

# RAPPORT ANNUAL

# 2016



# RAPORT ANUAL 2016

# CONȚINUT

---

- 03** MESAJUL PREȘEDINTELUI
- 05** ISTORIC ȘI PROFIL
- 08** CIFRE - CHEIE
- 12** GUVERNANȚA CORPORATIVĂ
- 17** ACTIVITATEA COMERCIALĂ
- 25** MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONTROL PERMANENT
- 28** RESURSE UMANE
- 31** RESPONSABILITATEA SOCIALĂ CORPORATIVĂ
- 36** EXCELENȚA CARE NE UNEȘTE
- 38** RAPOARTE FINANCIARE

# MESAJUL PREȘEDINTELUI



# MESAJUL PREȘEDINTELUI

*Privind în urmă, 2016 a fost, din nou, un an foarte dificil, într-un mediu instabil deocamdată, complicat pentru climatul de afaceri, în timp ce situația sectorului bancar este departe de recuperare.*

*În acest context complex, Mobiasbancă - Groupe Société Générale și-a continuat calea și ascensiunea. Am consolidat cotele noastre de piață în toate segmentele. Am dezvoltat parteneriate cu Instituțiile Financiare Internaționale. Am lansat soluții inovatoare și cele mai moderne caracteristici ale **Visa Card**, am avut o inițiativă foarte apreciată cu programul **MobiSanté** dedicat sectorului sănătății, precum și multe alte inițiative pe parcursul anului, care stau la baza evoluției ulterioare.*

*Toate acestea au produs performanțe excepționale și un rezultat net de peste 330 mil. lei, ceea ce reprezintă 22% din totalul rezultatelor sectorului bancar. Am confirmat că suntem prima bancă din țară la capitolul ROE, cu peste 25% și am devenit a doua bancă în ceea ce privește rezultatul net în valoare absolută.*

*Banca este lider de piață cu o cotă de 36% la categoria credite ipotecare acordate. La fel, Mobiasbancă este numărul unu la capitolul creditelor de consum, având 38% cotă de piață și o creștere de 4,6% în ultimul an. Încrederea în banca noastră este exprimată, de asemenea, prin creșterea cu 27% a portofoliului de depozite în comparație cu anul 2015.*

*Concentrarea noastră asupra serviciilor și accesul la resursele financiare internaționale fac Mobiasbancă un partener de încredere în domeniul creditării. Toate aceste realizări au fost posibile datorită unor provocări imense preluate de echipa Mobiasbancă în procesul de optimizare, care permite acordarea de credite de consum într-o singură zi, iar a creditelor ipotecare - într-o săptămână!*

*Putem confirma astăzi cât de potrivită a fost strategia noastră, sub umbrela Société Générale, în scopul de a consolida Mobiasbancă și vedem cum au fost răsplătite aceste eforturi în 2016.*

*Pe lângă indicatorii financiari, un alt factor de succes a fost valoarea crescută a brandului Mobiasbancă. În prezent, a lucra pentru Mobiasbancă trezește un sentiment de mândrie, în timp ce clienții preferă să fie deserviți de o bancă de încredere.*

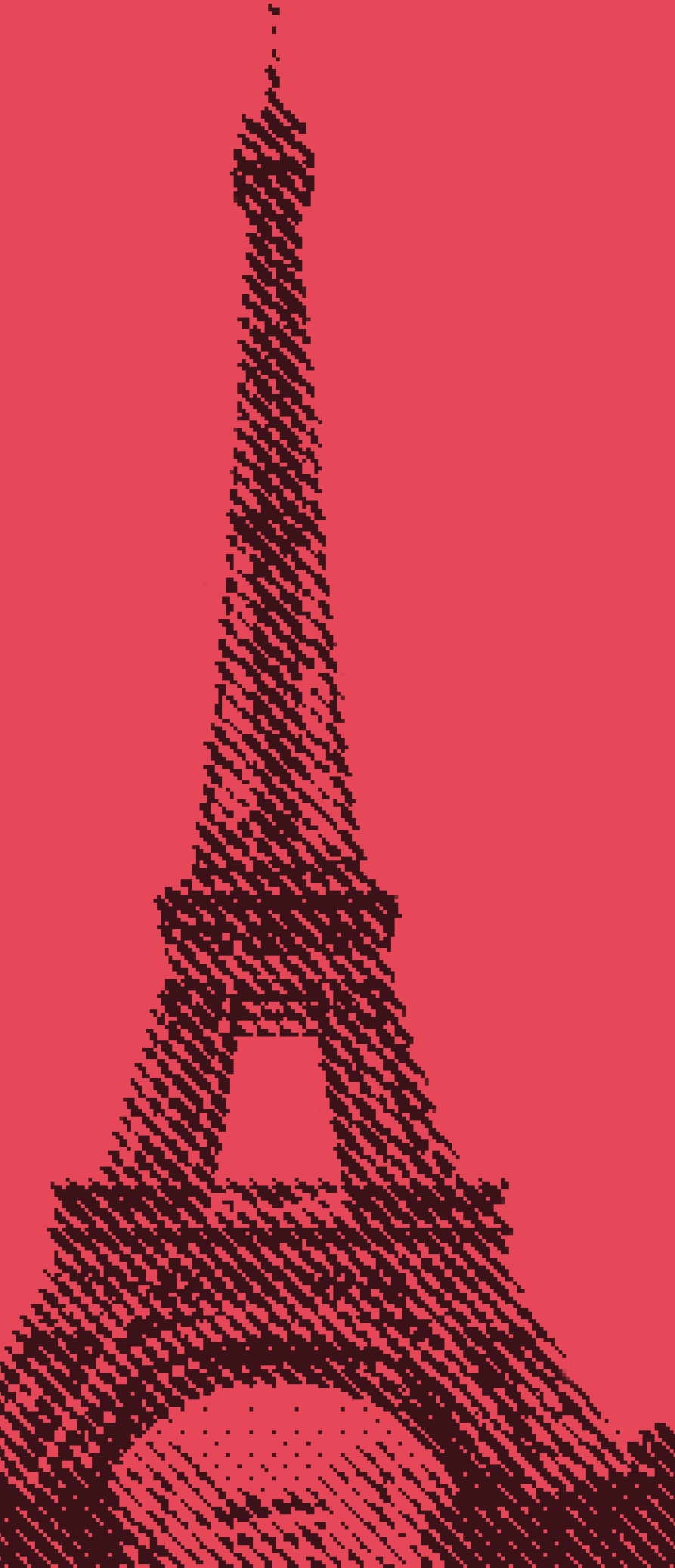


*Doresc să mulțumesc, în primul rând, echipei Mobiasbancă pentru toate aceste realizări și pentru angajamentul ei nelimitat de a atinge astfel de performanțe. De asemenea, adresez mulțumiri acționarilor noștri, pentru încredere și sprijin în implementarea strategiei de dezvoltare a Mobiasbancă. Partenerii noștri în finanțare au avut un rol important în sprijinirea băncii pentru crearea avantajului competițional pe piață.*

*Sunt sigur de fundamentul solid al Mobiasbancă, instituție care va continua calea succeselor în Moldova, determinarea noastră de a servi clienții la cel mai înalt nivel, de a fi un partener de încredere pentru Instituțiile Financiare Internaționale și un aliat strategic al creșterii economiei naționale.*

**Ridha Tekia,**  
Președintele Comitetului de Direcție - CEO

# ISTORIC ȘI PROFIL



# MOBIASBANCĂ – O BANCĂ DE REFERINȚĂ ÎN MOLDOVA

*Cu o prezență de peste 26 de ani pe piața bancară, Mobiasbancă este una dintre cele mai inovative și de încredere bănci, cu procese operaționale și produse care corespund standardelor internaționale, un partener de încredere pe termen lung, ținând excelența în serviciile financiare.*

# 1

**ÎN TERMENI DE  
TRANSPARENȚĂ**

În anul 2007, banca devine parte a Grupului francez Société Générale, preluând modelul de bancă universală dedicată în prezent celor 3 axe de activitate:

- **Banca de retail**, oferind produse de creditare, carduri, conturi de economii, operațiuni curente și produse la distanță pentru persoanele fizice și antreprenori

- **Corporate & Investment Banking**, cu o gamă vastă de servicii, produse și consultanță bancară companiilor multinaționale cu sediul în Moldova, companiilor locale private și de stat, autorităților locale și instituțiilor financiare. Grație rețelei extinse de filiale, banca poate deservi clienții corporativi din toată țara, iar consilierii de clientelă corporate oferă expertiză în domenii bancare cheie

- **Servicii specializate** - o gamă completă de servicii financiare specializate și de trezorerie, inclusiv leasing financiar, leasing operațional, credite de consum în magazine, titluri, asigurări, pensii și altele

**SUNTEM MEREU ALĂTURI DE CLIENȚI** - persoane fizice, salariați, companii, antreprenori, pentru ca ei să-și realizeze planurile și proiectele de viitor.

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 întreprinderilor mici și mijlocii, iar în anul 1996 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%.

# 1

**PRIMA BANCĂ  
CU ACCES  
LA FONDURI  
INTERNAȚIONALE**

# 1

**ÎN TERMENI  
DE INDICATOR  
ROE**

# 2

**DUPĂ  
PROFITUL  
REALIZAT**

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 modificată în BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A., 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 clienților și să anticipeze necesitățile 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 momentul actual fiind singura bancă pe piața creditară din Moldova care beneficiază de încrederea acestora și prelungirea contractelor de finanțare.

Integrarea 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.

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 54 unități teritoriale și 130 bancomate, oferind servicii de calitate clienților săi prin intermediul 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 continuu activitatea, menținând în același timp o abordare prudentă din punct de vedere al riscului.

## SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Société Générale este unul dintre cele mai importante grupuri internaționale de servicii financiare, bazat pe un model diversificat de bancă universală.

## DEDICATĂ SERVIRII CLIENȚILOR NOȘTRI ȘI ECONOMIEI

Société Générale este aproape de clienții săi cu soluții inovatoare, produse de calitate și prin angajamentul echipei sale.

**146** MII  
**COLABORATORI**

**67** ȚĂRI

**31** MILIOANE  
**CLIEŢI**

Echipele Société Générale acordă consiliere și servicii clienților - persoane fizice, companiilor și comunităților, pe trei linii principale de activitate:

- **Banca de retail** în Franța, sub mărcile Société Générale, Credit du Nord și Boursorama
  - **Banca internațională de retail**, prezentă în Europa Centrală și de Est, Rusia, bazinul Mării Mediterane, Africa Sub-sahariană, Asia și Teritoriile Franceze de peste Mări
  - **Investment banking**, cu experiență la nivel global în finanțarea investițiilor și activități pe piețele de capital
- Société Générale este, de asemenea, un actor important pe piața serviciilor financiare specializate:

- asigurări
- servicii bancare private
- administrare de active
- servicii pentru investitori

Rating-ul pe termen lung al Société Générale este:

- A – Dominion Bond Rating Service (30.06.2016)
- A – FitchRatings (13.12.2015)
- A2 – Moody's (14.12.2016)
- A – Rating & Investment Information (20.05.2015)
- A – Standard & Poor's (23.12.2016)

Société Générale este evaluată conform celor 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

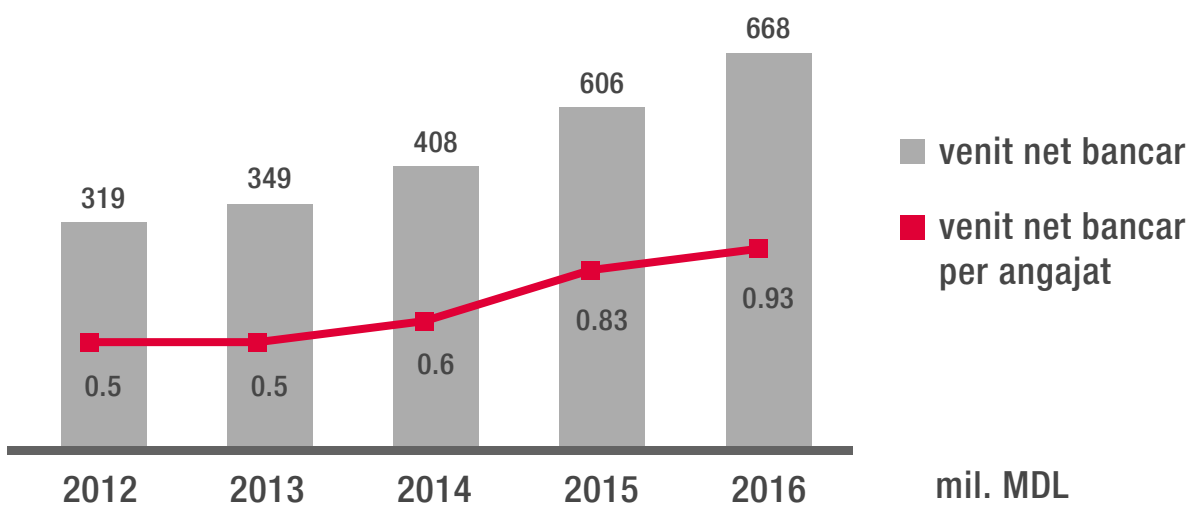
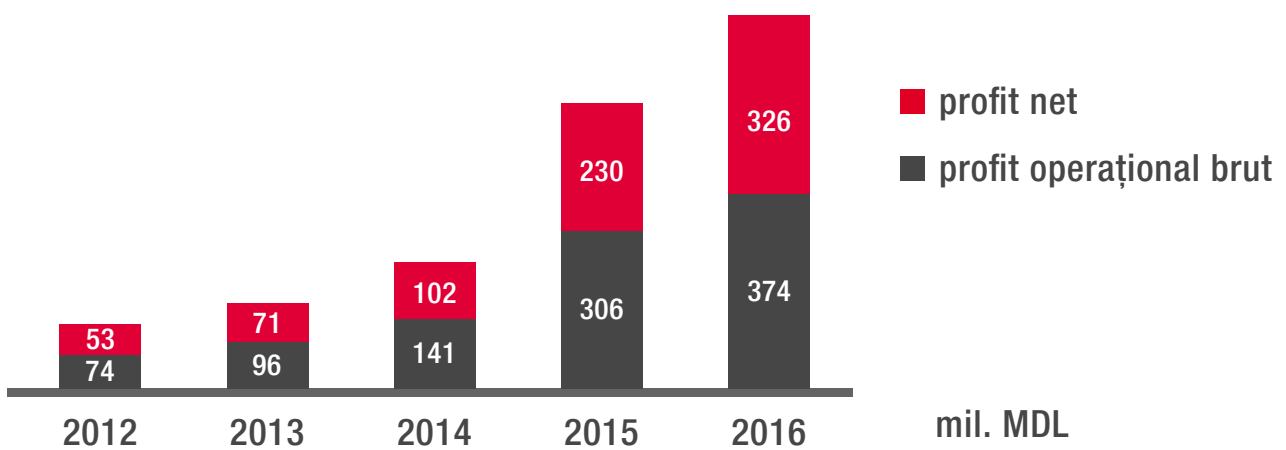
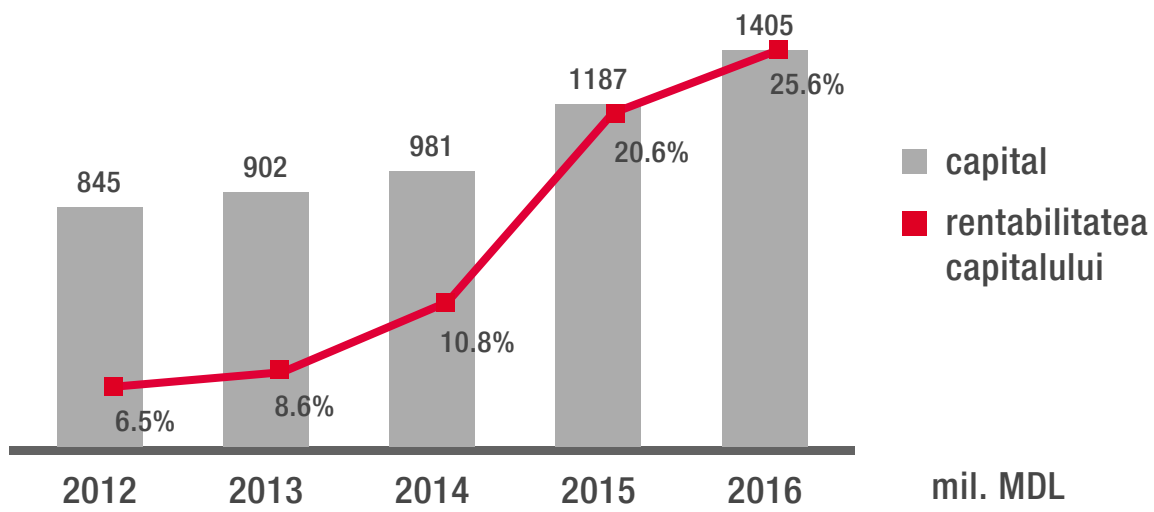
**CIFRE - CHEIE**

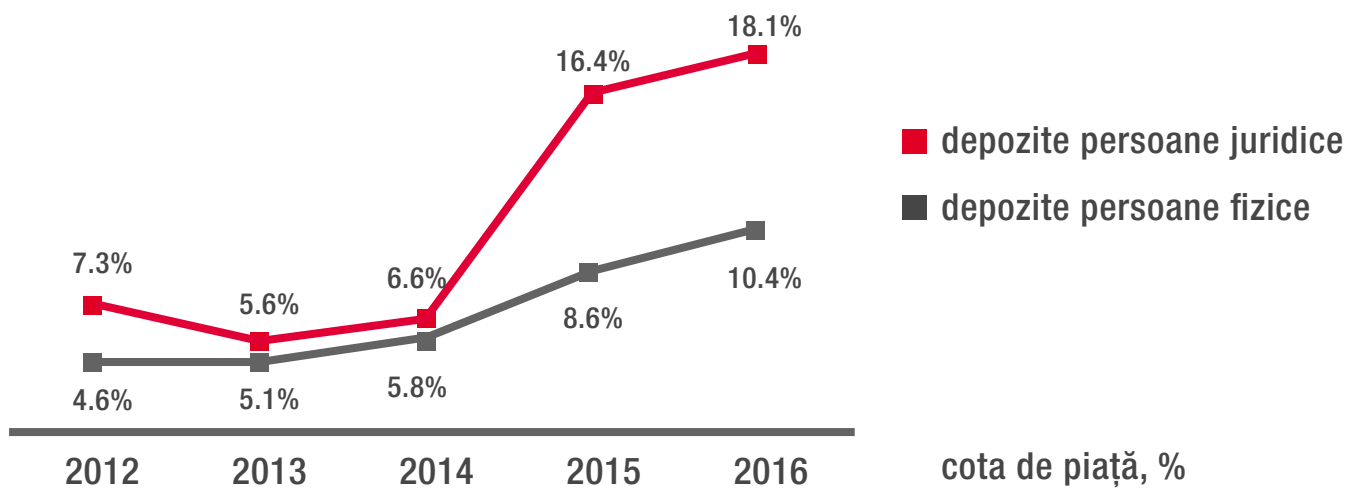
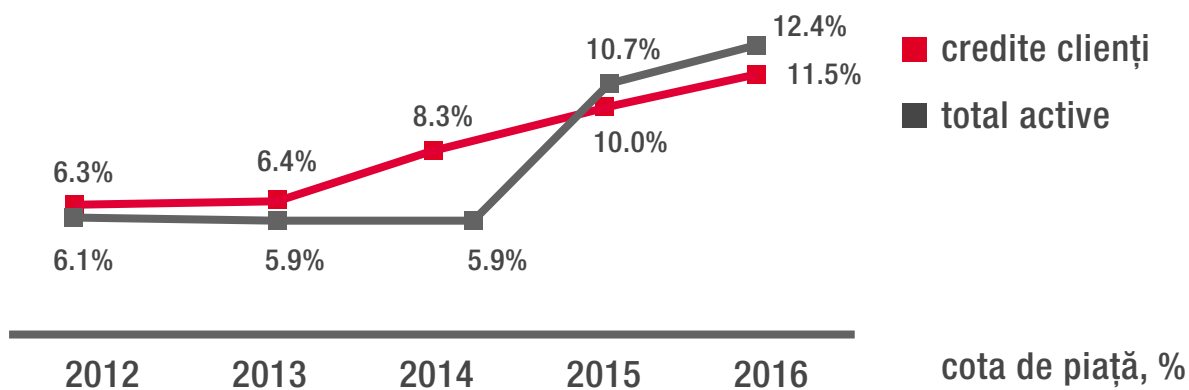
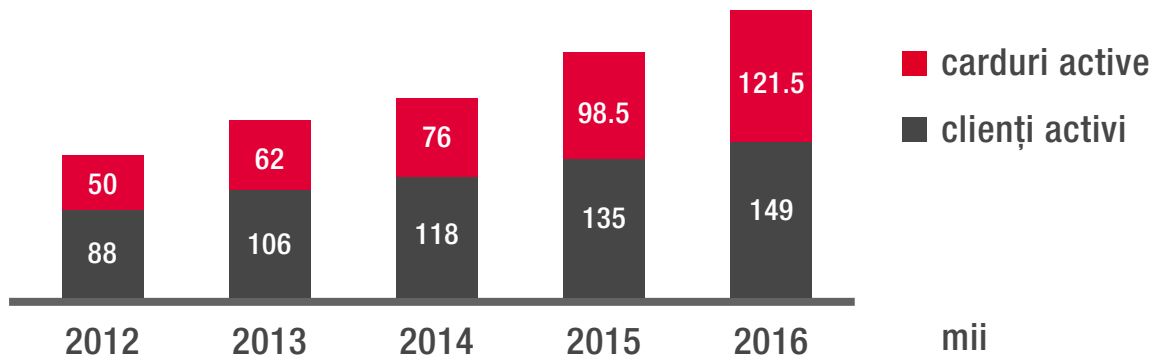


# CIFRE - CHEIE

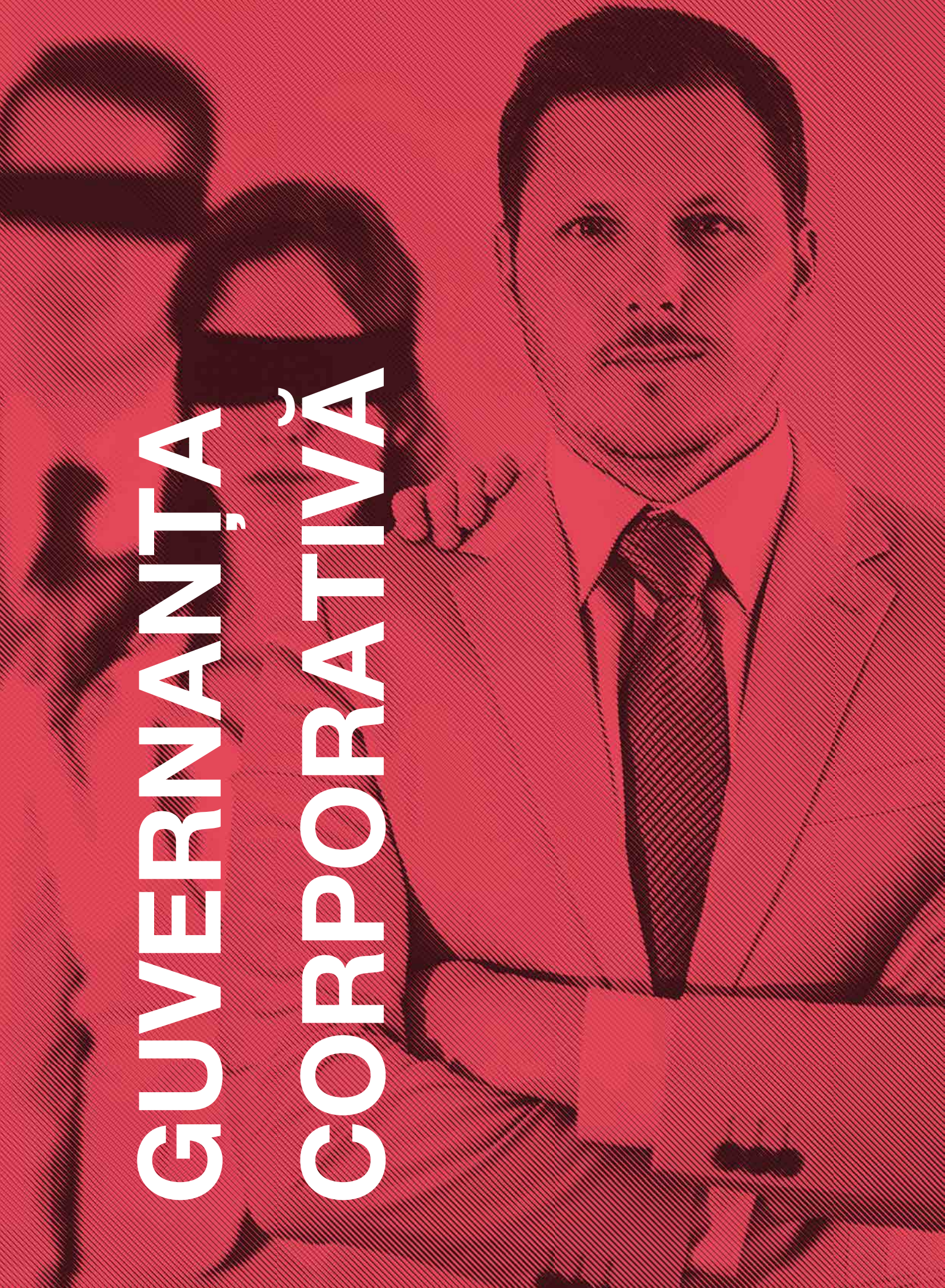
	2013		2014		2015		2016	
	Cota de piață	Locul	Cota de piață	Locul	Cota de piață	Locul	Cota de piață	Locul
TOTAL ACTIVE	5.9%	7	5.9%	6	10.7%	4	12.4%	4
CREDITE CLIENȚI	6.4%	7	8.3%	4	10.0%	4	11.5%	4
DEPOZITE PERSOANE FIZICE	5.1%	6	5.8%	5	8.6%	4	10.4%	4
DEPOZITE PERSOANE JURIDICE	5.6%	6	6.6%	6	16.4%	4	18.1%	4

	2013	2014	2015	2016
mil. MDL				
VENIT NET BANCAR	349	408	606	668
PROFIT OPERAȚIONAL BRUT	96	141	306	374
PROFIT NET	71	102	230	326
CAPITAL	902	981	1187	1405
RENTABILITATEA CAPITALULUI	8.6%	10.8%	20.6%	25.6%
NUMĂR ANGAJAȚI	713	736	729	718
VENIT NET BANCAR PER ANGAJAT	0.5	0.6	0.83	0.93
PUNCTE DE VÂNZARE	56	58	56	54
BANCOMATE	104	115	122	130
NUMĂR CLIENȚI ACTIVI, mii	106	118	135	149
PERSOANE FIZICE, mii	97	108	123	136
PERSOANE JURIDICE, mii	9	10	12	13
NUMĂR CARDURI ACTIVE, mii	62	76	98.5	121.5





# GUVERNANȚA CORPORATIVĂ



# GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

*Ambiția BC „Mobiasbancă - Groupe Société Générale” 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 guvernare corporativă, cu un angajament înalt de dezvoltare durabilă.*

Guvernarea 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 alte părți cointeresate. Guvernarea corporativă determină drepturile și responsabilitățile dintre diferite categorii de persoane implicate în activitatea bancară, 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 guvernarea corporativă a băncii, sunt:

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

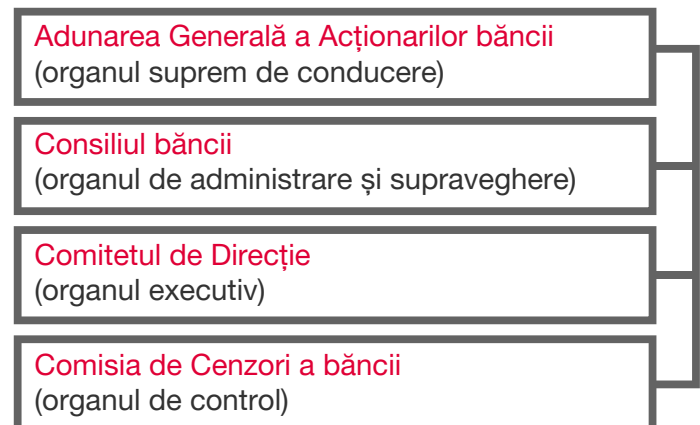
Pentru a corespunde cerințelor legislației în vigoare, în special Legii cu privire la Societățile pe Acțiuni (cu modificările în vigoare din 19.06.2015) și Legii privind piața de capital (în vigoare din 15.08.2014), Adunarea Generală anuală a Acționarilor din 28 aprilie 2016 a aprobat în redacție nouă Statutul băncii și Codul de Guvernare Corporativă a băncii.

Totodată, Mobiasbancă a continuat revizuirea unui număr impunător de documente normative interne pentru sporirea eficienței băncii și conformarea la cerințele legislației în vigoare și la cele mai bune practici internaționale. Astfel, pe parcursul 2016 au fost actualizate 127 de documente normative interne, ce constituie 27% din totalul actelor emise.

Codul de Guvernare Corporativă este publicat pe pagina web a băncii [aici](#).

## STRUCTURA GUVERNANȚEI CORPORATIVE A BĂNCII ȘI PREZENTAREA ORGANELOR DE CONDUCERE

### ORGANELE DE CONDUCERE ALE BĂNCII SUNT:



### 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 2017, BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A. avea 174 de acționari, cu patru mai mult față de 1 ianuarie 2016. Schimbările au intervenit în componența acționarilor minoritari. Lista acționarilor majoritari (care dețin mai mult de 1%) la data de 1 ianuarie 2017 nu s-a modificat pe parcursul anului 2016: Société Générale – 67,85%; BRD – Groupe Société Générale – 20%; Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare – 8,84%.

Pe data de 28 aprilie 2016 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 în redacție nouă Statutul băncii, Codul de Guvernanță Corporativă. Începând cu anul 2012 Mobiasbancă anual distribuie o parte din profitul băncii pentru achitarea dividendelor, restul fiind direcționat spre dezvoltare. Ținând cont de rezultatele înregistrate de Mobiasbancă în 2016, acționarii băncii au decis, de asemenea, plata dividendelor în sumă de 10.76 MDL per acțiune, ceea ce a constituit în total 107 mil. MDL sau 46,83% din profitul net. Valoarea dividendelor a crescut de peste 3.5 ori în comparație cu anul precedent (de la 30,2 mil. MDL la 107,5 mil. MDL). 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, exercită 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 Adunarea Generală a Acționarilor băncii.

Dat fiind faptul că unul dintre Membrii Consiliului băncii a demisionat din proprie inițiativă, Adunarea Generală a Acționarilor din 28 aprilie 2016, întru corespunderea cerințelor noi ale legislației în vigoare, a ales noua componență deplină a Consiliului băncii de 7 persoane. În componența Consiliului a intrat un membru nou: dl Dominique Serres, substituindu-l pe dl Valdas Vitkauskas.

Activitatea Consiliului băncii în 2016, 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 2016 Consiliul s-a întrunit în 9 ședințe, dintre care 2 plenare și 7 prin corespondență.

### **ORGANUL EXECUTIV**

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

Organul Executiv al băncii, în conformitate cu prevederile Statutului, este un organ colegial, reprezentat de Comitetul de Direcție al 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 despre activitatea sa, concentrându-se asupra următoarelor subiecte: schimbări majore de reglementare și 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, fiind confirmată final de Banca Națională a Moldovei. 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.

În 2016 Comitetul de Direcție s-a întrunit în 49 ședințe, la care au fost discutate 218 chestiuni.

### **COMISIA DE CENZORI**

Comisia de Cenzori este organul de control, 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 RISCURI**

Comitetul 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 AUDIT ȘI CONTURI

Comitetul 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 COMPENSAȚII, NUMIRI ȘI BENEFICII

Rolul Comitetului Compensații, Numiri și Beneficii 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 care se întrunește săptămânal și este prezidat de către Președintele Comitetului de Direcție.

Membrii Comitetului de Management, precum și alți șefi de subdiviziuni, care participă la ședințele acestuia, 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 luate de către Organul Executiv al băncii.

În scopul organizării eficiente a guvernancei corporative a băncii și asigurării unui nivel solid de protecție împotriva riscurilor la care este expusă banca, au fost institu-

### 1. Comitete interne specializate

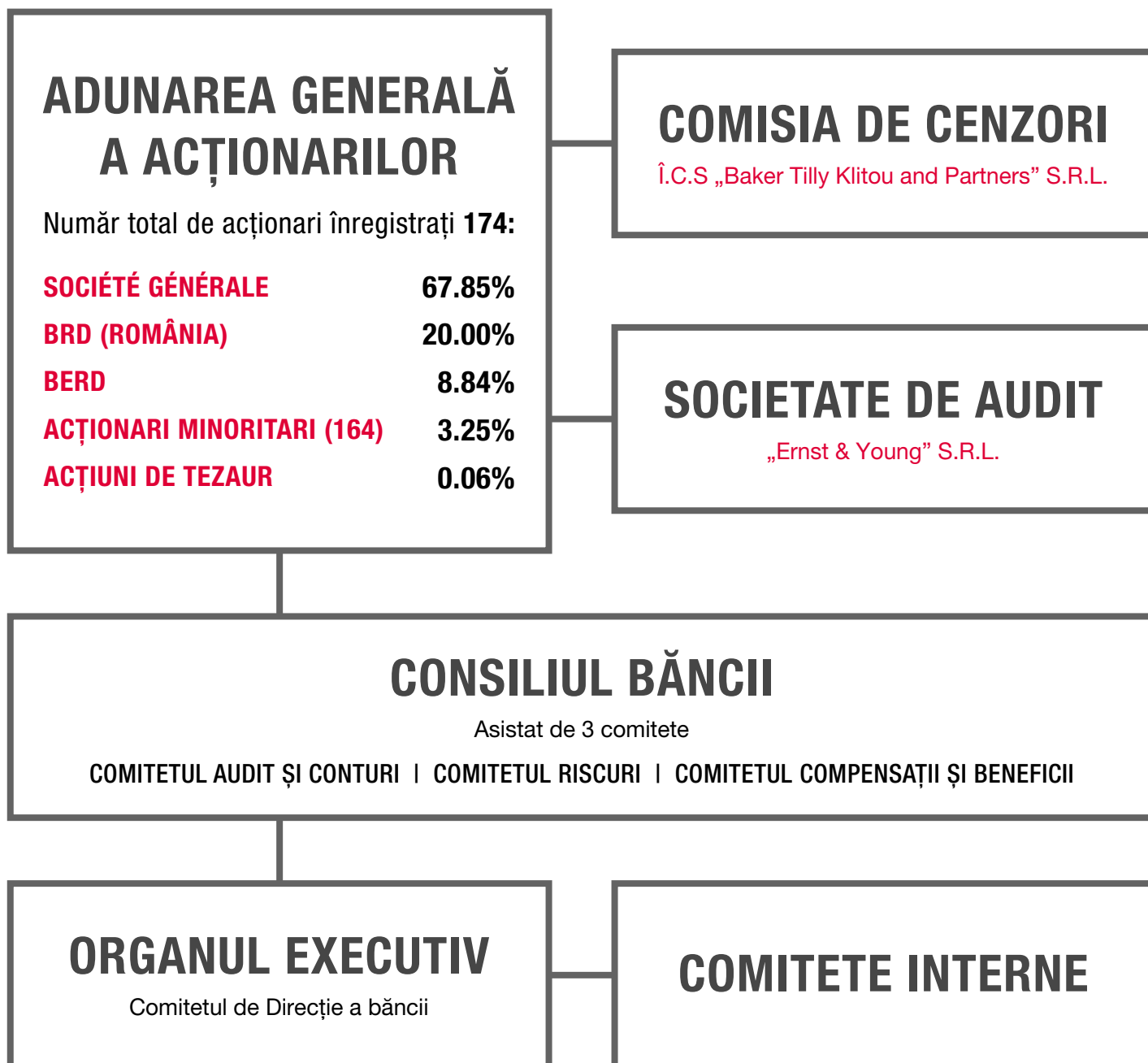
- Control periodic
- Risc de Credit și de Piață
- Riscuri operaționale și Control Permanent
- Dirijare a Activelor și Pasivelor
- Afaceri juridice
- Securitatea sistemelor informaționale
- Bugetar
- Produse noi
- Dirijare a Prețurilor
- Proiecte (Steering Committee)
- Imobil
- Resurse Umane
- Gestiunea situațiilor de criză
- Recuperare a creditelor neperformante

### 2. Comitete de credit

În dependență de competențele stabilite:

- 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 CLA
- Comitetul de credit Private Banking

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





# ACTIVITATEA COMERCIALĂ

# ACTIVITATEA COMERCIALĂ

## DEZVOLTAREA REȚELEI

În anul 2016 Mobiasbancă a continuat să-și eficientizeze rețeaua de unități și să-și extindă aria de acoperire teritorială prin relocalizarea sau renovarea filialelor, cu scopul de a oferi un nivel mai înalt de confort pentru clienți. În același timp, a fost extinsă rețeaua de bancomate prin instalarea câtorva unități noi în Chișinău și regiunea Nord. Aceste acțiuni sunt menite să faciliteze accesul la rețeaua fizică a băncii, oferind în același timp un nivel sporit al calității serviciilor, în conformitate cu așteptările în creștere ale clienților.

La sfârșitul anului 2016, rețeaua Mobiasbancă a cuprins 54 de puncte de vânzare.

Activitățile de dezvoltare a rețelei realizate în anul 2016:

- Deschiderea filialei nr.53 „Petricani” în Chișinău pe baza reorganizării agenției existente nr. 05/01 a filialei nr. 5 „Râșcani”
- Renovarea filialelor nr. 7 „Renaștere”, nr.10 „Cahul”, nr. 19 „Dalia”, nr. 28 „Sarmizegetusa”, nr. 5 „Râșcani”, nr. 21 „Moscova”, nr. 23 „Mircea cel Bătrân”, nr. 50 „Fălești”
- Închiderea agenției nr. 22/01 a filialei nr. 22 „Soroca” în orașul Soroca
- Realocarea filialei nr. 45 „Stadionul Orășenesc” din Bălți într-o filială mai mare și renovată în apropierea filialei precedente
- Închiderea filialei nr. 30 „Gara Auto” în orașul Bălți cu transferul clienților la filiala extinsă nr. 45 „Stadionul Orășenesc”
- Instalarea a 11 bancomate în locații noi în Chișinău, Bălți, Orhei și Cahul

## EVENTIMENTE DEDICATE CLIENȚILOR

Mobiasbancă a participat la diverse evenimente dedicate ofertelor comerciale:

- **Forumul Economic** în Găgăuzia, organizat în orașul Comrat, desfășurat în luna noiembrie
- Expoziția **Moldagrotech**, desfășurată în luna martie
- Expoziția **Moldmedizin & Molddent**, desfășurată în luna septembrie
- **Congresul anual al Asociației Stomatologilor**, desfășurat în luna octombrie



Expozițiile, târgurile și convențiile au reprezentat locul ideal unde Mobiasbancă și-a prezentat și a explicat ofertele comerciale dedicate fiecărui segment.

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

- Evenimente „**Ziua de afaceri**” organizate de filialele nr. 9 „Centru” și nr. 36 „Petru Movilă” în Chișinău
- Prezentări dedicate ale ofertelor comerciale ale băncii în diferite instituții, inclusiv din domeniul sănătății (spitale, clinici)
- Evenimente cu ocazia „**Zilei Copiilor**”, organizate în mai multe filiale cu scopul de a promova oferta specială pentru conturile de economii pentru copii: filiale în Chișinău, Bălți cât și în filiale din alte regiuni precum Anenii Noi, Comrat, Cahul, Ialoveni, Hâncești, Ungheni, Orhei

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



BC „Mobiasbancă - Groupe Société Générale” S.A. a organizat în 2016, pentru al patrulea an consecutiv, evenimentul **ImpEx**.

Evenimentul este o platformă de comunicare între companiile din domeniu și Mobiasbancă cu scopul de a împărtăși experiența vastă de utilizare a instrumentelor de finanțare a activității de import-export. În cadrul discuțiilor interactive, reprezentanții companiilor au avut oportunitatea să comunice cu Membrul Comitetului de Direcție, Directorul Comercial Corporate Banking al Mobiasbancă, Elena Guzun, cu specialiști ai băncii în materie de Trade Finance, leasing financiar și finanțarea din resursele Organizațiilor Financiare Internaționale.

De asemenea, participanții au aflat despre ofertele inovative ale băncii (oferte noi de finanțare: din resursele Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare cu parte de grant și asistență tehnică gratuită DCFTA (Zona de Liber Schimb Aprofundat și Cuprinzător); facilitatea de garantare InnovFin în cazul insuficienței de gaj; creditul de Asistență acordat de către Guvernul Republicii Polone), informații despre instrumentele noi de finanțare a activității de import-export (acreditiv scontat, forfeiting), precum și despre produsele inovative oferite de Mobiasbancă. Evenimentul s-a transformat rapid într-o platformă de stabilire a noilor relații de parteneriat, precum și de consultanță în afaceri oferită de specialiștii Băncii Europene pentru Reconstrucție și Dezvoltare.

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.

## DEZVOLTAREA OFERTEI COMERCIALE

### PERSOANE FIZICE

#### Carduri



Pe segmentul cardurilor bancare, în 2016, Mobiasbancă a continuat promovarea inovațiilor bancare. Astfel, în martie au fost lansate cardurile de

tip **Debit MasterCard**, cu un design special ce reprezintă brandul național al industriei turismului. Pe lângă funcționalitățile de bază ale unui card bancar, **Debit MasterCard** sunt acceptate într-o rețea mult mai largă și permit efectuarea de tranzacții e-commerce.

În luna septembrie, Mobiasbancă a lansat noua gamă de carduri **Visa** (Visa Electron, Visa Classic, Visa Gold și Visa Business). Aceste carduri dispun de funcționalități moderne și oferă multiple avantaje, cum ar fi: posibilitatea de a plăti contactless atât în țară, cât și în străinătate, la terminalele care afișează sigla contactless, o securitate mai înaltă pentru tranzacțiile efectuate pe Internet prin programul de securitate **Verified by Visa** și cashback garantat direct pe card pentru cumpărăturile la comercianții din țară.



#### Credite

În anul 2016 Mobiasbancă a organizat mai multe campanii promoționale de promovare a creditelor neasigurate, inclusiv oferte dedicate pentru angajații din sectorul medical și clienții din cadrul proiectelor salariale încheiate cu banca.

În luna mai 2016, Mobiasbancă a fost certificată conform ISO 9001:2015 în domeniul calității, cu perimetrul lărgit de certificare prin includerea creditelor ipotecare pentru persoane fizice, ceea ce a oferit un plus de siguranță și încredere clienților. Iar în contextul lansării serviciului **MOBIAS Asigurări**, clienții au posibilitatea de a perfecta o asigurare a gajului imobil în condiții atractive într-un singur loc, fără necesitatea de a se deplasa la o companie de asigurări.

La sfârșitul anului 2016 Mobiasbancă a organizat și o campanie promoțională dedicată aniversării a celor 10 ani de apartenență la grupul financiar internațional Société Générale. Cu mesajul „Sărbătorim împreună”, timp de 10 săptămâni, s-a oferit o dobândă promoțională de 10% pentru creditele de consum și cele ipotecare, precum și condiții atractive la asigurarea de accidente și a bunului imobil ipotecat. Campania a fost susținută și de o tombolă, clienții având șansa să câștige o excursie cu familia la Disneyland, Paris.

Toate cele menționate mai sus au contribuit la creș-

**SĂRBĂTORIM ÎMPREUNĂ**

**10 ani**  
parte a Grupului Société Générale

**10% dobândă**  
la credite de consum  
la credite ipotecare

**10 săptămâni**  
de valabilitate  
a ofertei

+ poți câștiga o călătorie la  
**Disneyland Paris**  
pentru toată familia

țerea cotei de piață cu 1,5 pp la creditele de consum și cu 2,6 pp pentru creditele ipotecare. În termeni cantitativi, Mobiasbancă a devenit lider pe piață după numărul de credite acordate, cu o cotă de piață de 38% la creditele de consum și 36% la creditele ipotecare.

În anul 2016 Mobiasbancă devine partener al Fondului European de Investiții și semnează un acord de garantare în limită totală de 15 mil. EUR pentru facilitatea **InnovFin** – un instrument de garantare pentru Între-prinderile Mici și Mijlocii (IMM), cu sprijinul financiar al Uniunii Europene în cadrul programului Horizon 2020 „Instrumente Financiare”.



#### Oferte dedicate

În luna iunie, Mobiasbancă a lansat o ofertă specială cu ocazia sărbătorii „Ziua Internațională a Copiilor”. Clienții au beneficiat de posibilitatea de a-și crea propriul card cu design personalizat **myCard** alegând o poză cu copilul său. De asemenea, au avut posibilitatea de a deschide un cont de economii pentru copii cu o dobândă specială, de a lua asigurarea de accidente în condiții avantajoase și o jucărie specială cadou.

În perimetrul programului dedicat pentru dezvoltarea sectorului medical – **MobiSanté** – Mobiasbancă a lansat și o ofertă specială pentru susținerea angajaților din sectorul sănătății în Republica Moldova.

Această ofertă s-a axat pe satisfacerea necesităților primordiale ale unui angajat din sectorul medical, oferind condiții atractive la creditele de consum și cele imobiliare, bonusuri speciale pentru conturile de economii și depozite, precum și costuri mai mici la produsele și serviciile bancare incluse în pachetul **MobiSanté**.

**MobiSanté**

**Stimați lucrători medicali,**  
prețuim munca voastră și o răsplătim  
cu **oferte avantajoase**

În premieră pentru piața Republicii Moldova a fost lansat un produs bancar inovativ – credite de consum cu asigurare de accidente inclusă, care oferă (în cadrul serviciului **MOBIAS Asigurări**) un plus de protecție, scutind clientul și familia sa de grija ratelor la credit în caz de accidente. Clienții au ambele produse - de credit și de asigurare – toate într-un singur set, economisind, astfel, timp, efort și bani.

Pe parcursul anului 2016 Mobiasbancă a depus mari

eforturi pentru îmbunătățirea mai multor procese cheie care implică interacțiunea dintre bancă și client. Aceste eforturi au drept rezultat sporirea eficienței și a vitezei operațiunilor, precum și creșterea satisfacției clienților. Optimizarea proceselor vine în sprijinul strategiei de orientare spre client și fortifică imaginea băncii drept un partener de încredere căruia îi pasă de experiența clienților în interacțiunea cu banca la diferite nivele.

### Transferuri rapide

Din luna martie 2016, Mobiasbancă a continuat să extindă posibilitățile clienților săi de a păstra legătura cu cei dragi de peste hotare și de a primi/expedia transferuri bănești rapid și sigur, prin implementarea unui nou sistem de transferuri rapide **Zolotaya Korona**, unul din liderii pieței transferurilor rapide din CSI și Europa.



### Bancassurance

Urmărind strategia de diversificare a produselor bancare și oferire de servicii inovative, Mobiasbancă a lansat serviciul **MOBIAS Asigurări** pentru a acoperi toate nevoile financiare (inclusiv cele de asigurări) și a oferi protecție clienților și familiilor acestora. Astfel, clienții beneficiază de două produse: cele bancare și de asigurări (asigurare de accidente, de bunuri, CASCO, RCA și Carte Verde) în același loc.



### PERSOANE JURIDICE

Pe piața serviciilor dedicate persoanelor juridice, Mobiasbancă a lansat mai multe produse și campanii de suport:

#### CASHBOX

Mobiasbancă a lansat noul serviciu de încasare a numerarului de la agenții economici prin **CASHBOX**, dezvoltat în baza necesităților clienților săi privind deservirea bancară curentă. Serviciul de încasare a numerarului prin utilizarea unui dispozitiv bancar spe-

cial **CASHBOX** reprezintă un serviciu inovativ, dedicat agenților economici, care permite depunerea mijloacelor bănești 24/7, colectarea lor ulterioară și înregistrarea în contul curent. Avantajele serviciului: acces nelimitat 24/7, optimizarea timpului, siguranță, economisire, rapiditate.



### Promovarea serviciilor bancare pentru sectorul agricol

La târgul **MoldAgrotech** din martie 2016, 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 din liniile de credit ale organizațiilor financiare internaționale (IDAS, RISP, CEP etc.) la prețuri atractive pentru sectorul agricol, cu un sprijin suplimentar de grant.

### Extrase electronice

În august 2016 Mobiasbancă a lansat extrasele electronice. Acestea reprezintă extrase de cont curent sau card cu aplicarea semnăturii digitale a băncii și transmise în format electronic către clienți prin e-mail în mod automat. Avantajele serviciului sunt: optimizarea timpului, siguranță, rapiditate, comoditate, economisire.



### Campania dedicată antreprenorilor, companiilor mici și mijlocii – „Deschis pentru tine și afacerea ta”

Mobiasbancă este deschisă către clienții săi cu oferte avantajoase și pune la dispoziția antreprenorilor soluții de creditare în condiții avantajoase.

În septembrie 2016 banca a lansat ofertele speciale de creditare în lei pentru finanțarea activității curente și investițiilor companiilor mici și mijlocii în condiții atractive. De asemenea, antreprenorii cu activități de import/export au avut ocazia să beneficieze de credite în valută la o rată a dobânzii specială pentru primul an. Adicional, oferta de optimizare a afacerii a oferit clienților un plus de servicii în condiții avantajoase în cadrul pachetelor: servicii alternative la distanță, serviciul de încasare **CASHBOX** și altele.

## DEPARTAMENTUL MULTI-CANAL

În anul 2016 Mobiasbancă a lansat un serviciu inovativ pentru clienții săi - procesarea la distanță a cererilor clienților privind emiterea cardurilor de debit. Astfel, clienții băncii pot să solicite emiterea unui card de debit printr-un apel telefonic la serviciul **Contactell** al băncii. În decurs de 3 luni de la lansarea serviciului au fost procesate aproximativ 2% din cererile clienților privind emiterea cardurilor de debit.

Întru susținerea strategiei băncii privind optimizarea tranzacțiilor cu numerar efectuate de către clienții băncii la sediile filialelor și redirectionarea către serviciile de deservire la distanță, Multi-Canal a realizat pe parcursul anului două campanii promoționale orientate spre majorarea ratei de utilizare a serviciilor la distanță pentru efectuarea tranzacțiilor. Scopul primar al campaniilor a fost promovarea achitării facturilor pentru utilități prin serviciul **MobiasSMS** (serviciul de SMS-Banking) și subscrierea în acest sens a facturilor prin serviciul **Contactell**.

## ACTIVITATEA PRIVATE BANKING

Începând cu 2013 Mobiasbancă a fost pionier în lansarea serviciului de Private Banking în Moldova și rămâne lider pe acest segment. Private Banking reprezintă servicii bancare oferite persoanelor fizice cu un nivel înalt de venituri sau active considerabile. Termenul „private” se referă la servicii pentru clienți, prestate în mod personalizat, prin intermediul experților, managerilor dedicați.

Private Banking în Mobiasbancă înseamnă:

- relații bazate pe încredere și discreție
- expertiză globală de gestionare a averii
- echipe de experți cu experiență
- servicii personalizate de înaltă calitate

Sursa principală de clienți potențiali sunt recomandările din partea clienților noștri. În 2016 Mobiasbancă și-a majorat numărul de clienți datorită recomandărilor și a crescut portofoliul de depozite, ceea ce demonstrează starea bună de sănătate a serviciilor Private Banking.

Succesul dovedit de Mobiasbancă în Private Banking pe parcursul a 3 ani consecutivi duce la înființarea și

dezvoltarea unei subdiviziuni Affluent cu vocație transversală, pentru a răspunde necesităților clienților cu un nivel ridicat de venituri sau active considerabile în toată rețeaua. Acest segment este gestionat de un departament dedicat – Clienți Affluent, care gestionează toate subiectele privind punerea în aplicare și dezvoltarea organizației în întreaga rețea de entități a băncii.

## ACTIVITATEA CORPORATE BANKING

Domeniul care vizează gestiunea relațiilor băncii cu clienții Large Corporate a continuat să se dezvolte, pe fundalul unei activități performante în toate liniile sale de business. Consecvența Mobiasbancă în implementarea strategiilor de dezvoltare a relațiilor cu clienții săi și-a demonstrat viabilitatea, în condițiile unui mediu economic complex, caracterizat printr-o intensitate economică aflată într-o revigorare lentă. Clienții sunt convinși de beneficiile cooperării cu Mobiasbancă, fapt ce i-a permis să-și consolideze poziția de bancă de referință pentru cele mai importante companii naționale și multinaționale care derulează activități de business în Moldova. Principiile pe care se fundamentează dezvoltarea durabilă a acestui domeniu de business al băncii se referă la abordarea pe termen lung în raport cu clienții și pro-activitatea în susținerea inițiativelor de business ale acestora.

Banca a continuat să își consolideze prezența în segmentul Large Corporate, extinzându-și perimetrul cu peste 10% din contul inițierii relațiilor noi de business. Portofoliul de credite a înregistrat o evoluție ascendentă, în condițiile menținerii unei calități de referință a plasamentelor băncii, ceea ce confirmă prudența și corectitudinea în activitatea de creditare. Banca a finanțat o paletă largă de proiecte de importanță majoră în multiple sectoare cheie ale economiei naționale: telecomunicații, transport, comerțul retail și dezvoltarea infrastructurii, industria agroalimentară, accentuând contribuția la dezvoltarea afacerilor clienților și a economiei, în general.

Expertiza și suportul din partea Grupului Société Générale a facilitat accesul clienților la tehnologii moderne de finanțare și gestiune a operațiunilor de cash-management, ajustate celor mai noi tendințe ale pieței bancare occidentale. Performanțele înregistrate în acest domeniu de activitate se datorează unei echipe formate din profesioniști, care au reușit să consolideze, de-a lungul anilor, o relație de încredere cu clienții Large Corporate, conștienți de valoarea adăugată obținută ca urmare a relației cu Mobiasbancă.

## ACTIVITATEA CLIENȚI CORPORATIVI ȘI AUTORITĂȚI LOCALE

În anul 2016, domeniul care vizează gestiunea relațiilor

lor băncii cu clienții medii și autorități locale a continuat consolidarea infrastructurii organizatorice - echipa, segmentarea clienților și determinarea grupurilor de clienți țintă. O prioritate în acest sens a fost dedicată segmentului autorități publice, sectorului medical și importatorilor/ exportatorilor. Aceasta a permis consolidarea cotei de piață pe acest segment și creșterea numărului de clienți cu 24%. Această practică va continua și în anul 2017 împreună cu soluții adecvate și oportune pentru businessul din Republica Moldova.

Departamentul Clienți Corporativi și Autorități Locale este o subdiviziune nouă în bancă, care a fost creată în vederea dezvoltării și suținerii business-ului mijlociu și autorităților publice locale printr-o abordare comercială individuală, axată pe stabilirea unor relații de parteneriat pe termen lung și suport din partea băncii.

### **ACTIVITATEA DEPARTAMENTULUI TRANZACȚII BANCARE GLOBALE**

Mobiasbancă este în continuă dezvoltare și optimizare a organizației sale în conformitate cu politica Grupului, precum și cu scopul creșterii satisfacției și stabilirii relațiilor de lungă durată cu clienții.

Astfel, începând cu 1 ianuarie 2016 a fost creată subdiviziunea Tranzacții Bancare Globale (TBG) ca parte integrantă a Serviciilor de Tranzacții Bancare Globale a Société Générale, propunându-le clienților o ofertă globală și competitivă pentru: Servicii de Cash Management, Trade finance și Bănci Corespondente. Subdiviziunea nou creată cuprinde toate domeniile de expertiză și servicii pentru facilitarea activităților tranzacționale ale agenților economici și financiari de mare importanță, atât la nivel global, cât și pe piața internă.

De asemenea, în anul de referință 2016 a fost creată subdiviziunea Cash Management în cadrul TBG, scopul acesteia fiind creșterea capacității, expertizei și calității în domeniul serviciilor de colectare și management a lichidităților companiilor mari internaționale și domestice. Fiind parte a unui mare grup bancar internațional, curent Mobiasbancă are capacitatea de a oferi servicii de Cash Management, inclusiv internaționale, pe baza contractelor încheiate atât cu Société Générale, cât și cu alte bănci importante la nivel internațional. Serviciile dedicate să gestioneze eficient și sinergic fluxurile de trezorerie ale clienților sunt:

- gestiunea conturilor deschise la Mobiasbancă la nivelul centralizat al companiei transnaționale prin intermediul platformei SWIFT (perfectarea plăților, obținerea extraselor de cont)
- gamă largă de canale performante de deservire bancară la distanță pentru gestiunea locală a conturi-

lor deschise la Mobiasbancă

- servicii de colectare a numerarului, inclusiv prin canale de deservire bancară la distanță

### **Tranzacții FOREX**

Piața valutară a Republicii Moldova pe parcursul anului 2016 a marcat o stabilitate fără fluctuații majore cu o tendință de întărire a monedei naționale. Volumul tranzacțiilor de pe piața bancară a continuat dinamica de descreștere determinată de scăderea volumului importurilor și exporturilor. În această conjunctură, în 2016 Mobiasbancă a reușit să genereze o creștere de 17% în volumul tranzacțiilor în raport cu 2015.

### **Piața Monetară**

Mobiasbancă este un activ participant 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 2016 investițiile băncii în VMS și CBN în comparație cu anul 2015 s-au majorat în total de cca 5,3 ori. Volumul mediu al portofoliului VMS menținut pentru clienții băncii s-a majorat cu peste 70% comparativ cu anul 2015.

Departamentul Tranzacții Bancare Globale a efectuat diverse operațiuni în cadrul activității de plasare/atrageră a mijloacelor bănești în scopul gestionării eficiente a lichidității băncii în monedă națională și străină.

### **Colaborarea cu Instituțiile Financiare Internaționale**

Pe parcursul anului 2016 Mobiasbancă a consolidat relațiile cu Instituțiile Financiare Internaționale (IFI), astfel încât în portofoliul băncii sunt înregistrate 28 de Acorduri de parteneriate active semnate cu 7 parteneri IFI. În acest an, colaborarea fructuoasă a continuat cu Banca Europeană de Reconstrucție și Dezvoltare (BERD), un nou acord de împrumut fiind semnat în valoare de 10 mil. EUR, cu sprijinul financiar al Uniunii Europene în contextul Acordului DCFTA între UE și RM. Facilitatea care include componentă de grant este dedicată companiilor locale ale căror scop este de a investi în propria afacere în vederea alinierii la cerințele și standardele UE. Mobiasbancă este prima bancă din Moldova care a devenit instituție financiară participantă la proiect.

Fructificarea parteneriatului durabil cu IFI s-a remarcat prin semnarea unui acord de garantare cu Fondul European de Investiții (FEI) în sumă totală de 15 mil. EUR pentru facilitatea **InnovFin** – un instrument de Garantare pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii (IMM), cu sprijinul financiar al Uniunii Europene în cadrul programului Horizon 2020 „Instrumente Financiare”. Programul este destinat companiilor locale care vor

include un element de noutate în afacerea sa (un produs nou sau substanțial îmbunătățit), iar pentru aceste scopuri companiile pot accesa finanțare în condiții preferențiale și garanții suplimentare în cazul insuficienței de gaj.

Anul 2016 s-a remarcat prin faptul că Mobiasbancă a aderat la programele dedicate industriei agricole - „Livada Moldovei” și „Credit Polonez”.

Dezvoltarea relațiilor durabile cu IFI este un obiectiv strategic al Mobiasbancă. Grație acestui fapt, banca a devenit lider pe piața bancară în ceea ce privește accesul la facilitățile de finanțare implementate de către IFI. Banca este participantă la toate programele de finanțare internațională derulate în Moldova. Astfel, clienții beneficiază de susținerea financiară din programele europene la cele mai atractive condiții, care sunt completate (după caz) cu consultanță tehnică gratuită, componenta de grant, alte înlesniri fiscale și vamale etc.

### **Leasing**

Mobiasbancă a înregistrat în 2016 creșteri importante în activitatea de leasing, implicit, dublarea portofoliului și creșterea performanței comerciale (+113%). De asemenea, a crescut venitul băncii aferent activității de leasing cu 45%. Ca noutate, au fost finanțate bunuri importate de la dealeri internaționali și a fost creată o bază de lucru pentru viitoarele programe de colaborare cu furnizorii locali și externi.

Unul dintre cele mai importante aspecte a fost posibilitatea băncii de a acorda finanțare atât în valută, cât și în lei la prețuri avantajoase, identificând o soluție potrivită pentru orice tip de client. Printre programele de finanțare dezvoltate de Mobiasbancă în 2016 au fost: finanțarea echipamentelor și utilajelor, sănătate (finanțarea sectorului medical) și Filiera Vinului (BEI). Totodată, au fost începute pregătirile pentru integrarea în programul „Livada Moldovei”, precum și pentru participarea activă în finanțarea sectorului agricol.

### **Bănci corespondente**

Mobiasbancă este în mod constant activă în dezvoltarea și optimizarea rețelei sale de bănci corespondente, în conformitate cu politica Grupului Société Générale, stabilind relații de corespondență cu bănci străine de primă clasă. Fiecare bancă corespondentă existentă sau potențială este subiectul unei evaluări complexe, care se bazează pe un șir de criterii de analiză a riscurilor aplicate de Grup, inclusiv din punct de vedere al mecanismelor și procedurilor aplicate în domeniul spălării banilor și finanțării terorismului, conform cerințelor naționale și internaționale, pentru a se asigura că banca corespondentă este una sigură și cu reputație ireproșabilă.

În prezent, Mobiasbancă procesează plățile transfrontaliere prin intermediul conturilor sale deschise în 12 bănci corespondente. Datorită experienței și rețelei largi de bănci corespondente a Grupului Société Générale, Mobiasbancă poate procesa plăți internaționale în peste 30 de valute.

### **Trade Finance**

Rezultatele obținute în 2016 confirmă încă o dată importanța pe care Mobiasbancă o acordă calității serviciilor și produselor Trade Finance, fie cele clasice (acreditive, garanții bancare, incasso) sau „tailor-made”, adaptate specificului contractelor clienților, inclusiv au fost realizate primele tranzacții de scontare a acreditivelor documentare. În ciuda regulilor tot mai stricte de luptă împotriva spălării banilor și a finanțării terorismului, dar și a riscurilor asociate diverselor piețe, s-a reușit creșterea numărului de acreditive documentare de import/export (+78% în 2016 vs. 2015) și a garanțiilor bancare (+20% în 2016 vs. 2015) procesate. De asemenea, s-a înregistrat creșterea veniturii net bancar aferent activității Trade Finance cu 9% în 2016 față de anul precedent. Toate eforturile depuse s-au materializat prin creșterea continuă a cotei de piață, atingând nivelul de 35% în funcție de numărul de tranzacții realizate.





# MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONTROL PERMANENT

# MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONTROL PERMANENT

*Managementul riscurilor sporește capacitatea băncii de a-și atinge obiectivele. În acest sens, sistemul de control are un rol cheie în performanța băncii. Un sistem de control intern eficient este esențial și reprezintă un important avantaj competitiv.*

Sistemul de control intern este organizat în conformitate cu următorul model:

- controale permanente - ca o primă linie de apărare, constând din (i) controale operaționale, (ii) supravegherea managerială, (iii) orice controale transversale efectuate de echipe dedicate, prin delegarea de manageri operaționali, (iv) și alte sisteme care pot contribui la gestionarea diferitelor categorii de risc, cum ar fi sisteme de organizare (segregarea sarcinilor), procesarea automată și controale incluse în aplicații IT etc
- a doua linie de apărare este asigurată de auditul intern, care este totalmente independent de liniile de afaceri și de controlul permanent

Mobiasbancă a fortificat modelul său de control pe parcursul anului trecut, în mai multe aspecte cheie, precum IT, securitatea sistemului informațional și controalele ce țin de prevenirea și combaterea spălării banilor. Acest lucru se reflectă inclusiv în evaluarea riscurilor în 2016, Risk Control Self Assessment (RCSA), care oferă o asigurare rezonabilă a eficienței controalelor interne sau în cazul în care sunt identificate deficiențe de control, acestea sunt supuse unei supravegheri manageriale și sunt incluse în planuri de acțiuni.

Această concluzie este în concordanță cu diminuarea pierderilor operaționale pe parcursul anului 2016:

	pierderi, mii EUR	pierderi/NBI %
2015	125.84	0.47
2016	107.3	0.34

Printre principalele realizări ale controlului permanent în 2016 sunt:

- **Formarea și sensibilizarea:** organizarea seminarelor comunității responsabililor de supraveghere

permanentă efectuate cu o frecvență trimestrială, având scopul de a spori calitatea și eficiența personalului atât din filiale, cât și din oficiul central; vizite de control și de coaching la fața locului; săptămâna antifraudă; campanii de sensibilizare în domeniul riscului operațional, securitatea informației, supravegherea permanentă și conformitatea

- **Sporirea calității controalelor:** prin revizuirea și reproiectarea în diverse domenii de activitate
- **Îmbunătățirea guvernării:** 90% de documentație din Ghiduri de Control pentru controalele din oficiul central au fost eficientizate
- **Exhaustivitatea și imparțialitatea:** prin lansarea de eșantionare centralizată a controalelor pentru o serie de procese în filialele băncii

## Punerea în aplicare a standardelor globale CSB-CFT

În 2016 Mobiasbancă a continuat adoptarea și implementarea controalelor de conformitate, pentru cea mai eficientă combatere a spălării banilor și criminalității financiare (CSB-CFT).

Directiva privind CSB-CFT stabilește aceste controale pentru prevenirea spălării de bani și sancțiuni. Fiind parte internațională a Groupe Société Générale, Mobiasbancă aspiră să adere la standardele industriei pentru a cunoaște clienții și a detecta, descuraja și proteja împotriva spălării banilor și a criminalității financiare. Scopul băncii este de a aplica standardele de risc CSB-CFT pe toată durata de viață a relațiilor cu clienții: de la selectarea și Onboarding-ul (intrarea în relație) clienților, pe tot parcursul gestionării relațiilor cu aceștia, la monitorizarea și evaluarea riscurilor schimbătoare. Prin urmare, în 2016 au fost actualizate guvernanta și instrumentele de CSB, sporind capacitatea băncii de a opri criminalii de la spălare de bani prin intermediul Mobiasbancă. Directiva stabilește cerințe globale pentru menținerea precauției privind clientela, monitorizarea tranzacțiilor și escaladarea îngrijorării cu privire la activitatea suspectă.

Luând în considerație riscurile la nivel regional și mondial, accentul special în 2016 a fost pus pe politica de embargouri și sancțiuni, cu scopul de a asigura respectarea legislației sancțiunilor locale aferente, precum și a sancțiunilor globale impuse de Consiliul de Securitate al ONU, Uniunea Europeană, SUA. În unele cazuri, politica băncii se extinde dincolo de ceea ce este obligată să facă prin lege, reflectând faptul că Mobiasbancă nu se implică în afaceri cu actori iliciți.

Pe parcursul anului 2016 banca a făcut progrese într-o serie de domenii, inclusiv:

- **Cadrul normativ:** a fost îmbunătățit în conformitate cu politicile și procedurile cheie ale Groupe Société Générale, permițând Mobiasbancă să respecte cele mai înalte standarde internaționale în domeniul CSB-CFT, prin adoptarea tuturor normelor obligatorii ale grupului pe acest domeniu
- **Formarea și sensibilizarea:** se petrec instruirii obligatorii Groupe Société Générale (CSB-CFT, embargouri & sancțiuni, regula Volcker, FATCA), în paralel având consolidată animație de formare locală, inclusiv instruirii; crearea comunității CSB
- **Proiectele ca factor important pentru schimbări:** evoluții finalizate și proiecte FATCA, inclusiv tehnologii informaționale; Embargouri și Sancțiuni (E&S) proiecte de evaluare a riscului finalizate; Evaluarea riscurilor de conformitate și CSB instrumente de monitorizare financiară - sunt avansate
- **Monitorizare:** îmbunătățirea monitorizării tranzacțiilor și clienților; KYC revizuite pe bază anuală; filtrarea săptămânală a bazei de date a clienților cu liste E&S; controale lunare ale transferurilor rapide; instrumente prompte ale alertelor CSB-CFT și tratarea acestora; monitorizarea sporită a plăților SWIFT, inclusiv prin intermediul instrumentului de screening; punerea în aplicare a unor noi praguri mai mici de alertă pentru o vigoare sporită la procesarea tranzacțiilor cu și fără numerar
- **Controale:** la fața locului, vizite la sucursalele concentrate pe controlul plenitudinii fișierelor KYC, actualitatea, atribuirea categoriei de risc și integritatea datelor privind E&S. Suplimentar, pentru persoanele juridice a fost verificată existența informațiilor privind beneficiarul efectiv. O atenție deosebită, de asemenea, a fost atrasă la atribuirea corectă pentru clienți a statutului FATCA. Din martie 2016 s-a adăugat revizuirea respectării politicii E&S în transferurile rapide și transferurile SWIFT

Această responsabilitate este supervizată de Comitetul Audit și Conturi, care este sub președinția Secretarului General al IBFS și este format din membrii Consiliului băncii. În scopul de a asigura buna gestionare a riscurilor și controlului asupra acestui

domeniu la nivel executiv, un raport este furnizat către Suport Risk și către Comitetul de Control Permanent.

La fel, banca participă la evaluarea impactului și implementarea cerințelor Băncii Naționale a Moldovei de tranziție către Basel III.

**RESURSE**

**UJMANE**



# RESURSE UMANE

*Departamentul Resurse Umane a continuat să dezvolte și să implementeze proiecte orientate la dezvoltarea rețelei comerciale prin recrutarea de personal, gestiunea carierei și în special prin instruire, care au drept scop creșterea eficienței comerciale și personale a 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 perioadă de probă, banca tinde să formeze o echipă de specialiști de înaltă calificare, cu potențial de creativitate și conducere, asigurând o compatibilitate sporită atât la nivel personal, cât și interpersonal pe termen lung.

Pe parcursul ultimului an, banca a continuat să acorde atenție sporită gestiunii de carieră și a organizat întâlniri cu angajații pentru a evalua potențialul fiecăruia și de a ne asigura că fiecare dintre ei activează în poziția potrivită în concordanță cu abilitățile și experiența sa. În 2016, 172 de angajați au beneficiat de o reșchimbare, ca rezultat al politicii de mobilitate internă. Investițiile angajaților în funcții au fost susținute de programe specifice de instruire, în care au fost aplicate diverse metode de învățare. Anul trecut, peste 229 de persoane au fost recrutate în bancă, inclusiv instruite, efectivul la final de an fiind de 718 angajați.

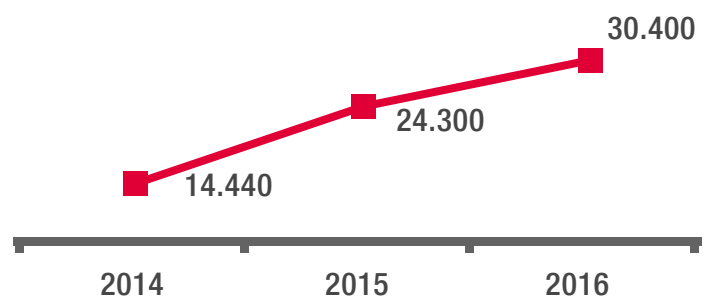
Centrul de Formare a continuat în mod activ să ofere programe de instruire, urmărind obiectivele de formare cheie stabilite de Grup:

- **Afaceri** - consolidarea orientării spre client
- **Conformitate** - consolidarea culturii de risc și conformitate în rândul angajaților băncii
- **Management** - dezvoltarea culturii manageriale prin incorporarea Modelului de Leadership în practicile bancare

Numărul total de ore de formare în 2016 a crescut semnificativ comparativ cu ultimii ani (+25% în ultimul an).

## Numărul orelor de instruire

Numărul mediu de ore de formare per angajat, de asemenea, urmează tendința de creștere, atingând valoarea de 41 de ore de formare, comparativ cu 33,2 ore în 2015 și 19,6 în 2014.



Este important de menționat unul dintre principalele proiecte de formare realizate în 2016: Grow Academy - un Program Managerial destinat să pregătească viitorii manageri de ramură capabili să gestioneze în mod adecvat și eficient o filială a băncii.

Astfel, în cadrul acestui program de formare managerială (cu durata de 4 luni), participanții au beneficiat de un program de instruire complex și divers, care s-a finalizat cu un stagiu. Drept rezultat, 13 angajați au absolvit cu succes programul, dintre care 11 erau deja în poziții manageriale.

O altă realizare a Centrului de Formare constă în creșterea numărului de ore de formare livrate la distanță prin intermediul a două instrumente de eLearning: unul local și unul al Grupului, prin care sunt implementate module obligatorii ale Grupului de formare privind subiecte ca risc și conformitate. La sfârșitul anului 2016, numărul de ore digitale de formare a constituit 11% din instruire livrate, comparativ cu 4% în 2015.

În cadrul Mobiasbancă sunt efectuate investiții semnificative ca angajații să dobândească abilitățile necesare pentru a atinge un nivel constant ridicat de performanță, menținând, în același timp, sentimentul puternic de identificare cu strategia și cultura corporativă a băncii. Angajații 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 2016, în urma căruia Mobiasbancă s-a clasat în Top 10 cei mai buni angajatori din țară. Scopul studiului a

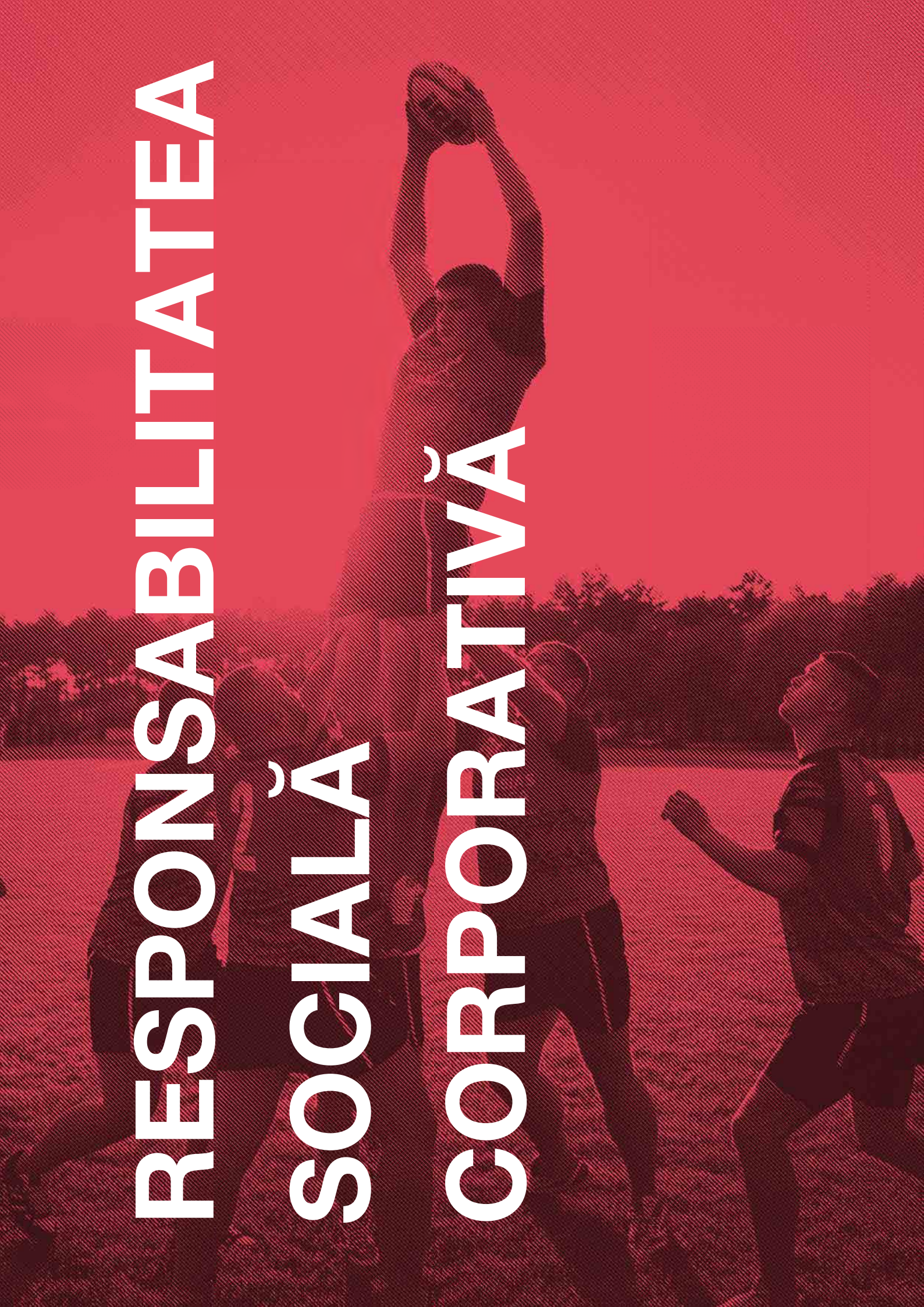
fost de a contura o platformă credibilă și obiectivă a celor mai eficiente politici de personal, aplicate de către cei mai buni angajatori din Republica Moldova.

În 2016, mai multe proiecte sociale au continuat să fie optimizate, în scopul de a îmbunătăți condițiile privind asigurarea și protecția sănătății angajaților.

**Programul de asigurare a accidentelor:**

Mobiasbancă este una dintre puținele companii din Republica Moldova care continuă să susțină programul de asigurare de accidente. Însotirea 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.

**Investigații medicale:** banca a finalizat în 2016 implementarea programului social lansat la sfârșitul anului 2015. Proiectul a permis fiecărui angajat să efectueze examinări medicale în cadrul Centrului oftalmologic „Microchirurgia ochiului”, ale căror costuri au fost suportate integral de bancă.



# RESPONSABILITATEA SOCIALĂ CORPORATIVĂ

# RESPONSABILITATEA SOCIALĂ CORPORATIVĂ

*„Activitățile de responsabilitate socială sunt parte din strategia care generează energia Mobiasbancă – Groupe Société Générale. Prin atitudinea noastră, ne propunem să inspirăm societatea să acționeze în spiritul faptelor bune și inițiativelor corecte, să o mobilizăm să adopte un stil de viață cât mai responsabil și sănătos.”*

**Stela Ciobanu, Secretar General**

BC „Mobiasbancă - Groupe Société Générale” S.A. este o bancă social responsabilă, activ implicată în dezvoltarea comunității prin multiple proiecte de responsabilitate socială dedicate culturii, educației, sportului, calității vieții, protecției mediului și economisirii resurselor.

Acțiunile noastre sociale au continuitate și o corelare logică cu angajamentele băncii față de societate și valorile împărtășite, urmând principiul susținerii comunității în care ne desfășurăm activitatea.

## EDUCAȚIE

### Susținem educația financiară a tinerilor

Mobiasbancă este un partener de încredere al instituțiilor de învățământ și un promotor activ al educației financiare în rândul tinerilor și studenților.

În timpul „Săptămânii Educației Financiare Internaționale” în Moldova, desfășurată la Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM), circa 100 de studenți francofoni din 8 universități din Moldova, membre ale Agenției Universitare a Francofoniei (AUF) au avut ocazia să-l întâlnească pe președintele Mobiasbancă, Ridha Tekaia, pentru a discuta importanța și valoarea adăugată a limbii franceze în găsirea unui loc de muncă. Evenimentul se înscrie în seria de activități organizate tradițional de către AUF și Mobiasbancă în cadrul colaborării de lungă durată stabilite între aceste două instituții.

De asemenea, în luna martie, Mobiasbancă a organizat, în colaborare cu profesorii catedrei „Bănci și Activitate Bancară” din cadrul Academiei de Studii Economice din Moldova (ASEM), discuții la Masa rotundă cu genericul „Instruirea bancherilor – 25 ani de modernizare” în incinta Centrului de Instruire. Obiectivul principal al evenimentului a fost ajustarea procesului de pregătire a specialiștilor de profil bancar la cerințele pieței muncii autohtone în condiții-

ile alinierii la standardele universitare europene, precum și colaborarea de durată cu instituțiile de învățământ din Moldova.

Anual, circa 60 de studenți din instituțiile de învățământ din Republica Moldova și de peste hotare beneficiază de stagiul de practică în Mobiasbancă, în cadrul proiectului „Stagiul – prima ta experiență profesională în cadrul Mobiasbancă”.

Multiple vizite sunt organizate pe parcursul anului pentru elevi cu scopul de a sublinia rolul băncii ca instituție financiară în societatea contemporană și familiarizarea cu modelul de organizare internă a unei sucursale; pentru a înțelege produsele băncii și a promova construirea carierei într-o bancă. Elevii au avut ocazia de a vizita o filială, Centrul de formare, filiala - școală și Centrul Informațional – Multi-Canal.

### Investiții în tinere talente

„Asistăm cu toții în prezent la schimbarea paradigmei de a face afaceri, la o revoluție în domeniul tehnologiilor și la schimbarea majoră a modelului clasic social, în care seniorii erau la cârma marilor afaceri. Tot mai des vedem tineri care au idei inovatoare și reușesc în afaceri. Aș vrea să ne mândrim peste câțiva ani că am contribuit la dezvoltarea afacerilor de succes în Moldova”, Ridha Tekaia, Președinte al Comitetului de Direcție – CEO.

În 2016 Mobiasbancă a decis să acorde sprijin comunității de tineri antreprenori Dreamups Innovation Campus, care are rolul de accelerator al inovațiilor și antreprenoriatului. Mobiasbancă susține comunitatea prin mentorat, împărtășind experiența cu tinerii antreprenori și analizează posibilitatea de finanțare a celor mai bune idei de afaceri cu potențial de dezvoltare și reușită.



Mobiasbancă a devenit partener al celei de-a IV-a ediții a Gălei Studenților Originari din Republica Moldova, organizată la 28 decembrie în Chișinău, reunind tinerii moldoveni care studiază în cele mai prestigioase universități din lume. În calitate de partener, banca i-a încurajat să persevereze în atingerea tuturor obiectivelor propuse și să promoveze imaginea țării peste hotare.

Și în 2016 Mobiasbancă a susținut, în calitate de partener, desfășurarea concursului „Idei de afaceri” ale studenților ASEM (Academia de Studii Economice din Moldova), ediția 2016, din cadrul Business Lab. Participanții au beneficiat de instruire și consultanță din partea oamenilor de afaceri și experților din domeniul business-ului, menite să ajute studenții la elaborarea planurilor de afaceri în baza ideilor cu care s-au înscris la concurs.

### Susținem Francofonia și cultura franceză

„Prezența și susținerea Mobiasbancă la aceste evenimente este deloc întâmplătoare. Apartenența la un Grup Financiar Internațional cu origini franceze ne „obligă” în cel mai plăcut mod să susținem promovarea culturii și limbii franceze în Moldova”, Viorica Tudos, șef Departament Comunicare și Calitate al Mobiasbancă.

Cu prilejul celebrării a 20 de ani de la aderarea Republicii Moldova la Organizația Internațională a Francofoniei, Mobiasbancă a sprijinit celebrarea Zilelor Internaționale a Francofoniei.

Mobiasbancă a fost partenerul celei de a VI-a ediții a Festivalului de Cântec Francez, care a avut loc la 9 iulie în Horodiște, Rezina, organizat de Asociația Obștească Vent d' Est. Ca și în anii precedenți, Festivalul a avut loc pe terenul viitoarei Eco-pensiuni din Horodiște, unde participanții au avut posibilitatea să guste din bucatele și băuturile franceze, să asculte melodii franceze și să descopere frumusețea unei zone rurale deosebite.

La 19 decembrie, Asociația Profesorilor de Limbă Franceză din Moldova în parteneriat cu Mobiasbancă a celebrat Francofonia, limba și cultura franceză. Circa 120 de profesori din diverse instituții universitare și preuniversitare din întreaga republică au lucrat în ateliere de formare și au relatat despre cele mai bune practici și realizări în domeniul predării și promovării limbii și culturii franceze.

### CULTURA ȘI ARTA

#### Banca se transformă în galerie de artă

Mobiasbancă a dat întâlnire artiștilor moldoveni în cadrul unei expoziții de sculptură, pictură și grafică cu genericul „Susținem EXCELENȚA. Pentru că așa este #corect”, inaugurată la 11 octombrie în prezența

mai multor reprezentanți ai corpului diplomatic, clienți, artiști plastici și angajați ai băncii.

Peste 100 de sculpturi din bronz și tablouri au fost vernisate în incinta oficiului central și câteva filiale ale Mobiasbancă, spre deliciul angajaților, clienților și vizitatorilor. Lucrările expuse au fost semnate de artiștii autohtoni, multe dintre lucrările de artă fiind expuse în premieră și, în plus, unele dintre ele rar constituie piese de vernisare publică, tocmai de aceasta expoziția a fost atât de inedită și valoroasă.

### Susținem excelența în artă

La 18 mai a avut loc ceremonia de înmânare a premiilor învingătorilor Concursului Internațional de Canto Academic „Alexei Stârcea”, ediția a IX-a, organizată de Filarmonica Națională „Serghei Lunchevici” în parteneriat cu Mobiasbancă, Institutul Cultural Român „Mihai Eminescu” și Uniunea Muzicienilor din Moldova.

### PROMOVAREA UNUI MOD SĂNĂTOS DE VIAȚĂ

Mobiasbancă susține sectorul sănătății prin inițiativa lansată recent cu programul MobiSanté, inclusiv prin implicarea în campania „Coolege vitamine”.



Banca a aderat la campania de promovare a creșterii consumului de fructe proaspete în școlile și grădinițele din Moldova, lansată în mai 2016 de către PNUD Moldova. Campania își propune să schimbe obiceiurile alimentare ale copiilor și adulților pentru fructe proaspete. Mai mult decât atât, acest proiect va avea un impact asupra economiei țării prin sprijinirea producătorilor de fructe locali cu micro-credite (Mobiasbancă), expertiză și asistență tehnică (PNUD Moldova).

### SPORT – CONSTRUIND SPIRITUL DE ECHIPĂ ÎMPREUNĂ

#### Susținem rugby în Moldova

Mobiasbancă este sponsorul general al Federației Naționale de Rugby din 2008, sprijinind echipa națională pentru a crește performanțele în campionatele

europene. Banca este un susținător activ în promovarea acestui sport printre cei mai tineri, prin organizarea trei ani consecutivi, în parteneriat cu Federația Națională de Rugby, a Turneului Republican la Rugby printre copii, dedicat Zilei Internaționale a Copilului „Speranța Rugby Cup - Mobiasbancă”, ediția 2016.

### Maratonul Internațional Chișinău

Angajații Mobiasbancă, pasionați de sport, au participat la Maratonul Internațional Chișinău și la cursa internațională de alergare pe șosea - „Tinerete 2016”, desfășurată la Ungheni, împreună cu alți sportivi profesioniști și amatori din Moldova și din alte țări. Colegii noștri au alergat pentru un stil de viață sănătos.



### Evoluție de succes în campionatul de fotbal BRD Champions Cup

Pentru prima dată, anul trecut, Mobiasbancă a participat în campionatul de fotbal BRD Champions Cup – trofeul Gheorghe Hagi, ediția a VII-a, care s-a desfășurat în perioada 10 – 11 iunie în or. Constanța, România. Competiția a fost organizată de Academia „Gheorghe Hagi” (România) împreună cu BRD – Groupe Société Générale reunind echipe din subsidiare din Moldova, Serbia, Bulgaria și România.

### Susținem EXCELENȚA amatorilor de șah

Mobiasbancă a lansat un proiect social în beneficiul locuitorilor capitalei prin amenajarea mobilierului stradal proiectat pentru jocul de șah printre amatori, iluminat pe timp de noapte de un panou fotovoltaic bazat pe energie solară. În același context, Mobiasbancă a fost partenerul principal al turneului de șah pentru copii „V.Cebanenco Memorial - 2016” și a oferit un sprijin simbolic pentru școala nr. 86 din Chișinău, care găzduiește școala de sport specializată de șah nr. 7.



## CARITATE

### Sprijinim oamenii în dificultate

Mobiasbancă este un vechi prieten al Asociației HOSPICE Angelus. Cu implicarea angajaților, câțiva ani consecutiv, sprijinim cauza Hospice Angelus Moldova, cel mai important furnizor de îngrijiri paliative în Moldova, pentru adulți și copiii care suferă de cancer sau alte boli incurabile.

În 2016, Mobiasbancă s-a alăturat cauzei caritabile „De la HOSPICE la HOSPICE pe două roți” – **HOSPICE Bike Tour 2016**, primul tur pe biciclete. Din partea băncii, Damien Granier, COO, a participat la acest turneu de ciclism, fiind singurul reprezentant din sistemul bancar.

Angajații Mobiasbancă au participat în data de 27 februarie la ediția a V-a a Turneului de Tenis de Masă HOSPICE Angelus. De asemenea, în octombrie, o echipă de voluntari din Chișinău și regiunea Nord a participat la ediția a VI-a a celui mai mare turneu de mini-fotbal pentru amatori, având scopul de a sensibiliza comunitatea cu privire la importanța îngrijirii paliative și strângerea de fonduri pentru cauza HOSPICE.

### Susținem copiii cu dizabilități

Angajații Mobiasbancă au decis să împartă un moment de bucurie cu elevii din școala internat pentru copii cu deficiențe de vedere din Bălți. Pentru a asigura condiții mai bune de studii în noul an educațional, angajații au oferit în dar școlii o imprimantă color performantă, cu rezoluție mare și mai multe seturi de hârtie, care să faciliteze studiile copiilor slab văzători, fiind un instrument didactic de care instituția avea nevoie stringentă.

### Încurajăm integrarea în societate a copiilor cu nevoi speciale

Organizația Special Olympics, care are ca scop să integreze în societate copiii cu nevoi speciale intelectuale, cu sprijinul Mobiasbancă a organizat o serie de activități pe parcursul anului 2016, printre care turnee de fotbal sau festivalul sporturilor.

„Aceste evenimente reconfirmă faptul că fiecare dintre copiii speciali este un luptător, iar prin felul lor de a învinge încercările sorții ne oferă o lecție de voință și o motivație în plus să identificăm soluții pentru a-i încuraja să practice sportul, să contribuim la incluziunea lor în societate ca să crească în mod armonios din punct de vedere fizic și intelectual”, Viorica Tudos, șef Departament Comunicare și Calitate al Mobiasbancă.

### **Caritatea și feeria sărbătorilor de iarnă la Târgul de Crăciun**

Cu dorința de a ajuta oamenii aflați în impas, angajații Mobiasbancă au participat la a XX-a ediție a **Târgului de Caritate de Crăciun**, organizat de Clubul Internațional al Femeilor din Moldova, cu scopul de a colecta bani în beneficiul SOS Autism, Centrul de Drept al Femeilor, Centrul de zi „Răsărit” și Centrul pentru persoane cu nevoi speciale din Hâncești.



Spiritul de voluntariat a fost reflectat în jucăriile și dulciurile realizate manual, pregătite cu generozitate de către angajații noștri.

# EXCELENȚA CARE NE UNEȘTE



# EXCELENȚA CARE NE UNEȘTE

*Mobiasbancă a demonstrat conformitatea Sistemului de Management al Calității cu noile cerințe ale standardului ISO 9001:2015 în domeniul calității, cu perimetru extins al certificării, îndeplinind obiectivele și obținând rezultate excelente anul trecut - succese care se datorează sinergiei întregii echipe.*

**Mobiasbancă – Groupe Société Générale este unica bancă și prima companie din Moldova certificată în conformitate cu noul standard ISO 9001:2015.**



PROMOVĂM  
CALITATEA.  
PENTRU CA AȘA  
ESTE #CORECT

Obținerea certificării ISO 9001:2015 este o reușită comună, la care întreaga echipă a dat dovadă de implicare și atitudine responsabilă, reușind implementarea noilor cerințe ISO într-un timp foarte scurt.

Astfel, unul dintre angajamentele Strategiei **ENGAGE 20120** în domeniul calității a fost îndeplinit – Mobiasbancă și-a întărit poziția de bancă de referință și lider pe piața locală în termeni de calitate. În același timp, au fost certificate ISO creditele imobiliare, pentru a deveni o bancă de referință în creditare pe piața locală, ca par „Modelul centrat pe client” pentru

fiecare proiect, procedură sau activitate.

Certificarea ISO 9001:2015 reprezintă o dovadă și o apreciere a calității actului managerial, a bunelor practici din organizație, a orientării companiei în direcția calității – îmbunătățirea performanței produselor și serviciilor oferite clienților, transparența și eficiența proceselor interne ale băncii. Într-un mediu economic dificil, obținerea certificatului ISO 9001: 2015 de către Mobiasbancă oferă mai multă transparență, încredere clienților și partenerilor, demonstrează că banca funcționează în deplină conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Cu această ocazie a fost lansată campania de imagine cu genericul „Promovăm calitatea, onestitatea și încrederea. Pentru că așa este #corect”.

Mobiasbancă a celebrat acest succes împreună cu clienții, partenerii și prietenii în cadrul unui concert de muzică clasică, înnoțit de invitata specială, ambasadorul Moldovei peste hotarele țării, primadona Operei vieneze, Valentina Naforniță, întruchiparea talentului și frumuseții.

