



# Raport Anual

---

2019



## SUMAR

1. Mesajul Președintelui Consiliului Băncii și al Președintelui  
Comitetului Executiv – CEO
2. O bancă de referință – Profil
3. OTP Group
4. O bancă solidă - cifre-cheie
5. Guvernanța corporativă
6. Activitatea comercială și dezvoltare
7. Managementul riscului și conformitate
8. Resurse umane
9. Responsabilitatea socială corporativă



**MESAJUL PREȘEDINTELUI  
CONSILIULUI BĂNCII ȘI  
AL PREȘEDINTELUI  
COMITETULUI EXECUTIV – CEO**

# Mesajul Președintelui Consiliului Băncii –

Zoltán MAJOR

În anul 2019, Mobiasbanca a marcat începutul unei schimbări radicale, cu o viziune de creștere accentuată, dar și cu un logo și identitate coloristică a băncii. Am devenit parte al unui grup financiar puternic, unul dintre cei mai mari furnizori independenți de servicii financiare – OTP Group, o adevărată istorie de succes în Europa Centrală și de Est, care trece printr-o expansiune fără precedent. Performanța de business asociată cu rentabilitatea remarcabilă a impulsionat achizițiile mai multor bănci din ultimii ani, OTP Group având o concentrare și experiență deosebită în regiunea Europei de Sud-Est.

Aceasta ne determină poziționarea Mobiasbanca – OTP Group la cel mai înalt nivel de calitate a serviciilor pe piață. În 2019, similar anilor precedenți, Mobiasbanca a avut o activitate dinamică pe piața de creditare și a înregistrat un profit brut de 742 milioane MDL (+ 7,76% vs. 2018), în principal datorită creșterii activității de creditare și al venitului net din comisioane. Mobiasbanca a continuat traiectoria de creștere dinamică a creditelor. Portofoliul de credite consolidat a crescut cu + 16% într-un an, ajungând la 6,26 miliarde MDL. Creșterea de 864.36 milioane MDL s-a datorat în principal activității dinamice de creditare a afacerilor cu amănuntul, (+ 28% față de 2018) pentru împrumuturi de consum și pentru împrumuturi ipotecare (+ 44% vs. 2018), ambele reprezentând 42% din portofoliul total de credite al băncii. Banca se bucură constant de o lichiditate puternică: la sfârșitul anului 2019 activele lichide totale au atins 5,7 miliarde MDL, asigurând o cotă de 46.6% din active.

Ca parte componentă a strategiei noastre, în viitorul apropiat, ne propunem să dezvoltăm canalele digitale de deservire a clienților, cu un accent mai mare pe îmbunătățirea calității serviciilor.

Mobiasbanca a demonstrat de-a lungul anilor că merită încrederea clienților săi și aprecierea partenerilor externi. Rezultatele remarcabile înregistrate de Mobiasbanca au fost posibile datorită existenței unei echipe integre, inovative și responsabile.

Expertiza acumulată timp de 30 de ani pe piața bancară, conjugată cu o strategie de business direcționată spre generarea de valoare pentru clienții, acționarii și angajații săi - ne face încrezători în evoluția băncii. Susținută de un acționar european stabil și puternic, Mobiasbanca – OTP Group va continua să scrie istorie în domeniul financiar bancar din Republica Moldova.

# Mesajul Președintelui Comitetului Executiv – CEO

László DIÓSI

Anul 2019 a fost unul marcant pentru Mobiasbanca, care a trecut prin procesul de schimbare a acționariatului și integrarea în Grupul OTP. Alinierea proceselor și ajustarea structurii organizaționale la modelul de business al Grupului a implicat efortul întregii echipe, iar procesul de integrare deplină și preluarea celor mai bune practici în activitatea viitoare a Mobiasbanca a fost finalizat cu succes.

Procesului de integrare a rezultat, de asemenea, cu validarea strategiei de dezvoltare a băncii pentru următorii trei ani, care va fi susținută de investiții majore în tehnologii și infrastructură din partea Grupului, fiind orientată spre dezvoltarea soluțiilor mobile banking și internet banking pentru persoane juridice și fizice. Necătând la aceste schimbări majore, performanța comercială și cea financiară este una demnă de apreciat, Mobiasbanca înregistrând de-a lungul anului 2019 o evoluție sustenabilă, consolidându-și poziția a treia în top-ul instituțiilor financiare.

Aceste performanțe se datorează activității de creditare, care a continuat să păstreze ritmul de creștere din anii precedenți, ajungând la o cotă de 20,2% pe piața creditelor neasigurate și 18,6% în ce privește creditele ipotecare. Mobiasbanca rămâne una dintre puținele bănci din Moldova care oferă un spectru complet de programe de finanțare internațională cu facilități

attractive de creditare și componentă de grant. Acest avantaj a adus Banca în top 3 finanțatori pe piața de leasing.

Următoarea perioadă va fi una dinamică, cu planuri ambițioase dar și plină de provocări, care va necesita acțiuni determinate din partea Mobiasbanca – OTP Group.

Totodată, estimările noastre arată pozitiv și suntem pregătiți pentru schimbări majore, pe care ne angajăm cu responsabilitate să le înfăptuim pas cu pas, având o echipă de oameni profesioniști care împărtășesc aceleași valori. Orientarea noastră spre clienți, dezvoltarea tehnologică, obsesia pentru excelența în deservirea și consilierea clienților noștri, va asigura atingerea obiectivelor și consolidarea succesului băncii. Ca actor social responsabil pentru dezvoltarea sustenabilă a comunității în care activăm, vom continua să susținem cultura și educația tinerilor, sportul și inițiativele sociale.



O BANCĂ  
DE REFERINȚĂ – PROFIL

# O bancă de referință – profil

Mobiasbanca a fost înființată în anul 1990 cu statut legal de societate cu răspundere limitată. Pe data de 11 ianuarie 2007, Grupul financiar francez Société Générale a devenit acționar majoritar al Mobiasbanca.

Devenind parte a unei corporații financiare internaționale, Mobiasbanca a preluat modelul de bancă universală structurându-și activitatea pe 3 axe principale:

**Bancă de retail** - cu o gamă largă de produse de creditare, carduri, conturi de economii, operațiuni curente și produse la distanță pentru persoanele fizice și antreprenori.

**Corporate & Investment Banking** - cu un spectru vast de servicii, produse și consultanță bancară pentru companiile multinaționale cu sediul în R. Moldova, companiile locale private și de stat, autoritățile locale și instituțiile 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** de trezorerie, inclusiv leasing financiar, leasing operațional, credite de consum, titluri, asigurări, pensii și altele.

În cei 30 de ani de prezență pe piața bancară din Moldova, Mobiasbanca a devenit lider în creditarea persoanelor fizice, un susținător al antreprenorilor și consilierul financiar al celor mai mari companii multinaționale, totodată, fiind un reputabil partener al Instituțiilor Financiare Internaționale.

Remarcându-se printr-o strategie de dezvoltare bine trasată, potențată de produse și servicii inovative, susținută de acționari puternici, Mobiasbanca a cunoscut o evoluție exponențială constantă, ajungând în top 3 al băncilor sistemice după portofoliul de credite, cu o cotă de 20,2% pe piața creditelor de consum și de 18,6% pentru creditele ipotecare la sfârșitul anului 2019.

Mobiasbanca – OTP Group este de asemenea un actor social important, implicat în comunitate prin proiecte și programe sociale dedicate activităților educative, culturale și sportive.



OTP GROUP



# OTP Group

- **12** ȚĂRI
- **35** MII ANGAJAȚI
- **18,5** MILIOANE CLIENȚI

OTP Group este un jucător bancar dominant în Ungaria și în regiunea Europei Centrale și de Est, care oferă servicii financiare de înaltă calitate pentru cei peste 18,5 milioane de clienți retail, individuali și corporativi din douăsprezece țări, prin intermediul a 400 de sucursale, a peste 4000 de bancomate, online și canale digitale de deservire la distanță.

Cu afaceri diversificate în mai multe linii de business, OTP Group oferă servicii tradiționale financiare prin filialele sale, inclusiv, servicii specializate - leasing auto, fonduri de investiții și produse de asigurare.

OTP Bank, banca-mamă maghiară a grupului OTP, cu o cotă dominantă de 26% pe piața Ungariei, a încheiat câteva achiziții de succes în ultimii ani, devenind cel mai activ jucător al pieței bancare din regiunea Europeană Centrală și de Est. OTP Group operează în prezent în 12 țări din regiune: Ungaria, Albania, Bulgaria, Croația, Muntenegru, România, Rusia, Serbia, Slovacia, Slovenia, Ucraina, Moldova.

Pe data de 25 iulie 2019, Grupul OTP a intrat și pe piața Republicii Moldova, devenind acționar

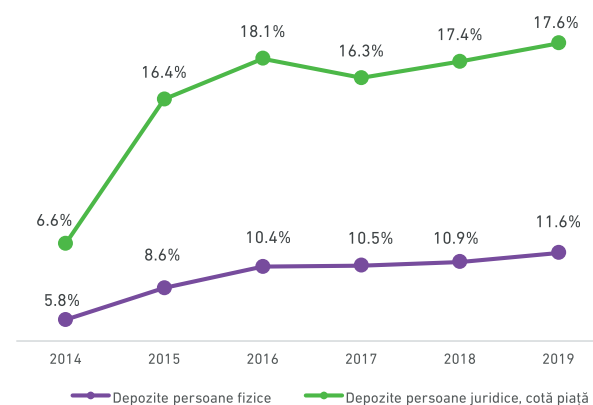
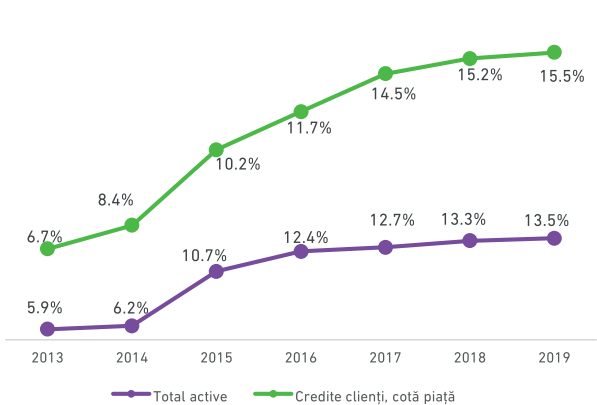
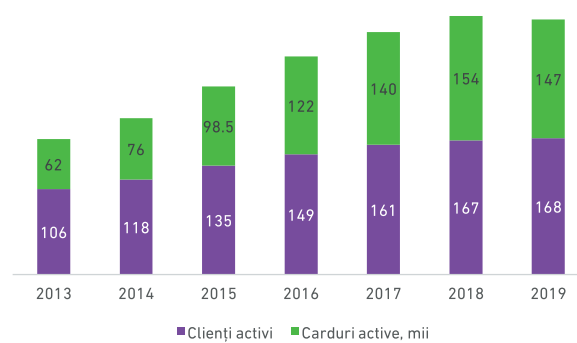
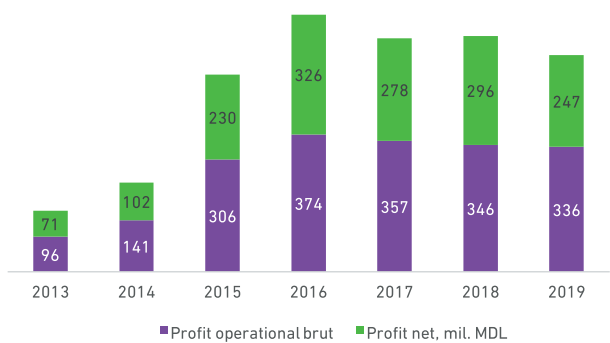
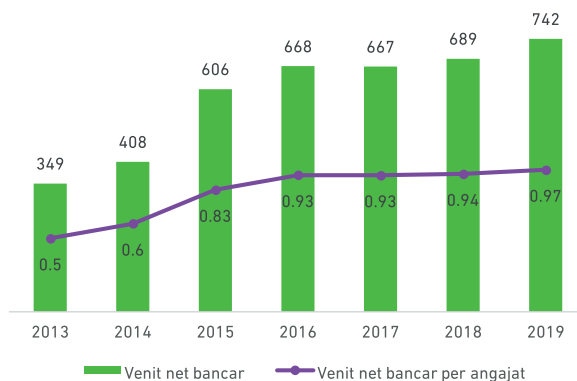
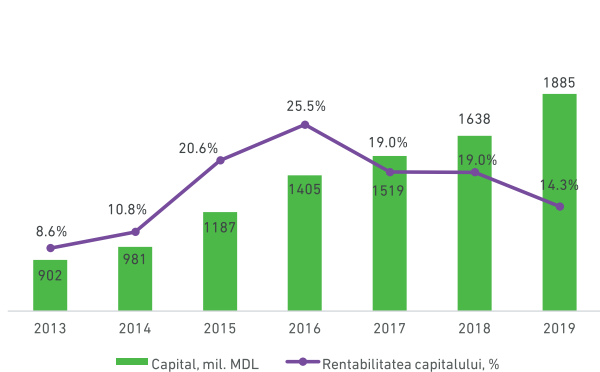
majoritar al Mobiasbanca, prin achiziția pachetului majoritar de acțiuni de la grupul Société Générale.

Dezvoltarea și extinderea continuă a OTP Bank au contribuit în mod semnificativ la succesul și funcționarea eficientă a grupului bancar, oferind servicii de înaltă calitate atât clienților din retail, cât și clienților instituționali. Într-un mediu concurențial intens, poziția pe piață a OTP Bank este stabilă în mai multe segmente, precum și din punct de vedere al rentabilității, este o bancă de primă linie al frontului european.



**O BANCĂ SOLIDĂ - CIFRE-CHEIE**

# O bancă solidă - cifre-cheie





# GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

# Guvernanța corporativă

Anul 2019 a fost un an marcant pentru bancă în domeniul Guvernanței Corporative.

La 22 iulie 2019 acționarii majoritari ai băncii Société Générale și BRD - Groupe Société Générale S.A. au vândut acțiunile sale în favoarea Băncii Ungare - OTP Bank Nyrt. Ca rezultat al acestei tranzacții, OTP Bank Nyrt a devenit acționarul majoritar cu deținerea de 96.69% din capitalul băncii. OTP Bank Group este cea mai mare instituție bancară din Ungaria și una dintre cele mai mari din Europa Centrală și de Est.

În contextul înregistrării dreptului de proprietate al noului acționar a fost modificată și denumirea oficială a Băncii în Mobiasbanca – OTP Group S.A., înregistrat Statutul Băncii în redacție nouă, aprobată noua componență al Consiliului Băncii, precum și Președintele Comitetului Executiv – CEO.

Întru conformarea cerințelor legislației naționale, în octombrie 2019, acționarul majoritar a anunțat oferta de preluare obligatorie a acțiunilor emise de Mobiasbanca – OTP Group S.A. Urmare a tranzacției efectuate, OTP Bank Nyrt a devenit deținător de 98.26% din totalul acțiunilor emise de Bancă.

La sfârșitul anului 2019, Banca avea 129 acționari, din care 128 de acționari minoritari

cu deținere de 1,69% din capitalul Băncii. În comparație cu aceeași perioadă din 2018, cota acționarilor minoritari s-a micșorat cu 1.56% (2018: 3,25%).

Acționarii Băncii au toate drepturile, obligațiile și responsabilitățile definite de legislație, Statutul și documentele normative interne ale Băncii. Drepturile și interesele legitime ale acționarilor Băncii sunt garantate prin Lege, prin Statutul și documentele normative interne ale Băncii. Conform cerințelor legislației în vigoare acționarii sunt în drept să ceară răscumpărarea acțiunilor care le aparțin. Hotărârea de răscumpărare a acțiunilor se ia de Adunarea Generală a Acționarilor sau de Consiliul Băncii în limitele competențelor stabilite de legislația în vigoare. Astfel, componența acționarilor băncii este următoarea:

- OTP Bank Nyrt, Ungaria – 98,26%
- Acționari minoritari (128) – 1,69%
- Acțiuni de tezaur – 0.06%

Valorile mobiliare ale Băncii sunt admise spre tranzacționare la piața reglementată - Bursa de Valori a Moldovei.

Totodată, din luna mai 2019 ținerea evidenței acționarilor a fost preluată integral de către „Depozitarul Central Unic al Valorilor Mobiliare” S.A.

Tipul și clasa valorilor mobiliare	Acțiuni ordinare
Țara	Moldova
Codul ISIN	MD14MBIS1000
Valorile mobiliare - admise spre tranzacționare la piața reglementată	Bursa de Valori a Moldovei MD 2012, str. Maria Cebotari, 16, mun. Chișinău, RM, Tel: 0 22 277 592
Registrul acționarilor băncii	Depozitarul Central Unic al Valorilor Mobiliare MD-2005, str. Mitropolit Gavriil Bănulescu Bodoni 57/1, mun. Chișinău, RM, Tel. 0 22 999 871
Contacte	Mobiasbanca – OTP Group S.A. MD 2012, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 81 A, mun. Chișinău, RM, bir. 319, Departamentul Guvernanța Corporativă, Tel: 0 22 812 431, 0 22 812 438

# Guvernanța corporativă

Cadrul guvernanței corporative determină distribuția drepturilor și responsabilităților între organele de conducere ale Băncii, descrie detaliat regulile și procedurile de luare a deciziilor corporative. O structură bună a guvernanței corporative implică stabilirea unui sistem reușit de trasare a obiectivelor, luare a deciziilor, inclusiv controlul și monitorizarea executării deciziilor și obiectivelor stabilite. Mobiasbanca – OTP Group S.A. dezvăluie public informațiile importante despre evenimentele care influențează Banca în conformitate cu Legislația națională, plasând acestea pe pagina web a Băncii: <https://mobiasbanca.md/information-governance> și în Mecanismul oficial de stocare a informațiilor.

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

- Statutul băncii, <https://bit.ly/2X085dn>
- Codul de Guvernanță Corporativă, <https://bit.ly/3dEDAQ4>
- Directiva nr. 1: Regulile de organizare și funcționare internă a băncii.

Cadrul guvernanței corporative al băncii este definit în Codul de Guvernanță Corporativă a Băncii, care determină detaliat standardele pentru Guvernanța și managementul organelor de conducere ale Băncii.

În corespundere cu principiile de bună Guvernanță corporativă, Codul stabilește structura relațiilor și proceselor pentru a putea să facă față eficient la schimbările mediului, pentru a crea un sistem de Guvernanță transparent și înțeles, care va crește nivelul de încredere a investitorilor locali și străini, angajaților,

clienților, furnizorilor, instituțiilor supreme de guvernanță și a societății.

Guvernanța corporativă efectivă înseamnă că rolul și relațiile stabilite la formarea echipei în bancă se bazează pe comportamentul etic, minimizând conflictul de interese.

Codul de guvernanță corporativă al Mobiasbanca – OTP Group S.A. poate fi accesat pe site-ul oficial al Băncii, în cadrul paginii ce dezvăluie informației privind guvernanța băncii, împreună cu Declarația de guvernanță corporativă „Conformare sau justificare”.

<https://mobiasbanca.md/information-governance>

Conducerea corporativă reușită este bazată pe principiile responsabilității, transparenței și controlul factorilor de decizie.

Directiva nr. 1 reglementează aspectele generale privind modul de organizare și funcționare a Guvernanței Corporative în cadrul Mobiasbanca – OTP Group S.A., inclusiv stabilește atribuțiile individuale, competențele și responsabilitățile Președintelui Comitetului Executiv – CEO, membrilor Comitetului Executiv, precum și stabilește modul de organizare, funcționare și competențele Comitetelor interne instituite în cadrul Băncii. Scopul Directivei nr. 1 constă în a reglementa procedurile interne, obligațiile și responsabilitățile conducerii Băncii.

Totodată, în perioada de raportare Conducerea și angajații Băncii au activat în conformitate cu documentele interne, care reglementează guvernanța corporativă a băncii, și anume, Statutul, Codul de Guvernanță Corporativă, Directiva nr. 1, asigurând o transparență maximă

# Guvernanța corporativă

În activitatea Băncii, acționând în corespundență cu legislația în vigoare.

Au fost respectate principiile guvernanței corporative care includ crearea unui sistem eficient pentru garantarea siguranței fondurilor oferite de acționari și utilizarea acestora în mod eficient, respectarea drepturilor tuturor acționarilor, structurarea relațiilor și proceselor pentru a putea să facă față eficient la schimbările mediului. În interesul acesteia, Banca examinează și dezvoltă continuu practicile sale de guvernanță corporativă.

Banca dispune de propriul mecanism de control intern, care este în conformitate cu cadrul legal, cu actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei și cu practica generală acceptată în acest domeniu, care asigură gestionarea eficientă a băncii, conduita activităților financiare într-un mod sigur și prudent, respectarea prevederilor legislației în vigoare, precum și protejarea intereselor deponenților.

Controlul intern în cadrul Băncii reprezintă un ansamblu de mijloace care permite conducerii Băncii să se asigure că operațiunile realizate, organizarea și procedurile puse în practică sunt conforme cu dispozițiile legale, regulile profesionale și de etică, documentele normative interne și strategia Băncii.

Scopul controlului intern include prevenirea defecțiunilor, măsurarea și exercitarea unui

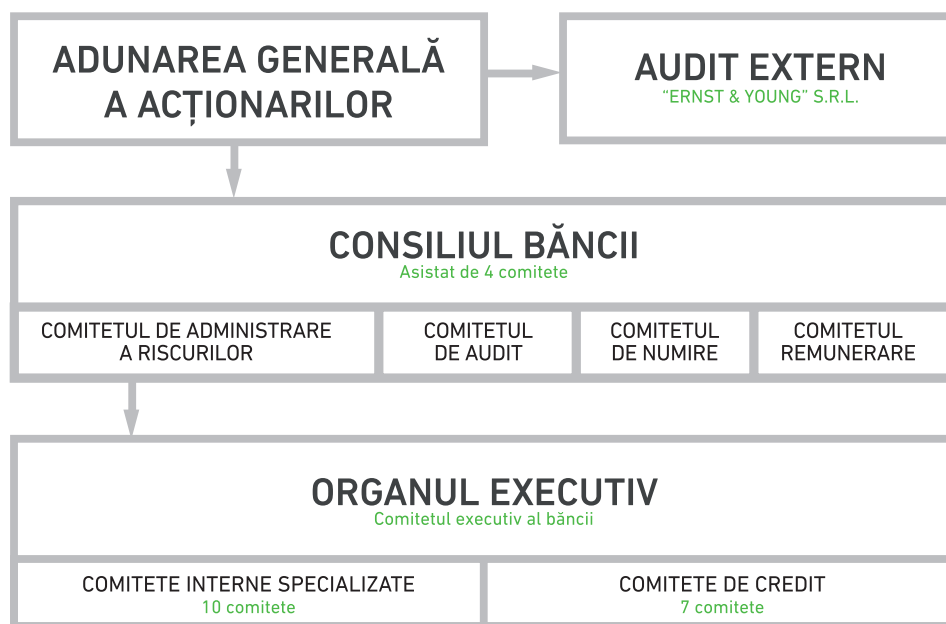
control suficient asupra riscurilor implicate, asigurarea caracterului adecvat și eficiența proceselor interne, detectarea neregulilor, garantarea fiabilității, integrității și disponibilității informațiilor financiare și de gestiune, verificarea calității sistemelor informatice și de comunicare.

Înainte luării deciziei cu privire la schimbările semnificative sau la tranzacțiile excepționale și semnificative, funcția de administrare a riscurilor se implică în evaluarea impactului unor astfel de schimbări și tranzacții asupra riscului general al Băncii, va evalua modul în care riscurile identificate pot afecta capacitatea Băncii de a-și administra profilul de risc, lichiditatea și capitalul în condiții normale și nefavorabile și va raporta constatările sale direct organului de conducere înainte de luarea deciziei conform competenței.

Totodată, Mobiasbancă a continuat revizuirea unui număr impunător de documente normative interne pentru sporirea eficienței băncii și conformarea la cerințele legislației în vigoare, la cele mai bune practici internaționale și asigurarea unui control intern eficient. Astfel, pe parcursul 2019 au fost actualizate 130 de documente normative interne ce constituie 25% din totalul actelor emise.

# Guvernanța corporativă

## Organele de conducere statutare:



## Adunarea Generală a Acționarilor

Dreptul de participare la Adunarea Generală îl au acționarii Băncii incluși în Registrul Acționarilor Băncii și în lista acționarilor care au dreptul să participe la Adunarea Generală. Drepturile de vot se calculează pe baza tuturor acțiunilor cu drept de vot deținute, chiar dacă exercițiul unor sau al tuturor drepturilor de vot este suspendat sau limitat.

Pe parcursul anului 2019 au fost convocate și petrecute patru Adunări Generale ale Acționarilor.

La 17 mai 2019 a avut loc Adunarea Generală anuală a Acționarilor prin corespondență în cadrul căreia au fost examinate subiecte de interes atât pentru acționari, cât și pentru Bancă: au fost aprobate dările de seamă anuale ale Consiliului Băncii și ale Organului Executiv, a fost aprobat Statutul Băncii în redacție nouă, precum și alte chestiuni ce țin de competența sa exclusivă. Totodată, luând în

considerație prioritățile acționarului majoritar, precum și promovarea unor acțiuni strategice de dezvoltare a Băncii în perioada următoare, acționarii Băncii au decis să reflecte profitul obținut conform rezultatelor anului 2018 ca „Profit nedistribuit”.

La adunarea din 11 iulie au fost examinate și aprobate decizii privind modificarea denumirii oficiale a Băncii, Statutului Băncii și remunerarea membrilor Consiliului Băncii. Denumirea băncii a fost schimbată în Mobiasbanca – OTP Group S.A.

La Adunările din 11.10.2019 și 20.12.2019 au fost aprobate unele modificări la Statutul Băncii, treptat, au fost înaintate și aprobate candidaturi noi în componența Consiliului Băncii.

## Consiliul Băncii

Consiliul Băncii este organul de conducere al Băncii, care îndeplinește rolul de



# Guvernanța corporativă

supraveghere a performanței băncii, aprobând și monitorizând implementarea de către organul executiv al băncii a obiectivelor strategice, cadrului de guvernare și culturii corporative, inclusiv poartă responsabilitatea per ansamblu privind activitatea băncii.

În acest scop, consiliul definește cadrul de administrare al activității băncii, prin asigurarea elaborării, aprobării, implementării, monitorizării permanente și revizuirii periodice ale reglementărilor interne primare în toate domeniile de activitate ale băncii, inclusiv separarea responsabilităților în cadrul organizației și prevenirea conflictelor de interese.

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

Consiliul Băncii este constituit din 5 membri, numiți și suspendați din funcție de către Adunarea Generală a Acționarilor. Identificarea și recomandarea candidaților pentru a fi desemnați în calitate de membri ai Consiliului Băncii este realizată de Comitetul de Numire al Băncii la propunerea acționarilor ce dețin cel puțin 5% din numărul total cu drept de vot, precum și din propria inițiativă.

Membrii Consiliului contribuie la o guvernanță corporativă sănătoasă în cadrul băncii, inclusiv prin comportamentul personal, iar în realizarea atribuțiilor lor țin cont de interesele legale ale băncii, ale deponenților și acționarilor acesteia. Membrii consiliului își exercită atribuțiile sale cu onestitate, integritate, obiectivitate și loialitate, își dedică

suficient timp și prudență în exercitarea acestora, precum și în strictă conformitate cu prevederile legale și cadrul normativ.

Membrii Consiliului Băncii au mandate de patru ani. Ca urmare a schimbării acționarului majoritar al Băncii, pe parcursul anului 2019 au avut loc modificări în componența Consiliului Băncii, fiind integrați manageri cu vastă experiență bancară.

În 2019, Consiliul s-a întrunit în 18 ședințe, dintre care 2 - plenare și 16 prin corespondență, la care au fost discutate 149 chestiuni.

Membrii Consiliului băncii au fost reevaluați la nivel colectiv asupra corespunderii criteriilor stabilite de art.43 din Legea privind activitatea băncilor și s-a reconfirmat adecvarea acestora la nivel colectiv sub aspectul cunoștințelor, aptitudinilor și experienței.

## Comitetul Executiv

Organul Executiv al Băncii este un organ colegial, denumit Comitetul Executiv al Băncii și exercită funcția de conducere asupra tuturor subdiviziunilor structurale, asupra domeniilor și direcțiilor de activitate ale Băncii, cu excepția celor ce se află în competența Adunării Generale a Acționarilor și a Consiliului Băncii. Mandatul membrilor Comitetului Executiv este de 3 ani.

Comitetul Executiv exercită gestionarea curentă a Băncii întru atingerea obiectivelor stabilite în strategia și planul de business. În exercitarea atribuțiilor sale, Comitetul Executiv acționează în interesele Băncii, precum și în interesele acționarilor Băncii, inclusiv, este responsabil în fața Consiliului Băncii de performanța financiară a Băncii.

În acest scop, Comitetul Executiv asigură im-

# Guvernanța corporativă

plementarea adecvată a cadrului de administrare al Băncii, elaborează și aprobă după caz, reglementările interne secundare, cunoaște și înțelege structura organizatorică a Băncii, riscurile pe care aceasta le generează pentru asigurarea desfășurării activităților Băncii, în corespundere cu strategia, apetitul la risc și politicile Băncii aprobate de către Consiliul Băncii.

Comitetul Executiv raportează trimestrial Consiliului Băncii privind activitatea sa, focusându-se asupra următoarelor subiecte: schimbări importante în sistemul bancar, situațiile care pot influența strategia și/sau cadrul de administrare a activității băncii, performanța financiară a băncii, evoluția bilanțului, evoluția portofoliului de credite, evoluția resurselor, evoluția raportului de venituri și cheltuieli, respectarea limitelor aferente riscurilor sau regulilor de conformare, deficiențele sistemului de control intern, etc.

La 31 decembrie 2019, Comitetul Executiv era format în număr de 4 persoane cu experiență și competență diversificată.

Conducerea activității Comitetului Executiv al Băncii este exercitată de către Președintele Comitetului Executiv – CEO, Dl. László Diósi. Activitatea Comitetului Executiv este evaluată anual de către Consiliul Băncii la nivel colectiv și individual. Astfel, s-a constatat corespunderea membrilor Comitetului Executiv, la nivel individual și colectiv, conform criteriilor stabilite de art.43 din Legea privind activitatea băncilor și s-a reconfirmat adecvarea acestora sub aspectul cunoștințelor, aptitudinilor și experienței.

Pe parcursul anului 2019, Comitetul Executiv s-a întrunit în 44 de ședințe, la care au fost discutate 247 de chestiuni.

## Comitete specializate ale Consiliului Băncii

Sunt constituite patru comitete specializate ale Consiliului Băncii, care sunt responsabile de acordarea suportului necesar Consiliului Băncii în vederea exercitării atribuțiilor sale:

- **Comitetul de Administrare a Riscurilor**
- **Comitetul de Audit**
- **Comitetul de Numire**
- **Comitetul de Remunerare**

Comitetele raportoare sunt subordonate Consiliului Băncii, sunt independente față de organul executiv și au o funcție consultativă, înaintând propuneri și recomandări Consiliului în aceste scopuri. Comitetele sunt formate exclusiv din membri ai Consiliului Băncii, unde majoritatea acestora trebuie să fie independenți, conform criteriilor stabilite de legislația în vigoare.

## Comitetul de Administrare a Riscurilor

Comitetul de Administrare a Riscurilor oferă suport Consiliului cu privire la apetitul la risc și la strategia de risc actuale și viitoare ale Băncii și sprijină Consiliul în monitorizarea aplicării acestei strategii de către Organul Executiv. Responsabilitatea generală privind riscurile îi revine în continuare Consiliului Băncii. Comitetul de Administrare a Riscurilor acordă suport Consiliului în stabilirea naturii, volumului, formatului și frecvenței informațiilor privind riscurile.

În 2019, Comitetul Riscuri s-a întrunit în 3 ședințe, la care au fost discutate următoarele chestiuni:

# Guvernanța corporativă

- Mediul bancar, economic și politic;
- Analiza portofoliului de credit;
- Portofoliul în recuperare;
- Riscul de piață și de țară;
- Riscuri structurale;
- Riscul operațional (inclusiv riscul legal, securitate bancară, conformitate și de reputație);
- Gestionarea riscului IT;
- Tabloul de referință (dashboard) a apetitului la risc;
- Domenii prioritare etc.

Urmare a prezentărilor efectuate, au fost analizate acțiunile curente și planificate, s-a aprobat implementarea practicii OTP în legătură cu sistemul autorității de aprobare a creditului, evaluare similară în portofoliul de vânzare retail, inclusiv IMM, adaptarea normelor existente la standardele Grupului, armonizarea produselor și proceselor, utilizarea produselor / serviciilor Biroului de Credit pentru consolidarea gestionării riscului de credit și prevenirea fraudei, monitorizarea periodică și revizuirea limitelor Apetitului la Risc, testarea stresului, contribuția la ICAAP; actualizarea normelor conexe în conformitate cu cele mai bune practici ale grupului OTP, etc.

## Comitetul de Audit

Misiunea Comitetului de Audit este de a monitoriza domeniile privind pregătirea și controlul informațiilor contabile și financiare, de a monitoriza independența auditorilor statutari (externi), precum și de a monitoriza eficiența sistemelor de control intern, de măsurare, supraveghere și control al riscurilor la procesele contabile și financiare. Dacă este necesar, acesta oferă recomandări și avizul

său Consiliului Băncii.

În 2019 Comitetul Audit s-a întrunit în 3 ședințe. Prezentările au fost divizate în două compartimente: activitatea de control periodic și activitatea de control permanent.

În cadrul comitetului s-au prezentat și examinat chestiuni ce țin de: sinteza activităților de audit, realizarea recomandărilor auditului intern, statisticele privind recomandările auditului extern, care au inclus starea finalizării planului de acțiune BNM și starea de finalizare a planului de acțiune pentru audit extern, riscuri de neconformitate, combaterea spălării banilor, securitatea fizică a personalului și a echipamentului, principalele riscuri legale, evoluția reclamațiilor.

## Comitetul de Numire

Comitetul de Numire identifică și recomandă candidaturile pentru posturile vacante în Consiliul Băncii, Comitetul Executiv, precum și pentru funcțiile-cheie.

În 2019, Comitetul Numiri s-a întrunit în 5 ședințe la care s-au identificat și evaluat candidații pentru posturile vacante în cadrul Consiliului Băncii și Organului Executiv, s-au identificat și s-au aprobat evaluarea persoanelor care dețin funcții-cheie în cadrul Băncii, s-au aprobat reevaluările adecvării colective a membrilor Consiliului Băncii și adecvării colective a membrilor Comitetului Executiv.

## Comitetul de Remunerare

Misiunea Comitetului de Remunerare este de a examina anual politica de remunerare a băncii și în special: propune principiile politicii

# Guvernanța corporativă

de remunerare a Băncii, analizează politica de remunerare a diferitor categorii de personal, propune deciziile Consiliului Băncii referitoare la beneficiile acordate membrilor Consiliului Băncii / Organului Executiv, precum și diferitor categorii de salariați.

În 2019, Comitetul de Remunerare s-a întrunit într-o ședință plenară, la care s-a examinat politica de remunerare, s-a raportat cu privire la evoluția forței de muncă, la recrutare și managementul carierei, etc.

## Comitete specializate interne

În scopul asigurării unui nivel bun de protecție împotriva riscurilor la care este expusă Banca, precum și buna funcționare a sistemului intern, în cadrul Băncii sunt constituite următoarele comitete specializate interne:

1. Comitetul Analiza lunară a performanțelor
2. Comitetul AML
3. Comitetul Produse și Prețuri
4. Comitetul de monitorizare
5. Comitetul TI și Investiții
6. Comitetul Riscuri Operaționale
7. Comitetul de Dirijare a Activelor și Pasivelor
8. Comitetul Gestiunea Situațiilor de criză
9. Comitetul Work Out
10. Comitetul Principal de Credit

## Comitete de Credit

Conform politicii de creditare, Comitetele de credit asigură examinarea, aprobarea și însușirea creditelor, alte angajamente în cadrul limitelor de competențe aprobate de către Consiliul Băncii.

În dependență de competențele stabilite pe parcursul anului 2019 au activat următoarele comitete:

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.

În noiembrie 2019, BNM a efectuat un control tematic în vederea verificării îndeplinirii măsurilor prescrise prin Hotărârea Comitetului Executiv al BNM cu privire la rezultatele controlului complex efectuat în 2018, pentru perioada 28.02.2014 – 28.02.2018.

În concluzie, Banca Națională a Moldovei a constatat că majoritatea măsurilor cu termenul de implementare stabilit de aceasta, au fost realizate.



## ACTIVITATEA COMERCIALĂ

# Activitatea comercială

## Oferte creditare

Similar anilor precedenți, Mobiasbanca a avut o activitate dinamică pe piața de creditare, pe parcursul anului organizând campanii promoționale dedicate atât pentru creditele de consum, cât și pentru creditele ipotecare. Adicional, au fost lansate oferte dedicate pentru angajații unor companii selectate din cadrul proiectelor salariale Mobiasbanca.

Pe parcursul anului, Mobiasbanca a participat la expozițiile Imobil Moldova, ieșind în evidență cu o ofertă inovativă de compensare a cheltuielilor de înregistrare a Contractului de Ipotecă la Agenția de Servicii publice.

În 2019 Mobiasbanca a continuat creditarea activă prin intermediul Programului de Stat „Prima Casă”.

Oferta creditară în valută străină, cu o rată fixă a dobânzii pe toata perioada creditului și condiții avantajoase, dedicată angajaților companiilor din cadrul Parcului pentru Tehnologii Informaționale „Moldova IT Park” a avut succes, fiind prelungită și pe parcursul anului 2020.

Cererea sporită pentru creditele ipotecare a determinat creșterea portofoliului de credite ipotecare al băncii cu 44% comparativ cu anul precedent, stabilind un nivel record de producție la sfârșitul anului 2019.

Noi avantaje și inovații au fost aduse și creditării de consum. Începând cu 2019, clienții Mobiasbanca pot obține un credit de consum fără a se prezenta la bancă cu adeverința de venit. Drept urmare, aprobarea creditelor de consum doar cu prezentarea documentului de identitate, a micșorat considerabil termenul de eliberare a unui credit. Aproximativ 50%

dintre cererile de credit se analizează în mai puțin de o oră. Prin aceste acțiuni, portofoliu de credite de consum Mobiasbanca a crescut cu 28% pe parcursul anului 2019.

## Produse digitale pentru persoane fizice

Fiind preocupată în permanență de implementarea tehnologiilor inovative în scopul îmbunătățirii calității deservirii clienților săi, Mobiasbanca a lansat în 2019 produsul Debit Mastercard Contactless. Prin acest produs, Mobiasbanca face încă un pas spre simplitate și creșterea gradului de satisfacție a clienților. Astăzi, întreaga gamă de carduri emise este dotată cu tehnologia contactless.

Pe parcursul anului, au fost organizate diverse campanii de promovare a cardurilor bancare, atât în parteneriat cu companiile MasterCard® și Visa®, cât și campanii interne, cum ar fi implementarea strategiei UN CLIENT – UN CARD. Anul 2019 a adus îmbunătățiri considerabile și pentru serviciul de SMS Banking, prin lansarea unei versiuni actualizate, cu o serie de posibilități noi. Printre cele mai apreciate funcționalități ale serviciului, de către clienții băncii, sunt optimizarea duratei de recepționare a mesajelor de către Client, modificarea structurii mesajului recepționat de către client, precum și includerea unor detalii cu privire la operațiunea efectuată (de ex. tipul tranzacției / locația unde a avut loc tranzacția).

Pe parcursul anului, a fost majorat numărul bancomatelor ce oferă serviciul Cash-In. Iar la finele anului 2019, deja 20 dintre acestea sunt echipate cu această funcționalitate.

# Activitatea comercială

## Activitatea Corporate Banking

Domeniul Corporate Banking și-a reconfirmat poziția de contributor important la atingerea obiectivelor de performanță ale băncii. Această linie de business a generat în anul 2019 o profitabilitate consistentă, susținută atât de activitățile de creditare, cât și de produsele și serviciile de general banking oferite clienților Large Corporate, valorificând cu succes potențialul de cross-selling al băncii.

Cientela noastră este reprezentată de cele mai importante companii naționale și multinaționale prezente în țară. Mobiasbanca și-a menținut poziția de bancă de referință pentru acest segment al pieței, bucurându-se de încrederea și aprecierea clienților.

Sectoarele economiei naționale pe care le-am finanțat cu prioritate au fost industria procesatoare, telecomunicațiile, transportul, agricultura, comerțul retail și dezvoltarea infrastructurii. De asemenea, ne-am angajat selectiv și în proiecte imobiliare cu un profil bun de risc. În același timp, Mobiasbanca este recunoscută de către băncile din străinătate în calitate de partener local, participând împreună la cele mai relevante tranzacții sindicalizate de finanțare internațională de pe piață.

Abordarea comercială pro-activă, aproape de client, sugerează angajamentul ferm al echipei Large Corporate de a susține ideile de afaceri menite să stimuleze dezvoltarea sectorului privat și creșterea bunăstării globale. Principiile pe care se fundamentează dezvoltarea durabilă a acestui segment de business al băncii se referă la construirea unei relații pe termen lung în raport cu clienții și atitudinea deschisă în examinarea inițiativelor acestora.

Tradițional, indicatorii comerciali au înregistrat o dinamică pozitivă, iar calitatea portofoliului de

credite s-a menținut la un nivel înalt, confirmând o dată în plus prudența și maturitatea băncii în materie de gestiune a activității de creditare. Preocuparea noastră rămâne modernizarea continuă a paletelor de produse și servicii destinate clienților Large Corporate, în trend cu cele mai noi tendințe internaționale.

Departamentul IMM, parte a Diviziei Corporate Banking, este unitatea băncii responsabilă de gestiunea relațiilor cu companiile de talie medie. Clienții din portofoliu gestionat, activează în diverse sectoare ale economiei naționale: agricultură, comerț, servicii, transport, industrie ușoară, fiind considerat un portofoliu diversificat din punct de vedere al concentrării sectoriale ale economiei naționale. Obiectivul anului 2019 a fost atins prin oferirea soluțiilor individuale și adaptate necesităților clienților, datorită flexibilității gamei de produse și servicii bancare ușor adaptabilă. Totodată, ținând cont de digitalizarea rapidă a mediului de afaceri, se acordă o atenție sporită dezvoltării produselor electronice și de deservire bancară la distanță, fapt care permite adaptarea serviciilor băncii la necesitățile cotidiene ale clienților.

Pe parcursul anului 2019, echipa IMM s-a concentrat atât pe necesitățile investiționale, cât și pe cele curente ale clienților, fapt ce demonstrează o structură echilibrată a portofoliului de credite din punct de vedere al destinației și termenului. Au fost implementate o serie de proiecte ambițioase, ce a impulsionat creșterea portofoliului de credite peste estimările inițiale. La fel, majoritatea clienților și-au pus în aplicare propriile idei de dezvoltare, grație suportului financiar și profesionalismului echipei băncii care a structurat corect finanțarea. Astfel, ambele părți au beneficiat de rezultate tangibile în urma realizării proiectelor, iar portofoliul de credite a cunoscut o creștere netă de cca 16%.

# Activitatea comercială

## Facilități de finanțare pentru sectorul agricol

Și în acest an Mobiasbanca a lansat oferta dedicată sectorului agrar adaptată necesităților de afacere pentru clienții din acest domeniu. În perioada promoțională clienții au beneficiat de reduceri atractive la rata dobânzii pentru finanțarea activității curente și o gamă largă de resurse de finanțare din fondurile internaționale cu multiple facilități. Participarea la expoziția specializată agricolă de primăvară „Moldagrotech Spring 2019”, în perioada 13 – 16 martie 2019, a facilitat atragerea de noi clienți și oferirea de consiliere profesionistă cu privire la posibilitățile și condițiile de finanțare pentru dezvoltarea afacerii în domeniul agricol, dar și vouchere cu reduceri avantajoase pentru finanțarea investițiilor.

## Oferte dedicate IMM-lor

Mobiasbanca susține antreprenoriatul și dezvoltarea afacerilor mici și mijlocii prin soluții de creditare în condiții avantajoase. Astfel, tradițional, în septembrie 2019, Mobiasbanca a lansat oferta dedicată întreprinzătorilor: „Deschis pentru afacerea Ta”. Banca a provocat întreprinzătorii să adauge o altă dimensiune afacerilor sale, să-și dezvolte ideile și să-și atingă obiectivele, beneficiind în acest sens de o ofertă avantajoasă cu reduceri garantate la rata dobânzii și la comisionul de acordare. Adicional, antreprenorii au beneficiat și de condiții promoționale la produsele de deservire curentă (deschiderea și deservirea contului curent nou, deservirea sistemului de plăți la distanță ș.a). În plus, în luna iulie 2019, Mobiasbanca a lansat oferta pentru Leasing Auto în scopul reînnoirii parcului auto. Cu Leasing auto de la Mobiasbanca

afacerea clienților prinde viteză cu dobânzi avantajoase, cu un termen de finanțare de până la 5 ani, fără garanții suplimentare sub formă de gaj. Suplimentar, la procurarea mai multor autoturisme, rata dobânzii devine și mai avantajoasă.

## Contribuția rețelei la afacere

În anul 2019, Mobiasbanca a continuat să-și optimizeze rețeaua de unități prin relocalizări sau renovări ale sucursalelor, cu scopul de a oferi un confort sporit și a fi mai aproape de clienții băncii. Numărul de clienți activi deserviți de rețeaua de sucursale a atins valoarea de 168 012 clienți activi la finele anului 2019. În același timp, la finele de an, rețeaua Mobiasbanca avea 51 de puncte de vânzare, dintre care 49 de sucursale, 1 Sucursală Corporativă și 1 Sucursală dedicată Private Banking, <https://mobiasbanca.md/unitati>.

Activitățile de dezvoltare a rețelei din anul 2019:

- Relocarea sucursalei nr. 48 „Rezina” într-o locație nouă, amplasată pe artera centrală a orașului, care asigură clienților creșterea accesibilității la serviciile bancare și un nivel sporit de confort.
- Relocarea Sucursalei nr. 24 „Bogdan Voievod”, pe adresa str. Bogdan Voievod 2, a implicat comasarea sucursalei nr. 24 „Soiuz” cu sucursala nr. 21 „Moscova” din sectorul Râșcani, fiind o acțiune absolut necesară, odată cu creșterea numărului de clienți, ceea ce a asigurat o deservire mai calitativă atât a persoanelor fizice, cât și a persoanelor juridice.
- A fost inaugurată o nouă sucursală „Ștefan cel Mare”, în urma comasării sucursalei nr. 16 „Piața Centrală” cu sucursala nr. 25 „Ștefan cel Mare”. Aceasta este prima



# Activitatea comercială

sucursală amenajată în totalitate conform standardelor OTP Group, prestând o gamă completă de servicii bancare.

În același timp, a continuat să fie optimizată rețeaua de bancomate prin instalarea și relocarea bancomatelor existente, în locații din Chișinău și Anenii Noi, menite să faciliteze accesul clienților la servicii și să le permită efectuarea de operațiuni de alimentare a condurilor de card prin intermediul funcționalității cash-in. Astfel, la finele anului 2019, rețeaua fizică includea 144 de bancomate, dintre care 20 oferă facilitatea de cash-in.

În vederea promovării ofertelor comerciale ale băncii dedicate diferitor segmente de clienți, precum și pentru a întâlni, consulta clienții existenți ai băncii, dar și cei potențiali interesați de ofertele și soluțiile băncii, echipa Mobiasbanca a participat la diverse evenimente, printre care:

- Expoziția Moldagrotech Spring 2019, din luna martie, în cadrul căreia s-au prezentat posibilitățile și condițiile de finanțare pentru dezvoltarea afacerilor în domeniul agricol.
- Târgul Imobil Moldova 2019, din luna aprilie și septembrie, în cadrul căruia colegii din Centrul Ipotecar au oferit consultanță profesionistă în domeniul imobiliar și au prezentat oferta comercială valabilă doar în cadrul expoziției.

De asemenea, în luna decembrie, Mobiasbanca a organizat mai multe evenimente în cadrul comunităților locale pentru prezentarea Grupului OTP pe piața din Moldova și noua strategie de dezvoltare a băncii:

- Reprezentanții conducerii băncii au vizitat nordul Moldovei pentru a cunoaște personal clienții din regiune. În cadrul evenimentului au participat peste 100 de clienți ai sucursalelor din regiunea de nord: Bălți, Singerei, Fălești, Drochia și Florești.

- Un eveniment similar a fost organizat cu clienții din regiunea de sud a țării, în orașul Cahul, unde clienții au avut posibilitatea să își expună necesitățile de finanțare pe domeniul agricol, iar echipa băncii a prezentat adițional oferte dedicate și posibilitățile de creditare pe acest segment.

Totodată, au fost organizate evenimente sub genericul "Ziua Ușilor Deschise" în sucursalele „Bogdan Voievod” și „Ștefan cel Mare” pentru consemnarea relocării sucursalelor date în locații moderne, spațioase, orientate spre satisfacerea necesităților clienților băncii.

Datorită cererii mari, banca și-a sporit resursele și a continuat să promoveze serviciile oferite de Centrul Ipotecar Mobiasbanca. Primul centru de consultanță în privința creditelor ipotecare, care oferă consultații profesioniste privind tranzațiile ipotecare, și-a extins gama de servicii auxiliare, inclusiv evaluarea proprietății, suportul pentru perfectarea pachetului de documente, verificarea la notar, asigurarea imobilului și înregistrarea la oficiul cadastral. Totodată, au fost lansate noi parteneriate cu companii de construcții și agenți imobiliari de încredere. Procesul de creditare ipotecară la Mobiasbanca este rapid și este certificat corespunzător standardelor ISO 9001: 2015. Mobiasbanca a continuat să optimizeze procesele legate de produsele și serviciile cheie; în același timp, a inițiat schimbări pe procesele de vânzare în vederea creșterii eficienței angajaților din rețea. S-a urmărit, în mod deosebit, accelerarea procesării aplicațiilor de credit și facilitarea accesului la serviciile bancare destinate segmentului retail. Urmărind acest obiectiv de lungă durată, au continuat optimizările pe câteva procese adiționale legate de creditarea persoanelor fizice, inclusiv creditarea ipotecară

# Activitatea comercială

și operațiunile la ghișeu. În decursul anului, Mobiasbanca a ținut să-și consolideze poziția de lider pe piață prin acordare rapidă a creditelor destinate persoanelor fizice.

O atenție deosebită a fost acordată programelor de instruire a forței de vânzare pe fiecare segment de activitate, fiind fortificate module diferențiate de training pentru fiecare poziție de angajați din rețea.

## Noi dezvoltări și inovații

Punerea în aplicare a tehnologiilor inovatoare este principalul obiectiv pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite clienților. Mobiasbanca a lansat produsul Debit Mastercard Contactless în 2019, îmbunătățind astfel strategia de migrare către tehnologia contactless. În acest moment, întreaga gamă de carduri emise de Mobiasbanca este fără contact. Cu acest produs, Mobiasbanca face un alt pas către simplitate și creșterea satisfacției clienților.

În 2019 o atenție sporită s-a acordat dezvoltării produselor de plată la distanță, fiind lansat Business Internet Banking pentru persoane juridice. A fost inițiat proiectul de dezvoltare a unei noi pagini web a băncii, cu o interfață mai comodă și noi funcționalități pentru a satisface cerințele actuale ale clienților. A fost schițat proiectul pentru aplicația mobilă pentru plăți online pentru persoane fizice. În 2019, au fost introduse ATM-uri cu funcționalități Cash-In, rețeaua fiind dotată cu 20 de echipamente, iar proiectul va continua în 2020.

## Activitatea finanțare specializată și dealing

### Relațiile cu Instituțiile Financiare Internaționale

În anul 2019, Mobiasbanca în colaborare cu IFI a continuat să păstreze tendința de creștere a portofoliului de credite, rămânând în continuare o bancă de referință pentru Instituțiile Financiare Internaționale (IFI) și Uniunea Europeană în R. Moldova în vederea implementării programelor noi de finanțare, orientate spre îmbunătățirea competitivității companiilor din țară și implementarea ideilor inovative, astfel susținând creșterea economică durabilă.

Datorită promovării active a proiectelor de finanțare în derulare, în anul 2019 Mobiasbanca a reușit să finalizeze cu succes asimilarea limitei alocate de 30 Mil. EUR oferite de către BERD în cadrul programului „EU4business EBRD Credit Line”, sprijinind sectorul privat în realizarea proiectelor investiționale în diverse sectoare ale economiei naționale și rămânând singura instituție financiară din țară care oferă leasing financiar cu componentă de grant. O altă realizare de succes în anul 2019 a fost obținerea unei limite noi în valoare de 30 Mil. EUR în cadrul facilitației de garantare „InnovFin”, oferită de Fondul European de Investiții ca urmare a asimilării cu succes a limitei de garantare în proporție de 45 Mil. EUR, alocate anterior cu scopul realizării proiectelor de Cercetare și Inovație.

De asemenea, Mobiasbanca a continuat să promoveze activ programele de finanțare din IFI în rândul Tinerilor Antreprenori, în special ale celor care dezvoltă afaceri în mediul rural, facilitându-le accesul la finanțare în condiții speciale, cu preț redus, ceea ce a fost posibil

# Activitatea comercială

datorită inițiativei lansate de către Ministerul de Finanțe al R. Moldova și Directoratul Liniei de Credit.

În anul 2019, de comun cu Asistenții Tehnici și Unitatea de Implementare a Programului „Livada Moldovei, BEI”, Mobiasbanca în calitate de consultant financiar, a participat la un șir de seminare organizate cu scop de a promova facilitatea în rândul companiilor cu profil agro-industrial, având ca invitați cca 600 antreprenori autohtoni.

## Tranzacții Forex

Piața valutară a Republicii Moldova, pe parcursul anului 2019, a fost marcată de volatilitate, în special, în primele șase luni ale anului. În această conjunctură, Mobiasbanca a reușit să genereze o creștere de până la 3% a volumului de tranzacții în raport cu anul precedent. Totodată, a generat un venit net bancar de 137,5 M MDL, ceea ce a marcat o creștere de 8.7% în raport cu anul 2018.

## Cash Management

În anul 2019, Mobiasbanca a fortificat oferta comercială privind soluțiile digitale de gestionare a lichidităților companiilor, accentul fiind pus pe serviciile alternative de la distanță. Soluția globală *International Account Management (IAM)* este un produs unic pe piața Republicii Moldova și este destinat Corporațiilor Internaționale pentru gestionarea eficientă și automatizată a trezoreriei companiei. Operabil în baza platformei SWIFT, acesta oferă un grad ridicat de securitate datorită stabilirii relațiilor contractuale cu băncile străine. În 2019 Mobiasbanca

a semnat încă un acord de colaborare cu o bancă internațională de primă clasă. Soluția *IAM* completează oferta băncii din gama *Cash Management*, iar Corporațiile subscribe la acest produs beneficiază de un avantaj competitiv prin gestionarea lichidităților cu eforturi minime și costuri optime.

Adițional, pentru companiile locale cât și cele internaționale, Mobiasbanca oferă soluția locală *Business Internet banking (BIB)*, de tip *Internet – Payments*, lansată cu succes în luna Februarie 2019. Clienții existenți și cei noi subscriși pe parcursul anului 2019 au beneficiat de acces la o gamă largă de servicii de bază (plăți locale și internaționale) precum și o serie de servicii specifice care optimizează comunicarea cu banca prin utilizarea platformei online. Datorită acestor acțiuni, a fost posibil într-un mediu dinamic și în plină schimbare să răspundem așteptărilor și necesităților digitale ale clienților noștri, iar serviciile bancare să fie imediat accesibile din oficiul companiei fără necesitatea de a se deplasa la sucursalele bănci.

## Trade Finance

Mobiasbanca este orientată spre susținerea comerțului internațional și interregional în conformitate cu cele mai înalte standarde de operare, prin oferirea clienților unui spectru larg de produse *Trade Finance*. Acestea reprezintă instrumente de minimizare a riscurilor în comerțul internațional - garanții bancare, acreditive documentare, acreditive stand-by, incasso-uri documentare, cât și finanțare prin scontarea acreditivelor.

Activitatea de *Trade Finance* a crescut în mod susținut, fiind un domeniu de referință pentru

# Activitatea comercială

segmentul corporate și IMM, dar și pentru instituțiile financiare internaționale. Banca și-a menținut cota de piață de 35% și al patrulea an consecutiv este desemnată „Cea mai Activă Bancă Emitentă în Moldova în 2019” de către Programul de Facilitare a Comerțului (TFP) al BERD (Londra). Bugetul aferent veniturii bancar net aferent tranzacțiilor Trade Finance a fost executat la nivel de 113%, rezultatul menționat se datorează politicii continue de eficientizare și simplificare a proceselor, și controlului permanent a calității serviciilor oferite clienților.

## Activitatea de Leasing

Mobiasbanca rămâne una dintre puținele bănci din Moldova care oferă un spectru complet de programe de finanțare internațională cu facilități atractive de creditare și componentă de grant. Acest avantaj a adus Banca în top 3 finanțatori pe piața de leasing.

Anul 2019 a fost pentru Mobiasbanca un an fructuos, care a generat rezultate bune în creșterea portofoliului de leasing, fiind finanțate în leasing 10.2 Mio EUR, dintre care 55% - autovehicule, 33% - echipamente și 10% - tehnica agricolă.

Una dintre cele mai bune performanțe a fost realizată în cadrul programul EU4business EBRD Credit Line, resurse din care au fost finanțate în

leasing echipamente, tehnică și vehicule noi în valoare de 3.3 Mio EUR. Echipamentele corespund standardelor europene și au fost eligibile pentru aplicarea la grant în valoare de 10% din suma finanțată.

Printre istoriile de succes în activitatea de leasing pot fi enumerate: procurarea celor mai moderne echipamente pentru industria de tipărire a etichetelor și confecționarea ambalajelor; dotarea unei fabrici de vinificație cu o combină de recoltare a strugurilor; modernizarea parcurilor de autovehicule comerciale pentru unii dintre cei mai mari producători locali.

Segmentul agricol, abordat de Bancă în 2018 prin intermediul programelor de parteneriat a adus și în 2019 rezultate bune atât pentru activitatea de leasing (unde au fost finanțate obiecte în valoare de 1 Mio EUR), cât și cea de creditare (prin care au fost finanțate obiecte în suma de 1,4 Mio EUR și a consolidat strategia Băncii pe această piață. Totodată, Mobiasbanca a fost prezentă la expoziția Moldagroteh și Conferința Națională Businessul Fructelor pentru promovarea produselor destinate acestei pieți. Sfârșitul anului a culminat cu aprobarea în cadrul procesului de integrare în grupul OTP a planului de dezvoltare strategic pentru următorii ani, care prevede crearea Centrului de Leasing Financiar și a Departamentului Agro pentru o abordare cât mai eficientă a piețelor indicate.

# Activitatea comercială

## Bănci Corespondente

Mobiasbanca este un partener sigur și de încredere în susținerea comerțului internațional prin intermediul conturilor sale deschise în 10 bănci străine și printr-o rețea vastă de conexiuni corespondente prin RMA (chei SWIFT). Clienții băncii pot procesa plăți internaționale în peste 80 de valute, fapt ce le permite să tranzacționeze global. Mobiasbanca este în mod constant activă în dezvoltarea și optimizarea rețelei de bănci corespondente, fiind stabilite relații de corespondență cu bănci străine de primă clasă. Modificarea structurii acționariatului în 2019 nu a avut repercusiuni asupra relațiilor cu băncile corespondente, în acest context fiind închis

un singur cont conform politicii acționarului precedent, dar aceasta nu a afectat buna desfășurare a plăților. Totodată, în 2019 a fost inițiat procesul de deschidere a două conturi Nostro în bănci cu renume mondial.

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, 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.



# MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

# Managementul riscului și conformitate

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

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

Obiectivele generale ale activităților privind administrarea riscurilor sunt următoarele:

- Stabilirea unui set de standarde fundamentale pentru administrarea riscurilor în cadrul Băncii, maximizând în același timp câștigurile potențiale și protejând interesele deponenților;
- Susținerea strategiei de afaceri a Băncii, asigurând urmărirea obiectivelor comerciale într-o manieră prudentă, în vederea menținerii stabilității veniturilor și acoperirii 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 a riscurilor, integrate la nivel de ansamblu al băncii, bazate pe o deplină înțelegere a riscurilor cu care se confruntă banca și a modului în care acestea sunt administrate, având în vedere toleranța/apetitul la risc al băncii;
- Asigurarea unor niveluri adecvate de capital, conform prevederilor legale.

În Bancă, controlul intern este organizat în 3 nivele de apărare:

- Nivelul 1 – controlul operațional (on-line), are scopul să asigure corectitudinea tranzacțiilor executate. Aceste controale

sunt efectuate de către personalul subdiviziunilor business și managementul operațional al Băncii la nivel de front-office și back-office, fiind încorporate în documentele normative interne ale Băncii.

- Nivelul 2 – controlul funcțiilor de administrare a riscurilor, efectuate de unitățile Finanțe, Conformitate, Risk Management, Risk Operațional, Securitatea Informației, Legalitate, atribuțiile cărora sunt distincte și independente de cele ale subdiviziunilor business ale Băncii. Aceste unități ale Băncii sunt responsabile de următoarele funcții:
  - Funcția de Conformitate
  - Funcția de Administrare a Riscurilor
  - Funcția Finanțe
- Nivelul 3 – controale efectuate de către Auditul Intern al Băncii, care evaluează și verifică periodic suficiența, funcționalitatea și eficiența sistemului de control intern al Băncii. Funcția de Audit Intern este independentă de celelalte două nivele.

Pe parcursul anului trecut, Mobiasbanca a fortificat modelul său de gestiune a riscului în mai multe aspecte cheie, precum:

- Eficientizarea procesului de delegare a competențelor de aprobare a tranzacțiilor de credit;
- Reorganizarea structurii interne a diviziei în corespundere cu cerințele și viziunile Grupului;
- Cadrul intern de governanță, evaluarea riscurilor și a suficienței capitalului (ICAAP);

# Managementul riscului și conformitate

- Industrializarea procesului de creditare a persoanelor fizice prin introducerea interpelărilor SFS;
- Consolidarea metodologiei IFRS 9 pe partea de scenarii economice;
- Implementarea noului regim privind expunerile mari.

Activitatea de gestiune a riscurilor este periodic raportată în cadrul Comitetului Riscuri, cu prezența membrilor Consiliului Băncii. În scopul asigurării bunei gestionări a riscurilor și a controlului asupra acestui domeniu la nivel executiv, sunt efectuate suplimentar raportări corespunzătoare.

## Conformitate

Unul dintre obiective majore ale Mobiasbanca - OTP Group S.A. este de a crea și oferi clienților săi oportunități și soluții pentru dezvoltare, atât pentru nevoile personale, cât și cele de afaceri. Odată setat, acest obiectiv important implică necesitatea de a proteja interesele clienților, reputația și integritatea Băncii.

În acest sens, Mobiasbanca - OTP Group S.A., bazându-se pe încrederea clienților săi, realizările și experiența acumulată pe parcursul deceniilor de succes pe piața națională, a lansat un amplu program de consolidare și dezvoltare a cadrului prudențial de activitate, inclusiv prin fortificarea mecanismelor de protecție, securitate și control intern.

Un rol crucial în acest sens joacă funcția independentă de conformitate asigurată de Departamentul Conformitate și Securitate Bancară responsabilă, pe lângă altele, de prevenirea, diminuarea și gestionarea riscului de conformitate la care poate fi supusă Banca.

Astfel, Departamentul este responsabil de

următoarele domenii de importanță strategică pentru activitatea și dezvoltarea sustenabilă a Băncii:

- Codul de conduită și respectarea principiilor deontologice;
- Prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv activități legate de cunoașterea clienței (KYC);
- Asigurarea securității fizice și informaționale;
- Prevenirea și combaterea corupției/fraudei bancare;
- Prevenirea și administrarea conflictelor de interese;
- FATCA;
- Sancțiuni internaționale;
- Sistem de alertă;
- Gestionarea ariei aferente datelor cu caracter personal;
- Asigurarea conformității legislative și normative;

Alte activități necesare asigurării conformității în cadrul Băncii.

Pe de altă parte, asigurarea unei abordări exhaustive și complexe aferente gestionării riscului de conformitate presupune responsabilitatea și implicarea tuturor subdiviziunilor de business și de suport.

Fiind independent de liniile de business și investit cu drepturile de raportare directă către organele de conducere ale Băncii, funcția de conformitate monitorizează și asigură un control imparțial al operațiunilor, produselor și serviciilor bancare, atribuind o atenție specială conformității cu cerințele legislative și reglementării aferente acestora.

Aceste riscuri de conformitate se referă la activitatea liniilor de business, produse și servicii financiare, relații și interacțiunea cu clienții, activitățile angajaților Băncii, care trebuie să se



# Managementul riscului și conformitate

încadreze și respecte cadrul legal și normativ aplicabil.

De exemplu, riscul de conformitate include prevenirea și combaterea spălării banilor, cunoașterea clientelei (KYC), conformarea cu cerințele legale aplicabile serviciilor și produselor bancare.

Banca utilizează un spectru larg de instrumente și mecanisme de monitorizare și gestionare a riscurilor. Abordarea dată definește sisteme de governanță, apetitul la risc și oferă o viziune unică asupra celor mai semnificative și importante riscuri și mecanisme de control aferente acestora. De asemenea, încorporează sistemul de gestionare activă a riscurilor bazat pe standardele OTP Group.

Pe parcursul anului 2019 au fost realizate cu succes măsuri de consolidare și integrare a cadrului de asigurare a apetitului la risc, proceselor de evaluare complexă a riscurilor și a mecanismelor de control. În perioada imediat următoare, Banca va continua fortificarea și dezvoltarea cadrului de control și gestionarea riscurilor non-financiare. Banca împărtășește cele mai înalte standarde deontologice și promovează toleranța zero față de corupție și mită, considerate în afară eticii bancare și a bunei guvernări.

Conformarea cu cerințele legislative aferente prevenirii, combaterii corupției și a mitei este obligatorie. În acest context, Mobiasbanca deține o Politică de prevenire și combatere a corupției și mitei, care prevede cele mai importante elemente și principii de urmat.

Sistemele tehnologice și de formare ale Băncii sunt în dezvoltare continuă.

În anul 2019 angajații Băncii, care desfășoară activități cu riscul înalt de corupție/mită au

participat la cursuri de formare și evaluare.

Pentru asigurarea protecției și integrității activelor sale și a clienților săi, Banca a investit masiv, investind în continuare în mecanismele de depistare și prevenire a fraudelor financiare.

Banca a renunțat la un șir de produse și a încetat relații de afaceri cu anumiți clienți care expun Banca la riscuri ce nu pot fi gestionate adecvat. Banca colaborează strâns cu autoritățile de resort în vederea asigurării intereselor mutual avantajoase în acest domeniu. Aceste măsuri sporesc capacitatea Băncii de a diminua mai eficient riscul de fraudă financiară.

Angajații noi participă la cursul de formare aferent Codului de etică la scurt timp după alăturarea echipei Băncii; angajații își asumă responsabilitatea de conformare acestuia prin semnarea unei Declarații de angajament personal. Prin Codul de etică, Banca cere angajaților săi să adopte permanent un comportament integru în activitățile zilnice și oferă principii și modele de conduită față de clienți, acționari și colegi.

Codul obligă angajații să raporteze orice încălcare sau suspiciune de încălcare a principiilor etice promovate de Bancă, a documentelor normative interne sau a legislației aplicabile.

Acesta, de asemenea, cere angajaților să raporteze acțiuni ilegale sau cele care subminează și încalcă principiile etice ale Băncii, efectuate de alți angajați, clienți, persoane terțe sau parteneri de afaceri. Codul interzice orice repercusiuni față de avertizorul de integritate.

Angajații pot raporta, inclusiv în mod anonim, orice încălcare sau suspiciuni de încălcare a Codului prin sistemul de alertă.



RESURSE UMANE

# Resurse umane

În 2019, Departamentul de Resurse Umane a continuat să implementeze proiecte și acțiuni în direcția managementului carierei, dezvoltării angajaților, implementarea beneficiilor și recompenselor competitive.

Mobilitatea internă joacă un rol esențial pentru Mobiasbancă de a-și motiva angajații calificați și talentați, valorificând expertiza și experiența în cadrul organizației. Pe parcursul anului trecut, au continuat interviurile de carieră între HR și angajați, pentru a evalua potențialul fiecărui angajat și pentru a se asigura că ocupă poziția corectă în funcție de experiența și abilitățile sale. Mobiasbancă se angajează să completeze posturile vacante cu candidații interni potriviți, ori de câte ori este posibil. În conformitate cu politica de recrutare, toate posturile deschise sunt comunicate, în primul rând, personalului intern. De asemenea, banca urmărește să promoveze mobilitatea inter-departamentală pentru a permite angajaților să-și extindă abilitățile și experiența, în scopul conturării carierei. Pe parcursul anului au fost organizate un șir de programe de instruire, prin diferite metode de învățare. În total au fost furnizate 24 496 ore de instruire, în medie a câte 33 de ore per angajat. Principalele direcții de dezvoltare a angajaților sunt:

- **Afaceri** – consolidarea orientării spre client prin îmbunătățirea competențelor angajaților din rețea, atât a celor tehnice, cât și a abilităților personale;
- **Conformitate** – consolidarea culturii de risc și conformitate în rândul angajaților băncii conform Codului de Conduită;
- **Management** – dezvoltarea culturii manageriale prin integrarea Modelului de Leadership al Grupului în practicile bancare.

O gama largă de programe de instruire a fost concepută pentru angajații din toate segmentele de afaceri și funcțiile suport, prin diferite metode de învățare și dezvoltare: instruirii tehnice, inițiative transversale pentru dezvoltarea competențelor, ateliere de lucru și conferințe, utilizarea instrumentelor de e-learning și alte surse de documentare disponibile pe intranet.

**Starting** – inițierea programelor de formare pentru noii angajați, care au ca scop inițierea și orientarea noilor veniți în viziunea organizației și recunoașterea acestora în ceea ce privește cultura de bază a valorilor, promovarea unei experiențe pozitive, informarea noilor angajați cu privire la planul de formare și carieră;

**Școala internă de afaceri**, pentru operatorii universali ghișeu, consilierii CLIPRI și CLIPRO, care implică relația cu clienții, cunoștințe despre produse, vânzările orientate spre client, analiza financiară, teoria și atelierele de lucru conform programului comportamental;

**Programe de formare în management**, în conformitate cu valorile grupului, pe baza unui set de competențe dezvoltate de formatori interni și externi;

Programe de formare comportamentală - tehnici de comunicare, vânzări și negociere cu clienții;

**Programele de conștientizare a culturii riscurilor** - în cursul anului de raportare a fost organizat un nou program de Cultură și Conduită. Conceptul principal al programului a fost de a

# Resurse umane

spori gradul de conștientizare al angajaților cu privire la integritate și motivarea de a continua să acționeze sincer și corect conform standardelor Grupului.

Mobiasbanca are o politică definită în privința sănătății salariaților și securității muncii în cadrul băncii, în conformitate cu legislația în vigoare. Banca acordă o atenție deosebită la condițiile de muncă și igienă pentru asigurarea condițiilor adecvate atât pentru angajați, cât și pentru clienți.

Personalul băncii parcurge periodic instruire obligatorii în scopul formării deprinderilor de securitate și sănătate în muncă. De asemenea, Banca asigură un plan de activitate a băncii în diverse situații.

Informarea angajaților este un exercițiu permanent, prin diverse canale de comunicare, cu facilitarea comunicării în ambele sensuri, prin e-mail, mesaje colective, discuții cu managerii și prin realizarea sondajelor interne.



## RESPONSABILITATEA SOCIALĂ CORPORATIVĂ

# Responsabilitatea socială corporativă

Mobiasbanca – OTP Group S.A. este o instituție financiară responsabilă prin sistemul de management solid, gestionarea responsabilă a forței de muncă, participarea activă în viața comunității, conduita etică față de părțile interesate și reducerea impactului asupra mediului, precum și contribuirea la îmbunătățirea și dezvoltarea mediului social-economic al țării. Strategia băncii în domeniul Responsabilității Sociale Corporative (RSC) cuprinde trei direcții prioritare, preluate de la OTP Bank și anume: furnizor responsabil de servicii, angajator responsabil și RSC.

## **Furnizor responsabil de servicii**

În calitate de furnizor de servicii responsabil, Banca asigură: menținerea stabilității financiare; managementul prudent al riscurilor și securitatea completă; transparența în toate acțiunile băncii; furnizarea etică de servicii și practici comerciale corecte, inclusiv marketing; îmbunătățirea continuă a calității serviciilor; încurajarea consumului responsabil și durabil. Dezvoltăm un model de business sustenabil, construit pe fundamente solide și experiența Grupului OTP. Angajamentul nostru și deschiderea către clienți, cu cele mai bune produse și servicii au determinat amploarea relațiilor de încredere și de lungă durată. Analizăm satisfacerea nevoilor clienților pe întreaga perioadă de furnizare a serviciilor - inclusiv după vânzarea propriu-zisă, oferind suport și consiliere. Din preocuparea de a oferi oportunități egale de informare și acces în sucursalele băncii, majoritatea având rampă de acces pentru persoanele cu dizabilități, iar ATM-urile sunt dotate cu

alfabetul Braille pe zona activă și alerte sonore pentru utilizarea de către slabi văzători.

## **Angajator responsabil**

Prioritatea noastră este să avem angajați cu performanțe înalte, bine pregătiți și satisfăcuți de jobul lor. În acest scop, Banca își asumă răspunderea pentru angajații săi, asigurându-le drepturi egale, securitatea la locul de muncă, instruire, informare, implicarea în activitățile băncii, remunerare echitabilă și oportunități de carieră. Banca consideră o cerință de bază pentru angajați asigurarea unui mediu de muncă sănătos și confortabil, nediscriminativ. Angajații băncii beneficiază de investigații medicale profilactice pentru menținerea și îmbunătățirea sănătății și de facilități pentru practicarea sportului.

## **Responsabilitate Socială Corporativă**

Banca încorporează progresiv principiile sociale și de mediu în diferite activități practice, cum ar fi promovarea responsabilă a dezvoltării economice prin elaborarea politicilor, produselor și serviciilor care contribuie direct sau indirect la protecția mediului sau dezvoltării sociale ca răspuns la preocupările în creștere ale clienților și oportunităților oferite pe piață. În acest scop, banca lansează și susține proiecte de promovare a artei și a culturii, sportului și modului sănătos de viață, de protecție a mediului, educație financiară și dezvoltarea resurselor umane, dezvoltarea proiectelor comune cu autoritățile locale.

# Responsabilitatea socială corporativă

Încurajăm tinerii antreprenori să adere la Dreamups Community – un accelerator și facilitator al start-up-urilor, pentru a învăța cum să-și dezvolte propria afacere, cum să se inspire cu idei inovatoare și să găsească coechipieri în zona antreprenoriatului. Sub genericul „Drumul banilor”, elevii și studenții care ne-au vizitat au avut oportunitatea de a vedea activitățile băncii din interior. Și în acest an studenții din instituțiile de învățământ din Republica Moldova și de peste hotare au beneficiat de stagii de practică la Mobiasbanca. Iar absolvenții cu rezultate remarcabile ai Academiei de Studii Economice din Moldova și Centrului de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale au fost felicitați și premiați de către Mobiasbancă, aceștia fiind viitorii specialiști pentru sistemul financiar-bancar.

## Artă și cultură

Mobiasbanca OTP - Group a fost nominalizată la „Gala Excelenței Muzicale 2019” pentru susținerea și promovarea excelenței în muzică, eveniment organizat de Uniunea Muzicienilor din Republica Moldova și Filarmonica Națională „Serghei Lunchevici”.

Mobiasbanca OTP - Group este partenerul principal al Muzeului Național de Artă, care în 2019 a sărbătorit 80 ani de la fondare. În cadrul acestui parteneriat am avut oportunitatea de a oferi publicului larg emoții unice în cadrul evenimentelor „Noaptea muzeelor”, Bienala Internațională de Pictură și alte evenimente cu participarea artiștilor plastici consacrați din țară și de peste hotare.

Suntem onorați să fim partenerul Filarmonicii Naționale „Serghei Lunchevici” la evenimente culturale extraordinare, printre care concertul

„Comori ale romanței” organizat în colaborare cu Centrul Cultural pentru UNESCO „Cetatea Romanței” Târgoviște. Descoperim și promovăm tinerele talente prin Concursul Internațional de Canto Academic „Alexei Stârcea”. Iar în februarie am dansat pe ritmuri alerte cu Tanea Cergă, Andrei Glavan, Elena Karafizi și Andy Oncea într-un concert de muzică “Double Trouble”.

## Sport

Susținem Asociația Special Olympics din Moldova în eforturile sale de incluziune prin sport a copiilor cu dizabilități intelectuale și participarea tinerilor sportivi la diverse competiții sportive din țară și de peste hotare. Am fost alături de echipa Moldovei la Jocurile Mondiale de Vară Special Olympics din Abu Dhabi - cel mai mare eveniment sportiv pentru persoanele cu dizabilități intelectuale, care se desfășoară o dată la 4 ani după modelul Olimpiadelor. Ne mândrim cu performanțele celor 11 sportivi moldoveni care au participat la trei discipline sportive: fotbal, natație și boccia, venind acasă cu 4 medalii: două medalii de aur, una de argint și una de bronz.

## Caritate

Copiii sunt viitorul și ei au nevoie de grija noastră. Continuând acțiunile caritabile în această direcție, Mobiasbanca a donat medicamente necesare tratamentului arsurilor grave Secției de Reanimare și Terapie Intensivă a clinicii „Emilian Coțaga” din cadrul Institutului Mamei și Copilului. Iar împreună cu clienții băncii, am renovat și am oferit mobilierul necesar în Secția Internări, unde sunt examinați peste 6000 de

# Responsabilitatea socială corporativă

copii anual. De asemenea, am adus căldură și dragoste decorând holul secției cu desene viu colorate.

## **Voluntariat**

Angajații băncii se implică în acțiuni de voluntariat și de caritate, multiplicând acțiunile băncii în domeniul RSC. Uniți de pasiunea pentru sport și spiritul civic, echipa noastră de maratonisti a participat la cea de-a 5-a ediție a Maratonului Internațional Chișinău 2019. Am continuat să susținem asociația obștească Hospice of Hope Moldova – colectarea de fonduri pentru copiii și adulții care suferă de boli incurabile, prin par-

ticipare activă la cursa de ciclism sau turneul de fotbal.

Am mers în nordul țării la Festivalul "Bunica și Bunelul Fest 2019" pentru a promova dialogul între generații și recunoștința față de buneii noștri.

În ajunul sărbătorilor de iarnă, dăruim o părticică din inima noastră la Târgul de caritate – „Winter Charity Bazar”, organizat de Clubul Internațional al Femeilor. Aducem zâmbete și voie bună oferind cadouri copiilor cu sindromul Down, cu autism și alte dizabilități în cadrul evenimentelor dedicate, împreună cu Moș Crăciun.