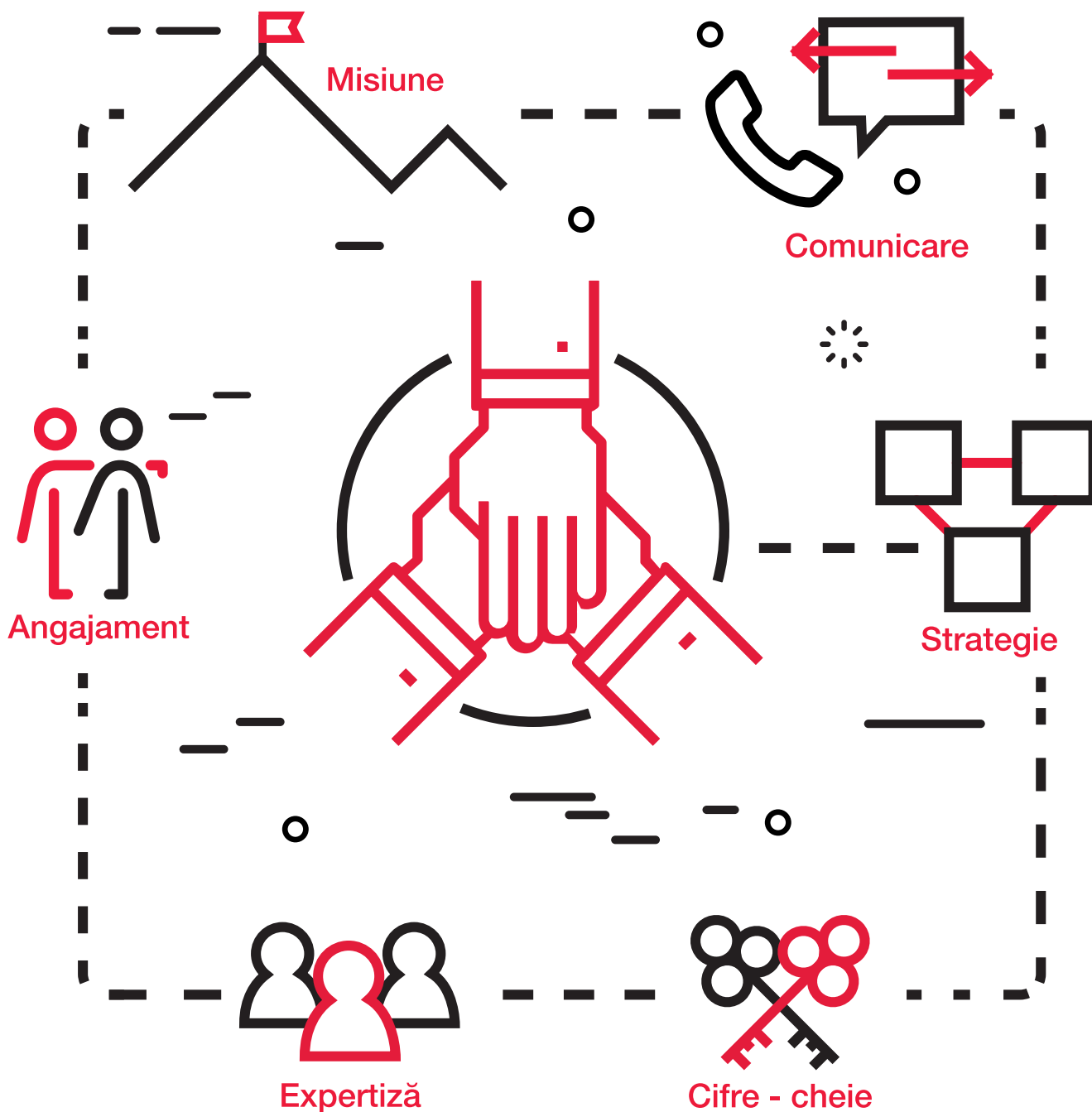


# RAPORT ANUAL

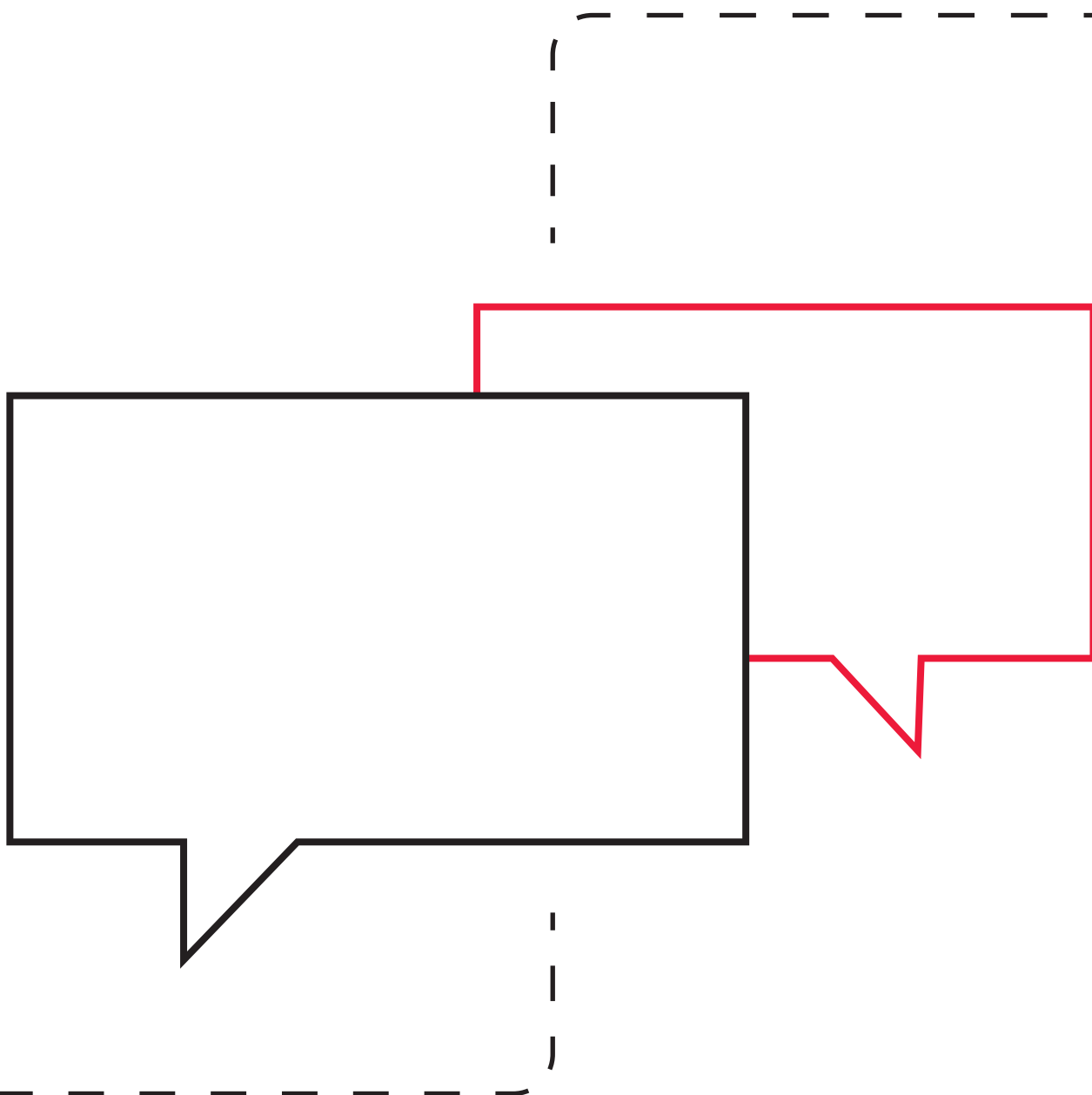
## 2017

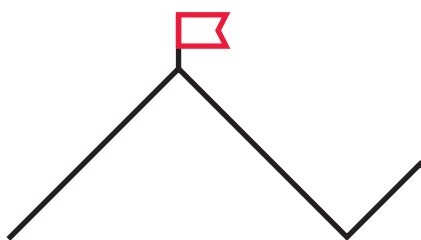


# CUPRINS

- Mesajul Președintelui
- Profil: Mobiasbancă - o bancă de referință în R. Moldova
- O bancă solidă: cifre-cheie
- Guvernanța corporativă
- Activitatea comercială
- Resurse umane
- Managementul riscului și conformitate
- Angajament pentru calitate
- Responsabilitatea socială corporativă
- Rapoarte financiare

# Mesajul PREȘEDINTELUI





Antoine  
**GABIZON**

*Președintele Comitetului  
de Direcție – CEO*

**A**nul 2017 a fost unul relativ stabil pentru economia țării și sectorul bancar, fără șocuri și turbulențe imprevizibile. Totuși, climatul de afaceri rămâne a fi unul dificil, cu semne foarte timide de recuperare.

Analizând rezultatele anuale, vreau să subliniez că performanța noastră comercială și financiară este una solidă.

Profitul net este de 278 mil. MDL sau echivalentul a 13 mil. EUR, rezultând într-o rentabilitate a capitalului de 19%, cea mai mare dintre toate băncile care operează în Moldova.

Acest rezultat a fost susținut de activitatea noastră dinamică comercială reflectată de o creștere semnificativă de 19,5% a creditelor, într-un moment în care piața a scăzut cu aproximativ 4%. Astfel, cota noastră de piață în credite a crescut de la 11,7% la 14,5% în doar un an.

Echipele noastre dedicate și puternice de profesioniști, care deservește 160 de mii de clienți,

prin rețeaua sa de 54 de filiale, pe parcursul procesului continuu de automatizare, are scopul de a îmbunătăți calitatea serviciilor.

Aderarea fermă la cele mai bune practici de conformitate și guvernare, câștigarea încrederii clienților noștri și a părților interesate, parteneriatele cu Instituțiile Financiare Internaționale și apartenența la Grupul Société Générale au contribuit la această performanță.

Aș dori să mulțumesc, în primul rând, clienților noștri, al căror număr crește anual, și care au încredere în noi în fiecare zi, căutând sprijinul nostru financiar. De asemenea, aș dori să mulțumesc membrilor Consiliului Băncii și Comitetului de Direcție pentru contribuția lor la realizările din 2017.

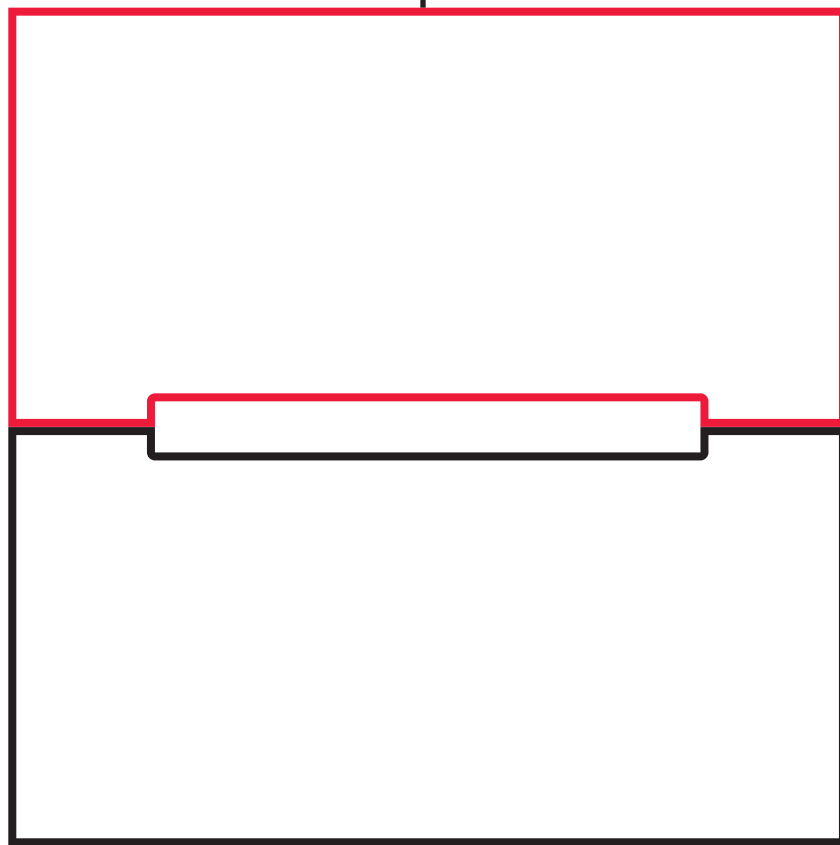
Folosesc această ocazie pentru a felicita președintele Consiliului Băncii, dl Didier Colin, pentru câștigarea premiului "Bancherul anului" în România.

De asemenea, aș dori să le mulțumesc acționarilor pentru încrederea și sprijinul acordat în implementarea strategiei de dezvoltare a Mobiasbancă și partenerilor noștri financiari, care au jucat, de asemenea, un rol important în a ajuta banca să creeze un avantaj competitiv pe piață.

Am încredere în fundamentul solid al Mobiasbancă, și am încredere în viziunea pe termen lung bazată pe dezvoltarea culturii noastre de responsabilitate, transformării noastre digitale și consolidării sistemelor de control.

În același timp, angajamentul de a servi clienții noștri la cel mai înalt nivel de calitate, de a finanța proiecte majore ale economiei naționale, de a continua să promovăm stabilitatea și să dezvoltăm sectorul bancar, rămâne neschimbat.

# PROFIL: MOBIASBANCA – O BANCA DE REFERINȚĂ ÎN R. MOLDOVA



# PROFIL: MOBIASBANCĂ – O BANCĂ DE REFERINȚĂ ÎN R. MOLDOVA

Cu o prezență de peste 27 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 și un partener de încredere pe termen lung, ținând excelența în serviciile financiare.

Conform ratingului realizat la sfârșitul anului 2017 de Centrul Analitic Independent "Expert – Grup", Mobiasbancă deține poziția nr. 2 în termeni de performanță bancară, este banca cu cele mai calitative active, cu cea mai mare rentabilitate a capitalului și una dintre băncile cu cea mai mare cotă de piață după portofoliul de credite.

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

- **Bancă 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 R. 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 expertize în domeniul bancare cheie.

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

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. 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 unei părți de 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 modificată în BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A., devenind o bancă comercială universală care a început să extindă achizițiile și în domeniul retail, extinzând treptat gama de produse și servicii, astfel încât să vină în întâmpinarea pieței și să anticipeze necesitățile acesteia.

După preluarea de către Grupul Société Générale a pachetului majoritar, Mobiasbancă a continuat parteneriatele strategice cu Instituțiile Financiare Internaționale, ceea ce i-a permis să susțină sectorul antreprenorial, la momentul actual fiind singura bancă pe piața creditară din Moldova care beneficiază de încrederea acestora și de 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 de unități teritoriale și 137 de bancomate, oferind servicii de calitate și o expertiză profesională valoroasă 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 permanent activitatea, menținând, în același timp, o abordare prudentă din punctul 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.

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



**146**  
MII ANGAJAȚI



**67** ȚĂRI



**31** MILIOANE  
CLIENȚI

- **Bancă de retail în Franța**, sub mărcile Société Générale, Credit du Nord și Boursorama.
- **Bancă internațională de retail**, prezentă în Europa Centrală și de Est, Rusia, bazinul Mării Mediterane, în Africa Subsahariană, în Asia și în 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

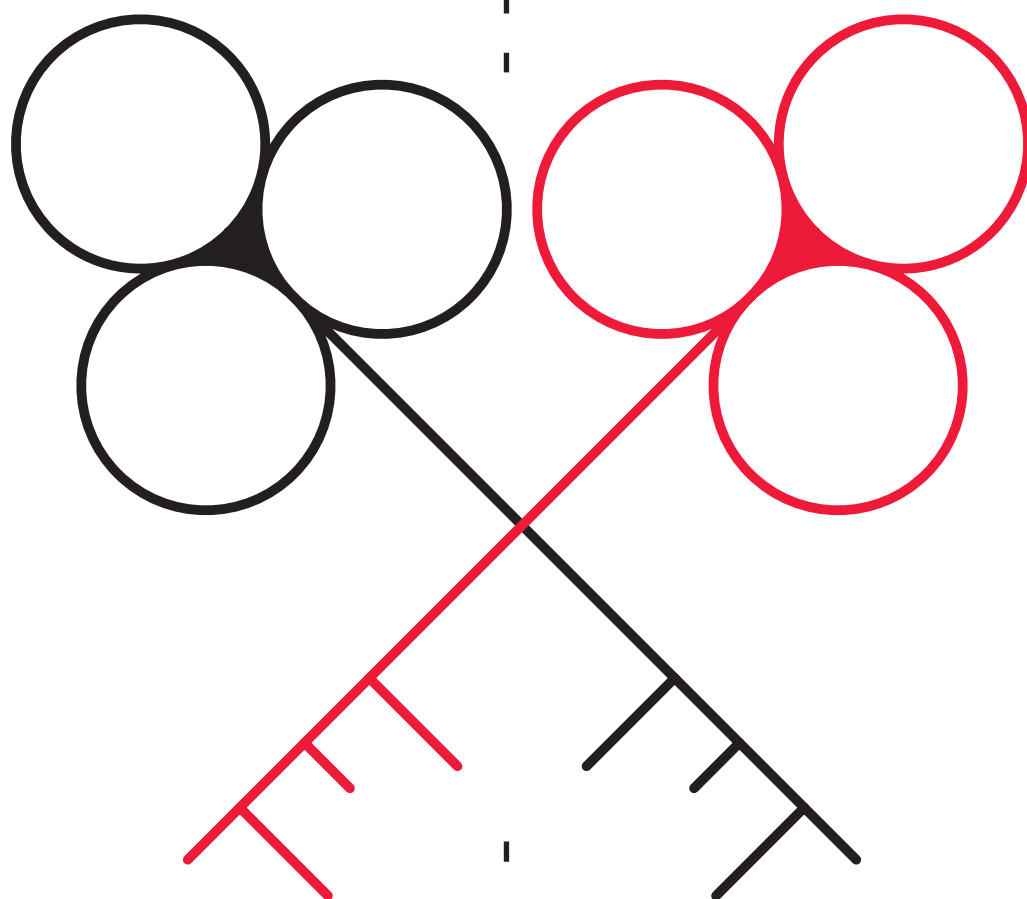
Rating-ul pe termen lung al Société Générale\*:

- A – Dominion Bond Rating Service
- A – FitchRatings
- A2 - Moody's
- A – Rating & Investment Information
- A – Standard & Poor's

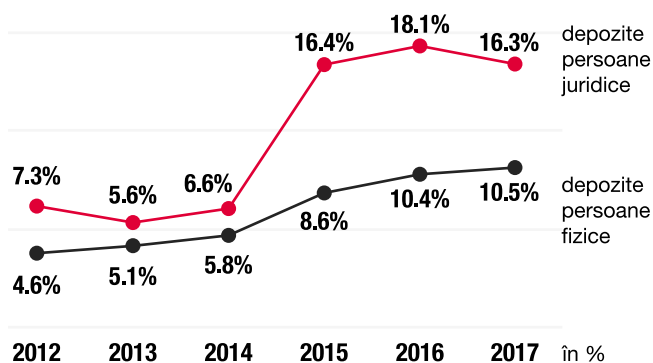
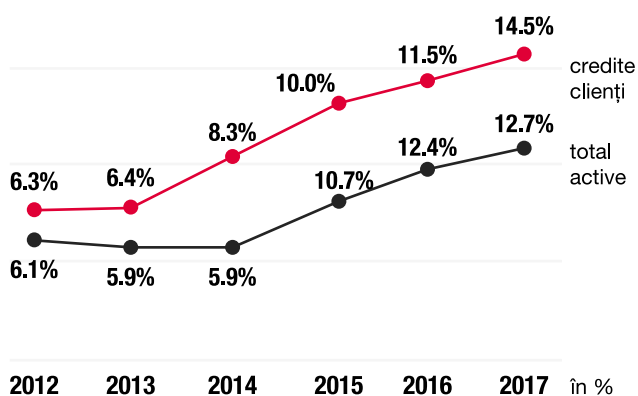
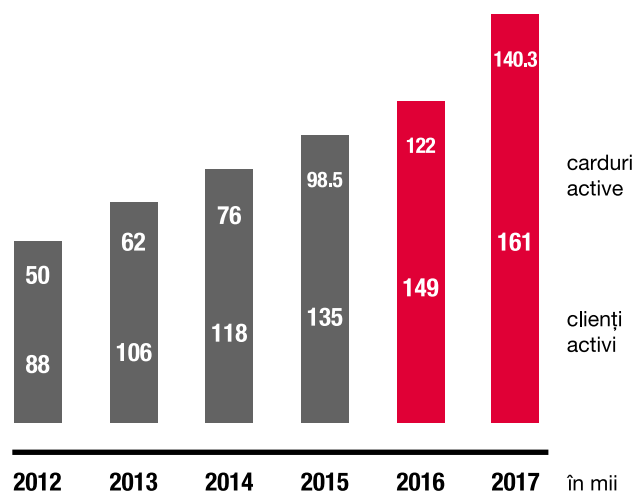
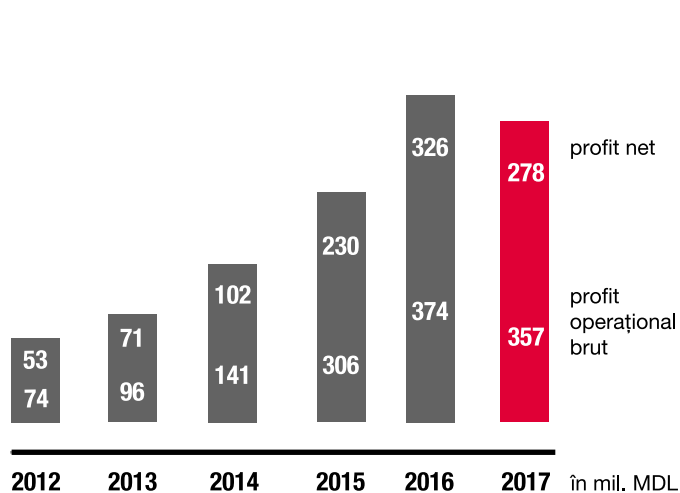
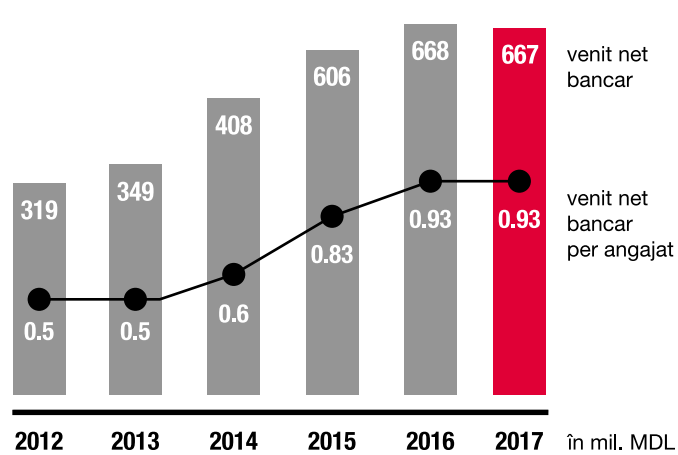
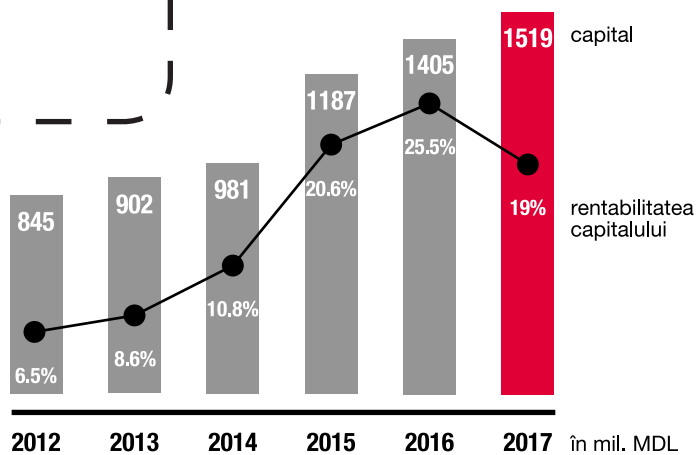
Société Générale este evaluată conform celor mai importanți indicatori, care măsoară investițiile social-responsabile:

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

# O BANCĂ SOLIDĂ: CIFRE-CHEIE



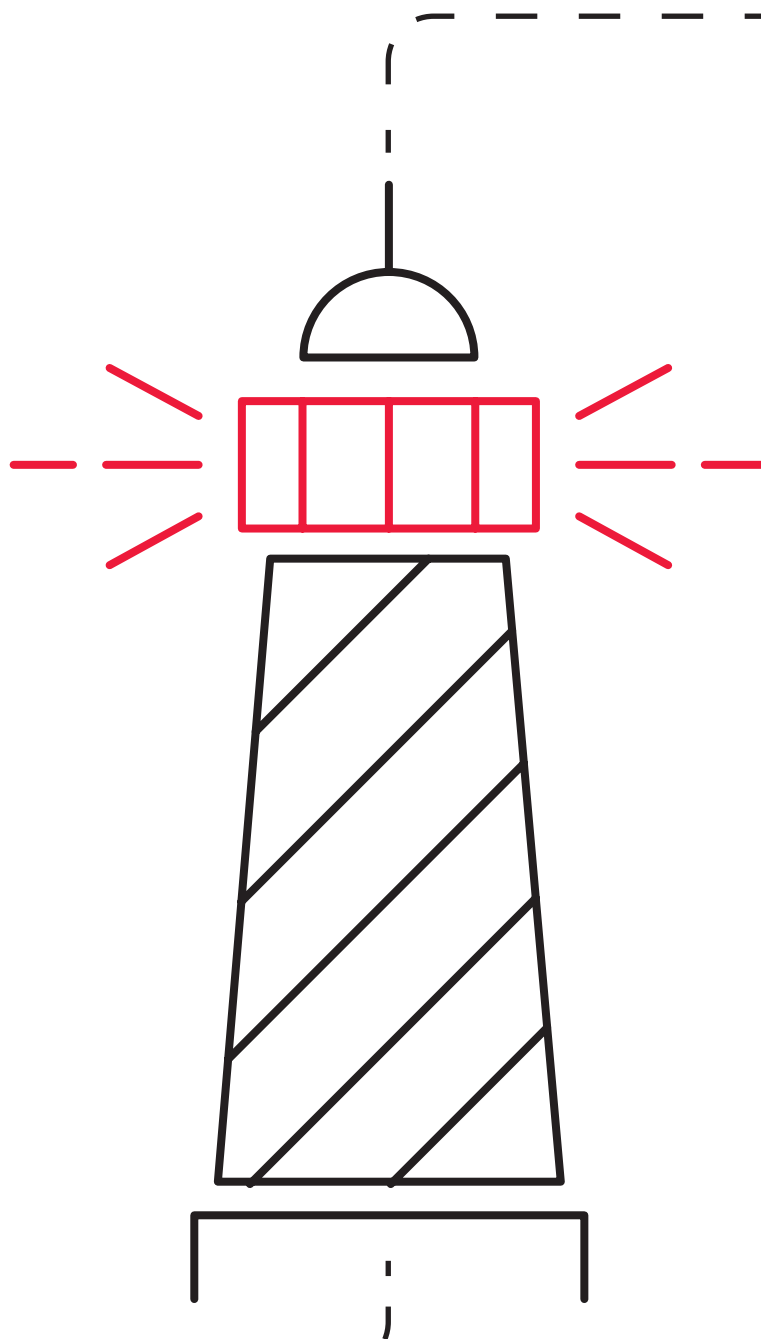




	2013		2014		2015		2016		2017	
	Cota de piață	Locul	Cota de piață	Locul	Cota de piață	Locul	Cota de piață	Locul	Cota de piață	Locul
<b>TOTAL ACTIVE</b>	<b>5,90%</b>	<b>7</b>	<b>5,90%</b>	<b>6</b>	<b>10,70%</b>	<b>4</b>	<b>12,40%</b>	<b>4</b>	<b>12,72%</b>	<b>4</b>
<b>CREDITE CLIENȚI</b>	<b>6,40%</b>	<b>7</b>	<b>8,30%</b>	<b>4</b>	<b>10,00%</b>	<b>4</b>	<b>11,70%</b>	<b>4</b>	<b>14,49%</b>	<b>3</b>
<b>DEPOZITE PERSOANE FIZICE</b>	<b>5,10%</b>	<b>6</b>	<b>5,80%</b>	<b>5</b>	<b>8,60%</b>	<b>4</b>	<b>10,40%</b>	<b>4</b>	<b>10,54%</b>	<b>4</b>
<b>DEPOZITE PERSOANE JURIDICE</b>	<b>5,60%</b>	<b>6</b>	<b>6,60%</b>	<b>6</b>	<b>16,40%</b>	<b>4</b>	<b>18,10%</b>	<b>4</b>	<b>16,30%</b>	<b>3</b>

	2013	2014	2015	2016	2017
mil. MDL					
<b>VENIT NET BANCAR</b>	<b>349</b>	<b>408</b>	<b>606</b>	<b>668</b>	<b>667</b>
<b>PROFIT OPERAȚIONAL BRUT</b>	<b>96</b>	<b>141</b>	<b>306</b>	<b>374</b>	<b>357</b>
<b>PROFIT NET</b>	<b>71</b>	<b>102</b>	<b>230</b>	<b>326</b>	<b>278</b>
<b>CAPITAL</b>	<b>902</b>	<b>981</b>	<b>1187</b>	<b>1405</b>	<b>1519</b>
<b>RENTABILITATEA CAPITALULUI</b>	<b>8,60%</b>	<b>10,80%</b>	<b>20,60%</b>	<b>25,50%</b>	<b>19%</b>
<b>NUMĂR ANGAJAȚI</b>	<b>713</b>	<b>736</b>	<b>729</b>	<b>718</b>	<b>714</b>
<b>VENIT NET BANCAR PER ANGAJAT</b>	<b>0,5</b>	<b>0,6</b>	<b>0,83</b>	<b>0,93</b>	<b>0,93</b>
<b>PUNCTE DE VÂNZARE</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>BANCOMATE</b>	<b>104</b>	<b>115</b>	<b>122</b>	<b>130</b>	<b>137</b>
<b>NUMĂR CLIENȚI ACTIVI, mii</b>	<b>106</b>	<b>118</b>	<b>135</b>	<b>149</b>	<b>161</b>
<b>PERSOANE FIZICE, mii</b>	<b>97</b>	<b>108</b>	<b>123</b>	<b>136</b>	<b>148</b>
<b>PERSOANE JURIDICE, mii</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>NUMĂR CARDURI ACTIVE, mii</b>	<b>62</b>	<b>76</b>	<b>98,5</b>	<b>121,5</b>	<b>140,3</b>

# 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 serviciile de calitate. Mobiasbancă menține cele mai înalte standarde de etică și transparență în sistemul de guvernare corporativă și prezintă 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 interesate. Guvernarea corporativă determină drepturile și responsabilitățile părților 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. Patru valori inspiră activitatea cotidiană a Băncii:

- **Spiritul de echipă**, caracterizat prin angajamentul de a transforma Banca în lider în relaționare, cu capacitatea de a asculta, de a promova comunicarea constructivă, precum și solidaritatea, cooperarea (distribuirea resurselor și a celor mai bune practici), consolidarea internă a priorităților.
- **Inovație**, crearea valorii adăugate în orice produs și serviciu oferit clienților, totodată ținând cont de riscul reputațional.
- **Responsabilitate**, constând în luarea deciziilor prompte, care să răspundă atât necesităților clienților, cât și ale băncii fără a afecta obiectivele acestora pe termen lung; de a avea curajul individual și colectiv de a fi responsabil pentru propriile acțiuni și decizii, precum și acordarea importanței rezultatelor și metodelor prin care au fost obținute, luând în considerare consecințele finale pentru toți cei implicați.
- **Angajament**, care face diferența în abordarea clienților băncii și conduce la o calitate înaltă a deservirii și a performanțelor.

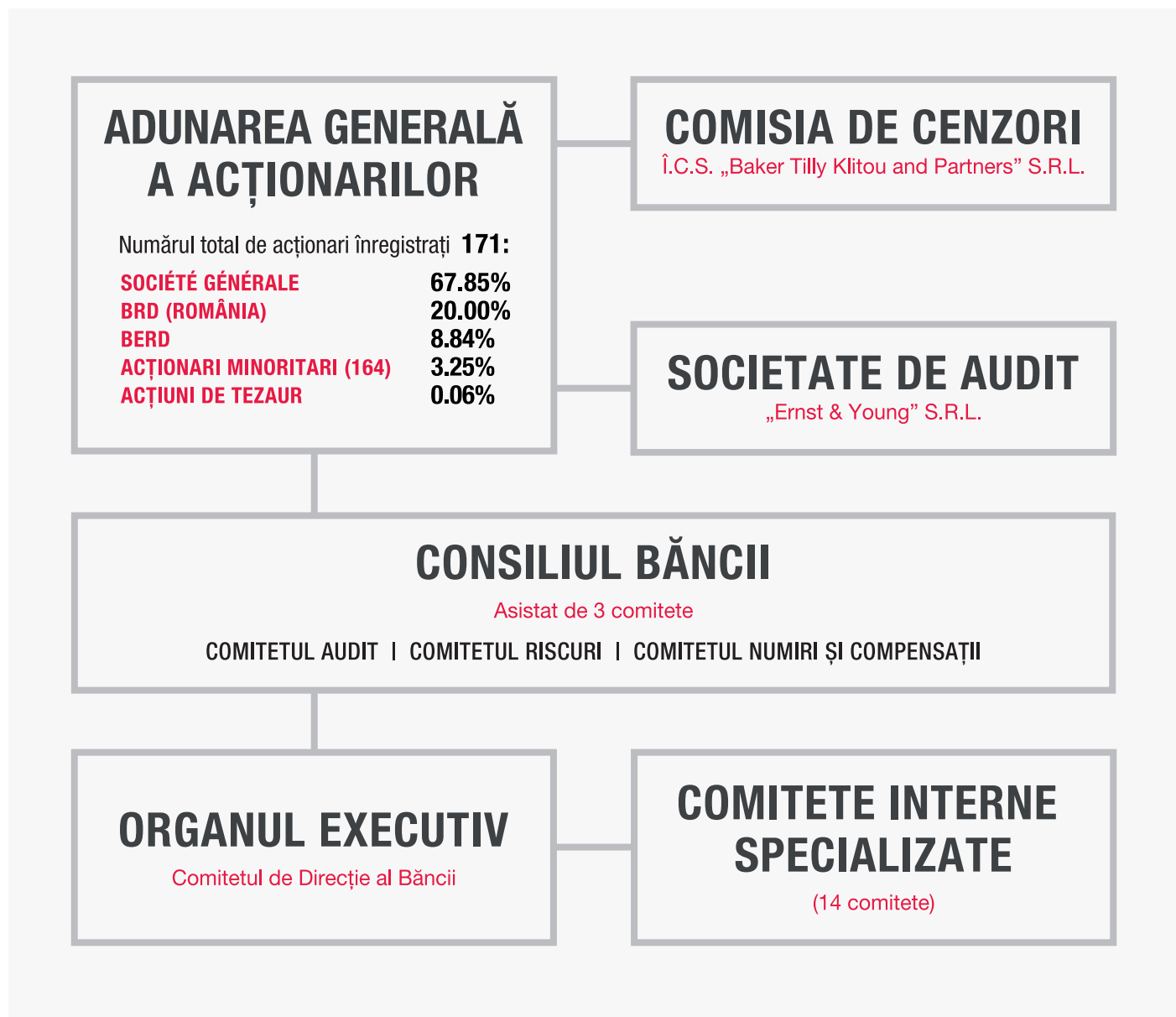
Cele mai importante documente interne, care reglementează guvernarea corporativă a băncii, sunt:

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

Adunarea Generală anuală a Acționarilor din 27 aprilie 2017 a aprobat modificările și completările la Statutul băncii, pentru a se alinia la prevederile legislației în vigoare în aspecte ce țin de perfecționarea cadrului de administrare.

Totodată, Mobiasbancă a continuat revizuirea unui număr impunător de documente normative interne pentru sporirea eficienței Băncii și conformarea la cerințele legislației în vigoare, inclusiv la cele mai bune practici internaționale. Astfel, pe parcursul anului 2017 au fost actualizate 99 de documente normative interne, ceea ce constituie 22% din totalul actelor emise.

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



## STRUCTURA ACȚIONARILOR BĂNCII

Conducerea băncii este constituită din:

- **Adunarea Generală a Acționarilor** (organul superior de conducere).
- **Consiliul Băncii** (organ de conducere și supraveghere).
- **Comitetul de Direcție** (organul executiv colegial).
- **Comisia de Cenzori** (organ de control).

## ADUNAREA GENERALĂ A ACȚIONARILOR

La data de 1 ianuarie 2018 BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A. avea 171 de acționari. Schimbările au intervenit în componența acționarilor minoritari. Lista acționarilor majoritari și a acțiunilor lor (care dețin mai mult de 1%): Société Générale - 67,85%; BRD – Groupe Société Générale - 20%; Banca Europeană pentru Reconstrucție

și Dezvoltare – 8,84% nu s-a modificat pe parcursul anului 2017.

La 27 aprilie 2017 a avut loc Adunarea Generală anuală a Acționarilor, la care au fost aprobate dările de seamă anuale ale Consiliului Băncii și ale Organului Executiv, propunerea pentru distribuția profitului, au fost aprobate modificările în Statutul Băncii, precum și alte chestiuni ce țin de competența sa exclusivă.

Din 2012, Mobiasbancă anual distribuie o parte din profit pentru achitarea dividendelor, restul fiind direcționat spre dezvoltare. Ținând cont de rezultatele înregistrate de Mobiasbancă în 2016, acționarii au decis, plata dividendelor în sumă de 16.33 MDL per acțiune, ceea ce a constituit în total 163 mil. MDL sau 50% din profitul net. Valoarea dividendelor a crescut cu 50% în comparație cu anul precedent (107,5 mil. MDL).

## CONSILIUL BĂNCII

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

Consiliul Băncii este responsabil atât de asigurarea unor bune practici și a bunului management al instituției, cât și de raportarea financiară regulată către Banca Națională a Moldovei (BNM). Sub supravegherea și responsabilitatea directă a Consiliului Băncii sunt funcțiile de Risk, Conformitate și Audit.

Consiliul Băncii este constituit din 7 membri, numiți și suspendați din funcție de către Adunarea Generală a Acționarilor. Membrii Consiliului Băncii au mandate de patru ani. În 2017 în componența Consiliului nu au survenit careva modificări.

Activitatea Consiliului Băncii în 2017, 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 2017 Consiliul s-a întrunit în 14 ședințe, dintre care 2 - plenary și 12 prin corespondență, la care au fost discutate 112 chestiuni.

## COMITETUL DE DIRECȚIE

Comitetul de Direcție este organul executiv colegial al Băncii și gestionează activitatea curentă a Băncii pentru a realiza obiectivele strategice și planul său de afaceri. La exercitarea funcțiilor sale, Comitetul de Direcție acționează în interesele Băncii și acționarilor săi, inclusiv este responsabil în fața Consiliului Băncii de performanța financiară.

În acest scop, Comitetul de Direcție asigură implementarea corectă a cadrului de administrare al Băncii, elaborarea și validarea documentelor normative interne subordonate reglementărilor aprobate de Consiliul Băncii.

Comitetul de Direcție raportează trimestrial Consiliului Băncii privind activitatea sa, focusându-se asupra următoarelor subiecte: schimbări majore de reglementare și schimbări în sistemul bancar, performanța Băncii, tendințe majore și de mediu, evoluțiile bilanțului Băncii, portofoliul de credite, resurse, venituri și cheltuieli etc.

Componența numerică și nominală a Comitetului de Direcție este aprobată de Consiliul Băncii cu confirmarea finală a Băncii Naționale a Moldovei (BNM). Mandatele membrilor Comitetului 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 către

Președintele Comitetului de Direcție – CEO.

Pe parcursul anului 2017 în componența Comitetului de Direcție s-au produs următoarele modificări:

- În data de 01 aprilie 2017 a încetat mandatul Președintelui Comitetului de Direcție – CEO al Băncii Comerciale „MOBIASBANCĂ – Groupe Société Générale” S.A., **dl Ridha Tekia** și pe data de 02.05.2017 a fost aprobat de Banca Națională a Moldovei noul Președinte al Comitetului de Direcție – CEO, **dl Antoine Gabizon**.
- În decembrie 2017 dl Damien Granier a demisionat din funcția de membru al Comitetului de Direcție al Băncii în legătură cu transferarea sa în altă funcție în cadrul Grupului Société Générale.

Consiliul Băncii a modificat componența nominală a Comitetului de Direcție, precum și numărul său, care este de cinci membri.

Comitetul de Direcție s-a întrunit în 49 de ședințe, la care au fost discutate 221 de chestiuni.

## 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 pentru un termen de 4 ani.

## COMITETELE CARE FUNȚIONEAZĂ ÎN CADRUL BĂNCII

### Comitete raportoare Consiliului Băncii

Sunt constituite trei Comitete de raportare, responsabile de acordarea suportului necesar Consiliului Băncii în vederea exercitării atribuțiilor sale:

- Comitetul Riscuri
- Comitetul Audit
- Comitetul Numiri și Compensații.

Comitetele raportoare sunt subordonate Consiliului Băncii, sunt independente față de Comitetul de Direcție și au o funcție consultativă, înaintând propuneri și recomandări Consiliului în aceste scopuri. Membrii și Președintele Comitetelor respective sunt desemnați de către Consiliul Băncii.

### COMITETUL RISCURI

Misiunea Comitetului Riscuri (CR) este de a consilia Consiliul Băncii asupra strategiei de risc a Băncii și a tuturor tipurilor de riscuri semnificative identificate, de a informa cu privire la evoluția apetitului de risc, de a asista la examinarea sistemelor de supraveghere și monitorizare a riscurilor bancare și a riscurilor financiare, precum și de a efectua o evaluare globală a riscurilor semnificative în contextul situației entității (capital propriu, rezultate).

În 2017, Comitetul Riscuri s-a întrunit în 2 ședințe plenare, la care au fost discutate următoarele chestiuni:

1. Mediul economic, politic și bancar.
2. Analiza portofoliului de credit.
3. Recuperarea creditelor neperformante.
4. Evoluția CNR - Analiza costului riscului (CNR) pentru anul curent.
5. Riscul valutar.
6. Riscul de piață și de țară.
7. Proiecte cu participarea RISC.
8. Domenii prioritare etc.

Urmare a prezentărilor efectuate au fost analizate acțiunile curente și planificate, s-a aprobat un plan de acțiuni referitor la implementarea proiectelor IFRS 9, BASEL III, managementul creditelor neperformante etc.

### COMITETUL AUDIT

Misiunea Comitetului Audit este de a monitoriza domeniile privind pregătirea și controlul informațiilor contabile și financiare, de a monitoriza independența auditorilor statutar, precum și de a monitoriza eficiența sistemelor de control intern, de măsurare, supraveghere și control al riscurilor la procesele contabile și financiare. În caz de necesitate, acesta oferă recomandări și avizul său Consiliului Băncii.

În 2017, Comitetul Audit s-a întrunit în 2 ședințe plenare. Prezentările au fost divizate în două compartimente: activitatea de control permanent și activitatea de control periodic.

În cadrul comitetului s-au prezentat și examinat chestiuni ce țin de: supravegherea managerială, riscurile

operaționale, securitatea sistemului de informație, mecanismul de securitate pentru personalul și echipamentul băncii, planul continuității activității, riscul neconformității, lupta împotriva Spălării Banilor și a Finanțării Terorismului, riscurile legale majore, riscurile structurale etc.

Totodată, au fost prezentate rapoarte privind monitorizarea misiunilor de audit intern și implementarea recomandărilor controlului periodic, cu prezentarea indicatorilor cheie.

### COMITETUL NUMIRI ȘI COMPENSAȚII

Misiunea Comitetului Numiri și Compensații este să prezinte recomandări privind politica de remunerare a membrilor Comitetului de Direcție, altor categorii de personal, identificarea și recomandarea viitorilor membri ai Consiliului Băncii, Comitetului de Direcție.

În 2017, Comitetul Numiri și Compensații s-a întrunit în 2 ședințe plenare, la care s-au examinat obiectivele Departamentului Resurse Umane (RU) pentru anul 2017 și rezultatele obținute, obiectivele RU pentru anul următor, elaborarea și revizuirea soluțiilor noi menite să îmbunătățească rata de retenție a personalului, s-au prezentat rezultatele Barometrului Angajatului 2017, etc. Astfel, în 2018 va continua instruirea angajaților, încurajarea și consolidarea abordării inovatoare asupra produselor și serviciilor, lansarea campaniei "istorii de succes", promovarea direcțiilor strategice ale băncii etc.

## II. COMITETE CONSULTATIVE PE LÂNGĂ COMITETUL DE DIRECȚIE

### COMITETUL DE MANAGEMENT

În scopul asigurării executării adecvate a competențelor stabilite pentru Comitetul de Direcție al Băncii a fost creat Comitetul de Management al Băncii, prezidat de către Președintele Comitetului de Direcție – CEO și se întrunește săptămânal.

Membrii Comitetului de Management participă la ședințele săptămânale ale acestuia, având responsabilitatea să ajute, să consulte și să atragă atenția asupra tuturor chestiunilor sensibile pe care le cunosc sau care pot apărea în legătură cu deciziile care urmează a fi luate de către Comitetul de Direcție al Băncii.

În scopul organizării eficiente a guvernantei corporative și asigurării unui nivel bun de protecție împotriva riscurilor la care este expusă Banca, au fost instituite comitete de organizare, care se diferențiază în:

### I. COMITETE INTERNE SPECIALIZATE

1. Controlul periodic
2. Riscul de Credit și de Piață
3. Riscuri operaționale și Control Permanent
4. Dirijare a Activelor și Pasivelor
5. Afaceri juridice
6. Securitatea sistemelor informaționale
7. Bugetar
8. Produse noi
9. Dirijare a Prețurilor

10. Proiecte (Steering Committee)
11. Imobil
12. Resurse Umane
13. Gestiunea situațiilor de criză
14. Recuperare a creditelor neperformante

### II. COMITETE DE CREDIT

În dependență de competențele stabilite:

1. Comitetul de Credit al Băncii
2. Comitetul de Credit Corporate Banking
3. Comitetul de Credit Large Corporate
4. Comitetul de Credit Retail Banking
5. Comitetul de Credit Network
6. Comitetul de Credit CLA
7. Comitetul de credit Private Banking

Astfel, Banca dispune de un cadru de gestionare a riscului de credit adecvat, care ia în considerare apetitul de risc și profilul de risc al Băncii, precum și al pieței și a condițiilor macroeconomice. De asemenea, dispune de politica și procedurile de creditare pentru identificarea, evaluarea, monitorizarea și controlul riscului de credit, inclusiv riscul de credit al contrapartidei.

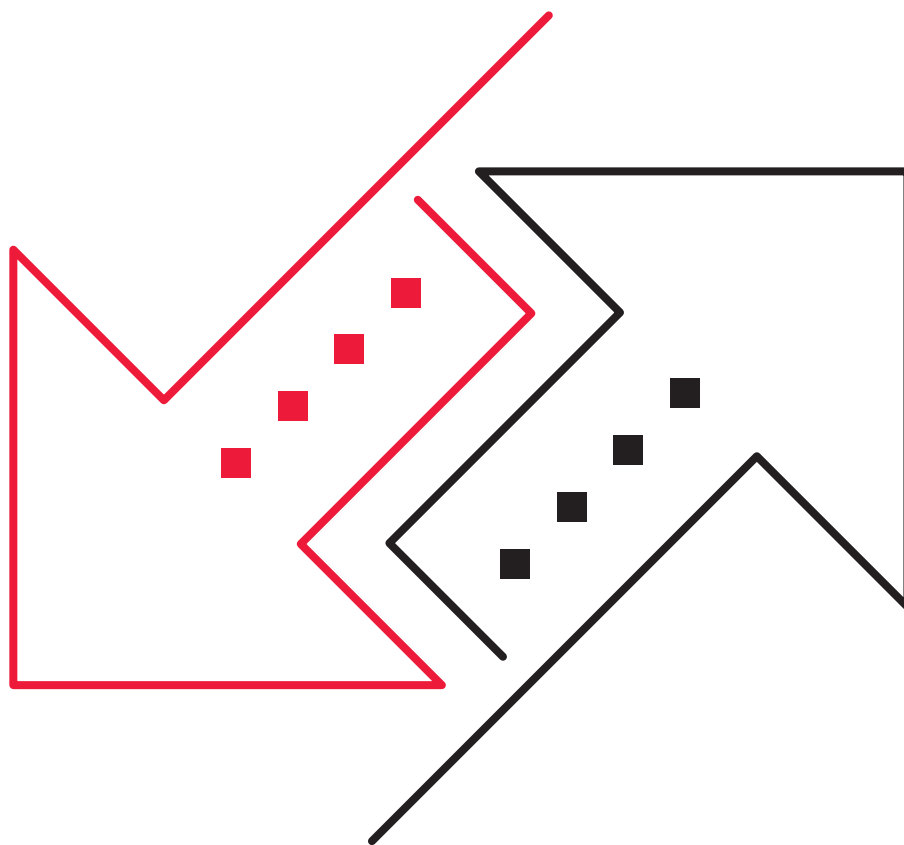
Pentru a asigura gestionarea eficientă a Băncii, conduita activităților financiare într-un mod sigur și prudent, respectarea prevederilor legislației în vigoare, precum și protejarea intereselor deponenților, Banca a adaptat mecanismul de control intern conform cadrului legal intrat în vigoare în 2017.

**Sistemul de control intern** a fost organizat în conformitate cu "cele trei linii de apărare", conform principiilor Comitetului Basel:

- **Prima linie de apărare** cuprinde toți angajații și managementul operațional al Băncii. Managementul operațional este responsabil pentru riscuri, prevenirea și gestionarea acestora - prin punerea în aplicare a unor măsuri de control permanent la primul nivel:
  - controale operaționale
  - supraveghere managerială
  - orice control interfuncțional efectuat de echipele dedicate
  - alte sisteme care ajută la gestionarea diferitelor categorii de risc, cum ar fi sistemele organizaționale (separarea sarcinilor), prelucrarea automată și controalele programate în aplicațiile IT etc.
- **A doua linie de apărare** este asigurată de funcțiile de conformitate, finanțe și de risc. În cadrul controlului intern, aceste funcții au sarcina de verificare continuă a securității și controlului riscurilor care afectează operațiunile, sub responsabilitatea conducerii operaționale, prin aplicarea efectivă a standardelor stabilite, prin proceduri, metode și controale definite conform instrucțiunilor.
- **A treia linie de apărare** este asigurată de Departamentul Audit Intern, care este independent de liniile de activitate și de funcția de control permanent.



# ACTIVITATEA COMERCIALĂ



# ACTIVITATEA COMERCIALĂ

## CONSOLIDAREA REȚELEI DE SUCURSALE

În anul 2017 Mobiasbancă și-a consolidat rețeaua de unități, asigurând acoperirea teritorială cu servicii bancare, prin relocație sau renovarea filialelor, având drept scop oferirea unui nivel sporit de confort pentru clienți. Pe parcursul anului au fost relocalate în spații mai mari și renovate filialele nr. 31 „Vasile Alecsandri” din Bălți și nr. 28 „Sarmizegetusa” din Chișinău; au fost renovate și îmbunătățite condițiile de funcționare în filialele nr. 44 „BUM”, nr. 3 „Ciocana”, nr. 12 „Edineț”.

La sfârșitul anului 2017 rețeaua Mobiasbancă număra 54 de puncte de vânzare, dintre care 53 de filiale și o agenție.

În același timp, banca a continuat să extindă rețeaua de bancomate prin instalarea a 7 noi ATM-uri în Chișinău și regiuni, numărul total atingând cifra de 137 unități la sfârșitul anului. Cota de piață a unităților de eliberare a numerarului reprezintă 12,5% din totalul bancomatelor din Moldova.

Datorită acestor acțiuni și a promovării ofertelor sale, numărul de clienți activi deserviți de bancă a crescut cu 8,7% pe parcursul anului, atingând valoarea de 160 312 clienți la sfârșitul anului.

## EVENIMENTE DEDICATE

Mobiasbancă a participat la o serie de expoziții și târguri în vederea promovării ofertelor comerciale ale băncii, dedicate diferitor segmente de clienți: expozițiile specializate „ProCasa” și „AmbientInfo” organizate în Bălți, expozițiile „Moldagrotech” și „Imobil Moldova”.

De asemenea, reprezentanții filialelor Mobiasbancă au organizat mai multe evenimente orientate către clienți și comunitatea locală:

- „Ziua ușilor deschise” în filialele nr. 10 „Cahul”, și nr. 28 „Sarmizegetusa” - pentru a sărbători renovarea și relocarea într-o locație modernă și spațioasă;
- „Ziua de afaceri”, organizată în filialele din Chișinău - nr. 9 „Centru”, nr. 33 „Dokuceaev”, nr. 4 „Dacia”, nr. 29 „Ialoveni” și nr. 47 „Florești”;
- Evenimente dedicate Zilei internaționale a ocrotirii copilului, organizate în mai multe filiale din Chișinău, Bălți, Anenii Noi, Comrat, Cahul, Ialoveni, Ungheni.

Astfel de evenimente locale reprezintă o ocazie de întâlnire și socializare cu clienții existenți și prospecti într-o atmosferă informală,

consolidând interacțiunea filialei cu comunitatea în care aceasta activează, facilitând promovarea ofertelor și serviciilor băncii.

Un eveniment de importanță majoră a fost inaugurarea primului Centru Ipotecar în Republica Moldova, specializat în consultarea tranzacțiilor ipotecare, acordarea de credite ipotecare și prestarea serviciilor auxiliare, inclusiv evaluarea proprietății, suportul pentru perfectarea pachetului de documente, verificarea la notar, înregistrarea la oficiul cadastral și asigurare. Finanțarea ipotecară cuprinde achiziționarea, construcția sau modernizarea spațiilor rezidențiale.

În 2017, cu sprijinul Centrului, banca a acordat peste 500 de credite ipotecare clienților la nivel național.

Clienții acestuia beneficiază de consultanță profesionistă, de asistența unui specialist ipotecar și obțin servicii complete, de la identificarea spațiului locativ până la înregistrarea acestuia la oficiul cadastral.

Procesul de creditare ipotecară la Mobiasbancă este rapid și este certificat corespunzător standardelor ISO 9001: 2015.

Centrul Ipotecar are încheiate mai multe parteneriate cu companii de construcții și agenții imobiliare de încredere, oferind clienților care deja dețin un credit ipotecar refinanțare în condiții avantajoase.

## OPTIMIZAREA PROCESELOR

Mobiasbancă a continuat să optimizeze procesele care vizează

produsele și serviciile cheie, prin implementarea unor programe destinate să sporească eficiența angajaților din rețea, să accelereze procesarea cererilor de credit, să faciliteze accesul și utilizarea serviciilor bancare destinate segmentului retail.

Deservirea diverselor instituții și companii private reprezintă un segment important pentru bancă și se realizează inclusiv prin proiectele de salarizare. Remodelarea procesului de transfer a salariilor pe conturile clienților salariați a reprezentat o soluție eficientă și centralizată, care a redus riscul de eroare, activitatea operațională în filiale și timpul necesar procesării salariilor.

O atenție aparte este acordată instruirii și pregătirii forței de vânzări – fiind ajustate programele de instruire și completate cu module de formare diferențiate pentru fiecare profil al angajaților din rețea.

Totodată, lansarea aplicației Customer Relation Management permite actualizarea datelor în timp real, consilierii înregistrând toate interacțiunile cu clienții existenți și prospekți, ceea ce permite forței de vânzări să se angajeze în relații durabile și să sporească relevanța ofertelor băncii cu nevoile clienților.

În continuare, arhivarea documentelor standard ale clienților va fi realizată în format digital, ridicând eficiența operațională și minimizând riscul operațional.

## **PROMOVAREA OFERTELOR COMERCIALE**

### **Carduri pentru persoane fizice**

În 2017, Mobiasbancă a lansat produse dedicate persoanelor cu

un statut social important, directori executivi, oameni de afaceri sau profesioniști de succes.

Cardurile Mastercard® Platinum și Mastercard® World Elite oferă o multitudine de beneficii adiționale, inclusiv acces la o gamă largă de privilegii exclusive, adaptate stilului de viață al clientului, precum: manager personal, asigurare medicală în călătoriile peste hotare, programul lounge key și concierge.

În luna octombrie, Mobiasbancă a lansat cardurile Mastercard® contactless, care oferă un plus de comoditate și siguranță. Aceste carduri dispun de funcționalități inovative, cum ar fi posibilitatea de a plăti contactless atât în țară, cât și în străinătate.

Brandul oficial al turismului în Republica Moldova - pomul vieții - decorează toate cardurile noi Mastercard® de la Mobiasbancă. Preocuparea pentru simplitate și satisfacția clientului a determinat Mobiasbancă să excludă un șir de comisioane pentru emiterea și mentenanța cardurilor.

### **Oferte creditare**

Pentru promovarea creditelor de consum și a celor ipotecare, pe parcursul anului precedent au fost organizate patru campanii sezoniere și lansate câteva oferte speciale, dedicate diferitor segmente de clienți.

În 2017, Mobiasbancă a continuat să susțină angajații din sectorul medical, oferind beneficii suplimentare pentru diferite produse bancare. Reducerile promoționale și de loialitate au contribuit la menținerea și creșterea nivelului înalt de penetrare a împrumuturilor și a

altor produse în rândul angajaților din proiectele salariale.

Toate aceste acțiuni au permis Mobiasbancă să mențină o poziție de lider în creditare, clasându-se pe primul loc după numărul de credite de consum acordate în R. Moldova. Portofoliul de credite Mobiasbancă a crescut cu 32% la capitolul credite de consum și 15% la creditele ipotecare. Astfel, cota de piață a atins nivelul de 20,4% la creditele de consum și 23,3% la creditele ipotecare.

### **Facilități de finanțare pentru sectorul agricol**

Fiind singura bancă din R. Moldova care beneficiază de participarea la toate programele financiare internaționale, oferă sectorului agricol finanțare în lei moldovenești și valută străină din liniile de credit ale Organizațiilor Financiare Internaționale (BERD, FIDA, RISP etc.) la prețuri atractive, cu un sprijin suplimentar de grant, garanții adiționale în cazul insuficienței de gaj, scutiri de TVA și de taxe vamale, retro finanțarea investițiilor și altele.

### **Oferte dedicate IMM-ilor**

Tradițional, în septembrie 2017, Mobiasbancă a lansat oferta dedicată întreprinzătorilor cu genericul „Deschis pentru afacerea ta”. Scopul noii oferte comerciale a fost să sprijine competitivitatea întreprinderilor mici într-un mediu de afaceri dinamic. Oferta a inclus reduceri garantate pentru rata dobânzii la toate tipurile de produse creditare și condiții promoționale la produsele de deservire curentă (BusinessCard, MobiasSMS, deschiderea și deservirea contului curent nou, deservirea sistemului de plăți la distanță).

## Avantaje financiare pentru sectorul de sănătate

Pe parcursul anului 2017 Mobiasbancă a continuat să dezvolte parteneriate cu sectorul de sănătate prin programul său special - MobiSanté. Programul acordă finanțare specializată atât instituțiilor publice, cât și companiilor private cu profil medical, precum și o gamă variată de produse speciale și diverse avantaje financiare angajaților acestora. În cadrul programului, clienții pot beneficia de reduceri speciale la credite, leasing financiar, garanții bancare și la servicii de deservire curentă.

## TRANZACȚII BANCARE GLOBALE

### Piața Monetară

Mobiasbancă a fost și rămâne un participant activ pe piața valorilor mobiliare din R. 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 2017 investițiile Băncii în VMS și CBN în comparație cu anul 2016 s-au majorat în total cu cca 43% (în special pentru CBN majorarea a constituit 49%, iar pentru VMSs-a marcat o micșorare de 31%). Ca urmare a gestionării activelor lichide disponibile în cadrul operațiunilor menționate, dar luând în considerație factorii scăderii semnificative a ratelor dobânzilor la VMS și a ratei de bază stabilită de BNM pe parcursul anului, a fost obținut un venit ce a atins cifra de 53,3% din nivelul anului trecut. Volumul mediu al portofoliului VMS menținut pentru clienții Băncii s-a micșorat nesemnificativ și a rămas practic la nivelul anului 2016.

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 avut o creștere de 33,3% față de nivelul anului 2016. Rulajul de operațiuni monetare cu valută străină (USD și EUR) în comparație cu anul 2016 a crescut cu 6,5% (în cadrul operațiunilor cu Grupul Société Générale).

### Tranzacții Forex

Piața valutară a Republicii Moldova a marcat o stabilitate pe parcursul anului 2017, fără fluctuații majore, cu o tendință pronunțată de întărire a monedei naționale. În această conjunctură, în 2017, Mobiasbancă a reușit să genereze o creștere de 5,2% a volumului tranzacțiilor în raport cu anul precedent.

### Parteneriate strategice

În anul 2017, relațiile cu Instituțiile Financiare Internaționale s-au consolidat, Mobiasbancă înregistrând o ofertă impresionantă de programe de finanțare din cadrul proiectelor internaționale. Datorită cererii sporite din partea companiilor locale pentru produsele din sursele internaționale, Banca a contractat noi acorduri de împrumut pentru facilitățile „EU4BUSINESS” și „InnovFin”.

Astfel, pentru „EU4BUSINESS EBRD Credit Line” - facilitatea cu componentă de grant de până la 15%, Banca a semnat un nou acord de împrumut cu BERD în valoare de 20 mil. EUR. Mobiasbancă este unica instituție financiară care participă la acest proiect,

promovând activ avantajele și beneficiile programului în rândul beneficiarilor potențiali.

În scopul de a răspunde cererii sporite pentru facilitatea „InnovFin”, un instrument de Garantare pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii (IMM), creat cu sprijinul financiar al Uniunii Europene, în cadrul programului Horizon 2020 Instrumente Financiare, Mobiasbancă a semnat un nou acord de garantare cu Fondul European de Investiții, prin care a fost majorată limita de la 15 mil. EUR până la 45 mil. EUR. Programul este destinat companiilor locale, care pot accesa finanțare în condiții preferențiale și garanții suplimentare în cazul insuficienței de gaj, pentru a introduce un element de noutate în afacerea lor sau a îmbunătăți gama produselor, serviciilor existente.

În anul 2017, Mobiasbancă a colaborat activ cu Directoratul Liniei de Credit privind proiectul PAC II (dedicat exportatorilor), Unitatea de Implementare a proiectelor FIDA (dedicat tinerilor antreprenori și companiilor cu profil agro industrial), BEI (Livada Moldovei și Filiera Vinului) unde beneficiarii finali au utilizat activ finanțările din resursele internaționale, dispunând de diverse avantaje, cum ar fi componenta de grant (până la 40% din suma creditului, scutiri de taxe vamale și fiscale, asistență tehnică gratuită).

### Servicii de Cash Management

În anul 2017, Mobiasbancă a continuat implementarea schimbărilor privind optimizarea și adaptarea, cu scopul alinării proceselor care țin de

managementul produselor și soluțiilor de cash management la politicile Grupului Société Générale. În acest sens, scopul final este să acționăm ca o Bancă unică în relația cu Clienții noștri Corporativi în cadrul Grupului.

De asemenea, în anul 2017, Mobiasbancă a continuat să investească în fortificarea și alinierea liniei de produse și soluții de cash management la cerințele și necesitățile companiilor mari și multinaționale.

### **Activitatea de leasing**

Mobiasbancă a înregistrat în 2017 o performanță comercială notabilă în activitatea de leasing, atât în segmentul corporate, cât și în cel retail. În total, au fost acordate mijloace fixe în valoare de 4.5 mil. EUR (+109%) în leasing. Finanțarea echipamentelor a crescut la o cotă de 48% din portofoliul de leasing al băncii, finanțări importante fiind acordate pentru obiecte procurate de la producătorii internaționali.

Pe parcursul anului au fost abordate și găsite soluții pentru orice tip de client: oferte de finanțare avantajoase în valută străină și locală; finanțări importante în cadrul programului Filiera Vinului și lansarea programului Livada Moldovei, Leasing (BEI); acordarea asistenței necesare și cooperarea cu furnizorii externi pentru procurarea și importul obiectelor finanțate.

Tot în 2017, banca a întreprins mai multe acțiuni pentru dezvoltarea Leasing-ului cu impact asupra întregii activități bancare, fiind lansat un produs nou: Programe de Parteneriat (Leasing Partener și Credit Partener). Elementul inovator al acestor produse constituie acordarea finanțării în leasing și în credit la condiții similare pentru bunurile procurate de la partenerii băncii. În acest context, a fost semnat și lansat

primul parteneriat cu producătorul internațional de tehnică agricolă – CNH Capital (Case și New Holland), care oferă beneficii majore clienților băncii din segmentul agricol.

### **Bănci Corespondente**

Mobiasbancă este un partener sigur și de încredere în susținerea comerțului internațional prin intermediul conturilor sale deschise în 12 bănci străine și printr-o vastă rețea de conexiuni corespondente prin RMA (chei SWIFT). Datorită experienței și rețelei largi de bănci corespondente a Grupului Société Générale, Mobiasbancă poate procesa plăți internaționale în peste 30 de valute, fapt ce permite clienților să tranzacționeze la nivel global.

Rețeaua de bănci corespondente este dezvoltată și gestionată în mod constant în conformitate cu politica Grupului Société Générale, fiind stabilite relații de corespondență cu bănci străine de primă clasă. În contextul unor reglementări stricte, 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 Grupul Société Générale, 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 impecabilă.

### **Trade Finance**

Finanțarea comerțului de import-export rămâne în continuare cartea de vizită a Mobiasbancă, care deține poziția de lider, cu o cotă de 35% de piață după numărul de tranzacții internaționale realizate. Programul de Facilitare a Comerțului (TFP) al BERD (Londra) a desemnat Mobiasbancă „Cea

mai Activă Bancă Emitentă în Moldova în 2017”, pentru al doilea an consecutiv. Acest premiu este o mărturie a activității noastre inovatoare în domeniul trade finance și a capacității băncii de a oferi un pachet complet de produse atât pentru companii mici, cât și pentru corporații internaționale mari.

Atenția sporită acordată proceselor de simplificare a produselor trade finance, împreună cu expertiza demonstrată în deservirea clienților, a determinat dublarea numărului de garanții locale emise în 2017 și a reconfirmat poziția de leader a băncii în acest segment de piață.

### **ACTIVITATEA LARGE CORPORATE**

Linia de business care vizează relația Băncii cu clienții Large Corporate și-a continuat dinamica ascendentă, confirmând o activitate performantă pe toate dimensiunile sale. Consolidarea și dezvoltarea relațiilor de parteneriat cu cele mai mari companii din țară, colaborarea cu întreprinderi de succes și facilitarea prezenței afacerilor internaționale au reprezentat și în anul 2017 direcțiile noastre prioritare de activitate. Principiile pe care se fundamentează dezvoltarea durabilă a acestui domeniu de business al băncii se referă la stabilirea unor relații de încredere cu clienții noștri, transparența în luarea deciziilor, adaptarea strategiei băncii la cerințele clienților, precum și promovarea permanentă a cooperării în beneficiul ambelor părți.

Banca are o prezență constantă și solidă pe segmentul Large Corporate, iar anul 2017 a favorizat extinderea platformei de interacțiune cu marile companii corporative din țară cu până la 10%.

Portofoliul de credite a înregistrat o evoluție dinamică și robustă, majorându-se cu 13 la sută față de anul precedent. Nivelul înalt al calității plasamentelor băncii a fost menținut, ceea ce confirmă prudența și corectitudinea deciziilor care vizează activitatea de creditare. Banca a participat la finanțarea și implementarea cu succes a multiplelor proiecte în sectoare-cheie ale economiei naționale: educație, industria agroalimentară, telecomunicații, transport, comerțul retail și dezvoltarea infrastructurii. Această abordare pro-activă reliefează angajamentul ferm al băncii de a susține inițiativele de afaceri care generează valoare adăugată și care se transpun în beneficii pe termen lung pentru societate, în ansamblu.

Apartenența noastră la Grupul Société Générale facilitează accesul clienților la platforme bancare moderne, care implică tehnologii inovatoare de finanțare și produse de cash-management racordate la cele mai noi tendințe în domeniul bancar internațional. Grație unei echipe de profesioniști, Mobiasbancă și-a menținut poziția de bancă de referință pentru marile companii locale și grupurile multinaționale prezente în R. Moldova.

## CLIEȚI CORPORATIVI ȘI AUTORITĂȚI LOCALE

Gestionarea relațiilor cu segmentul Clienți Corporativi și Autorități Locale este realizată printr-o structură dedicată, în vederea dezvoltării și susținerii businessului mijlociu și autorităților publice locale printr-o abordare comercială individuală, axată pe stabilirea unor parteneriate pe termen lung.

În anul 2017 a continuat consolidarea echipei și dezvoltarea infrastructurii sale organizatorice - segmentarea pieței și determinarea grupurilor țintă de clienți. Totodată, au fost elaborate mai multe oferte și soluții avantajoase pentru susținerea businessului mediu în vederea finanțării și deservirii curente a acestor clienți.

Această abordare a permis consolidarea cotei de piață pe segmentul dat și extinderea perimetrului cu peste 8% față de anul precedent.

Datorită inițierii unor noi relații de afaceri, jumătate dintre acești clienți și-au pus în aplicare proiectele proprii, beneficiind de suport financiar complet din partea Mobiasbancă - Groupe Société Générale.

În condițiile unei evoluții ascendente a portofoliului de credite, calitatea lui a rămas principalul indicator care a confirmat prudența și corectitudinea finanțării întreprinderilor mijlocii din Moldova.

## PRIVATE BANKING

2017 a fost un an de succes pentru serviciile private banking ale Mobiasbancă. Pentru prima dată pe piața bancară din R. Moldova, Mobiasbancă a creat o structură specializată de servicii pentru clienții afluenți cu acoperire transversală în toate regiunile țării și o echipă profesionistă de bancheri personali repartizați la filialele mari.

Banca a lansat pachete noi de produse, servicii și beneficii speciale concepute pentru acest segment de clienți premium, împreună cu o gamă largă de privilegii

exclusive, adaptate stilului de viață al clienților. Serviciile exclusive includ concierge, saloane business ("Lounge Key"), asigurare de călătorie, un ghișeu dedicat "serviciului prioritar", o linie telefonică dedicată, produse personalizate și oferte speciale pentru membrii familiei.

## DEPARTAMENTUL MULTICANAL

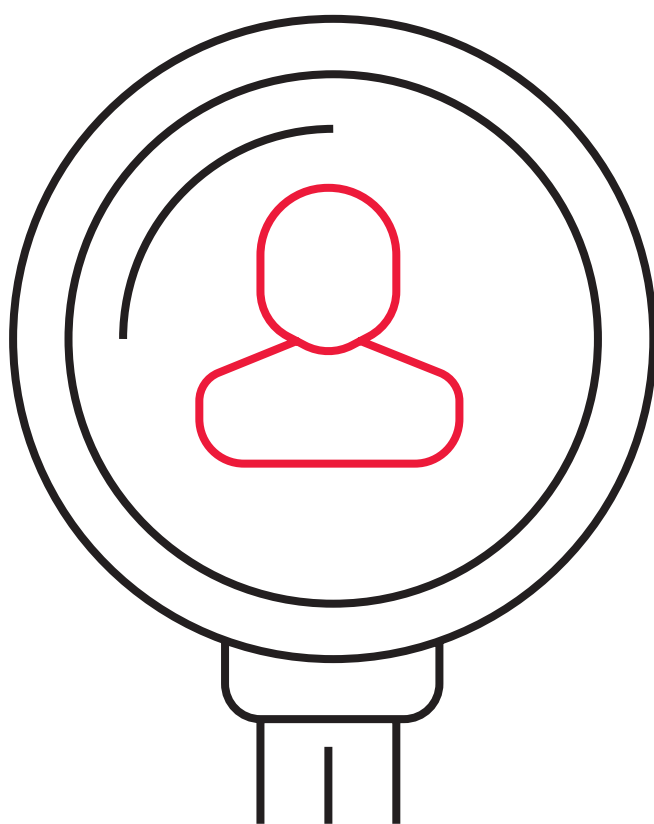
MultiCanal reprezintă subdiviziunea Băncii cu care clienții interacționează la distanță, beneficiind de suportul informațional necesar privind produsele și serviciile bancare.

În anul 2017, Mobiasbancă a lansat un serviciu inovativ pentru clienți - procesarea la distanță a cererilor de aderare la serviciul **eFactura** printr-un simplu apel telefonic la serviciul **Contactell**.

Astfel, la distanță, clienții pot contracta carduri, serviciile **eMobias.md**, **MobiasSMS** și **eFactura**. În ultimii ani atestăm o creștere a numărului solicitărilor de produse și servicii prin intermediul posibilităților oferite de Departamentul MultiCanal, ceea ce ne permite să fim mai aproape de clienți, să răspundem și chiar să anticipăm așteptările acestora.

Întru susținerea strategiei Băncii privind optimizarea tranzacțiilor cu numerar efectuate de către clienți la sediile filialelor și redirectionarea către serviciile de deservire la distanță, Departamentul MultiCanal a implementat pe parcursul anului 2017 două campanii promoționale. 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**.

# RESURSE UMANE



# RESURSE UMANE

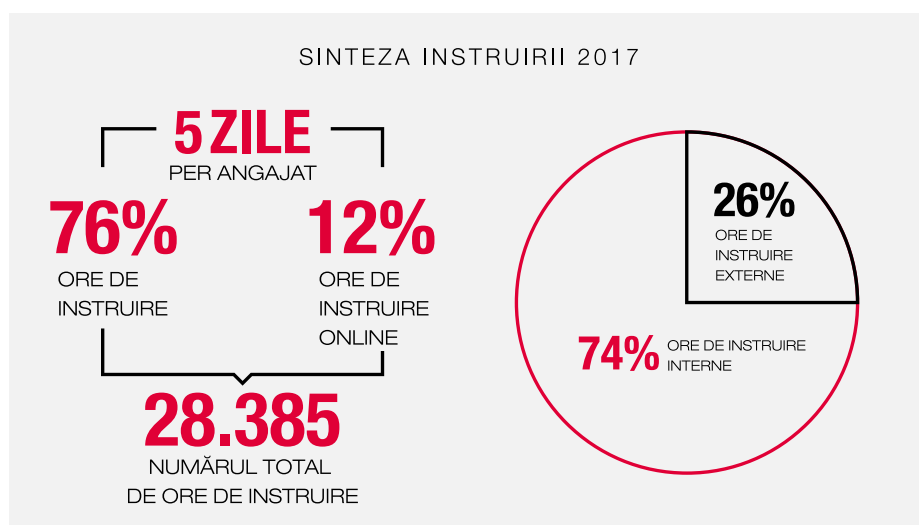
## DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE

Departamentul Resurse Umane a continuat să dezvolte și să implementeze proiecte orientate spre dezvoltarea rețelei comerciale și a pozițiilor de suport prin recrutarea de personal, gestiunea carierei și instruire. Dezvoltarea profesională a angajaților reprezintă una dintre preocupările constante ale băncii.

Prin programele de dezvoltare în care este antrenat personalul, banca a contribuit direct la performanța individuală a fiecărui angajat, la performanța echipei și, implicit, la cea instituțională în ansamblu.

Pe parcursul anului 2017, banca a continuat să acorde o atenție sporită gestiunii de carieră și a organizat întâlniri cu angajații pentru a evalua potențialul fiecăruia și de a se asigura că fiecare dintre ei activează în poziția potrivită, în conformitate cu pregătirea, abilitățile, experiența sa profesională și ambițiile de dezvoltare a carierei. În 2017, 138 de angajați au fost promovați în alte funcții, ca rezultat al politicii de mobilitate internă.

Anul 2017 a însemnat continuarea programelor de instruire derivate din strategia Băncii și aliniate culturii organizaționale, care



au urmărit dezvoltarea atât a competențelor profesionale ale angajaților, cât și a celor de leadership, de creștere a angajamentului, inclusiv în:

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

Gama largă a programelor de formare a cuprins angajații din toate segmentele de business și expertiză suport

prin diverse modalități de învățare și dezvoltare: cursuri tehnice, inițiative transversale de dezvoltare a competențelor, certificări, participări la conferințe sau workshop-uri.

### Formarea profesională a angajaților băncii

În vederea menținerii competitivității și eficienței bancare, într-un mediu de afaceri și social în permanentă schimbare, Mobiasbancă investește continuu în pregătirea profesională a angajaților săi.

Rezultatele Centrului de Formare al băncii pot fi exprimate atât în cifre, cât și în proiecte realizate, printre cele mai importante fiind:



## Grow Academy



Scopul acestui Program constă în **pregătirea viitorilor manageri de filiale**, capabili să gestioneze corect și eficient o unitate de vânzare a băncii.

În acest scop a fost elaborat un program complex de formare, care cuprinde subiecte din următoarele domenii: Managementul Resurselor Umane, Managementul Operațiunilor Bancare, Management, Conformitate & Managementul Riscurilor.

## The Fundamentals for Branch Managers



Agenda acestui program de formare este orientată spre dezvoltarea competențelor și performanțelor manageriale ale directorilor de filiale.

## Școala CLIPRI



Inițiativa prevede susținerea dezvoltării parcursului de carieră pentru angajații din Front Office prin lansarea unui nou program de training dedicat pregătirii formalizate a Operatorilor Ghișeu Universal (OGU) pentru preluarea poziției de Consilier CLIPRI (clienți privați).

## Formare Formatori



Acest program are ca scop pregătirea angajaților băncii care sunt antrenați în calitate de formatori la nivel de subdiviziune sau de bancă, fiindu-le prezentate Tehnici de animare a unei sesiuni de formare.

Este de menționat, de asemenea, și creșterea numărului de ore de formare livrate la distanță prin intermediul a două aplicații puse la dispoziția angajaților băncii: MBSG e-Learning (aplicație locală) și MyLearning – o aplicație a Grupului prin intermediul căreia sunt livrate modulele de training obligatorii pe subiecte ce țin de managementul riscului și conformitate.

În 2017, mai multe proiecte dedicate angajaților au continuat să fie optimizate, urmărind scopul

de a îmbunătăți condițiile privind asigurarea și protecția sănătății angajaților.

### Programul de asigurare a accidentelor

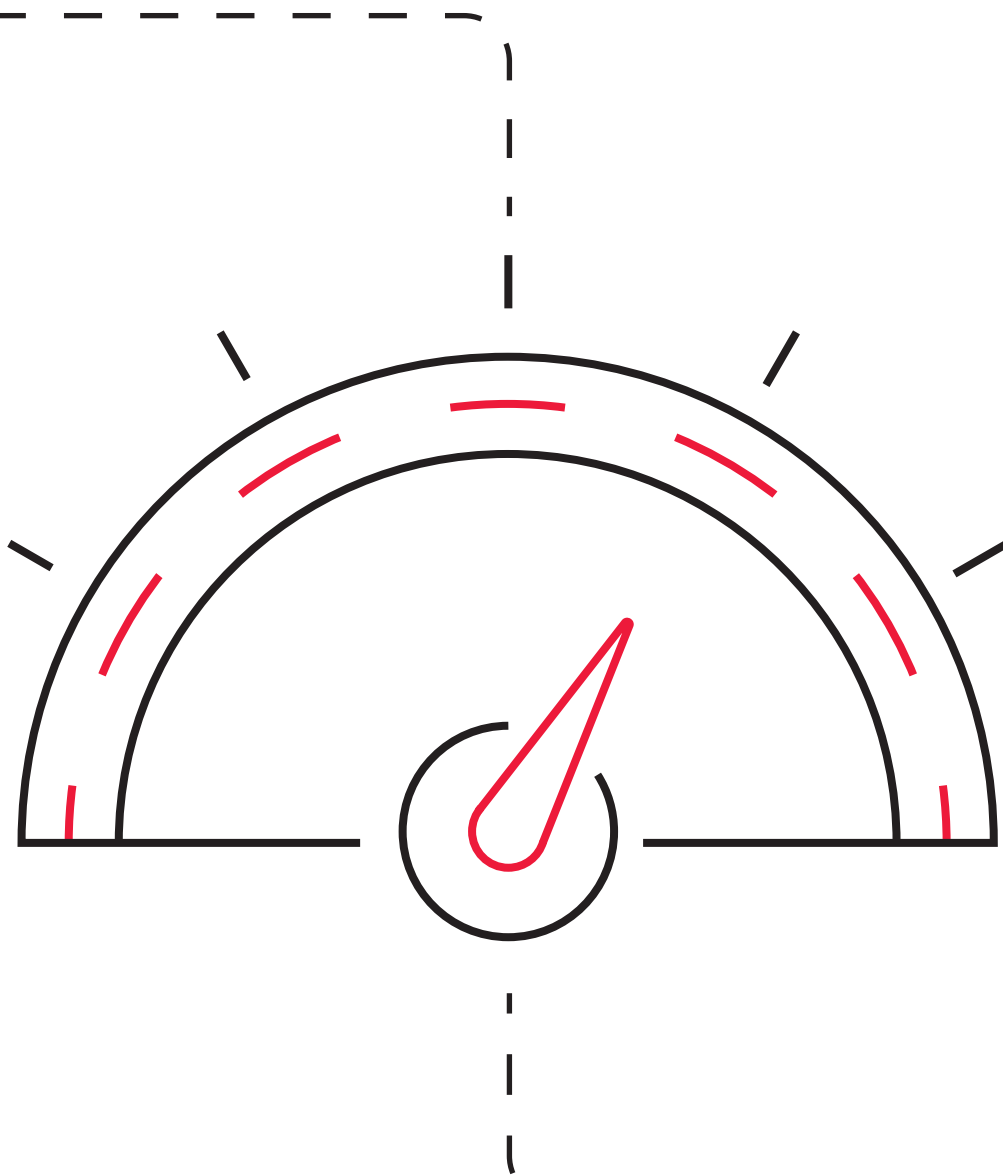
Mobiasbancă este una dintre puținele companii din Republica Moldova care continuă să aplice programul de asigurare de accidente. Susținerea angajaților în fiecare moment al vieții lor profesionale este o preocupare permanentă a Groupe Société Générale. Fie că este vorba despre

organizarea timpului de lucru sau de igienă și securitatea muncii, Banca își propune în continuare dezvoltarea unor proiecte de protecție socială, care fac parte din strategia sa pe termen lung.

### Investigații medicale

Banca a lansat în 2017 programul social care a permis fiecărui angajat să efectueze examinări medicale în cadrul unui spital privat, costurile fiind suportate integral de angajator.

# MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE



# MANAGEMENTUL RISULUI ȘI CONFORMITATE

Managementul riscurilor are un rol cheie în performanța Băncii, sporind capacitatea acesteia de a-și atinge obiectivele stabilite. Un sistem de control intern eficient este esențial și reprezintă un important avantaj competitiv.

În activitatea pe care o desfășoară, Banca își asumă o serie de riscuri, urmărind ca acestea să fie limitate, comensurabile și controlabile în orice moment.

Obiectivele activității de administrare a riscurilor sunt următoarele:

- Stabilirea unui set de standarde fundamentale pentru administrarea riscurilor în cadrul Băncii, protejând interesele deponenților și, în același timp, maximizând câștigurile potențiale;
- Susținerea strategiei de afaceri a Băncii permite atingerea obiectivelor comerciale într-o manieră prudentă, în vederea menținerii stabilității veniturilor și asigurării împotriva pierderilor neașteptate;
- Susținerea procesului decizional la nivelul Băncii, prin furnizarea unei perspective asupra riscurilor la care Banca este expusă;

- Asigurarea respectării celor mai bune practici în domeniul administrării riscurilor și conformarea cu cerințele legislației în vigoare;
- Promovarea unei culturi de cunoaștere și administrare efectivă a riscurilor, integrate la nivel de ansamblu, fiind bazate pe o deplină înțelegere a riscurilor cu care se confruntă Banca și a modului în care ele sunt gestionate, având în vedere politica de risc adoptată de Bancă;
- Asigurarea cu un capital suficient, conform prevederilor legale.

Pe parcursul anului 2017 Mobiasbancă și-a fortificat modelul de gestiune a riscului în mai multe aspecte cheie și anume:

- Îmbunătățirea cadrului normativ pentru pregătirea tranziției către cerințele Basel III;
- Dezvoltarea și perfecționarea modelelor de evaluare a pierderilor aferente activității de creditare, asigurând conformitatea acestora cu principiile IFRS 9.2;
- Revederea principalelor politici de creditare a segmentelor

cheie și participarea la îmbunătățirea proceselor, ceea ce permite instituirea unor reguli și recomandări clare în procesul de stabilire, menținere și dezvoltare a relațiilor cu clienții Băncii, precum și privind optimizarea activităților interne;

- Ajustarea modelului de scorare și digitalizarea procesului de validare a solicitărilor de credit;
- Revizuirea și îmbunătățirea procesului de recuperare;
- Dezvoltarea sistemului de gestiune a competențelor interne.

## CONFORMITATE

Unul dintre obiectivele băncii, ca parte a Groupe Société Générale, este de a fi o bancă de încredere și sigură pentru clienți.

Prin urmare, subdiviziunea Conformitate este independentă de liniile de activitate, lucrează minuțios cu conducerea băncii pentru a oferi o analiză obiectivă, monitorizarea și supravegherea operațiunilor de afaceri, cu accent pe respectarea obligațiilor legale și de reglementare aplicabile

produselor și serviciilor oferite clienților Mobiasbancă.

Aceste riscuri de conformitate se referă la o varietate largă de obligații legale și de reglementare, inclusiv care vizează produse și servicii, activitatea angajaților, relațiile și interacțiunea cu clienții. De asemenea, riscurile de conformitate acoperă cele asociate cu combaterea spălării banilor, combaterea finanțării terorismului, embargoul și sancțiunile, riscul reputațional și altele.

Mobiasbancă aplică în mod continuu standardele internaționale privind riscurile AML-CFT (prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului) și E&S (embargouri și sancțiuni) pentru a respecta reglementările locale, politicile grupului și standardele internaționale ridicate impuse de Uniunea Europeană, Organizația Națiunilor Unite, SUA și altele.

Departamentul Conformitate a implementat diverse practici menite să identifice și să atenueze riscul de conformare prin stabilirea politicilor, testarea, monitorizarea,

instruirea și furnizarea de îndrumări în diverse domenii.

În 2017, Mobiasbancă a obținut rezultate semnificative în multe domenii, unele dintre acestea fiind:

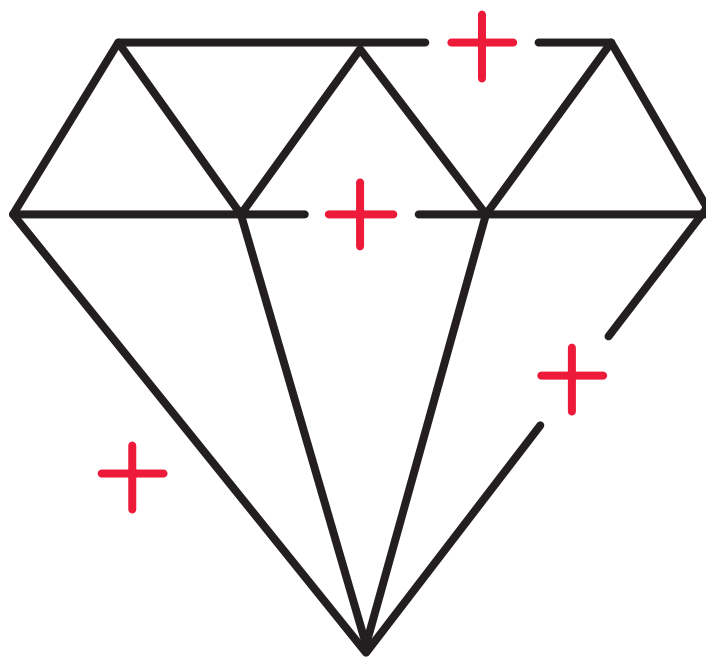
- Evaluarea riscurilor AML-CFT și consolidarea dispozitivelor AML;
- Proiect dedicat consolidării datelor Know Your Customer (Cunoaște-ți Clientul);
- Banca a trecut cu succes certificarea de audit extern pentru FATCA;
- Au fost efectuate numeroase instruiți pentru angajații Mobiasbancă pe subiecte privind AML-CFT, E & S, KYC și alte chestiuni de conformitate.

O atenție specială a fost acordată tranziției la noile cerințe ale BNM pentru implementarea Basel III în Republica Moldova. Strategia noastră în ceea ce privește conformitatea oferă următoarele îmbunătățiri:

1. Crearea funcției de conformitate independent de activitatea de afaceri
2. Noua politică de conformitate este bazată pe cele mai recente cerințe de reglementare și ale Grupului
3. Reglementările privind externalizarea au fost actualizate în ceea ce privește restricțiile, cerințele și drepturile autorității de reglementare
4. Noua politică privind conflictele de interese evidențiază varietatea situațiilor în care conflictele de interese sunt posibile și respectă codul de conduită.

Toate aceste măsuri vizează consolidarea protecției băncii și a clienților în ceea ce privește conformitatea, neimplicarea în schemele de spălare a banilor, evitarea încălcării politicilor de embargo și de sancționare, precum și a altor cerințe de reglementare.

# ANGAJAMENT PENTRU CALITATE



# ANGAJAMENT PENTRU CALITATE

Mobiasbancă – Groupe Société Générale este unica bancă și prima companie din Moldova certificată în conformitate cu noul standard ISO 9001:2015, standard care oferă mecanismele necesare pentru dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a activității, contribuind la creșterea gradului de satisfacție a clientului în raport cu serviciile și produsele oferite.

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

Într-un mediu economic dificil, această certificare

confirmă transparența băncii și respectarea rigorilor legislative, de conformitate și de reglementare în domeniu, oferă siguranță clienților și partenerilor băncii.

Pornind de la obiectivul principal al băncii de a spori satisfacția clienților prin îmbunătățirea continuă a produselor/serviciilor sale, pe parcursul anului 2017 au fost realizate un șir de acțiuni:

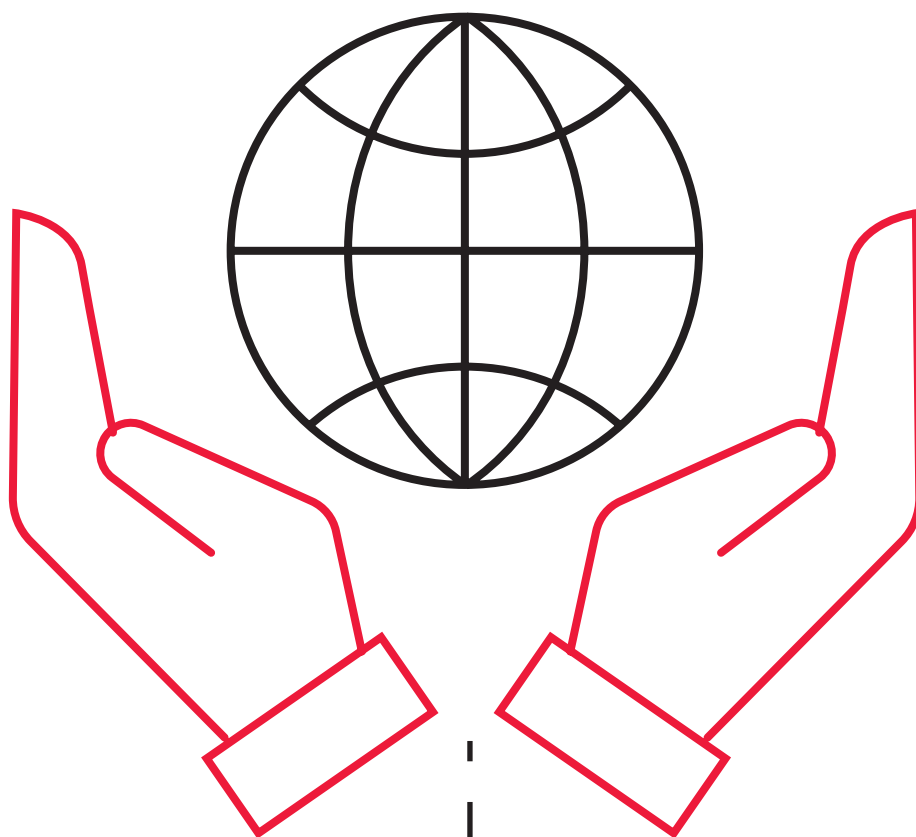
- Audit intern și extern în vederea supravegherii corespunderii cerințelor standardului ISO 9001:2015 Sistemul de Management al Calității (SMC);
- Revizuirea periodică a cadrului normativ intern pentru a sprijini funcționarea eficientă a proceselor;
- Campanii de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță (KPI) pentru îmbunătățirea continuă a proceselor din perimetrul SMC;

- Evaluarea satisfacției clienților prin diverse instrumente și surse de informare;
- Campanii generice (Excellence Award, Saptămâna Calității ș.a.) cu scopul de a promova și implementa conceptul “calitate” la orice nivel de activitate bancară;
- Instruiri dedicate.

Valorile noastre - Spiritul de Echipă, Inovația, Responsabilitatea și Angajamentul - ne diferențiază și ne determină să avem o abordare unică în relația cu clienții noștri. Ele susțin acțiunile băncii în consolidarea culturii calității și se bazează pe un profund sentiment de implicare, atât personală, cât și colectivă.

Menținerea SMC va avea un rol important în atingerea obiectivelor strategice pe termen lung ale Grupului și implementarea planului strategic “Transform to Grow”.

# RESPONSABILITATEA SOCIALĂ CORPORATIVĂ

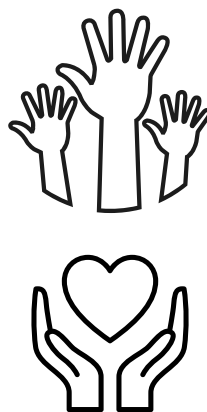


# RESPONSABILITATEA SOCIALĂ CORPORATIVĂ

BC "Mobiasbancă - Groupe Société Générale" S.A. aplică principiile de responsabilitate corporativă atât în activitățile sale, cât și în relațiile de afaceri, prin practicarea responsabilă a profesiei de bancher. Suntem o bancă social responsabilă, activ implicată în dezvoltarea comunității în care ne desfășurăm activitatea, care sprijină multiple proiecte sociale dedicate culturii și artelor, educației și sportului, corelate cu valorile grupului. Împreună cu angajații băncii, principalii aliați în acțiunile de voluntariat și de caritate, susținem sănătatea, sprijinim persoanele aflate în dificultate, promovăm practicarea sportului, a modului sănătos de viață și dezvoltarea unei culturi alimentare bogate în legume și fructe, inclusiv prin implicarea în campania „Coolege vitamine”, inițiată de PNUD, care încurajează consumul de fructe în școli și grădinițe. La fel, angajații băncii formează o echipă consolidată de atleți care participă la diverse competiții sportive de alergări, ciclism sau fotbal, numărul angajaților implicați în activitățile sportive și de voluntariat fiind în continuă creștere.

## EDUCAȚIE ȘI INOVAȚIE

Annual, circa 60 de studenți din instituțiile de învățământ din Republica Moldova și de peste hotare beneficiază de stagiul la



Mobiasbancă. Multiple vizite sunt organizate pentru elevi și studenți pe parcursul anului, cu scopul de a contribui la educația financiară a tinerei generații.

Inovațiile, tehnologiile informaționale, antreprenoriatul sunt ingredientele necesare unui viitor de succes. Mobiasbancă susține al doilea an consecutiv Acceleratorul de inovații și antreprenariat "Dreamups Innovation Campus" - o comunitate de tineri inovatori și viitori oameni de afaceri.

Potențialul tehnologiilor informaționale în domeniul sănătății a fost testat și în cadrul proiectului Breaking MED - care a adunat peste 100 de tineri antreprenori. La eveniment au fost explorate conceptele de aplicații WEB și mobile, realitate virtuală, imprimare 3D și Big Data, cu scopul de a revoluționa sistemul medical din țară.

**100**  
NUMĂR DE ANGAJAȚI  
VOLUNTARI

**17**  
NUMĂR DE  
PROIECTE SOCIALE

La fel, banca a sprijinit Academy+ Moldova să desfășoare primul hackaton cu genericul „Hack-Attack: Niciun sistem nu este perfect securizat!”, la care peste 30 de tineri pasionați de tot ce înseamnă coduri și sisteme IT, au luptat pentru titlul de cel mai bun „hacker” - expert în informatică.

## ARTĂ ȘI CULTURĂ

Pentru Mobiasbancă a devenit deja o tradiție să redescopere și să promoveze arta, patrimoniul cultural și artiștii autohtoni. Prin vernisajul „Flori și muzică pentru femei” ne-am propus să aducem un omagiu Femeii și, în primul rând, angajatelor și clientelor băncii. Totodată, Mobiasbancă a invitat clienții și angajații băncii la un concert de muzică excelentă cu violonista Alexandra Conunova și tenorul italian Eduardo Guarnera, în cadrul Festivalului Internațional de Muzică "Mărțișor 2017".



Mobiasbancă a celebrat Ziua Internațională a Francofoniei valorificând talentele cu valență științifică și artistică în competiția cu genericul "Și în plus vorbesc franceza", sprijinind, de asemenea, desfășurarea festivalului „Chantons, amis”, dedicat francofoniei și limbii franceze. Evenimentele își propun să descopere tinere talente, să promoveze limba și cultura franceză.

Bienala Internațională de Pictură Chișinău, ajunsă la ediția a V-a, a reunit circa 180 de lucrări ale 165 de artiști plastici din 27 de țări. Mobiasbancă a sprijinit Muzeul Național de Artă al Moldovei în organizarea acestui eveniment important în viața culturală a țării, astfel exprimând, o dată în plus, recunoștința și aprecierea pentru talentul care nu are hotare.

## SPORT

Parteneriatul Mobiasbancă cu Federația de Rugby din Moldova datează din anul 2008, iar inițiativa de a contribui la creșterea unei noi generații de rugbiști a prins contur în anul 2014, odată cu organizarea primului turneu republican de rugby pentru copii "Speranța Rugby Cup – Mobiasbancă", dedicat Zilei internaționale a copilului. La ediția 2017 a campionatului au participat peste 400 de copii, fete și băieți, cu vârsta cuprinsă între 10 și 14 ani, din diferite localități ale țării.

Mobiasbancă a asigurat continuitatea proiectului social în

beneficiul amatorilor de șah, de data aceasta în municipiul Bălți, prin amenajarea mobilierului urban destinat jocului de șah printre amatori în parcul central al orașului. Fiecare ansamblu mobilier constă dintr-o masă cu două scaune, iluminate pe timp de noapte grație unui panou fotovoltaic bazat pe energia solară. În același context, Mobiasbancă a premiat discipolii Școlii de șah din capitala de nord a țării și a oferit mai multe seturi de șah.

Incluziunea socială a tinerilor sportivi cu nevoi speciale este o preocupare a Mobiasbancă din anul 2010, fiind alături de mișcarea sportivă "Special Olympics", al cărei scop este integrarea în societate a copiilor cu necesități intelectuale speciale, sprijinind competițiile sportive de mini-fotbal, volei, tenis de masă a circa 60 de elevi de diverse vârste.

În august 2017 Mobiasbancă a găzduit și a facilitat vizita în Republica Moldova a reprezentanților asociației obștești "Courir pour Guerir" din Montbrison, Franța. Vizita acestora a avut scopul de a crea condiții persoanelor cu maladii sau/ și dizabilități de a-și revendica o imagine de sine pozitivă și de a se reintegra confortabil în societate, prin diverse activități. Un grup de 26 de persoane cu dizabilități și însoțitori s-au angajat într-o cursă prin mai multe localități din republică (Orhei, Nisporeni, Telenești, Ungheni), utilizând

biciclete, triciclete adaptate pentru persoanele cu deficiențe locomotorii.

## CARITATE

Angajații Mobiasbancă dau dovadă de un puternic simț al voluntariatului și spirit de echipă, angajându-se în diverse acțiuni sociale cu caracter caritabil. Astfel, în 2017 au continuat să susțină asociațiile "HOSPICE Angelus" și "Hospice of Hope Moldova" cu scopul de a contribui la conștientizarea importanței serviciilor de îngrijire paliativă și de a ameliora calitatea vieții persoanelor care suferă de cancer și alte boli incurabile. 20 de voluntari au participat la HOSPICE Bike Tour 2017 și la a șaptea ediție a celui mai mare turneu de mini-fotbal pentru amatori, organizat cu scopul colectării de fonduri.

Participarea alături de ambasadele și organizațiile internaționale acreditate în Republica Moldova la Târgul Caritabil de Crăciun a devenit o tradiție multasteptată în Mobiasbancă, an de an adunând tot mai mulți voluntari din rândul angajaților dornici să contribuie la strângerea de fonduri pentru cei aflați în impas. În cadrul unui master-class organizat în bancă angajații au confecționat mai multe obiecte, care ulterior au fost comercializate la târg, inclusiv pungii eco, promovând, o dată în plus, atitudinea prietenoasă față de mediul înconjurător.