditară din Moldova care beneficiază de încrederea acestora și prelungirea contractelor de finanțare.

Includerea băncii în Grupul Société Générale a reprezentat una dintre cele mai semnificative etape din istoria Mobiasbancă - garanția pentru o poziție importantă pe piața bancară și pentru o dezvoltare strategică pe termen lung a acesteia.

Mobiasbancă își îmbunătățește constant gama de produse și servicii în vederea dezvoltării activității, atragerii de noi clienți dar și fidelizării celor existenți prin campanii de promovare și produse competitive.

În vederea creșterii bazei de clienți, banca a implementat un program de dezvoltare a rețelei, astfel, în prezent operează cu o rețea formată din 56 unități teritoriale și 122 bancomate, oferind servicii de calitate clienților săi cu ajutorul a peste șapte sute de angajați.

Politica băncii este de a-și dezvolta canalele de distribuție a serviciilor și produselor prin mijloace moderne de deservire la distanță, de a-și îmbunătăți permanent activitatea, menținând în același timp o abordare prudentă din punct de vedere al riscului.

Din 1 mai 2012 BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A. are un nou președinte, DI Ridha Tekaia, cu o experiență vastă de activitate în cadrul Grupului Société Générale, atât în rețeaua franceză, cât și în subdiviziunile din rețeaua internațională.



În iunie 2015, Mobiasbancă a sărbătorit 25 de ani de activitate bancară și 8 ani de apartenență la Groupe Société Générale. Pe parcursul activității sale, banca a înregistrat performanțe deosebite care au plasat-o în topul instituțiilor financiare din Republica Moldova.

Întregul eveniment aniversar a fost guvernat de valorile de bază ale băncii - spirit de echipă, inovație, responsabilitate și angajament.

1. în continuare Mobiasbancă sau bancă



Referindu-se la importanța experienței în sectorul bancar al țării dl. Ridha Tekaiia, președintele băncii, a menționat: „În 25 de ani de prezență în Moldova, din care 8 ani sub umbrela Société Générale, am demonstrat zi de zi că putem avea o creștere durabilă, performanță și comportament de respectat în sectorul bancar. Dar nimic nu ar fi fost posibil fără spiritul de echipă, care este un factor cheie al eficienței și entuziasmului nostru. Ca parte a echipei mă gândesc la voi, acționarii noștri, clienții, partenerii și mai ales colegii Mobiasbancă”.



Prezent la eveniment, dl. Pirkka Tapiola, șeful Delegației Uniunii Europene în Republica Moldova, a declarat în discursul său că Mobiasbancă și unul dintre cei mai importanți investitori europeni - Société Générale, au demonstrat că este posibil să activezi și să te dezvolti în Moldova, când o afacere este gestionată bine, iar regulile sunt respectate.

De asemenea, cu această ocazie, echipa Mobiasbancă și clienții l-au felicitat cu încheierea carierei sale în bancă pe vicepreședintele Nicolae Dorin.

Groupe Société Générale

Société Générale este unul dintre grupurile financiare lider în Europa, prezent în 66 de țări cu peste 146.000 de angajați, cu 31 milioane de clienți în întreaga lume. Cele mai mari subsidiare ale băncii se află în Rusia, Republica Cehă, România, Egipt, Maroc, Africa sub-Sahariană, China și SUA.

Grupul Société Générale este organizat în jurul a 3 domenii de activitate:

- Rețeaua retail din Franța
- Rețeaua internațională de retail Servicii financiare
- Activitate bancară Globală și Soluții de investiții

Ratingul pe termen lung al Société Générale a fost:

- A – DBRS (29.09.2015)
- A – FitchRatings (19.05.2015)
- A2 - Moody's (04.01.2016)
- A - Standard & Poor's (02.12.2015)

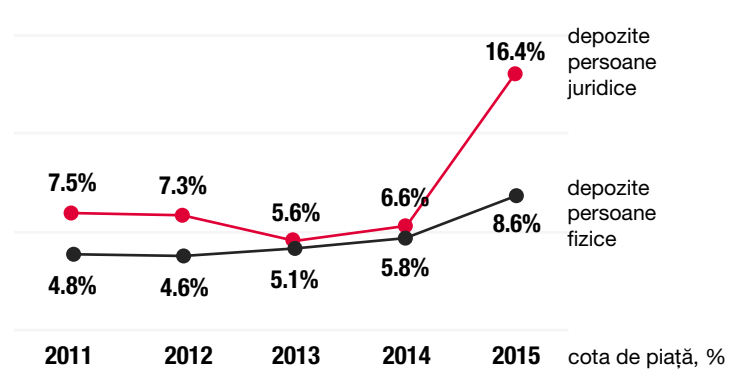
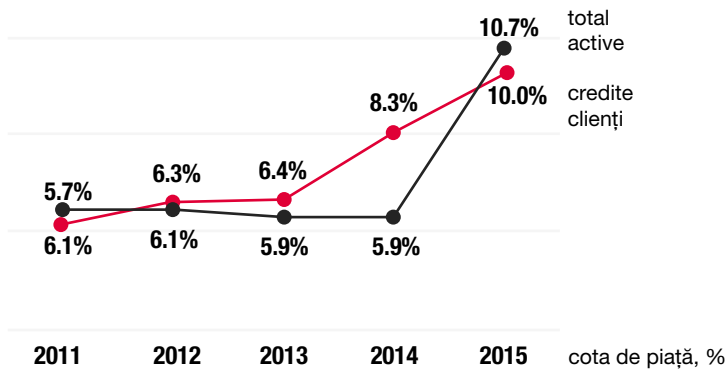
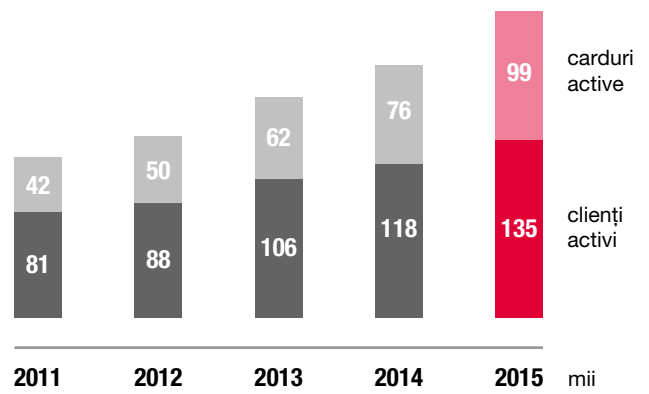
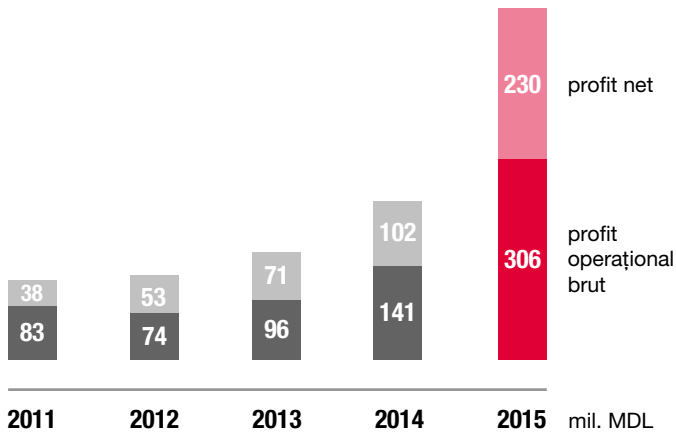
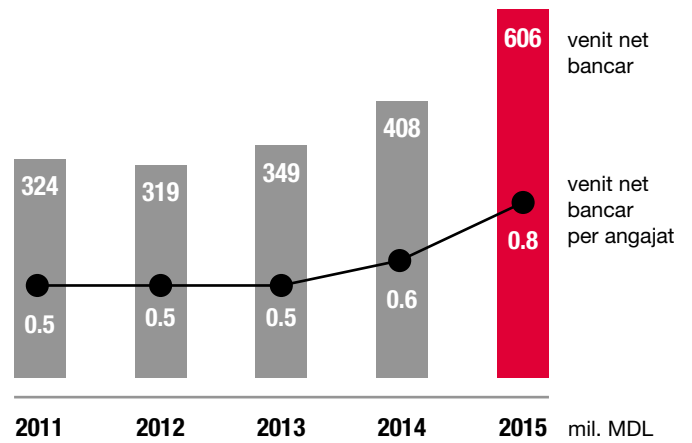
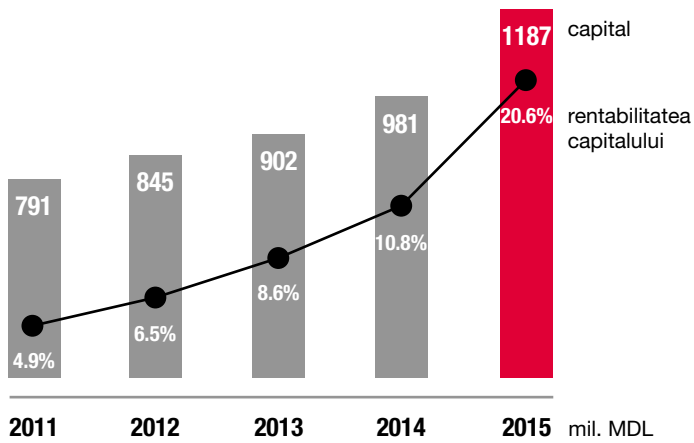
Société Générale este inclusă în cei mai importanți indici care măsoară investițiile social-responsabile:

- FSTE4Good (Global și Europa),
- Euronext Vigeo (Global, Europa, Zona Euro și Franța),
- ESI Excellence (Europa) de la Ethibel,
- Patru din STOXX ESG indici de înțâietate
- Dow Jones Sustainability Index în lume și Europa

Frederic Oudea, Președinte și CEO: „La Société Générale am pus în aplicare toată expertiza noastră profesională în procesul de lucru, pentru a-i deservi pe clienții noștri și economia, cu scopul de a deveni banca focusată pe relația cu clienții. Efectiv îndeplinirea muncii noastre de bancheri reprezintă acordarea de sprijin clienților noștri și contribuirea la dezvoltarea țărilor în care ne desfășurăm activitatea”.

3 CIFRE CHEIE






CIFRE CHEIE

	2013		2014		2015	
	Cota de piață	Locul	Cota de piață	Locul	Cota de piață	Locul
TOTAL ACTIVE	5.9%	7	5.9%	6	10.7%	4
CREDITE CLIENȚI	6.4%	7	8.3%	4	10.0%	4
DEPOZITE PERSOANE FIZICE	5.1%	6	5.8%	5	8.6%	4
DEPOZITE PERSOANE JURIDICE	5.6%	6	6.6%	6	16.4%	4

mil. MDL	2013	2014	2015
VENIT NET BANCAR	349	408	606
PROFIT OPERAȚIONAL BRUT	96	141	306
PROFIT NET	71	102	230
CAPITAL	902	981	1187
RENTABILITATEA CAPITALULUI	8.6%	10.8%	20.6%
NUMĂR ANGAJAȚI	713	736	729
VENIT NET BANCAR PER ANGAJAT	0.5	0.6	0.83
PUNCTE DE VÂNZARE	56	58	56
BANCOMATE	104	115	122
NUMĂR CLIENȚI ACTIVI, mii	106	118	135
PERSOANE FIZICE, mii	97	108	123
PERSOANE JURIDICE, mii	9	10	12
NUMĂR CARDURI ACTIVE, mii	62	76	98.5

4 GVERNANȚA CORPORATIVĂ





GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Ambiția BC „Mobiasbancă - Groupe Sociétés Générales” S.A. este de a-și consolida poziția pe piață ca bancă de încredere și de referință, aleasă de clienții săi pentru servicii de calitate. Mobiasbancă menține cele mai înalte standarde de etică și transparență în sistemul de guvernanță corporativă, și prezintă un angajament înalt de dezvoltare durabilă.

Guvernanța corporativă a Mobiasbancă integrează toate normele practice, organizarea, gestionarea și controlul resurselor băncii, cu scopul de a garanta afaceri sigure și transparente, precum și relații echilibrate între organele sale de administrație, autoritățile de control, acționarii săi și alți acționari. Guvernanța corporativă specifică distribuția drepturilor și responsabilităților dintre diferite categorii de persoane implicate în bancă, cum ar fi: acționari, administratori, directori, conducători ai diverselor structuri ale societății, angajați și organizațiile care le reprezintă interesele, clienți și parteneri de afaceri, autorități centrale și locale etc. Totodată, aceasta stabilește regulile și procedeele de luare a deciziilor privind activitatea băncii.

Cele mai importante documente interne, care reglementează guvernanța corporativă a băncii, sunt:

- Statutul băncii
- Codul de Guvernanță Corporativă
- Directiva nr. 1: Regulile de organizare și funcționare internă a băncii

Pentru îmbunătățirea sistemului de guvernanță corporativă, Adunarea Generală anuală a Acționarilor din 30 aprilie 2015 a aprobat modificările și completările în Statutul băncii și Codul de Guvernanță Corporativă a băncii, iar Consiliul băncii în iunie 2015 a aprobat modificările și completările la Directiva nr. 1 „Regulile de organizare și funcționare internă a băncii”, prin care

a fost îmbunătățit sistemul de guvernanță corporativă. Începând cu 1 iulie 2015 Organul Executiv al băncii a devenit unul colegial, denumit Comitetul de Direcție al băncii. Aceste schimbări au fost orientate la modernizarea culturii de management a băncii și racordarea la practicile europene, îmbunătățirea eficienței sale, dezvoltarea inovatoare a produselor financiare, creșterea efectului proiectelor și măsurarea rezultatelor lor.

Totodată, Mobiasbancă a continuat revizuirea a unui număr impunător de documente normative interne pentru sporirea eficienței băncii și conformarea la cerințele legislației în vigoare. Astfel, pe parcursul 2015 au fost actualizate 26% din totalul actelor emise.

Codul de Guvernanță Corporativă este publicat pe [saiul băncii aici](#).

STRUCTURA GUVERNANȚEI CORPORATIVE A BĂNCII ȘI PREZENTAREA ORGANELOR DE CONDUCERE

Organele de conducere ale băncii sunt:

Adunarea Generală a Acționarilor băncii
(organul suprem de conducere)

Consiliul băncii
(organul de administrare și supraveghere)

Comitetul de Direcție
(organul executiv)

Comisia de Cenzori a băncii
(organul de control)

Organigrama BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A.

**ADUNAREA GENERALĂ
A ACȚIONARILOR**Număr total de acționari înregistrați **170:**

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE	67.85%
BRD (ROMÂNIA)	20.00%
BERD	8.84%
ACȚIONARI MINORITARI (164)	3.25%
ACȚIUNI DE TEZAUR	0.06%

COMISIA DE CENZORI

Î.C.S. „Baker Tilly Klitou and Partners” S.R.L.

SOCIETATE DE AUDIT

„Ernst & Young” S.R.L.

CONSILIUL BĂNCII

Asistat de 3 comitete

COMITETUL AUDIT ȘI CONTURI | COMITETUL RISCURI | COMITETUL COMPENSAȚII ȘI BENEFICIILOR

ORGANUL EXECUTIV

Comitetul de Direcție a băncii

**COMITETE INTERNE
SPECIALIZATE**

Comitete de Credit

Adunarea Generală a Acționarilor

Este organul suprem de conducere al băncii și ocupă un loc important în sistemul de control și verificare a băncii, iar competențele legale și statutare ale acestuia îi permit pe deplin să exercite influență asupra politicii Consiliului băncii și activității Organului Executiv.

La data de 1 ianuarie 2016 BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A. avea 170 de acționari, cu trei mai mult față de 1 ianuarie 2015. Schimbările au intervenit în componența acționarilor minoritari. Lista acționarilor majoritari (care dețin mai mult de 1%) la data de 1 ianuarie 2016 nu s-a modificat pe parcursul anului 2015: Société Générale - 67,85%; BRD – Groupe Société Générale - 20%; Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare – 8,84%.

Pe data de 30 aprilie 2015 a avut loc Adunarea Generală anuală a Acționarilor unde au fost aprobate dările de seamă anuale ale Consiliului băncii și Organului Executiv, a fost distribuit profitul, precum și a fost ales Consiliul băncii în componență deplină de 7 persoane, au fost aprobate modificări și completări la Statutul băncii, Codul de Guvernanță Corporativă, Regulamentul Consiliului băncii și alte chestiuni ce țin de competența sa exclusivă. Începând cu anul 2012 Mobiasbancă anual distribuie aproape 30% din profitul băncii pentru achitarea dividendelor, restul fiind direcționat spre dezvoltare. Ținând cont de rezultatele înregistrate de Mobiasbancă în 2015, acționarii băncii au decis de asemenea plata dividendelor în sumă de 3,03 MDL per acțiune, ceea ce a constituit în total 30,2 mil. MDL sau 29,8% din profitul net. Valoarea dividendelor a crescut cu 37% în comparație cu anul precedent. Totodată, Adunarea Generală a Acționarilor a decis că profitul rămas după achitarea dividendelor urmează să fie trecut la capitolul „Profit nedistribuit” pentru susținerea băncii în mediul economic complex, asigurând ca Mobiasbancă să-și continue creșterea.

Consiliul băncii

Consiliul băncii raportează și este subordonat Adunării Generale a Acționarilor băncii, reprezintă

interesele acționarilor în perioada dintre Adunările Generale și în limita funcțiilor sale, îndeplinește conducerea și controlul general al activității băncii. În acest scop Consiliul băncii supraveghează activitatea Organului Executiv al băncii, aprobă politicile băncii în diferite domenii de activitate, planurile anuale și direcțiile prioritare de dezvoltare durabilă, precum și supraveghează îndeplinirea lor.

Consiliul băncii este compus din 7 membri, numiți și suspendați din funcție de către Adunarea Generală a Acționarilor băncii.

În aprilie 2015 a expirat mandatul de 4 ani al componenței Consiliului băncii și Adunarea Generală a Acționarilor din 30 aprilie 2015 a ales Consiliul băncii în componență deplină de 7 persoane. În componența Consiliului au intrat doi membri noi: Dna Karine Destre-Bohn, Secretar Corporativ al Grupului Société Générale – Divizia Internațională și Dna Rodica Hîncu, Șef Catedră Investiții și Piețe de Capital în cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova, substituindu-i pe Dl Philippe Lhotte și Dna Tatiana Hvosovet, care au părăsit Consiliul băncii.

Activitatea Consiliului băncii în 2015, la fel ca și în anii precedenți, a fost orientată spre asigurarea realizării obiectivelor strategice stabilite de bancă, precum și a direcțiilor principale de activitate. În 2015 Consiliul a avut 10 ședințe, dintre care 2 - plenare și 8 prin corespondență.

Organul Executiv

Organul Executiv gestionează activitatea curentă a băncii pentru a realiza obiectivele stabilite în strategia și planul său de afaceri. În îndeplinirea funcțiilor sale, Organul Executiv acționează în interesele băncii și acționarilor săi.

În iulie 2015 Organul Executiv unipersonal al Mobiasbancă a fost transformat în unul colegial prin instituirea Comitetului de Direcție. Acest lucru a fost realizat după revizuirea simultană și aprobarea modificărilor în cele mai importante documente interne, care reglementează Guvernanța Corporativă a băncii. În actualizările respective s-au luat în considerare cele mai bune practici de guvernanță,



I Comitetul de Direcție al băncii

precum și punctele de vedere ale acționarilor băncii.

Astfel, Comitetul de Direcție este responsabil de executarea deciziilor Adunării Generale a acționarilor și ale Consiliului băncii și poartă răspundere pentru sistemul de evidență și raportare, respectarea legislației în vigoare, a Statutului și regulamentelor interne ale băncii. Acesta se subordonează Consiliului băncii și Adunării Generale a Acționarilor, raportând trimestrial Consiliului băncii privind activitatea sa, focusându-se asupra următoarelor teme: schimbări majore de reglementare și schimbări în sistemul bancar, performanța băncii, tendințe majore și de mediu, evoluțiile bilanțului băncii, portofoliul de credite, resurse, declarația pe venituri etc.

Componența numerică și nominală a Comitetului de Direcție este aprobată de Consiliul băncii cu confirmarea finală din partea BNM. Mandatele membrilor Consiliului de Direcție sunt de 3 ani și pot fi reînnoite pentru un număr nelimitat de ori până la 3 ani. Conducerea activității Comitetului de Direcție al băncii este exercitată de Președintele Comitetului de Direcție al băncii - CEO.

Comisia de Cenzori

Comisia de Cenzori este organul de control al băncii, subordonat Adunării Generale a Acționarilor care exercită controlul asupra activității economico-financiare a băncii.

Conform Hotărârii Adunării Generale a Acționarilor din 17 aprilie 2014, funcțiile Comisiei de Cenzori au fost delegate societății independente de audit ICS „Baker Tilly Klitou and Partners” SRL, iar Adunarea Generală a Acționarilor din aprilie 2015 a reaprobat contractul de audit privind delegarea împuternicirilor Comisiei de Cenzori.

Comitetele care funcționează în cadrul băncii

I. Comitete raportoare Consiliului băncii

Comitetele raportoare sunt subordonate Consiliului băncii, sunt independente de organul executiv și au o funcție consultativă, înaintând propuneri și recomandări Consiliului băncii în aceste scopuri.

COMITETUL DE RISCURI

Comitetul de Riscuri (CR) gestionează strategia de risc a băncii, în special managementul diferitor riscuri (de credit, țară, etc.), inclusiv structura și implementarea sistemului de monitorizare a riscului.

COMITETUL DE AUDIT ȘI CONTURI

Comitetul de Audit și Conturi este responsabil de examinarea coerenței și eficienței cadrului de control intern pentru monitorizarea riscurilor, precum și asigurarea conformității cu acest cadru, cu legile și reglementările în vigoare.

COMITETUL DE BENEFICII ȘI COMPENSAȚII

Rolul Comitetului de Beneficii și Compensații constă în revizuirea politicii de remunerare și beneficii a băncii, a mecanismelor de compensare și planurilor pentru opțiunile de acțiuni, de cumpărare a valorilor mobiliare, de pensionare și orice alte aspecte referitoare la remunerarea salariaților băncii.

II. Comitete consultative pe lângă organul executiv

COMITETUL DE MANAGEMENT

În scopul asigurării executării adecvate a competențelor stabilite pentru Organul Executiv al băncii a fost creat Comitetul de Management al băncii, prezidat de către Președintele Comitetului de Direcție și se întrunește săptămânal, componența nominală al acestuia fiind determinată de către Președintele Comitetului de Direcție.

Membrii Comitetului de Management, precum și alți șefi de subdiviziuni, care participă la ședințele Comitetului de Management al băncii, au responsabilitatea să ajute, să consulte și să atragă atenția asupra tuturor chestiunilor sensibile pe care le cunosc sau care pot apărea în raport cu deciziile care urmează a fi primite de către Organul Executiv al băncii.

În scopul organizării eficiente a guvernanței corporative a băncii și în conformitate cu Codul de Guvernanță Corporativă, în cadrul băncii au fost instituite comitete de organizare care se diferențiază în:

I. Comitete interne specializate

II. Comitete de credit

Comitete interne specializate

- Controlul periodic
- Riscul de Credit și de Piață
- Riscuri operaționale și Control Permanent
- Dirijare a Activelor și Pasivelor
- Afaceri juridice
- Securitatea sistemelor informaționale
- Bugetar
- Produse noi
- Dirijare a Prețurilor

- Proiecte (Steering Committee)

- Imobil

- Resurse Umane

- Gestiunea situațiilor de criză

- Recuperare a creditelor neperformante

Comitetele de credit

Comitetele de credit asigură examinarea, aprobarea și însușirea creditelor și altor angajamente, în cadrul limitelor de competențe aprobate de către Consiliul băncii.

În dependență de competențele stabilite, au fost create următoarele Comitete de Credit:

- Comitetul de Credit al băncii

- Comitetul de Credit Corporate Banking

- Comitetul de Credit Large Corporate

- Comitetul de Credit Retail Banking

- Comitetul de Credit Network

- Comitetul de Credit IMM

- Comitetul de Credit Private Banking

5 ACTIVITATE COMERCIALĂ



Dezvoltarea rețelei

În 2015 Mobiasbancă a continuat să-și optimizeze rețeaua de unități și să-și extindă aria de acoperire teritorială prin deschiderea unor noi puncte de vânzare în zonele neacoperite anterior, precum și relocalizarea sau renovarea filialelor, cu scopul de a oferi un nivel mai ridicat de confort pentru clienții noștri. În același timp, a continuat să se extindă raza de acțiune a rețelei de bancomate prin instalarea de noi bancomate în Chișinău și regiunea Nord. Aceste acțiuni sunt menite să faciliteze accesul la rețeaua fizică a băncii oferind în același timp un nivel de calitate a serviciilor mai ridicat, în conformitate cu așteptările în creștere ale clienților noștri.

La sfârșitul anului 2015 rețeaua Mobiasbancă a cuprins 56 de puncte de vânzare, dintre care 53 de filiale și 3 agenții:

- 41 puncte de vânzare Retail
- 12 puncte de vânzare Universale
- 3 puncte de vânzare Specializate

Activitățile de dezvoltare a rețelei realizate în anul 2015:

Relocalizarea filialei nr. 11 „Bălți” într-un nou sediu central regional

Deschiderea filialei nr. 52 „Durlești” în or. Durlești, lângă Chișinău

Închiderea agenției nr. 10/01 a filialei nr. 10 „Cahul” în or. Cahul și a filialei nr.19 „Decebal” în Chișinău

Crearea filialei nr.19 „Dalia” în Chișinău pe baza reorganizării agenției existente nr. 04/01 a filialei nr. 4 „Dacia”

Renovarea filialei nr. 29 „Ialoveni”

Instalarea a 7 noi bancomate în Ungheni, Edineț, Bălți, Fălești și Chișinău



Evenimente dedicate clienților

BC „Mobiasbancă - Groupe Société Générale” S.A. a organizat în 2015, pentru al treilea an consecutiv, evenimentul **ImpEx**. Evenimentul a avut loc la 10 decembrie 2015, la Chișinău și la 17 decembrie 2015, în Bălți - cu participarea celor mai mari companii din Republica Moldova, precum și IMM-urilor implicate în comerțul internațional.



Evenimentul **ImpEx** are ca scop construirea unei platforme de comunicare cu exportatorii și importatorii, pentru schimbul de experiență și de „cele mai bune practici” în activități de import-export și finanțarea comerțului. Evenimentul a inclus schimburi animate, interactive cu Președintele Mobiasbancă, Ridha Tekāia și Directorul Comercial Corporate Banking, Elena Guzun. Clienții i-au consultat pe experții băncii privind comerțul

financiar, leasingul și utilizarea fondurilor din liniile creditare ale OFI.

Ca singura bancă din Moldova care oferă în prezent finanțarea MoSEFF (eficiență energetică și de finanțare a energiei din surse regenerabile susținută de granturi), Mobiasbancă a evidențiat avantajele acestui program și a oferit consultanță pentru proiecte eligibile.

Participantii au fost invitați să se aboneze la un curs de e-learning oferit de Mobiasbancă prin Programul BERD de facilitare a Comerțului.

Mobiasbancă intenționează să continue promovarea practicilor comerciale internaționale solide, ajutând companiile moldovenești să dezvolte și să susțină capacitatea lor de a se angaja cu succes în comerțul internațional prin intermediul unor evenimente speciale și suport de specialitate.

În data de 17 decembrie Mobiasbancă a participat în calitate de partener general în cadrul evenimentului tradițional **Ziua IMM-urilor**, organizat de Ministerul Economiei. Mobiasbancă a acordat diplome, premii, inclusiv pentru câștigătorii concursului într-o serie de industrii, „Cel mai bun antreprenor”, precum și nominalizări strategice importante din categoriile de export și inovare.

Mobiasbancă a organizat mai multe evenimente în cadrul sau în imediata apropiere a filialelor pentru promovarea ofertei sale clienților și comunității locale:

- Evenimente „Ziua de afaceri” organizate de filialele „Testemițeanu”, „Negruzzî” și „Aneni” în Chișinău și Anenii Noi
- Ziua Copiilor organizată de filiala „Calea Leșilor” în Chișinău
- Evenimente dedicate copiilor pentru promovarea produsului **Mobiruza** în Chișinău, Ungheni și Băcioi

Astfel de evenimente locale contribuie puternic la fidelizarea în rândul clienților și, în același timp, oferă o oportunitate de a atrage noi clienți la bancă.

În mod similar, banca a participat la expoziția

imobiliară **Imobil Moldova**, care a avut loc în luna octombrie. Acest târg comercial a fost o ocazie pentru potențialii cumpărători de case să fie consultați de consilierii băncii cu privire la oferta de finanțare ipotecară a Mobiasbancă.

Dezvoltarea ofertei comerciale

PERSOANE FIZICE

Servicii la distanță

În luna aprilie 2015, Mobiasbancă a extins oferta de e-banking și a lansat o nouă soluție inovativă - **MobiasSMS**. Acest serviciu de sms-banking permite clienților să acceseze conturile lor în orice moment și să obțină informații actualizate referitoare la soldurile conturilor lor, tranzacții executate, retrageri și completări ale contului. În același timp, **MobiasSMS** permite clienților să efectueze o serie de operațiuni de plată, inclusiv transferuri între conturile proprii, transferuri către beneficiarii altor bănci și plata facturilor la utilități. Clienții beneficiază de disponibilitate 24/7, control la distanță asupra conturilor lor și rapoartelor de tranzacții executate cu confortul și securitatea de acces la distanță.

Economii

În primul trimestru turbulent, cu piețele financiare în criză din cauza devalorizării spontane a MDL și o criză de lichiditate în desfășurare, Mobiasbancă a lansat depozitele la termen **Golden Etalon** și **Platinum Etalon**. Aceste depozite cu rata dobânzii competitivă flotantă și fixă urmăresc să stimuleze economisirea în monedă națională. Rata dobânzii oferă deponenților o măsură de protecție suplimentară de la devalorizarea monedei. Clienții au răspuns cu subscrieri masive la aceste noi produse. Până la sfârșitul anului, Mobiasbancă a reușit să strângă 1 miliard de lei depozite noi la termen.

Mai târziu, în același an, Mobiasbancă a lansat un nou produs de economisire numit **Mobiruza**.



Acesta este conceput pentru părinții, care doresc să ofere un viitor copilului lor prin economii regulate. În afară de dobânda extrem de competitivă, acest produs de economisire are o jucărie cadou pentru copil și asigurare facultativă pentru părinți, pentru a asigura planul de economisire în viitorul copiilor.

Într-un moment de interes public sporit privind stabilitatea și soliditatea sistemului financiar al țării, capacitatea Mobiasbancă de a atrage noi depozite în volume extraordinare subliniază încrederea generală în modelul său unic de afaceri bazat pe spirit de echipă, profesionalism și transparență susținut de situația financiară a Groupe Société Générale.

Credite



În 2015 Mobiasbancă a organizat patru campanii de promovare pentru creditele neasigurate. Clienții au beneficiat de reduceri speciale în campanie. Mai târziu, în cursul anului, Mobiasbancă a lansat o campanie unică la creditul ipotecar numit „Încă vizezi la propria casă? Trăiește în ea chiar acum!”

Creditele ipotecare au prezentat o rată a dobânzii competitivă, cu termen de până la 20 de ani, plus acoperirea cheltuielilor administrative legate de gajul imobiliar. Campania a fost susținută de o loterie.

Portofoliul Mobiasbancă de credite a crescut cu 16% pentru neasigurate și 10% pentru ipotecare, determinând o creștere a cotei de piață. Potrivit datelor disponibile pe piață, Mobiasbancă se situează pe locul 3 și 2, respectiv în sectorul bancar, în funcție de mărimea portofoliilor neasigurate și ipotecare.

Transferuri bănești

Pentru a asigura o mai mare comoditate pentru clienții care beneficiază de remitențe din străinătate, Mobiasbancă a lansat serviciul de **transferuri de bani în cont** - care să permită beneficiarilor transferurilor de bani să primească remitențele direct în conturile bancare ale acestora.

În luna august 2015, Mobiasbancă a devenit Agent Direct al Western Union, consolidându-și independența în activitățile de transferuri.

Oferte sociale

Mobiasbancă a lansat pachete speciale **Merci** și **Merci Senior** care cuprinde un set de produse și servicii bancare pentru beneficiarii de alocații de maternitate, beneficiarii de prestații sociale de stat și a pensiilor. Aceste pachete au fost concepute pentru a satisface nevoile clienților la preț redus, cu posibilitatea de a gestiona fonduri proprii de la distanță prin intermediul **MobiasSMS** și de a efectua retrageri gratuit prin bancomate.

Carduri

Mobiasbancă a introdus carduri cu design personalizat **Chérie Chérie**, plus beneficii suplimentare ale serviciului GARANTCARD, inclusiv rambursarea cheltuielilor neprevăzute în timpul călătoriilor în străinătate.

PERSOANE JURIDICE

Pe piața **persoanelor juridice**, Mobiasbancă a lansat următoarele produse și campanii de susținere:

MobiasSMS

Noul produs e-banking destinat să permită clienților să exercite un control la distanță asupra operațiunilor efectuate în conturile lor. Acest serviciu permite reprezentanților companiei să fie în permanență la curent cu privire la modificările privind soldurile conturilor companiilor lor, pentru a procesa tranzacții inițiate, pentru a primi mini-declarații, ratele de schimb zilnice, ratele dobânzii valabile pentru împrumuturi, notificări cu privire la card și expirarea depozitului la termen, ofertele bancare curente afișate direct pe telefoanele mobile printr-un simplu SMS.

Promovarea serviciilor bancare pentru agrobusiness

La târgul MoldAgrotech din martie 2015, Mobiasbancă a prezentat oferta pentru companiile agricole și antreprenori. Singura bancă din Moldova care beneficiază de participarea la toate programele financiare internaționale, Mobiasbancă oferă finanțare în lei moldovenești și valută străină din liniile de credit OFI la prețuri atractive pentru agricultură (IDAS, RISP, CEP, etc.), cu un sprijin suplimentar de grant.

Campania Aniversară

Cu prilejul celebrării a 25 de ani, Mobiasbancă a creat o ofertă unică destinată persoanelor juridice. Oferta Aniversară a inclus o gamă largă de reduceri pentru produsele de împrumut și electronice bancare, inclusiv Client-Bancă, serviciul **MobiasSMS**, Mastercard Business Card, proiecte salariale, **Contactell**.

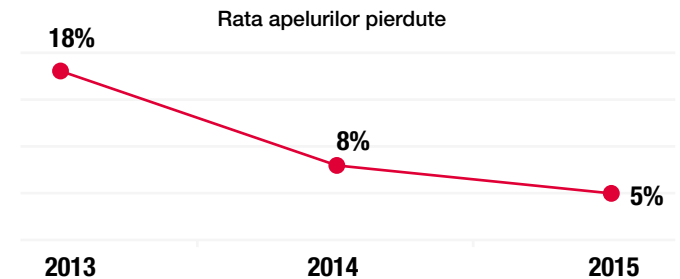
Campania specială pentru întreprinderile mici și mijlocii

Mobiasbancă a desfășurat o campanie promoțională specială dedicată susținerii întreprinderilor mici și mijlocii, precum și nevoile personale și familiale ale antreprenorilor: „O afacere prosperă - o familie fericită”. Campania a prezentat o ofertă specială cu reduceri la împrumuturi pentru afaceri mici și mijlocii, credite pentru nevoi personale și a produselor necreditare.

Departamentul Multi-Canal

În anticiparea nevoilor în creștere și așteptărilor clienților, Mobiasbancă continuă să investească în

îmbunătățirea calității serviciilor și a accesibilității echipei sale Call Center. În timp ce apelurile primite au crescut, banca a reușit să reducă drastic numărul de apeluri pierdute prin consolidarea capacității și disponibilitatea consilierilor săi Call Center.



*În 2015 rata apelurilor răspunse a crescut cu 6%

Ca parte a strategiei băncii de a dezvolta canale alternative de vânzări și suport și de a spori confortul și comoditatea clientului, a fost extinsă gama de produse disponibile pentru abonamentul la distanță de consilieri Call Center. Clienții Mobiasbancă se pot abona acum la serviciile bancare la distanță, cum ar fi **Contactell** (serviciu de telefonie bancară), **eMobias.md** (internet banking) și **MobiasSMS** (serviciu bancar de SMS-uri) printr-un simplu apel la Call Center.

Private Banking

Filiala VIP a fost deschisă în 2013, este o filială specializată sub marca „Club Prestige” dedicată clienților private banking, oferind produse și servicii de calitate premium. Clienții beneficiază de o abordare și servicii individuale de excepție, un nivel ridicat de confort și confidențialitate absolută într-un mediu izolat.

În 2015 Mobiasbancă și-a consolidat poziția în private banking, prin creșterea numărului de clienți, depozite și credite. Aceste rezultate sunt o mărturie a încrederii clienților noștri în profesionalismul și experiența Mobiasbancă.

Activitatea Corporate Banking

Segmentul Large Corporate și-a continuat dinamica ascendentă, derulând o activitate performantă în toate domeniile sale de business. Consolidarea și dezvoltarea relațiilor de parteneriat cu cele mai mari

companii din economia națională, colaborarea cu întreprinderi de succes și facilitarea dezvoltării afacerilor internaționale au reprezentat și în anul 2015 direcțiile noastre prioritare de activitate. Într-un mediu economic complex și foarte volatil, pe fundalul turbulențelor macroeconomice, clienții noștri s-au convins o dată în plus de avantajele cooperării cu Mobiasbancă. Principiile pe care se fundamentează dezvoltarea durabilă a acestui domeniu de business al băncii se referă la stabilirea unor relații de parteneriat cu clienții noștri, pro-activitatea în susținerea afacerilor clienților băncii, precum și promovarea cooperării în avantajul ambelor părți.

Portofoliul de clienți din segmentul Large Corporate s-a extins cu peste 10% în anul 2015. Banca a continuat finanțarea proiectelor de business, contribuind atât la creșterea afacerilor clienților, cât și la eficientizarea acestora. Portofoliul de credite a înregistrat o evoluție dinamică, majorându-se cu 15 la sută față de anul precedent, în condițiile menținerii unui nivel înalt al calității plasamentelor băncii, ceea ce confirmă prudența și corectitudinea manifestată în activitatea de creditare. Banca a implementat mai multe proiecte de importanță majoră în multiple sectoare-cheie ale economiei naționale: telecomunicații, transport, comerțul retail și dezvoltarea infrastructurii, industria agroalimentară.

Suportul din partea Grupului Société Générale a facilitat accesul clienților noștri la tehnologii moderne de finanțare și gestiune a operațiunilor curente de cash-management. Grație unei echipe formate din profesioniști în domeniul relațiilor cu clienții, structurării tranzacțiilor de finanțare și deservirii bancare operaționale, Mobiasbancă și-a menținut poziția de bancă de referință pentru segmentul corporate și companiile multinaționale prezente în Moldova.

Activitatea Departamentului Finanțare Specializată și Trezorerie

Trade Finance

2015 a fost un an important pentru activitatea de Trade Finance, în special privind optimizarea structurii și promovarea produselor de finanțare a

comerțului. Bugetul planificat a fost realizat cu succes, fiind menținută o cotă de piață de excepție, înregistrând o creștere a numărului de garanții internaționale avizate (+25% în 2015 vs. 2014) și a acreditivelor de import emise (+10% în 2015 vs. 2014).

Pe parcursul anului Mobiasbancă a promovat activ produsele de finanțare a comerțului și a susținut clienții care activează în diverse sectoare ale economiei, atât corporativi cât și retail, rămânând un partener de referință cheie pentru companiile naționale și multinaționale, precum și pentru băncile străine.

Leasing

Mobiasbancă a continuat dezvoltarea produsului MobiasLeasing în 2015, în special prin rețeaua de filiale a băncii. Puncte forte înregistrate: o ofertă financiară bună și rate scăzute ale dobânzii în comparație cu alți competitori, comisioane mici și grafice de rambursare flexibile, rețea extinsă de filiale (important pentru clienții regionali).

De asemenea, Mobiasbancă a fost selectată ca bancă partener a proiectului Bancii Europene de Investiții „Filierea de Vin” („Filierea du Vin”) în ceea ce privește componenta de leasing și au fost inițiate câteva proiecte de colaborare cu furnizorii locali și internaționali importanți.

Colaborarea cu Instituțiile Financiare Internaționale

Pe parcursul anului 2015 Mobiasbancă a consolidat relațiile cu Instituțiile Financiare Internaționale (IFI). Colaborarea fructuoasă a continuat cu Banca Europeană de Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) și un nou acord de împrumut a fost semnat în valoare de 5,5 mil. EUR în cadrul programului MoSEFF (suma suplimentară la cele 10,0 mil. EUR contractate anterior și cu succes valorificate). De asemenea, 2 acorduri de recreditare au fost semnate cu Directoratul Liniei de Credit (DLC), instituție responsabilă de gestionarea fondurilor donatorilor externi.



Fructificarea parteneriatului durabil cu IFI, a permis băncii să ocupe poziția de lider în domeniul creditării investițiilor energo-eficiente prin facilitățile MoSEFF și MoREEFF, programe cu component de grant implementate cu suportul BERD și Uniunea Europeană, destinate companiilor locale și respectiv, gospodăriilor individuale. De asemenea, Mobiasbancă s-a clasat pe pozițiile de top în programul de susținere și finanțare a exportatorilor prin intermediul proiectului PAC II (implementat de Banca Mondială și DLC), precum și în cadrul programul de susținere a agricultorilor și Tinerilor Antreprenori (FIDA VI facilitate cu component de grant). De asemenea, Mobiasbancă are încheiate contracte de colaborare cu Banca Europeană de Investiții (BEI) și, grație acestui fapt, banca oferă companiilor locale susținere financiară și credite pe un termen maximal de până la 10 ani. Adicional, banca este participantă la facilitatea „Filierea Vinului” (program pentru restructurarea și modernizarea sectorului vitivinicol), precum și a obținut statut de bancă participantă la programul „Livada Moldovei”. Cel din urmă reprezintă suportul financiar acordat de către BEI Republicii Moldova iar lansarea acestuia este planificată pentru anul 2016. În 2015 colaborarea cu DLC a fost marcată prin utilizarea activă a programelor RISP/FIDA prin care mai multe companii locale cu profil de activitate agro-industrial, prestări de servicii etc. au beneficiat de suportul financiar la cele mai atractive condiții.

Grație efortului depus de echipa băncii pentru fortificarea relațiilor durabile cu IFI, Mobiasbancă a devenit leader pe piața bancară în ceea ce privește accesul la facilitățile de finanțate implementate de IFI iar banca și-a extins posibilitățile sale de creditare. Astfel, clienții băncii au accesat susținere

financiară din programele europene la cele mai atractive condiții, care au fost completate (după caz) cu consultanță tehnică gratuită, component de grant, facilități fiscale etc.

Mobiasbancă a continuat dezvoltarea produsului MobiasLeasing în 2015, în special prin rețeaua de filiale a băncii. Puncte forte înregistrate: o ofertă financiară bună și rate competitive ale dobânzii în comparație cu piața, comisioane atractive și grafice de rambursare flexibile, rețea extinsă de filiale (important pentru clienții regionali).

De asemenea, Mobiasbancă a fost selectată ca bancă partener a proiectului Băncii Europene de Investiții „Filierea de Vin” („Filiere du Vin”) în ceea ce privește componenta de leasing și au fost inițiate câteva proiecte de colaborare cu furnizorii locali și internaționali importanți.

Tranzacții FOREX

Pe piața valutară a Republicii Moldova pe parcursul anului 2015 a existat o instabilitate majoră manifestată prin fluctuații accentuate ale leului moldovenesc și o puternică tendință de depreciere (MDL s-a depreciat față de dolarul SUA cu 26%). Aceasta a avut un impact direct asupra volumului operațiunilor valutare în Mobiasbancă - o scădere considerabilă (30%) în 2015 comparativ cu 2014. Numărul tranzacțiilor valutare a crescut cu 19%. Piața interbancară a scăzut în mod semnificativ - cu 50% din cauza lichidității scăzute.

În același timp, această volatilitate a generat o creștere a marjelor de tranzacționare, care împreună cu o poziționare corectă pe piață, a generat o creștere a veniturilor din operațiuni FOREX cu 154% față de 2014.

Piața monetară

Mobiasbancă a fost și rămâne un participant activ pe piața valorilor mobiliare din Moldova. Banca investește propriile resurse în valorile mobiliare de stat (VMS), Certificatele Băncii Naționale (CBN) și oferă servicii de intermediere pentru clienții săi, care pot obține o gamă largă de produse investiționale.

În anul 2015 investițiile băncii în VMS în comparație cu anul 2014 s-au majorat cu 60%, iar în CBN -

s-au micșorat cu 59%. Ca rezultat al gestionării activelor lichide disponibile în cadrul operațiunilor menționate, a fost obținut un venit în valoare ce a depășit nivelul anului trecut de 2,2 ori. Volumul mediu al portofoliului VMS menținut pentru clienții băncii s-a majorat cu 63% comparativ cu anul 2014.

Departamentul Tranzacții Bancare Globale a efectuat diverse operațiuni în cadrul activității de plasare/atragere a mijloacelor bănești în scopul gestionării eficiente a lichidității băncii în monedă națională și străină. Volumul anual de depozite overnight, plasate la BNM, a depășit nivelul anului 2014 de 2,6 ori. Rulajul de operațiuni monetare cu valută străină (în special în dolari SUA) în comparație cu anul 2014 a crescut semnificativ – de 14,5 ori mai mult decât în anul 2014 (în cadrul operațiunilor cu băncile din Grupul Société Générale).

Bănci corespondente

Mobiasbancă este în continuă dezvoltare și optimizare a rețelei sale de bănci corespondente în conformitate cu politica Grupului Société Générale. Pentru fiecare bancă corespondentă existentă sau potențială se efectuează o evaluare complexă, care se bazează pe un șir de criterii de analiză a riscurilor aplicate de Grupul Société Générale, inclusiv din punct de vedere al mecanismelor și procedurilor aplicate în domeniul spălării banilor și finanțării terorismului, în conformitate cu cerințele naționale și internaționale. Această evaluare este o condiție esențială și de maximă importanță, preventiv stabilirii unei relații de corespondență.

În prezent, Mobiasbancă procesează plățile transfrontaliere prin intermediul conturilor sale deschise în 12 bănci corespondente.

6 **RESURSE UMANE**





RESURSE UMANE

În 2015 Departamentul Resurse Umane a continuat să dezvolte și să implementeze proiecte al căror scop a fost dezvoltarea Rețelei Comerciale prin recrutarea de personal, gestiunea carierei și în special prin traininguri care au drept scop creșterea eficienței comerciale și personale ale angajaților. În acest context obiectivul a fost de a îmbunătăți și de a dezvolta abilitățile comerciale ale angajaților, precum și competențele manageriale.

Prin intermediul unui proces de recrutare bine definit, bazat pe concurență, interviu și perioada de probă tindem să formăm o echipă de specialiști de înaltă calificare, cu potențial de creativitate și liderism, asigurând o compatibilitate sporită atât la nivel personal cât și interpersonal pe termen lung.

Pe parcursul ultimului an am continuat întâlnirile HR cu angajații, pentru a evalua potențialul fiecăruia și de a ne asigura că fiecare din ei activează în poziția potrivită, în concordanță cu abilitățile și experiența lui. În 2015 - 141 de angajați au beneficiat de modificare a poziției, ca rezultat al politicii noastre de mobilitate internă. Modificările în funcțiile angajaților au fost susținute de programe specifice de instruire, în care au fost aplicate diverse metode de învățare. Anul trecut, peste 171 de persoane au fost integrați în banca noastră, ajungând la final de an la numărul de 729 angajați.

Printre principalele proiecte se numără: relocarea centrului de instruire și deschiderea Filialei Școală, care ne-a dat posibilitatea să creștem capacitatea noastră de formare și să schimbăm modul de selecție pentru pozițiile de nivel de intrare în Front Office, printr-un program de inducție de 15 zile. Numărul total de ore de formare în 2015 (24 300 de ore) a crescut în mod semnificativ în comparație cu 2014 (14 440 de ore), precum și numărul mediu de ore de formare per angajat fiind de 33,2 ore în 2015, comparativ cu 19,6 în 2014.

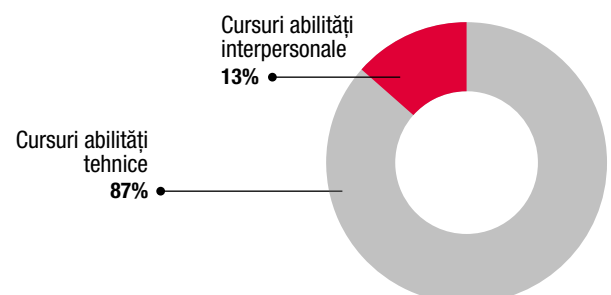
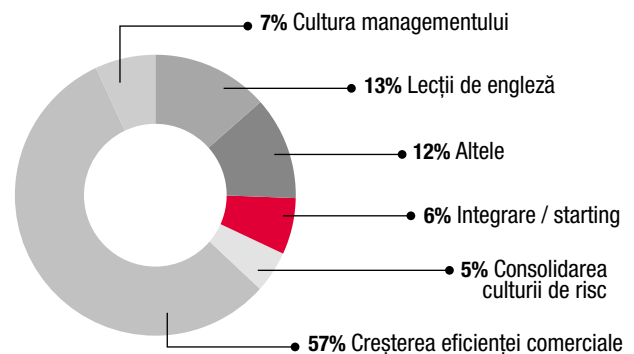
Pe parcursul anului trecut, numeroase activități de instruire s-au bazat pe Noul Model de Liderism, cu accent pe comportamentele construite în jurul celor 4 valori ale Grupului și impactul pe care îl au angajații băncii asupra clienților.

Am organizat și predat o serie de traininguri pentru personalul din domeniul vânzării Retail și Non Retail, bazate pe necesitățile comerciale în jurul:

- Dezvoltării abilităților de negociere și identificare a necesităților clienților
- Creșterii eficienței vânzării încrucișate
- Creșterii calității deservirii clienților
- Sporirii eficienței analizei de credit
- Creșterii calității portofoliului

În același timp, o parte esențială a abordării noastre a fost focusarea pe formarea angajaților din poziții manageriale, în special a Directorilor de Filiale care sunt în interacțiune permanentă și directă cu clienții, prin programul de training Management de Proximitate - pentru dezvoltarea abilităților de comunicare Interpersonală și Gestiune a Echipei, și dezvoltarea abilității de coaching.

Pe parcursul anului 2015, toți angajații au beneficiat de o serie de traininguri obligatorii la distanță în domeniul conștientizării riscurilor, în scopul consolidării culturii interne a riscului în rândul angajaților din rețea, cât și a celor din departamente.



Anul trecut am continuat practica implementării proiectelor sociale, care a avut drept scop îmbunătățirea condițiilor de muncă și sporirea grijii față de sănătatea angajaților. Am renovat Cantina internă și am oferit tuturor angajaților posibilitatea de a parcurge o investigație medicală completă a ochilor.

În cadrul Mobiasbancă facem investiții semnificative pentru a ne asigura că personalul dobândește abilitățile necesare pentru a atinge un nivel constant ridicat de performanță, menținând în același timp sentimentul puternic de identificare cu strategia noastră și cultura corporativă. Angajații Mobiasbancă se bucură de o oportunitate unică de a lucra într-un mediu deschis, prietenos și dinamic, ceea ce a fost confirmat prin prisma unui studiu organizat de AXA Management Consulting în 2015 în urma căruia Mobiasbancă s-a clasat în Top 10 cei mai buni angajatori din țară pentru care să lucrezi. Scopul studiului a fost de a contura o platformă credibilă și obiectivă a celor mai eficiente politici de personal, aplicate de către cei mai buni angajatori din Republica Moldova.

Asigurarea angajaților

BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A. este una dintre puținele companii din Republica Moldova care continuă să susțină programul de asigurare de accidente. Acompanierea angajaților în fiecare moment al vieții lor profesionale este o preocupare permanentă a Groupe Société Générale. Fie că este vorba despre organizarea timpului de lucru sau igiena și securitatea muncii, banca își propune în continuare dezvoltarea unor proiecte de protecție socială, care fac parte din strategia pe termen lung a băncii.

Investigații medicale

Mobiasbancă a continuat implementarea beneficiilor sociale printr-un nou proiect: angajații băncii au avut posibilitatea de a efectua investigații medicale în cadrul Centrului Oftalmologic „Microchirurgia Ochiului”, costul cărora au fost acoperite integral de bancă.

Proiectele majore 2016

- Inițierea Engaged Community - obiectivul principal al comunității va fi promovarea misiunii, valorilor

și strategiei băncii prin intermediul membrilor săi, prin înmulțirea celor mai bune practici la nivelul băncii și a Grupului Société Générale.

- Dezvoltarea Managerilor: Implementarea programelor manageriale dedicate managerilor curenți (Academia de Management) și potențialilor manageri (Grow Academy).

7 MANAGEMENTUL RISICULUI ȘI CONTROL PERMANENT





MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONTROL PERMANENT

Riscul managerial

În cadrul băncii activează Departamentul Risc Management, subordonat direct Consiliului băncii, care este responsabil de:

Elaborarea și validarea tehnicilor utilizate pentru analiza, evaluarea, aprobarea și monitorizarea riscurilor aferente activității băncii

Definirea și realizarea măsurilor de prevenire sau atenuare a riscurilor

Oferirea unei evaluări independente a riscurilor de credit aferente tranzacțiilor propuse de către echipa comercială și monitorizarea periodică a acestora

Evaluarea activelor (pentru acceptarea în calitate de gaj)

Recuperarea creditelor neperformante

Mobiasbancă aplică următoarele principii în procesul de gestiune a riscurilor:

Conformitatea cu principiile Grupului Société Générale și cerințele locale legale și regulatorii

Responsabilitatea de a proteja interesele clienților și investițiile acționarilor

Dezvoltarea relațiilor de afaceri respectând regulile de prudență, transparență, calitate a riscului și diversificare

Îmbunătățirea și actualizarea permanentă a diverselor măsuri de control al riscurilor

Printre cele mai importante realizări ale Departamentului Risc Management în anul 2015, menite pentru controlul și menținerea riscului de credit în limite acceptabile de bancă, este necesar de a menționa:

Lansarea unei aplicații dedicate pentru analiza solicitărilor de credit din segmentul Micului Business (PRO&VSB)

Actualizarea aplicației de scorare pentru analiza solicitărilor de credit din segmentul persoanelor fizice (credite de consum și credite ipotecare)

Îmbunătățirea instrumentelor și metodelor pentru monitorizarea riscului de credit

Actualizarea metodelor de recunoaștere a pierderilor viitoare

Control Permanent

În scopul protejării activelor acționarilor și clienților, precum și creșterii eficienței operațiunilor, managementul este axat pe supravegherea și responsabilitatea activităților bancare adecvate, prin dezvoltarea unei solide culturi a riscurilor în cadrul băncii.

Controlul permanent este realizat periodic de toate subdiviziunile băncii care asigură corespunderea produselor și serviciilor oferite gestiunii prudențiale a riscului. Elementele controlului permanent sunt, pe de o parte, gestiunea riscurilor de credit, de piață, a ratei dobânzii și de lichiditate, a celui operațional și de neconformitate, iar pe de altă parte, supravegherea permanentă, care este realizată de tot personalul băncii la toate nivelele.

Supravegherea Permanentă constituie fundamentul sistemului de control intern și reprezintă ansamblul normelor și dispozițiilor puse în aplicare permanent, în vederea asigurării legalității, securității și validității operațiunilor realizate în cadrul băncii.

Supravegherea Permanentă are următoarele componente:

- Securitatea Zilnică
- Supravegherea Formalizată

Conformitatea și Prevenirea Spălării Banilor

Fiind parte a unei companii mari și remarcabile precum Société Générale, Mobiasbancă are misiunea de a construi cu clienții săi relații de lungă durată, bazate pe încredere. În acest scop, dar și din perspectiva de a asigura o dezvoltare durabilă, banca își întemeiază dezvoltarea pe un patrimoniu comun de valori, care se bazează pe principiile de etică și deontologie ale angajaților săi, pe menținerea și promovarea unei culturi solide de Conformitate.

Astfel, atât Consiliul Director și managementul superior al băncii, cât și fiecare salariat și-au asumat angajamentul colectiv și individual de a-și

desfășura activitatea cu integritate, în conformitate cu toate legile și reglementările în vigoare, precum și în conformitate cu Codul de Conduită al băncii.

Ca parte indispensabilă a Conformității, Mobiasbancă a continuat menținerea unui accent puternic pe controlul riscului de nerespectare a normelor cu privire la prevenirea spălării banilor (PSB) și combaterea finanțării terorismului (CFT). În acest scop, în 2015 Mobiasbancă a întreprins un șir de măsuri în vederea ajustării politicilor și procedurilor sale interne la reglementările naționale și standardele internaționale în domeniul PSB/CFT. Prevederile acestora, inclusiv dispozițiile referitoare la identificarea clientului, abordarea bazată pe risc, păstrarea evidențelor, instruirea personalului sunt în concordanță cu Recomandările PSB/CFT propuse de către Grupul de Acțiune Financiară (GAFI) și încorporează standarde globale pentru a asigura un nivel suficient de protecție în acest domeniu la nivel de fiecare filială, agenție și Oficiul Central al băncii.

De asemenea, în scopul consolidării sistemului de control intern pe această dimensiune, în 2015 au fost:

Modernizate dispozitivele de control existente, direcționate spre monitorizarea automatizată a tranzacțiilor și clienților

Efectuată evaluarea globală a riscurilor PSB/CBT la nivel de bancă și propuse măsuri de diminuare a riscurilor majore identificate

Aplicată o abordare mai critică la inițierea relațiilor de afaceri și revizuirea stocului clienților existenți

Îmbunătățit cadrul legal, care vizează prevenirea tranzacțiilor cu contrapartidele sub embargouri și sancțiuni

Organizate verificări de conformitate în filiale

Oferită consultanță și formare continuă a personalului

Activitatea și programul PSB/CFT sunt revizuite în mod continuu și evaluate în cadrul auditului intern și extern, precum și de comisiile de specialitate interne ale băncii.

De asemenea ca parte a Conformității, e necesar de menționat că în 2015 banca a continuat să-și

conformeze activitatea sa cerințelor legislației FATCA, prin consolidarea cadrului normativ intern și implementarea unor dispozitive adecvate de evidență și raportare FATCA.

De menționat că banca a fost înregistrată pe portalul IRS (autoritate de impozitare (taxare) din SUA) ca Instituție Financiară Participantă Străină, primind un cod de identificare FATCA (cod GIIN) nr. QQA-6ZW.00136.ME.498.

8 RESPONSABILITATEA SOCIALĂ CORPORATIVĂ





RESPONSABILITATEA SOCIALĂ CORPORATIVĂ

Responsabilitatea socială corporativă (RSC) reprezintă angajamentul băncii noastre pentru dezvoltarea durabilă a comunității, prin deciziile pe care le luăm reieșind din obiectivele noastre economice și sociale, prin asumarea responsabilității față de impactul activității companiei noastre în raport cu părțile interesate, interne și externe.

Odată cu aderarea la Grup, RSC a fost tratată ca o parte integrantă a strategiei noastre, iar filozofia băncii a fost aceea de a sprijini comunitatea în care activează. Ne referim aici la sprijinirea artei și dezvoltarea sportului, susținerea unor grupuri de persoane defavorizate, până la proiecte de dezvoltare durabilă și protecție a mediului înconjurător prin programe interne de reciclare și economisire a resurselor, acțiuni de colectare și gestiune a deșeurilor.

În acest sens, am definit foarte clar direcțiile principale de responsabilitate socială corporativă în care ne implicăm, în funcție de audiența căreia ne adresăm: sport, cultură, protecția mediului, educație, societate, clienți și angajați.

Proiectele sociale susținute de bancă inspiră tot mai multă credibilitate și generează un nivel înalt de implicare a angajaților și acționarilor, clienților și partenerilor noștri, care împărtășesc aceleași valori cu organizația noastră - spirit de echipă, inovații, responsabilitate, angajament.

Susținem Arta

Descoperă 150 de povești de succes ale unor moldoveni anonimi



Proiectul „150 de moldoveni. Descoperim Moldova” a întrunit la un loc - pe un CD și într-o aplicație web, oameni frumoși prin talentul și munca lor, moldoveni celebri datorită succesului recunoscut în țară și peste hotare. Scopul proiectului a fost de a descoperi și promova oameni talentați, dar care nu sunt bine cunoscuți de publicul larg. Dorim să arătăm lumii întregi că țara noastră are cu cine se mândri, oameni care sunt adevărate modele de urmat în viață și ar putea inspira pe oricine la succes.

Expoziția de artă contemporană „Renașterea”



Mobiasbancă a oferit o ocazie inedită clienților și angajaților săi să contempleze arta pictorilor autohtoni, într-un loc neobișnuit, prin expunerea operelor de artă contemporană în oficiul central și unele unități ale băncii.

Festivalul cântecului francez



Ajuns la ediția a cincea, festivalul în aer liber al cântecului francez își propune să promoveze cultura franceză pe de o parte, și totodată, să contribuie la dezvoltarea comunității din Horodiște. Evenimentul este organizat de asociația obștească Vent d'Est, cu sprijinul comunității franceze din Moldova și face parte din proiectul de dezvoltare rurală în satul Horodiște, raionul Rezina.

Premiera internațională a filmului PLANETARY cu Mobiasbancă

Banca a oferit tuturor doritorilor posibilitatea să facă o călătorie cinematografică de anvergură mondială, cu imagini unice ale Căii Lactee, efectuate în timpul misiunilor NASA Apollo, sau a panoramelor mănăstirilor budiste din Himalaya, în care sunt explorate originile noastre cosmice și viitorul nostru ca specie.

Filmul captivează publicul prin istoriile inedite ale astronauților despre ce înseamnă să vezi Pământul din spațiu, care pune într-o lumină nouă viziunea noastră asupra percepției lumii, ceea ce afectează profund viața de pe planeta noastră.

Filmul PLANETARY a fost proiectat în Centrul Cultural Gaudeamus, în data de 22 aprilie 2015.

Mobiasbancă a contribuit la organizarea unui master-class floristic pentru absolvente



Copiii defavorizați, cu posibilități modeste de dezvoltare, merită o șansă în plus pentru a-și construi un viitor. Mobiasbancă a acordat suportul necesar pentru organizarea unui master-class floristic

pentru absolventele Gimnaziului Internat nr.3 din Chișinău, cu scopul de a facilita alegerea unei profesii pe viitor.

Mobiasbancă promovează tinerii maeștri giuvaieri



În cadrul evenimentului aniversar de 25 de ani, invitații au avut posibilitatea să admire o colecție de bijuterii de argint create de absolvenții Colegiului „Mondostud-Art” din Chișinău. De asemenea, BC „Mobiasbancă - Groupe Société Générale” S.A. a oferit instituției de învățământ 10 standuri expoziționale pentru participarea la expoziții naționale și internaționale.

Sușținem Educația

Mobiasbancă susține educația financiară a copiilor și tinerilor în Moldova

Sub egida Săptămânii Internaționale a Educației Financiare, Mobiasbancă a organizat două sesiuni informative de instruire financiară dedicată studenților Academiei de Studii Economice din Moldova, în noul Centru de Instruire al Mobiasbancă, cu participarea a circa 30 de studenți în anul de absolvire.



În această direcție, Mobiasbancă a susținut mai multe acțiuni:

A participat la evenimentul „Studentul Secolului XXI”, organizat de către AIESEC Chișinău – Liderul Global în Dezvoltarea Tinerilor Lideri

A acordat suport pentru organizarea Sesiunii Științifice de Lecturi Economice „Modelul asigurărilor sociale de stat din Republica Moldova: provocări și viziuni de reformare” și Conferinței Științifice „Symposia Studentium” – 2015

A continuat proiectul educațional, în colaborare cu Academia de Studii Economice din Moldova, prin intermediul căruia circa 40 de studenți ai facultății „Finanțe și bănci” au beneficiat de o serie de seminare cu genericul „Operațiuni Bancare, aspecte practice”

Mobiasbancă a susținut, în calitate de partener, desfășurarea concursului „Idei de afaceri” ale studenților ASEM (Academia de Studii Economice din Moldova), ediția 2015. Pe durata acestuia participanții au beneficiat de instruire și consultanță din partea omenilor de afaceri și experți în domeniul business-ului, menite să ajute studenții la scrierea planurilor de afaceri în baza ideilor cu care s-au înscris la concurs

Susținem Mediul

Mobiasbancă susține demersurile pentru eficiența energetică

Săptămâna Europeană a Energiei Durabile (EUSEW), organizată al doilea an consecutiv de către Delegația Uniunii Europene în Republica Moldova, a reprezentat o oportunitate pentru Mobiasbancă de a fi partener al evenimentului și de a prezenta proiectele de finanțare pentru o mai mare eficiență energetică a sectorului privat și cel rezidențial din Moldova, împreună cu Linia de Finanțare pentru Eficiența Energetică în Moldova (MoSEFF) și Facilitatea de Finanțare a Eficienței Energetice în Sectorul Rezidențial din Moldova (MoREEFF).

Susținem Sportul

Din anul 2008 Mobiasbancă este partenerul oficial al Federației de Rugby din Moldova, iar în 2015 a continuat să contribuie la dezvoltarea acestui sport în țara noastră. Această continuitate se datorează valorilor comune împărtășite de Groupe Sociétés Générales și care sunt la fel de reprezentative pentru rugby: spirit de echipă, respectul față de adversar și performanță.

Mobiasbancă a susținut evenimentul anului 2015 - Cupa Mondială la Rugby 2015



Mobiasbancă a fost alături de cel mai important eveniment rugbist al anului - Cupa Mondială la Rugby 2015 și de toți iubitorii acestui sport prin mai multe activități.

În data de 18 septembrie, pe stadionul din Anenii Noi s-a desfășurat un turneu Internațional de Rugby consacrat deschiderii Cupei Mondiale 2015 din Marea Britanie. Turneul a fost organizat de Federația de Rugby din Moldova, cu suportul Mobiasbancă.

De asemenea, o delegație formată din clienți ai Mobiasbancă a însoțit Echipa Națională de Rugby la Londra, la Cupa Mondială la Rugby.

Turneu de rugby pentru copii susținut de Mobiasbancă



Mobiasbancă a organizat împreună cu Federația de Rugby din Moldova, turneul republican de Rugby dedicat Zilei Internaționale a Copilului „Speranța Rugby Cup - Mobiasbancă”, ediția 2015.

La campionat au participat 38 echipe de copii, fete și băieți, cu vârsta cuprinsă între 10 și 15 ani, din mai multe localități ale țării, inclusiv Chișinău, Călărași, Tiraspol, Soroca, Edineț, Briceni.

Mobiasbancă a premiat cei mai buni rugbiști ai anului 2015

În cadrul unei gale festive, organizată tradițional la sfârșit de an, Federația Națională de Rugby a premiat cei mai buni sportivi, antrenori, arbitri, precum și manageri de școli sportive. La eveniment au participat numeroase personalități din lumea sportului, partenerii Federației și reprezentanți ai autorităților publice centrale.



Rugby-ul moldovenesc a excelat cu performanțe deosebite în ultimii ani, selecționata națională de rugby fiind declarată „Echipa anului 2015” de către Ministerul Tineretului și Sportului pentru performanțele înregistrate la competițiile europene și este clasată în Top 30 echipe de rugby din Europa.

Mobiasbancă – prietenul Asociației Special Olympics

Mobiasbancă este partenerul Special Olympics Moldova din anul 2010, sprijină persoanele cu nevoi speciale intelectuale la competițiile sportive din țară și de peste hotare. Mobiasbancă susține integrarea

acestor persoane în societate, promovează toleranța și deschiderea societății pentru a oferi șanse egale fiecărui cetățean al țării noastre. În anul 2015 a susținut participarea Selecționatei Moldovei la Jocurile Mondiale de Vară, Special Olympics, desfășurată în Los Angeles, California. De asemenea, cu ocazia aniversării a 20 de ani de activitate, Mobiasbancă a oferit un suport material asociației și daruri pentru discipolii școlii și atleții premianți ai competițiilor internaționale.



Mobiasbancă susține acțiunile de caritate ale fundației HOSPICE Angelus

Mobiasbancă a susținut activitatea fundației caritabile HOSPICE Angelus pentru asigurarea continuității serviciilor de îngrijire paliativă a copiilor și adulților din Republica Moldova ce suferă de boli incurabile. Banca a fost partenerul Turneului de Fotbal - HOSPICE Angelus 2015, participând cu 2 echipe de fotbal formate din 20 de angajați ai băncii.



De asemenea, Mobiasbancă a participat cu 8 echipe la Turneul de Tenis de Masă HOSPICE Angelus.

Angajații Mobiasbancă aleg sportul și un mod de viață sănătos

Angajații Mobiasbancă au participat la Maratonul Internațional Chișinău 2015, în cele trei probe la distanțe de 3 km, 10 km și 21 km. Colegii noștri au alergat pentru un mod sănătos de viață și pentru a petrece frumos și util timpul liber. La Maratonul Internațional Chișinău au participat peste 10 mii de atleți profesioniști și amatori din Moldova, dar și din alte țări.



De asemenea, angajații băncii au participat la Cursa internațională de alergări pe șosea - „Tinerete 2015”, care s-a desfășurat pe 7 noiembrie, în orașul Ungheni. Cursa de alergare s-a desfășurat pe 3 distanțe: 1 km, 6 km și 10 km, numărând peste 400 de participanți (atleți profesioniști și amatori) din Moldova și din alte țări, la 3 categorii de vârstă: juniori, generală și seniori. Colegii noștri au concurat în două curse pe distanțe de 6 și 10 kilometri.

Sușinem Campaniile De Caritate

Angajații Mobiasbancă au participat la Iarmarocul Caritabil de Iarnă 2015

Mobiasbancă a participat pe 6 decembrie la cea de-a 19-a ediție a Iarmarocului Caritabil de Crăciun, organizat de Clubul Internațional al Femeilor din

Moldova. Mobiasbancă a fost în centrul evenimentului și a propus spre vânzare: dulciuri, ornamente de brad, globuri, brăduți și felicitări confecționate manual de colegele noastre în cadrul Atelierului de Creație.



Banii colectați din vânzări au fost donați Centrului Phoenix din raionul Râșcani pentru copiii cu dizabilități și Centrului de plasament temporar din Strășeni.

Mobiasbancă oferă copiilor orbi șansa la o educație de calitate



Mobiasbancă – Groupe Société Générale a oferit suport financiar pentru editarea cărților în limbaj braille pentru copiii din „Școala-internat specială pentru copii orbi și slab văzători” din municipiul Bălți. De asemenea, banca a donat diverse obiecte de mobilier (dulapuri, scaune, comode) pentru sălile de clasă și birouri din cadrul internatului.

Lumea copilăriei la Mobiasbancă



Filiala nr. 43 „Calea Ieșilor” a organizat un eveniment dedicat copiilor și părinților acestora, cu ocazia Zilei Internaționale a Copilului. Evenimentul a adunat peste 100 de participanți de diferite vârste în scuarul aferent filialei. Copiii s-au bucurat de muzică și dans, clovni hazlii și multe dulciuri.

9 EXCELENȚA CARE NE UNEȘTE





EXCELENȚA CARE NE UNEȘTE

Anul 2015 prezintă realizări importante pentru bancă în domeniul Calității, marcând 3 ani de certificare ISO 9001:2008 și începutul unor modificări cu impact major asupra creșterii satisfacției clienților.

Mobiasbancă este prima bancă din Moldova care deține un certificat ISO în domeniul calității. În data de 14 iunie 2013 Mobiasbancă a obținut certificatul ISO 9001:2008 de conformitate a sistemului de management al calității în corespundere cu cerințele standardului „Sisteme de management al calității. Cerințe”, cu audituri anuale de supraveghere, efectuate de către SGS Moldova.

Perimetrul de certificare ISO cuprinde următoarele servicii financiare: transferuri internaționale prin ordine de plată, garanții bancare, acreditive documentare, incaso documentare.



EXCELENȚA CARE NE UNEȘTE

Sistemul de Management al Calității implementat de Mobiasbancă și-a demonstrat eficacitatea și funcționalitatea prin performanța proceselor sale, definit de peste 75 de indicatori, care sunt monitorizați trimestrial, ceea ce ne permite să identificăm oportunități de îmbunătățire, să stabilim acțiuni corective pentru tratarea eficientă a neconformităților și prevenirea reapariției acestora.

Obiectivele strategice și angajamentele în domeniul Calității se regăsesc în Declarația de Politică în Domeniul Calității, care poate fi accesată pe site-ul oficial al băncii - mobiasbanca.md, la secțiunea CALITATE.

Satisfacția clienților este o prioritate pentru Mobiasbancă, motiv pentru care unul dintre obiectivele principale ale băncii este îmbunătățirea calității deservirii clienților.

Pe parcursul anului 2015 au fost aplicate diverse instrumente și tehnici de evaluare a satisfacției clienților, printre care:

Studii de mystery shopping în toate unitățile comerciale ale băncii

Campanie de evaluare a satisfacției clienților cu privire la produsele din perimetrul de certificare ISO

Barometrul satisfacției clienților, plasat pe site-ul oficial al băncii;

Opinii și sugestii primite prin serviciul **Contactell**

Analiza reclamațiilor adresate în numele băncii

Chestionar - Calitatea deservirii clienților, prin intermediul cărora clienții pot evalua primirea în filiale și pot veni cu propuneri, sugestii pentru îmbunătățirea calității deservirii

Opinii plasate pe rețelele sociale și site

Rezultatele studiilor de evaluare a satisfacției clienților au fost analizate la toate nivelele de management, reprezentând o sursă importantă de identificare a oportunităților de îmbunătățire a calității deservirii clienților. De remarcat este creșterea continuă a nivelului de satisfacție a clienților, fapt ce confirmă eficacitatea acțiunilor întreprinse de bancă pentru îmbunătățirea calității deservirii clienților, grija pentru clienți, abordare personalizată, menținerea și îmbunătățirea **Sistemului de Management al Calității**.