



RAPORTUL ANUAL AL EXIMBANK 2019

Cuprins

1. Mesajul Directorului General & CEO	2
2. Principalii Indicatori Financiar	4
3. Mediul Macroeconomic și Evoluția Sectorului Bancar	5
4. Prezentarea Generală a Băncii și Repere ale Strategiei de Dezvoltare	11
5. Retail Banking	14
6. Corporate Banking	24
7. Activitatea Trezoreriei	26
8. Carduri Bancare	28
9. Guvernanța Corporativă	30
10. Managementul Riscurilor	34
11. Conformitate	42
12. Strategia ICT și Securitatea Cibernetică	43
13. Managementul Resurselor Umane și Responsabilitate Socială Corporativă	46
14. Lista Principalelor Bănci Corespondente	48
15. Rețeaua Sucursalelor și Agențiilor	49

Mesajul Directorului General & CEO

Stimate doamne și stimați domni,

Am onoarea de a prezenta din numele întregii echipe manageriale situațiile financiare ale EXIMBANK pentru exercițiul financiar încheiat în 31 decembrie 2019 – an, în care Banca a marcat un sfert de secol de la fondare.

În anul celei de-a 25-a aniversări, EXIMBANK a continuat schimbările inițiate în 1018, amplificate și materializate printr-un șir de proiecte desfășurate pentru a dezvolta infrastructura Băncii.

Unul dintre cele mai semnificative proiecte care a marcat anul 2019 este Proiectul de Integrare în cadrul Grupului Intesa Sanpaolo - VIVALDI, care s-a încheiat în luna iunie. În cadrul acestuia s-a reușit implementarea unui șir vast de inițiative cu scopul alinierii totale a EXIMBANK standardelor Grupului.

În anul de referință s-a reușit cu succes realizarea tuturor activităților de implementare a soluției de Grup Finevare, care permite asigurarea calculării automatizate a provizioanelor pentru creditele acordate, conform Policii de Grup, precum și facilitarea procesului de raportare consolidată.

Totodată, remarcăm finalizarea tuturor etapelor de rebranding. Astfel, astăzi, majoritatea Sucursalelor EXIMBANK din întreaga țară corespund standardelor de imagine și identitate vizuală ale Grupului Intesa Sanpaolo.

Procesul de integrare în Grupul ISP a fost accelerat de aprobarea și implementarea unui număr mare de acte normative, politici și practici ale Grupului, efort pe care Banca îl va continua și în următorii ani.

Investiții considerabile au fost realizate în modernizarea infrastructurii ICT. Au fost implementate cu succes proiectele Contactless Solution, atât pentru aria issuing (producerea cardurilor bancare), cât și acquiring (acceptarea cardurilor bancare în rețelele comerciale ale partenerilor), Mobile Banking și achiziționarea noilor ATM-uri de ultimă generație, cu opțiunea cash-in.

Aceste realizări și nu doar, confirmă că Banca devine tot mai orientată spre clienți, iar necesitățile și confortul lor dau tonul activității noastre. În această ordine de idei, țin să menționez și zonele cu acces liber la rețele Wi-Fi, destinate vizitatorilor, care au fost amenajate în toate Sucursalele EXIMBANK pe parcursul anului 2019.

Toate aceste inițiative, încheiate în luna iunie, au presupus investiții în valoare totală de peste 6 milioane de euro, iar efectele deja sunt foarte vizibile, întrucât anul 2019 a readus EXIMBANK în zona de profitabilitate, în linie cu obiectivele strategice ale Băncii. Evoluția pozitivă înregistrată o denotă profitul net în sumă de 44.13 mln MDL, față de pierderea în valoare de 146 mln MDL în 2018.

Activitățile de business ale Băncii au cunoscut o puternică accelerare pe parcursul anului de referință, Banca redevenind foarte activă în toate sectoarele de business. Astfel remarcăm creșteri valoroase la mai multe capitole, printre care:

Portofoliul creditelor de consum a sporit de aproape 5 ori față de situația la 31 decembrie 2018, constituind la încheierea perioadei de referință 98,702 mii MDL;

Înregistrăm creștere dublă (până la 534,219 mii MDL) a portofoliului creditelor ipotecare;

Creșterea cu 36.6% a portofoliului de credite acordate persoanelor juridice, acesta având valoare totală de 434,630 mii MDL la finele anului 2019.

Portofoliul total al creditelor s-a majorat, așadar, cu 83,7% (atingând valoarea de 1,067,551 mii MDL), în timp ce rata creditelor neperformante a scăzut cu 5,2 p.p.

Menținerea nivelului înalt al lichidităților Băncii la fel contribuie la consolidarea poziției sale pe piață, în calitate de partener financiar sigur, stabil și de încredere, precum și formează o bază solidă a modelului nostru de afaceri, care se bazează pe principiile sustenabilității.

Totodată, Banca și-a menținut prima poziție în ce privește capitalul social vărsat, fiind printre lideri la capitalul adecvarea capitalului în sistemul bancar local.

Aceste rezultate sunt obținute datorită dedicației și prin munca asiduă a întregii echipe, procesul de consolidare a căreia a continuat și pe parcursul anului 2019.

Îmi exprim profunda recunoștință și apreciere față de toți angajații Băncii, pentru înaltul profesionalism, atitudinea proactivă și contribuția valoroasă adusă la dezvoltarea armonioasă a Băncii.

De asemenea, adresez sincere mulțumiri clienților și partenerilor EXIMBANK pentru încrederea acordată și cooperarea continuă, membrilor Consiliului și acționarilor pentru susținerea și aportul temeinic adus la creșterea și prosperarea EXIMBANK.

Anul 2019 a pus bazele creșterii, pe care, avem toată certitudinea că, Banca o va continua mulți ani înainte, întrucât acesta este abia începutul activității noastre.

Cu respect,



Marco SANTINI,

Director General & CEO

Principali Indicatori Financiar

Indicator	UM	31 Decembrie 2019	31 Decembrie 2018
Capital		X	X
Capitalul social	mil. lei	1,250.00	1,250.00
Fonduri proprii	mil. lei	921.01	919.81
Cuantumul total al expunerii la risc	mil. lei	1,772.46	1,477.92
Rata fondurilor proprii totale (≥ 10%)	%	51.96	62.24
Active		X	X
Soldul datoriei la credite neperformante (suma de bază)	mil. lei	107.70	96.16
Soldul datoriei la credite neperformante (suma de bază)/Fonduri proprii	%	11.69	10.45
Soldul datoriei la credite neperformante net (suma de bază)/Fonduri proprii	%	4.87	5.14
Soldul datoriei la credite neperformante (suma de bază) / Soldul datoriei la credite (suma de bază)	%	9.36	13.05
Soldul activelor neperformante nete/ Fonduri proprii	%	7.41	7.89
Total credite expirate	mil. lei	56.38	67.78
Valoarea medie lunară a activelor generatoare de dobândă / Valoarea medie lunară a activelor	%	71.90	78.95
Valoarea expunerii maxime față de un client sau față de un grup de clienți aflați în legătură/Capital eligibil (≤15%)	%	10.76	0.00
Valoarea expunerii maxime a băncii față de o persoană afiliată și/sau un grup de clienți aflați în legătură cu persoana afiliată băncii / Capital eligibil (<10%)	%	9.94	0.08
Suma valorii agregate a expunerilor băncii față de persoanele afiliate și/sau grupurile de clienți aflați în legătură cu persoanele afiliate băncii/Capital eligibil (≤ 20%)	%	10.03	0.08
Venituri și Profitabilitate		X	X
Rentabilitatea activelor (ROA)	%	1.18	-2.17
Rentabilitatea capitalului (ROE)	%	4.42	-8.70
Venitul net aferent dobânzilor / Total venit	%	43.77	35.44
Cheltuieli neaferente dobânzilor / Total venit	%	64.09	108.81
Venitul din dobânzi anualizat / Valoarea medie lunară a activelor generatoare de dobândă	%	5.65	5.79
Marja netă a dobânzii (MJDnet)	%	3.97	3.37
Lichiditate		X	X
Principiul I - Lichiditatea pe termen lung (≤ 1)		0.72	0.48
Principiul II - Lichiditatea curentă (≥ 20%)	%	64.41	69.46
Principiul III - Lichiditatea pe benzi de scadența (>1)		X	X
- pina la o luna inclusiv		3.06	3.66
- intre o luna si 3 luni inclusiv		95.76	75.53
- intre 3 si 6 luni inclusiv		44.83	4.98
- intre 6 si 12 luni inclusiv		25.36	4.52
- peste 12 luni		41.77	12.59
Sensibilitate la Riscul Pieței		X	X
Ponderea activelor bilanțiere în valută străină și activelor atașate la cursul valutar în totalul activelor	%	31.74	31.92
Ponderea obligațiunilor bilanțiere în valută străină și obligațiunilor atașate la cursul valutar în totalul activelor	%	32.00	32.29
Total active bilanțiere în valută străină / Total active	%	31.74	31.92
Total obligațiuni bilanțiere în valută străină / Total obligațiuni	%	42.72	43.10

Mediul Macroeconomic și Evoluția Sectorului Bancar

Macroeconomie

Pe parcursul anului 2019, economia Republicii Moldova a prezentat semne de redresare, a fost înregistrată creșterea Produsului Intern Brut (PIB), a producției agricole, producției industriale, construcțiilor, intensificarea comerțului exterior, a veniturilor și cheltuielilor publice.

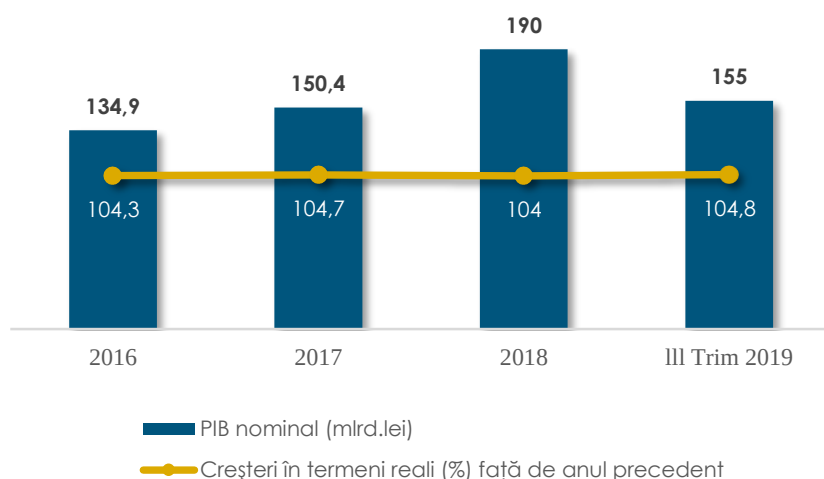
Conform informațiilor preventive publicate de către Biroul Național de Statistică, PIB-ul pentru primele 9 luni din 2019 a însumat 155,2 mild. lei consemnând un avans de 4,8% față de aceeași perioadă a anului trecut (*Fig.1*). Valoarea adăugată brută creată în activitatea „Construcții” a avut cea mai mare influență asupra creșterii economice, asigurând 35% din creșterea PIB, după care „Comerțul cu ridicata și cu amănuntul, transport și depozitare, hoteluri și restaurante” – 25%; „Industria” - 12% din creștere, „Informații și comunicații” – 9%, Agricultură - 6%, respectiv. Aceste activități au fost cele mai influente în perioada ianuarie-septembrie 2019.

În ceea ce privește exporturile, în perioada ianuarie-octombrie 2019 s-a înregistrat o creștere de 3,4%, iar importurile - de 1,7%. Soldul negativ al balanței comerciale a constituit 2503,1 mil. dolari SUA, cu 3.4 mil.USD mai mare decât în aceeași perioadă din 2018. Gradul de acoperire a importurilor cu exporturi a constituit 47,8%, fiind mai mare cu 0,8 p.p. decât cel înregistrat în aceeași perioadă a anului 2018.

Ritmul de creștere a cheltuielilor bugetare se temperează, în ianuarie-noiembrie 2019 la bugetul public național au fost acumulate venituri în sumă de circa 56,6 mild. lei (cu 8,4% mai mult față de ianuarie-noiembrie 2018) și cheltuieli – 58,2 mild. lei (mai mult cu 12,7%). Cea mai mare parte din cheltuieli este direcționată spre protecția socială, cea mai mică – spre protecția mediului. Bugetul public național s-a soldat cu un deficit de - 1568,4 mil. lei, spre deosebire de perioada similară a anului 2018, când bugetul s-a încheiat cu un excedent în valoare de 604,9 mil. lei.

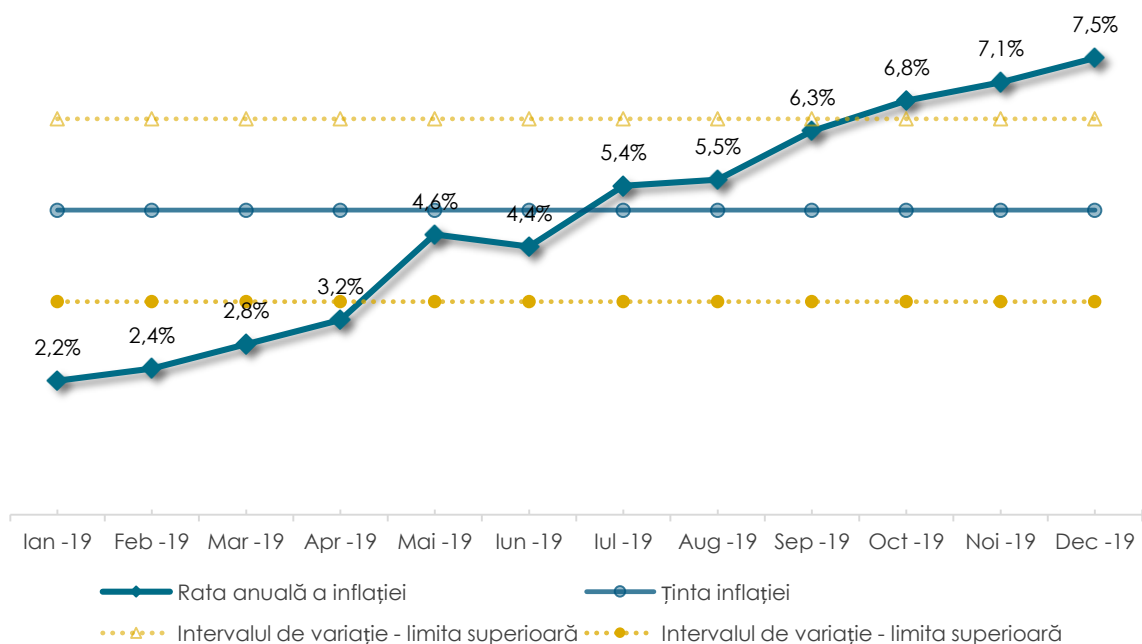
Activele oficiale de rezervă menținute de Banca Națională a Moldovei la 31.12.2019 au atins o valoare de 3 056,63 mil. USD, majorându-se cu 2,1 la sută comparativ cu nivelul înregistrat la sfârșitul anului 2018.

Fig.1 Produsul Intern Brut (mlrd.MDL; %)



Sursa: Biroul Național de Statistică

Fig.2 Evoluția Ratei Inflației (%)



Sursa: Banca Națională a Moldovei

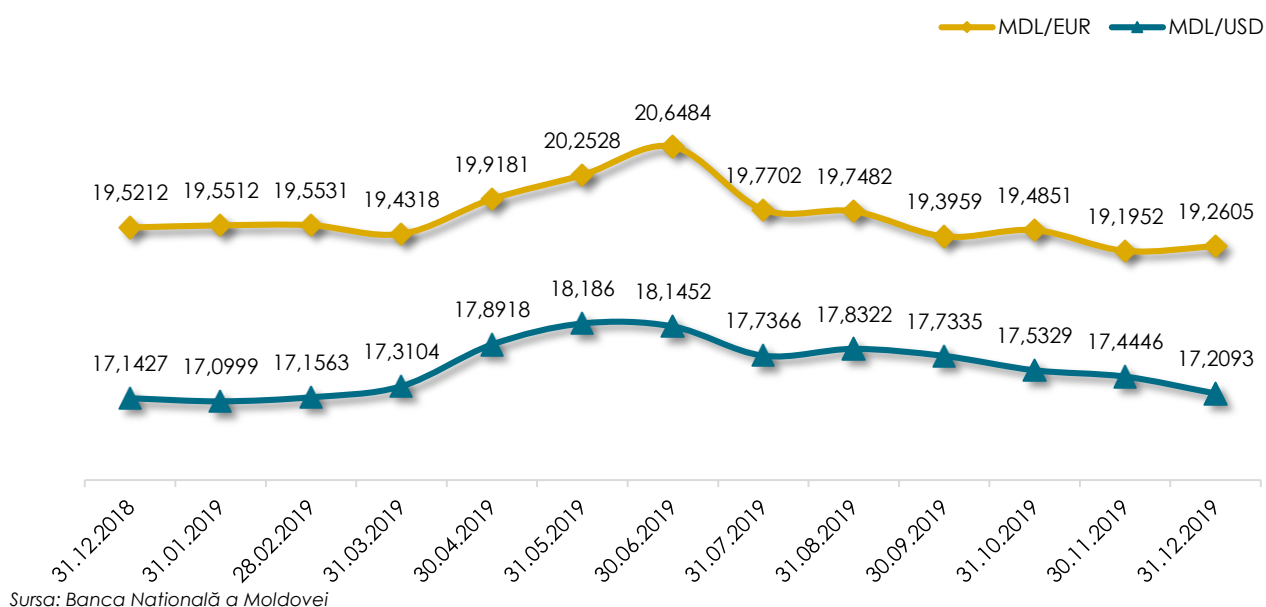
Rata anuală a inflației a conturat o tendință ascendentă pronunțată pe parcursul anului 2019 după evoluția descendentă din anul precedent. În trimestrul IV 2019, aceasta s-a plasat în afara intervalului de 5,0 la sută $\pm 1,5$ p.p. stipulat în Strategia politicii monetare pe termen mediu. În acest fel, rata anuală a inflației s-a majorat de la 6,3 la sută în luna septembrie 2019 până la valoarea de 7,5 la sută în luna decembrie 2019 (fig.2).

Traectoria ascendentă a inflației a fost determinată, în principal, de majorarea contribuției pozitive din partea prețurilor la produsele alimentare în contextul unor

condiții mai puțin favorabile pentru anumite culturi, dar și de majorarea costurilor de producere a produselor alimentare procesate.

Un impact semnificativ asupra acestei tendințe a fost exercitat și de dinamica prețurilor reglementate, ca urmare a ajustării tarifului la energia electrică în luna august 2019. Totodată, evoluția ascendentă a ratei anuale a IPC a fost influențată, într-o măsură mai mică, de inflația de bază. Atât creșterea inflației de bază, cât și a prețurilor la produsele alimentare a fost susținută de depresiunile din partea cererii agregate. Totuși acestea, conform estimărilor, au fost în diminuare comparativ cu cele din perioadele precedente. Tendința de apreciere a monedei naționale a atenuat din presiunile exercitate de factorii menționați anterior. În același timp, vremea atipic de caldă înregistrată în perioada octombrie-decembrie 2019 a determinat întârzierea și diminuarea din intensitate a efectului sezonier pozitiv asociat prețurilor la produsele alimentare și celor la combustibili.

Fig.3 Evoluția cursului de schimb



De la începutul anului 2019 moneda națională a marcat o depreciere de 0,4% față de dolarul SUA în termeni nominali (de la 17,14 lei pentru 1 dolar american la 01.01.2019 până la 17,21 lei la 31.12.2019). Față de Euro, leul moldovenesc s-a apreciat cu 1,3% (fig.3). Principalii factori care au determinat deprecierea monedei naționale au fost diminuarea intrărilor de valută din contul remiterilor de peste hotare, precum și criza politică din luna iunie. De asemenea, la evoluția cursului de schimb au influențat oscilațiile dolarului SUA pe piețele valutare internaționale și politica monetară a BNM.

În anul 2019 Banca Națională a Moldovei (BNM) a efectuat vânzări nete pe piața valutară interbancară în valoare de 5,1 mil. USD.

Remiterile de bani efectuate de către persoanele fizice din străinătate sunt pe un trend constant descendent. În 2019 volumul total al transferurilor bănești din străinătate efectuate prin băncile din Republica Moldova de către persoanele fizice

au înregistrat o diminuare cu 3,5% comparativ cu perioada similară a anului 2018 și au însumat 1 222,9 mil. dolari SUA. Diminuarea transferurilor a fost cauzată, în general, de stagnarea economiei Federației Ruse (țara din care provine o mare parte din remitențe), contractarea cererii interne în Italia și recesiunea economică din Turcia.

Activitatea investițională este în creștere, astfel în ianuarie-septembrie 2019 volumul investițiilor a crescut în termeni reali cu 15,6% față de aceeași perioadă anului precedent, însumând circa 15,8 mld.lei. Intensificarea activității investiționale s-a datorat majorării investițiilor private, investițiilor din contul creditelor externe, investițiilor bugetare, precum și celor din sursele organizațiilor internaționale.

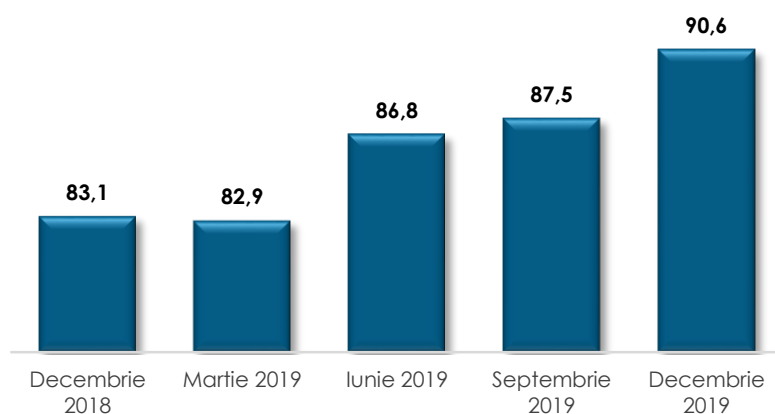
Sectorul Bancar

În anul 2019 au continuat reformele pentru dezvoltarea unui sector bancar stabil și transparent, care să asigure baza pentru creșterea durabilă a economiei naționale. La situația din 31.12.2019, în sistemul bancar activau 11 bănci licențiate de Banca Națională a Moldovei (BNM). În conformitate cu prioritățile BNM și angajamentele asumate față de partenerii de dezvoltare privind transparența acționariatului, anul 2019 a fost marcat de intrarea pe piață a investitorilor internaționali cu reputație solidă. Astfel, modificări în structura de proprietate au survenit la următoarele bănci:

- la BC „Moldindconbank” SA, „DOVERIE UNITED-HOLDING AD” a achiziționat un pachet de acțiuni în mărime de 63,89 la sută.
- la BC „Mobiasbanca” SA, OTP BANK NZRT achiziționează pachetului de control de acțiuni (mai mult de 50%) din capitalul social al BC „MOBIASBANCĂ – Groupe Societe Generale” S.A.

Pe parcursul anului 2019, în sectorul bancar a continuat tendința de consolidare a fondurilor proprii, în același timp fiind menținut un nivel înalt de lichiditate și profitabilitate. De asemenea, a continuat creșterea activelor și a depozitelor. Comparativ cu sfârșitul anului 2018, a fost înregistrată majorarea portofoliului de credite pe sectorul bancar. Pe parcursul anului s-a redus ponderea creditelor neperformante în portofoliile de credite, totuși, aceasta rămâne a fi înaltă. Activele totale ale sistemului bancar (fig.4) la situația din 31.12.2019 au constituit 90,6 miliarde MDL, majorându-se pe parcursul anului 2019 cu 9% (7,5 miliarde MDL).

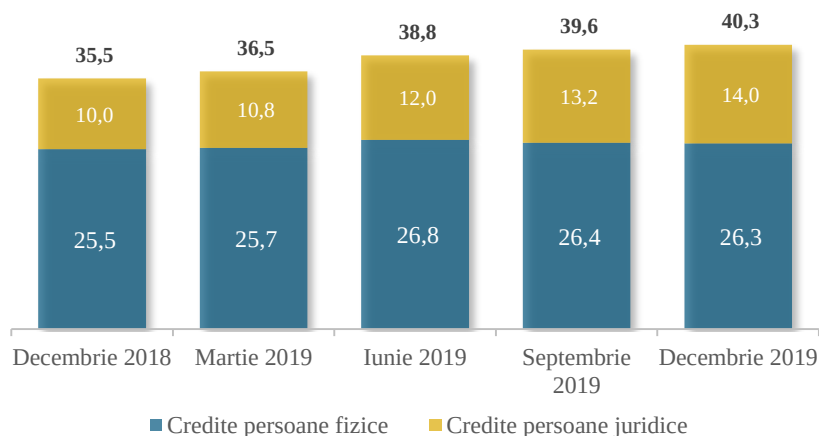
Fig.4 Evoluția activelor pe sistemul bancar (mlrd. MDL)



La 31.12.2019, portofoliul de credite (fig.5) a constituit 44,6 la sută din totalul activelor sau 40,3 miliarde MDL.

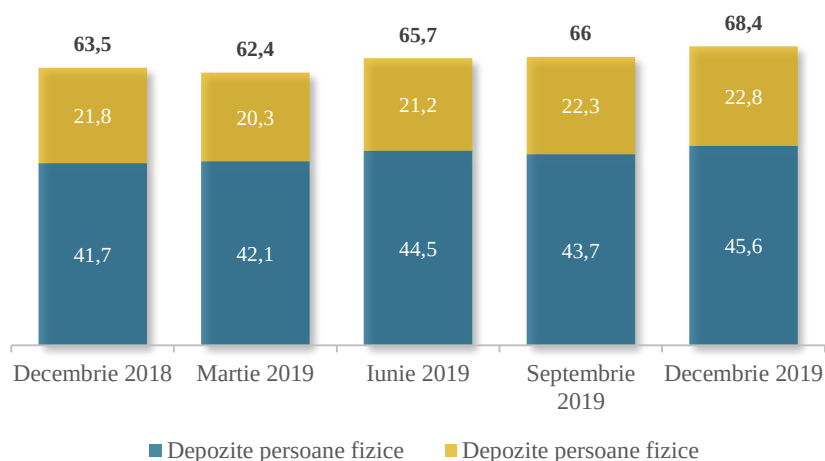
Creșterea portofoliului de credite se datorează în special majorării soldului creditelor persoanelor fizice cu 40,2 la sută (4,0 miliarde MDL) care, la sfârșitul anului 2019 a constituit 14,0 miliarde MDL. Totodată, se constată o ușoară majorare a portofoliului de credite al persoanelor juridice cu 3,5 la sută sau cu 904 mil. MDL.

Fig.5 Evoluția creditelor pe sistemul bancar (mlrd. MDL)



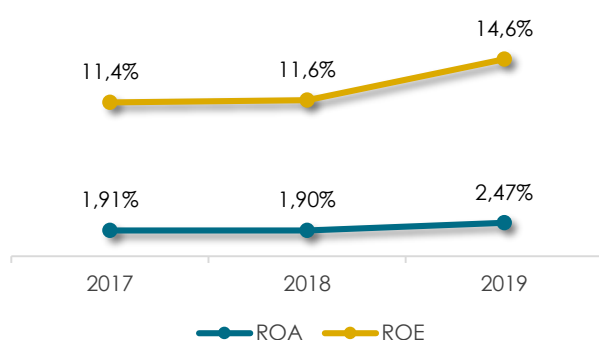
Pe parcursul anului 2019, în sectorul bancar a continuat tendința de creștere a soldului depozitelor (fig.6), care s-a majorat cu 7,7 la sută în perioada de referință, constituind 68,4 miliarde MDL (depozitele persoanelor fizice au constituit 66,7 la sută din totalul depozitelor, depozitele persoanelor juridice –33,3 la sută). Cea mai mare influență asupra majorării depozitelor a avut-o creșterea depozitelor persoanelor fizice cu 3,9 miliarde MDL (9,4 la sută). De asemenea, s-a majorat soldul depozitelor persoanelor juridice cu 973 milioane MDL (4,5 la sută).

Fig.6 Evoluția depozitelor pe sistemul bancar (mlrd. MDL)



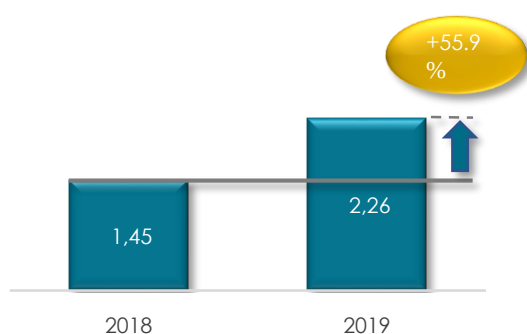
Capitalul băncilor pe parcursul anului 2019 s-a majorat cu 14,7 la sută (2,1 mlrd. MDL), constituind 16,4 miliarde MDL. Creșterea capitalului băncilor a fost determinată, în principal, de obținerea profitului în valoare de 2,26 miliarde MDL.

Fig.7 Rentabilitatea activelor (ROA) și capitalului (ROE), sector bancar



La 31.12.2019 rentabilitatea activelor (ROA) a înregistrat 2,47% iar rentabilitatea capitalului (ROE) a constituit 14,63% (fig.7). Evoluția profitului și majorarea volumelor de activitate și a resurselor proprii ale băncilor au fost factorii care au determinat înregistrarea unei majorări a principalilor indici de rentabilitate.

Fig.8 Profitul net pe sectorul bancar (mlrd. MDL)



La 31.12.2019, profitul aferent exercițiului pe sistemul bancar a însumat 2,26 mlrd. MDL (fig.8). Comparativ cu anul precedent, profitul s-a majorat cu 55,9%, în special din contul majorării veniturilor neaferente dobânzilor și diminuării cheltuielilor neaferente dobânzilor.

Mediul de afaceri în sectorul bancar în anul 2019 s-a caracterizat prin:

- continuarea tendinței de consolidare a fondurilor proprii, în același timp fiind menținut un nivel înalt de lichiditate și profitabilitate. Pe tot parcursul anului 2019 s-a menținut norma rezervelor obligatorii la nivelul de 42,5%, norma rezervelor obligatorii din mijloace atrase în valută liber convertibilă a fost majorată de la 14% până la 17,0% din baza de calcul; totodată, BNM micșorează rata de bază de la 6,5% (ianuarie 2019) până la 5,5% (decembrie 2019) anual.
- creșterea activelor, marcată de accelerarea creditării prin creșterea volumului creditelor noi acordate, creditele accesate de persoanele fizice fiind principalul motor de creștere. De cealaltă parte, portofoliul depozitelor este în creștere cu ritmuri mai lente.
- indicatorii calității activelor au continuat să se amelioreze, ponderea activelor neperformante în totalul creditelor s-a diminuat cu 4,0 p.p. comparativ cu finele anului 2018, constituind 8.5% la 31.12.2019.

Prezentarea Generală a Băncii și Repere ale Strategiei de Dezvoltare

Prezentarea generală a Băncii și a Grupului Intesa Sanpaolo

Banca Comercială "EXIMBANK" S.A. reprezintă o bancă comercială universală, oferind servicii de calitate atât pentru segmentul corporativ, care activează în toate ramurile economiei naționale pe întreg teritoriul țării, cât și pentru segmentul retail. În prezent, pe lângă pachetul tradițional de servicii bancare (operațiuni de casă și de decontare, credite, deschiderea și deservirea conturilor de depozit, operațiuni cu hârtii de valoare), banca oferă servicii și produse bancare de tehnologii înalte, precum operațiuni cu carduri bancare ("MasterCard Inc." și "Visa Inc.") și produse bazate pe tehnologii IP (Internet-banking "EXIMBANK-ONLINE" pentru persoane fizice și persoane juridice; acces online la conturile de card; Mobile Banking pentru persoane fizice). Extensiunile teritoriale, care reprezintă o posibilitate excepțională de difuzare a serviciilor și produselor bancare, oferă posibilități de deservire a clienților atât în capitală cât și în orașele: Soroca, Bălți, Orhei, Ungheni, Hîncești, Comrat și Cahul. Astfel, la finele perioadei de referință, EXIMBANK înregistrează peste 36 mii clienți activi.

Din martie 2018, EXIMBANK este parte a Grupului Intesa Sanpaolo, după finalizarea achiziționării de către acesta a 100% din capitalul social al Băncii. Grupul Intesa Sanpaolo este unul dintre grupurile bancare de top din Europa, cu o capitalizare de piață de 39,3 miliarde de euro (la 31.01.2020) și se angajează să sprijine economia din țările în care își desfășoară activitatea. Intesa Sanpaolo are o prezență activă în peste 40 de țări, concentrându-se pe zona Europei Centrale și de Est și bazinul mediteranean. Numai în această regiune ce include și Moldova, Grupul este pilonul de încredere al unui număr de aproape 8 milioane de clienți din 12 țări.

Misiune, valori și principii de referință

Lucrăm pentru a oferi clienților noștri servicii bancare și financiare de calitate și pentru a activa modalități de promovare a dezvoltării în toate domeniile în care operăm.

Conștienți de valoarea activităților noastre în Republica Moldova, promovăm un stil de creștere care se concentrează pe rezultate durabile și pe crearea unui proces bazat pe încrederea care decurge din satisfacția clientului și acționarilor, un sentiment de apartenență din partea angajaților noștri și monitorizarea atentă a nevoilor comunității și zonei locale.

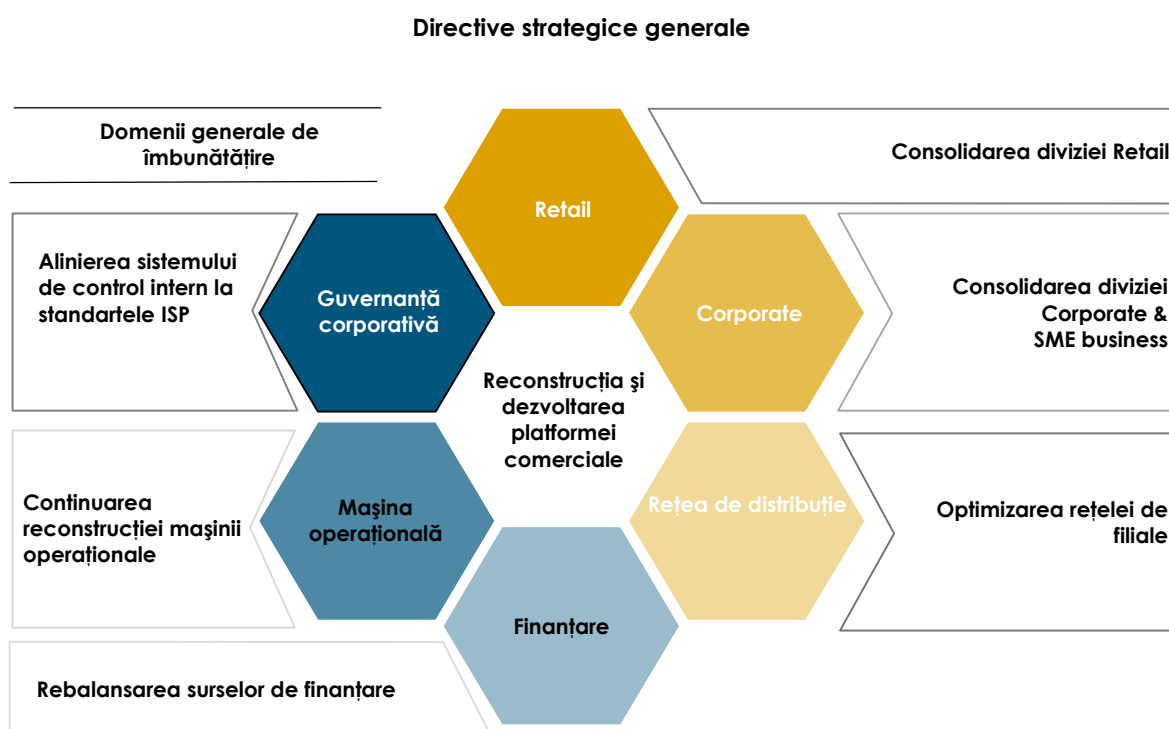
Concurăm pe piață cu un sentiment de fair-play și suntem pregătiți să cooperăm cu alte entități economice, atât private, cât și publice, ori de câte ori este necesar pentru a consolida capacitatea globală de creștere a economiei țării în care ne desfășurăm activitatea.

Ne asumăm responsabilitatea pentru gestionarea prudentă a economiilor, ne angajăm să extindem accesul liber la instrumentele de creditare și financiare și susținem dezvoltarea durabilă a sistemului antreprenorial, conștienți de faptul că deciziile noastre au un impact semnificativ direct și indirect asupra mediului natural și asupra comunității. Ne dorim să contribuim la creșterea bunăstării (nu numai materiale), atât prin susținerea, cât și prin punerea în aplicare a inițiativelor și proiectelor culturale pentru binele comun.

Strategia noastră de creștere își propune să creeze valori solide și durabile din punct de vedere economic și financiar, social și de mediu, bazate pe încrederea tuturor părților interesate și pe următoarele valori: integritate, excelență, transparență, egalitate, responsabilitatea în utilizarea resurselor.

Repere ale strategiei de dezvoltare

EXIMBANK își planifică pentru următorii trei ani o ambițioasă strategie de consolidare a poziției unei băncii inovatoare prin alinierea la cele mai înalte practici bancare europene ca parte a grupului ISP.



O ilustrare a etapelor cheie este reprezentată de diagrama de mai sus. Banca va continua să păstreze ritmul cu procesul global de guvernare a ISP prin sincronizarea sistemului său de control intern și a guvernanței băncii cu cea a băncii mamă.

Retail

Strategia de retail se bazează pe mai mulți piloni, cum ar fi concentrarea pe identificarea nișelor generatoare de profit, dezvoltarea și completarea echipei Rețelei de distribuție cu angajați cu experiență în segmentul Retail, optimizarea proceselor și alinierea continuă a cadrului normativ intern la standardele Grupului Intesa Sanpaolo.

Ca pași practici, echipa de retail va lucra în direcția:

- Extinderii portofoliului de clienți activi, pentru a fi serviți cu o gamă largă de soluții bancare în funcție de nevoile lor;
- Consolidării ofertei de produse pentru clienții Retail prin aplicarea prețurilor competitive și creșterea accesibilității produselor și serviciilor Băncii;
- Creșterii efortului comercial în activitatea de creditare, concentrarea pe produse complexe legate de credite ipotecare și împrumuturi personale.

Corporate și IMM

Consolidarea activității Corporate și IMM-urilor a atins următorul nivel: activitățile au fost centralizate, echipele au fost create și funcționează iar activitatea corporativă a fost revigorată. Pentru a satisface mai bine nevoile clienților, aria corporativă intenționează să implementeze o analiză a segmentului, care să permită băncii să individualizeze abordarea clientului.

Ca proces general, aria corporativă prevede concentrarea și mai mult asupra activităților bancare globale, precum și țintirea clienților ISP multinaționali și a clienților italieni.

Rețeaua de distribuție

Rețeaua de distribuție este pilonul de bază al strategiei și forța motrice pentru o activitate comercială solidă a băncii. Banca analizează continuu fezabilitatea îmbunătățirii rețelei sale de distribuție prin relocare și/sau încetarea completă a activității în zonele cu potențial bancar limitat.

Finanțarea

Urmărirea continuă a coșului de finanțare și a costurilor asociate cu finanțarea pentru a asigura obiectivele comerciale propuse. Având în vedere performanța comercială excelentă din anul 2019, atingerea raportului credite / depozite la nivelul de 50% până în 2021, în cadrul Planului de afaceri 2019-2021 se așteaptă depășirea acestuia deja în 2020, deschizând astfel calea către îmbunătățirea acestuia până la nivelul mediu al Băncilor Subsidiare Internaționale.

Mașina operațională

Vizează alinierea guvernantei și a proceselor la cerințele legislative în vigoare, precum și la standardele băncii mamă. Acesta reprezintă cel mai complex element al strategiei datorită faptului că este dependentă de sinergiile celorlalte componente.

Retail Banking

Persoane Fizice

- Înregistrarea creșterii cotei de piață în vederea majorării în dinamică a tuturor indicatorilor comerciali și financiari
- Sporirea creditelor de consum, urmată de creșterea interesului clienților pentru creditele ipotecare
- Implementarea continuă a produselor și serviciilor noi, însoțită de îmbunătățirea canalelor digitale

Sporirea eficienței comerciale a rămas unul din obiectivele în curs de desfășurare ale activității EXIMBANK pe parcursul anului 2019, concentrându-se pe reducerea costurilor, îmbunătățirea proceselor, optimizarea fluxurilor, utilizarea mai eficientă a resurselor.

Printre prioritățile de bază ale EXIMBANK se regăsește orientarea spre clienți, sporirea gradului de satisfacere a acestora, optimizarea eficienței animării comerciale prin implementarea, în cooperare cu echipa Intesa Sanpaolo, a instrumentelor managementului comercial, a practicilor de vânzări standardizate, segmentarea portofoliului clientelei și stabilirea relațiilor manageriale dedicate.

Tehnologiile comerciale implementate au adus o valoare adăugată reflectată la capitolul de profit pentru anul 2019. În 2020 EXIMBANK va continua dezvoltarea acestor tehnologii, extinderea prezenței pe piața persoanelor fizice, având ca scop recunoașterea Băncii de către clientelă drept bancă de referință pe piața locală.

Eforturile echipei comerciale pe parcursul anului 2019 au fost orientate spre dezvoltarea gamei de produse și servicii, care se potrivesc nevoilor clienților existenți și potențiali. Segmentul Retail a demonstrat în 2019 o evoluție continuă, accelerând trendurile ascendente. Principiile de bază ce asigură creșterea continuă sunt: stabilirea relațiilor de lungă durată cu clienții și partenerii, promovarea colaborării reciproc avantajoase, proactivitatea și susținerea continuă a proiectelor individuale și profesionale ale clienților.

Portofoliul de clienți activi (potrivit clasificării conform cerințelor Grupului ISP¹), în anul 2019, a continuat trendul ascendent, grație produselor și serviciilor de înaltă calitate adaptate cerințelor pieței, modernizării rețelei comerciale, profesionalismului echipei și creșterii sprijinului oferit de forța de vânzări din cadrul Băncii. Dinamica numărului clienților activi persoane fizice a înregistrat o creștere în 2019, constituind la finele anului 32,7 mii de clienți, ceea ce reprezintă o creștere de 2,85% față de finele anului 2018, consolidând astfel poziția pe piața bancară din Republica Moldova.

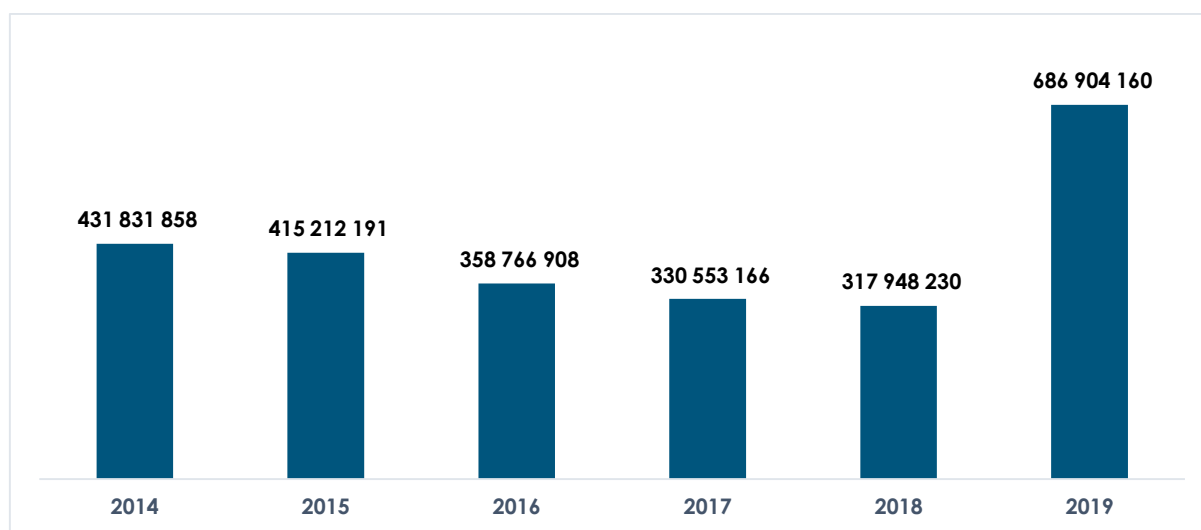
¹ Clienți activi sunt considerați cei care au efectuat cel puțin o operațiune bancară prin intermediul conturilor deschise în EXIMBANK, în ultimele 3 luni.

Pentru promovarea creditelor de consum și a celor ipotecare, pe parcursul anului 2019 au fost organizate campanii promoționale sezoniere și lansate oferte speciale, dedicate diferitor segmente de clienți. Astfel clienții beneficiari ai cardurilor de credit au avut șansa să beneficieze de un card Gold cu deservire anuală gratuită în cadrul Campaniei „Card de credit Ciao Gold”. În 2019, EXIMBANK a continuat să susțină și angajații din cardul proiectelor salariale încheiate cu Banca, oferind beneficii suplimentare pentru diferite produse bancare, reduceri promoționale și de loialitate pentru credite, prelungind Campania „Te răsplătim pentru fidelitate” unde Clienții au beneficiat de reduceri speciale la creditele de consum, contribuind astfel la creșterea nivelului de penetrare a împrumuturilor și a altor produse bancare.

În anul de raportare EXIMBANK a stabilit și a formalizat relații de parteneriat cu un șir de companii de construcții și imobiliare care vor contribui, prin o colaborare reciproc avantajoasă, la accesibilitatea și popularizarea creditelor imobiliare pe piața Republicii Moldova. Totodată, în 2019 am îmbunătățit termenii de finanțare la creditele ipotecare pentru a oferi clienților condițiile cele mai favorabile pentru achiziționarea / construcția / reparația casei lor. Totodată, menționăm oferirea unei perioade cu rata fixă a dobânzii, care protejează debitorul de riscul de modificare a ratei. Potrivit datelor disponibile pe piață, EXIMBANK se clasează pe poziția 5, în sectorul bancar, după numărul și soldul portofoliului creditelor ipotecare la finele anului 2019, cu o cotă de piață de peste 9%, fiind în creștere cu cca 2 p.p. comparativ cu anul 2018.

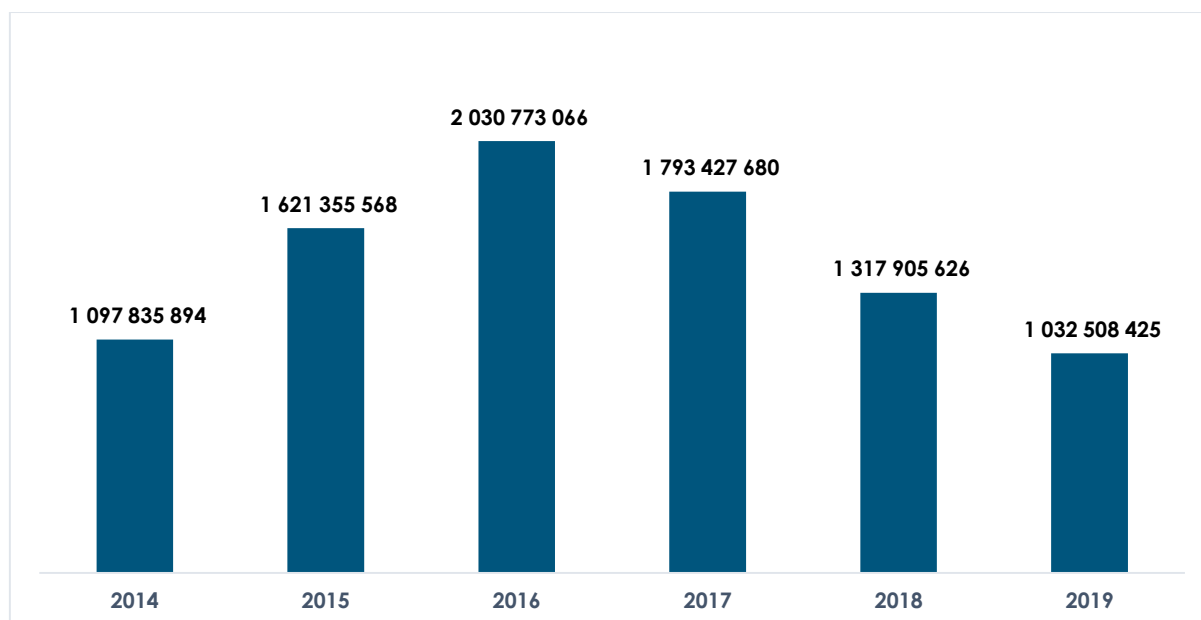
În ciuda condițiilor volatile de pe piață, inclusiv concurența acerbă, banca și-a îmbunătățit poziția pe piață la toate tipurile de produse creditare. Creditele totale acordate persoanelor fizice în 2019 au atins nivelul de 687 mil. MDL, poziționându-ne pe locul 5 pe piața bancară, fapt datorat politicii de afaceri a Grupului Intesa Sanpaolo, bazată în primul rând pe transparență, excelență și stabilitate, principii de care se ghidează EXIMBANK, ca parte a unuia dintre cele mai puternice grupuri financiare din lume.

Dinamica soldurilor creditelor acordate persoanelor fizice (în MDL)



Pornind de la nivelul mai mult decât suficient al lichidității Băncii, în general și pe fiecare valută în particular, pe parcursul anului de raportare obiectivul principal al Băncii a fost asigurarea unei tendințe continue de scădere a costului finanțării. În rezultat, Banca a înregistrat o scădere asumată și planificată a volumului depozitelor la termen acceptate de la persoane fizice.

Dinamica depozitelor la termen, acceptate de la persoane fizice, (în MDL)



Activitatea comercială a Băncii s-a axat în anul 2019 pe dezvoltarea continuă, prin abordarea unor concepte menite să susțină un trend ascendent în ceea ce privește atât calitatea interacțiunilor cu clienții, cât și eficiența acestora.

Carduri bancare

În iunie 2019 EXIMBANK a lansat emiterea cardurilor bancare cu tehnologia contactless, oferind clienților noul nivel de comoditate și rapiditate la plăți. Tehnologia contactless reprezintă o modalitate de plată care permite comunicarea cardului cu un terminal de tip POS fără a se atinge fizic de acesta. Nu mai este necesară introducerea cardului în POS, iar pentru plățile mai mici de 500 lei, nu se solicită nici introducerea codului PIN.

Odată cu purcederea la emiterea cardurilor cu tehnologia contactless, EXIMBANK a lansat și un produs nou - card de debit Visa INSPIRE, care este acceptat cu zero comision la o rețea de aproximativ 10.000 de ATM-uri în oricare dintre cele 11 țări din Europa Centrală și de Est, în care Grupul Intesa Sanpaolo are bănci subsidiare, precum și pe teritoriul Italiei.

Albania	Intesa Sanpaolo Bank Albania
Bosnia și Herțegovina	Intesa Sanpaolo Banka Bosnia and Hercegovina
Egipt	AlexBank
Croația	Privredna banka Zagreb
Italia	Intesa Sanpaolo
Ungaria	CIB Bank
Moldova	Eximbank
România	Intesa Sanpaolo Bank Romania
Rusia	Banca Intesa Russia
Slovacia	VUB bank
Slovenia	Intesa Sanpaolo Bank Slovenia
Serbia	Banca Intesa
Ucraina	Pravex Bank

Canale directe și servicii electronice

Platformele bancare digitale joacă un rol important în transformarea Băncii într-o afacere digitală. Îmbunătățirea și dezvoltarea platformelor, dar și a serviciilor electronice sunt necesare pentru a fi în pas cu tendințele locale și internaționale, precum și pentru a crește așteptările clienților, prin simplitatea și viteza de utilizare.

În 2019 Banca a trecut prin procesul de rebranding, care a adus după sine mai multe schimbări pozitive, începând de la îmbunătățirea aspectului sucursalelor, implementarea noului brandbook pe toate canalele de comunicare, continuând cu lansarea noului web site al Băncii și a unei platforme online de vânzare a produselor creditare pentru consum.

Interesul clienților pentru digitalizare a crescut pe parcursul anului trecut, ajungând la un număr record de 1000 de cereri online înregistrate în luna noiembrie și este în continuă creștere datorită campaniilor de promovare, lansate atât pe motoarele de căutare cât și pe rețelele de socializare. Acest fapt demonstrează că Banca reușește să răspundă așteptărilor clienților săi, fiind în pas cu inovațiile tehnologice, consolidându-și poziția de brand, într-un domeniu atât de competitiv.

Noul web site al Băncii a fost în totalmente aliniat la conceptul și standardele Grupului Intesa Sanpaolo, având ca scop primordial transformarea site-ului informativ într-unul interactiv, ușor de utilizat, cu un design modern. Deși cu lansarea acestuia a scăzut considerabil traficul acestuia, numai pe parcursul primei luni de la lansare am atins cifra de 7000 de utilizatori unici.

Tendința de a atinge rezultate mai înalte, și anume, trafic mai intens, conversii mai calitative, ne-a determinat să facem o analiză de piață în ceea ce privește seo optimizarea site-urilor. Ca rezultat, a fost înaintat un nou proiect care va plasa web site-ul băncii în pozițiile de top de motoarele de căutare, facilitând accesul clienților la produsele bancare.

În a doua jumătate a anului 2019 a fost lansată o platformă unică de comunicare cu clienții. Astfel banca poate oferi atât consultație telefonică cât și online, indiferent de canalul de comunicare ales de client.

Se înregistrează o creștere stabilă a numărului urmăritorilor pe rețele sociale. Indicatorul a depășit cifra de 2 500, iar interacțiunea cu conținutul postărilor a înregistrat 5%.

Numărul total al clienților activi care utilizează Internet-banking este de aproape 1600, persoane fizice și persoane juridice. Dacă e să analizăm dinamica utilizatorilor, observăm o creștere lunară constantă de 10-20%, atât în ceea ce privește volumul total, cât și pe tipuri de tranzacții, și anume plățile, transferurile și operațiunile de schimb.

Pentru a fi în pas cu noile tehnologii și a răspunde cerințelor clienților, pe parcursul anului 2019, au fost automatizate și îmbunătățite mai multe procese, atât pentru persoanele fizice cât și pentru persoanele juridice, utilizatori ai Internet-Banking-ului EXIMBANK.

Rețea de Business

În anul 2019 a continuat procesul de transformare și reorganizare a băncii conform standardelor Grupului Intesa Sanpaolo. La sfârșitul anului, în cadrul băncii activează 22 de subdiviziuni, inclusiv 17 Sucursale și 5 Agenții.

În acest an toată rețeaua băncii a fost supusă procesului de rebranding conform standardelor Grupului ISP. Au fost reamplasate sucursalele nr. 3 și nr. 22 în sedii noi. Acestea au devenit mai spațioase și mai moderne.

Una din cele mai mari realizări ale noastre din anul 2019 este deschiderea Centrului Ipotecar EXIMBANK. Acesta are menirea de a acorda suport și soluții în obținerea unui credit ipotecar în cel mai scurt timp.

Pe parcursul anului Banca a participat la diverse evenimente în vederea promovării ofertelor comerciale dedicate diferitor segmente de clienți:

- a XXIII-a ediție a târgului imobiliar „Imobil Moldova 2019” - 11-14 aprilie;
- a XXIV-a ediție a târgului specializat „Imobil Moldova” - 26 – 29 septembrie.

În cadrul acestor expoziții, colegii noștri le-au prezentat vizitatorilor expozițiilor cele mai bune oferte de procurare a imobilului, au oferit consiliere calificată și au venit cu soluții de creditare atât pentru locuințele finalizate cât și pentru cele aflate în fază de construcție.

Principalele direcții urmate în 2019:

- Optimizarea procesului de vânzare: continuarea optimizării fluxului de lucru al vânzărilor prin reducerea fluxului documentar, automatizarea procesului de creditare, reducerea timpului de răspuns și creșterea eficienței procesului de luare a deciziilor;
- Structurarea produselor ipotecare: cu scopul de a alinia strategia Băncii cu necesitățile clienților. Produsele creditare destinate investițiilor în procurarea, construcția și reparația bunurilor imobile au devenit mai flexibile și distinse în funcție de obiectele finanțării și tipurile de venituri ale clienților.

Perspectivă de dezvoltare pentru anul 2020:

- Pentru deservirea mai calitativă și operativă a clienților în cadrul subdiviziunilor băncii se planifică introducerea în rețea a bancomatelor tip Cash-In. Ne propunem înlocuirea a 50% din rețeaua de bancomate cu utilaj de ultimă generație;

- Pentru a ne alinia standardelor impuse de sistemele de plăți VISA și Master CARD, vor fi înlocuite toate POS-Terminalurile, puse în circulație de către bancă, cu dispozitive de generație nouă, dotate cu funcția Contacless;
- Lansarea noilor produse de credit de consum destinate persoanelor fizice;
- Lansarea produselor premium pentru clienți din segmentul Afluent;
- Susținerea mediului privat în Republica Moldova prin lansarea produselor destinate segmentului Small Business;
- Lansarea versiunii Mobile-banking pentru clienții Băncii persoane juridice, pentru a pune la dispoziția acestora un spectru cât mai larg de servicii la distanță.

Misiunea noastră este să contribuim la dezvoltarea businessului clienților noștri, satisfacerea necesităților acestora prin oferirea serviciilor și produselor de înaltă calitate.

Scopul nostru este să ajungem Banca numărul UNU în alegerea clienților existenți și viitori.

Segmentul Small Business

Principii generale

În anul 2019 procesul de dezvoltare a segmentului Small Business a continuat ca urmare a acțiunilor de îmbunătățire în segmentul dat, inițiate în anul 2018. Rețeaua EXIMBANK, fiind principalul canal de prestare de servicii financiare al băncii în domeniul Small Business, joacă un rol-cheie în dezvoltarea acestui segment, astfel reconfigurarea/optimizarea acestuia este o parte importantă a strategiei comerciale a băncii. Acest proces a continuat atât prin îmbunătățirea nivelului de cunoștințe în domeniul analizei financiare a managerilor relații cu clienții prin organizarea trainingurilor inclusiv de promovare și vânzare a produselor din gama Small Business, cât și prin elaborarea și conferirea mai multor oferte creditare și noncreditare, menite să satisfacă necesitățile clienților curenți/potențiali din acest segment. În acest sens, în anul 2019 Banca a venit cu o campanie promoțională creditară atractivă, ce a permis clienților Persoane Juridice să beneficieze de credite fără asigurare cu garanții reale.

Noile puncte de vânzare ale băncii au un aspect modern, plăcut în concordanță cu elementele de bază ale grupului Intesa Sanpaolo: delimitarea spațiului, culori și materiale, semnalistică internă și externă, ergonomia locurilor de muncă, reguli de publicitate comercială, precum și procese standardizate de vânzări, inclusiv comportamentul proactiv al personalului Front Office: consultanță la cel mai înalt nivel, oferirea de soluții și alternative, toate, desigur, într-o manieră caldă și primitoare.

Principalul obiectiv al Băncii în segmentul Small Business pentru anul 2020 rămâne a fi axat pe construirea soluțiilor de afaceri pentru clienții săi, bazate pe o abordare centrată pe client, ce presupune satisfacerea așteptărilor clienților și adaptarea la nevoile specifice ale acestora. Eforturile Băncii s-au concentrat pe îmbunătățirea

continuă a gradului de satisfacere a clienților persoane juridice și consolidarea loialității acestora, prin crearea unui mediu organizațional dinamic, capabil să facă față provocărilor provenite dintr-un ecosistem aflat în permanentă schimbare. Din perspectiva modelului de deservire a clienților, managerii responsabili de clienți acționează în calitate de consilieri financiar-bancari, oferind consiliere financiară și asistență în identificarea celor mai potrivite produse și soluții financiare pentru ca deciziile clienților să fie luate pe baza unei informări corecte, care le susține planurile de dezvoltare.

Credite

EXIMBANK pune la dispoziția clienților săi următoarea structură a produselor destinate segmentului **Small Business**:

- Credit ordinar
- Linie de credit
- Credit Investițional
- Ipotecă Comercială
- Card de credit Business

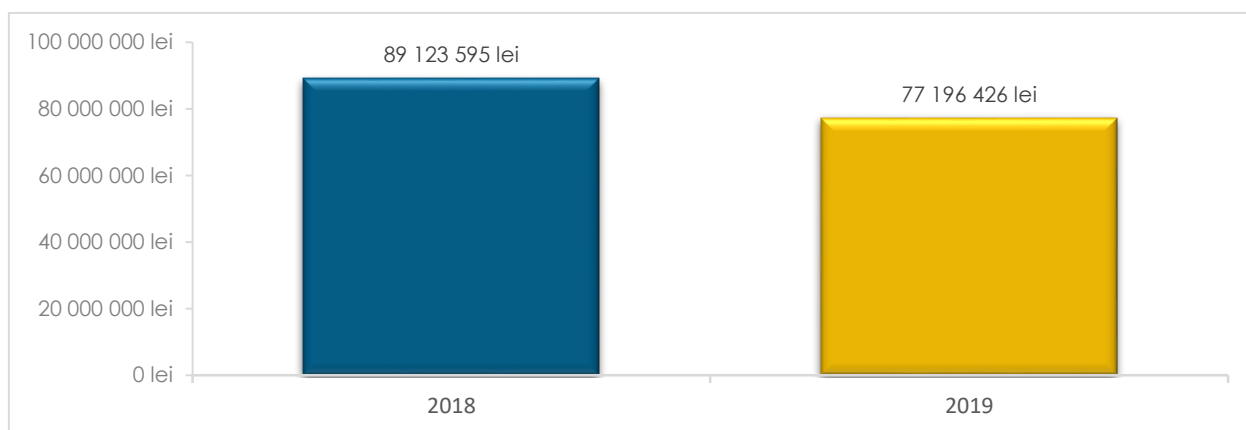
Dintre care credite destinate sectorului **Agricol**:

- Agrario Stagione
- Agrario Stagione Verde
- Agrario Investo
- Agrario Futuro

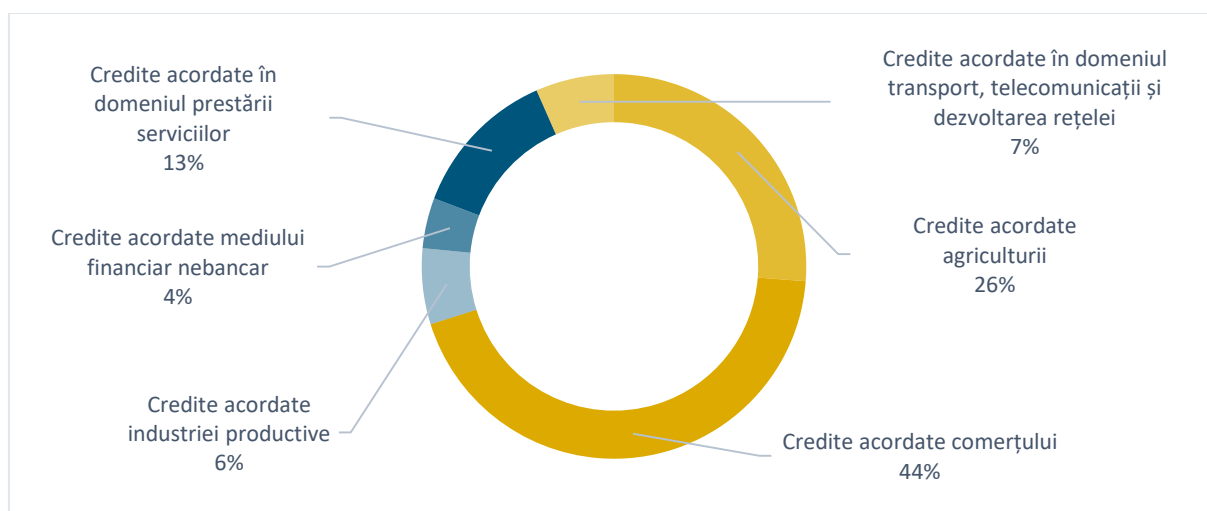
Fiecare produs a fost conceput pentru a întruni nevoile și posibilitățile clienților atât pe termen scurt cât și pe termen mediu și lung.

⇒Date statistice

Soldul creditelor destinate persoanelor juridice din segmentul Small Business la finele anului 2019 a scăzut cu circa 12 mln lei comparativ cu cel din 2018 datorită procesului de „curățare” a portofoliului de credite neperformante prin cesionarea acestora și a finalizării procesului de segmentare a portofoliului de credite, dar și prin abordarea mai prudentă aplicată de bancă față de potențialii debitori. Chiar și în aceste condiții Banca a oferit în continuare un spectru larg de servicii și produse de creditare competitive, pentru a satisface cerințele de resurse financiare în scopuri investiționale sau de completare a capitalului circulant, atât din partea clienților existenți, cât și a celor potențiali.



B.C. „EXIMBANK” S.A. tinde să crediteze toate sectoarele economiei naționale, distribuția portofoliului de credite pe ramuri reflectând tendințele de dezvoltare ale lor. Diversificarea portofoliului de credite, ca una din direcțiile de bază ale politicii de creditare a băncii, a permis acordarea de resurse creditare prin implementarea diferitor proiecte într-o serie de sectoare economice. Astfel, este de remarcă diversitatea ramurilor creditate de bancă, aici regăsindu-se reprezentanți din toate sectoarele economiei naționale.



Îmbunătățirea eficienței comerciale rămâne a fi unul din obiectivele principale ale activității BC „EXIMBANK” S.A. pe parcursul anului 2020, concentrându-se pe îmbunătățirea produselor, dar și a proceselor creditare, totodată punând accent pe rapiditate și siguranță. În scopul asigurării rambursării creditelor, banca a adoptat exigențe dure privind calitatea și lichiditatea gajurilor, în calitate de sursă secundară, care, în comun cu perfectarea continuă a metodelor și procedurilor de evaluare a proiectelor creditate și diversificarea portofoliului de credite pe ramuri, contribuie la minimizarea riscurilor creditare ale Băncii și menținerea la un nivel înalt al rentabilității activității de creditare.

Depozite

Încrederea persoanelor juridice din segmentul Small Business față de B.C. „EXIMBANK” S.A. s-a manifestat prin creșterea volumului de depozite în MDL plasate în Bancă, care comparativ cu datele anului 2018, în 2019 a crescut cu circa 90%. Cu toate că volumul depozitelor în valută străină a scăzut în 2019 cu 42%, portofoliul total de depozite a înregistrat o creștere de 20%.

	2018	2019
	(echivalent în MDL)	(echivalent în MDL)
Depozite (MDL)	25 345 793	48 043 519
Depozite (Valută străină)	27 955 660	16 092 727
TOTAL	53 301 453	64 136 246

Obiective și strategie pentru 2020

⇒ optimizarea procesului de vânzare:

⇒ optimizarea fluxului de lucru al vânzărilor, prin simplificarea procesului de creditare, reducerea timpului de răspuns și creșterea eficienței;

⇒ optimizarea costurilor: concentrare pe controlul costurilor, cu precădere asupra costului generat de riscul de credit, prin construirea portofoliului pe fundații solide;

⇒ instruirea continuă a forței de vânzare: perfecționarea aptitudinilor relaționale ale forței de vânzare, adecvate unui mediu de business profesionist.

Corporate Banking

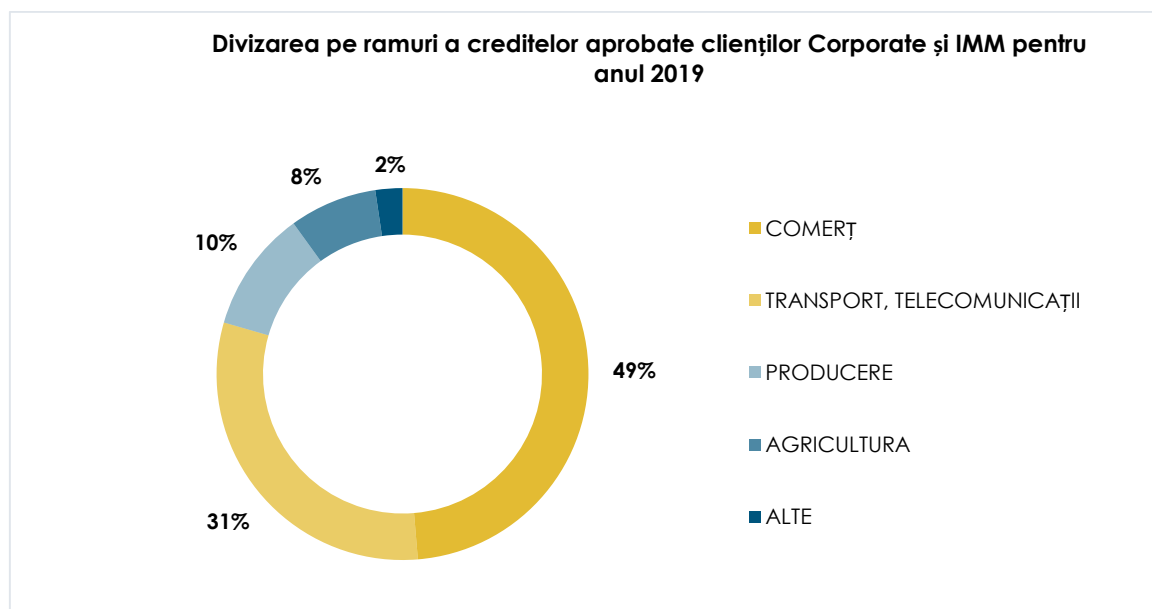
Pe parcursul anului 2019, B.C. Eximbank S.A. a continuat implementarea strategiei sale de dezvoltare de lungă durată stabilită de către noul său acționar - Intesa Sanpaolo SpA.

Prioritățile de bază ale Diviziei Corporate și IMM au fost:

- Consolidarea relațiilor de colaborare cu clienții existenți ai Băncii și atragerea clienților noi;
- Extinderea gamei de servicii oferite clienților și adaptarea celor actuale la necesitățile clienților cât și la cerințele pieței;
- Alinierea activității Băncii standardelor Grupului Intesa Sanpaolo;
- Formarea continuă a echipei Diviziei;

În ceea ce privește rezultatele financiare, pe parcursul anului 2019 clienții Corporate și IMM au beneficiat de:

- Credite în sumă de 341 mln. MDL, ceea ce reprezintă 85.5% din suma totală a creditelor acordate persoanelor juridice de către Bancă;
- Garanții bancare în valoare de 72 mln. MDL, ceea ce reprezintă 54.3% din suma totală a garanțiilor bancare aprobate persoanelor juridice de către Bancă.



Portofoliul de clienți gestionat este unul diversificat din punct de vedere al concentrării sectoriale, acoperind o gamă largă de activități, cum ar fi: agricultură, comerț, servicii, transport, industria ușoară. Divizarea pe ramuri a creditelor aprobate în anul 2019 clienților Corporate și IMM este prezentat în graficul de mai sus.

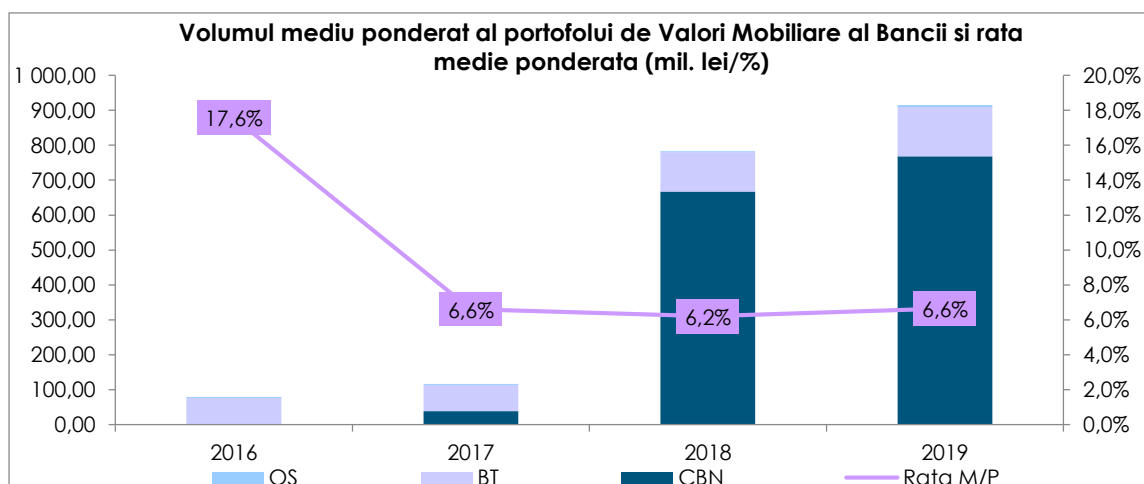
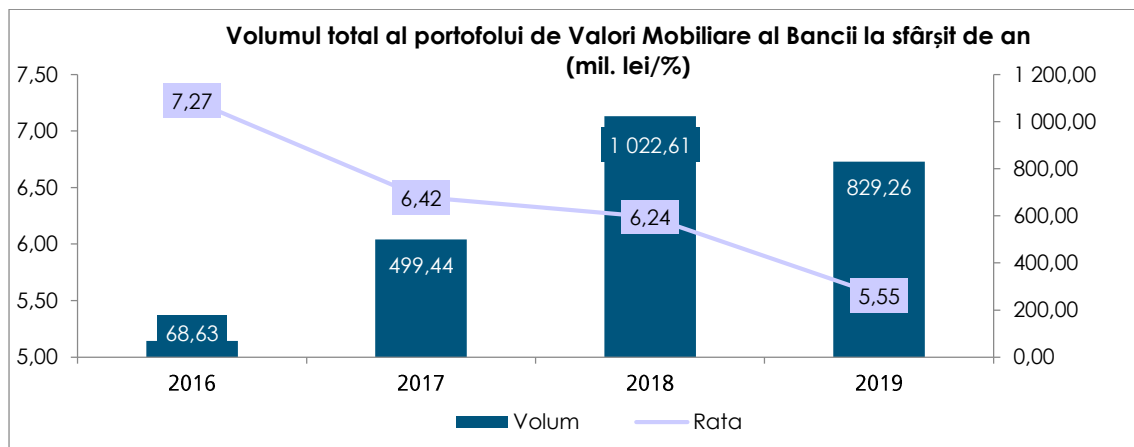
Obiectivul de bază al echipei în anul 2019 a fost abordarea individualizată și identificarea unor soluții potrivite fiecărui client în parte pentru consolidarea parteneriatelor de lungă durată. Astfel, s-a confirmat că gama de produse și servicii bancare destinate clienților din segmentul gestionat, este ușor adaptabilă cerințelor fiecărui client. Totodată, ținând cont de digitalizarea rapidă a mediului de afaceri, se acordă o atenție sporită modernizării produselor electronice și de deservire bancară la distanță, fapt care permite adaptarea serviciilor băncii la necesitățile cotidiene ale clienților băncii.

Pentru Divizia Corporate și IMM, dezvoltarea relațiilor pe termen lung cu clienții corporativi este esențială în cadrul strategiei noastre generale, iar anul 2019 s-a dovedit unul de succes din acest punct de vedere.

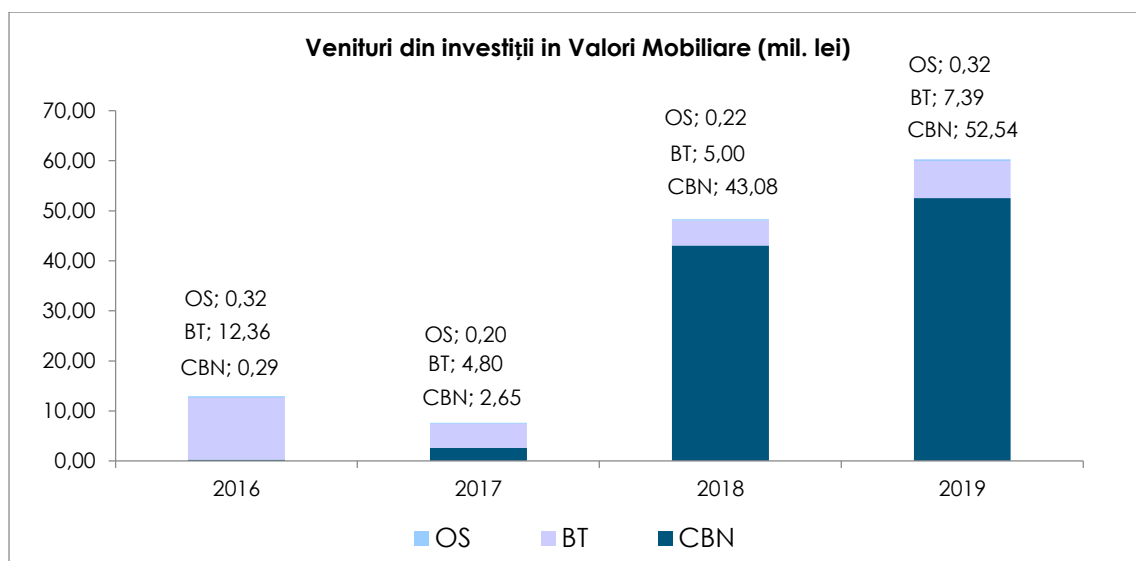
Activitatea Trezoreriei

Departamentul Trezorerie & ALM gestionează lichiditatea băncii în toate valutele; gestionează portofoliile de valori mobiliare ale băncii; gestionează poziția valutară a băncii în scopul evitării expunerii excesive la riscul valutar. EXIMBANK efectuează tot spectrul de tranzacții pe piețele monetare și valutare, inclusiv cu Banca Națională a Moldovei, în scopul gestionării activităților menționate mai sus. Totodată, Trezoreria Băncii asigură respectarea tuturor cerințelor, reglementate prin actele normative relevante, precum și prestează servicii de intermediere pentru clienții băncii, în strânsă colaborare cu subdiviziunile din aria comercială, implicate în vânzări de produse.

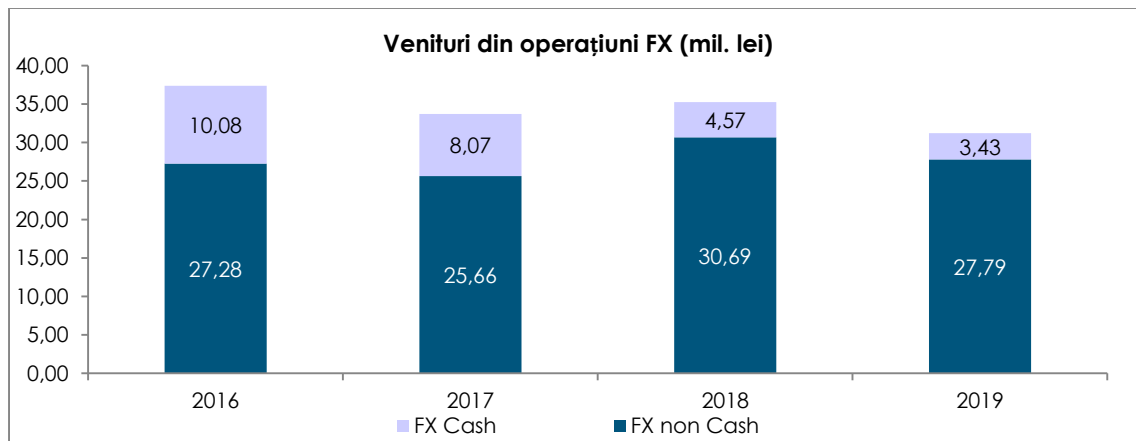
Anul 2019 a fost marcat prin existența unei lichidități excesive în sistemul bancar, cu o majorare accentuată în trimestrul IV, care în comun cu noua prognoză a inflației, a determinat regulatorul pe final de an să întreprindă măsuri în vederea relaxării politicii monetare, reducând rata de bază cu 2,00 p.p., până la 5,5 la sută anual. În aceste condiții, Banca s-a focusat pe o dirijare cât mai eficientă a surplusului de lichiditate, prin efectuarea investițiilor în Certificatele BNM și Valori Mobiliare de Stat. Aceste investiții sunt efectuate în strictă conformitate cu Politica Portofoliilor Financiare a EXIMBANK, care a fost elaborată în corespundere cu standardele Grupului Intesa Sanpaolo și stabilește cadrul general de administrare a portofoliilor investiționale, precum și plafoanele maxime pentru aceste investiții.



Gestiunea portofoliului de valori mobiliare s-a efectuat pe calea de investiții în instrumente financiare cu lichiditate înaltă care au generat venituri durabile pe parcursul întregului an.



În activitatea sa pe piața FX, Trezoreria a efectuat tranzacții cu clientela băncii, dar și pe piața interbancară, oferind cotații competitive și relevante. Totodată, a fost monitorizată atent expunerea la riscul valutar, menținând o poziție valutară echilibrată.

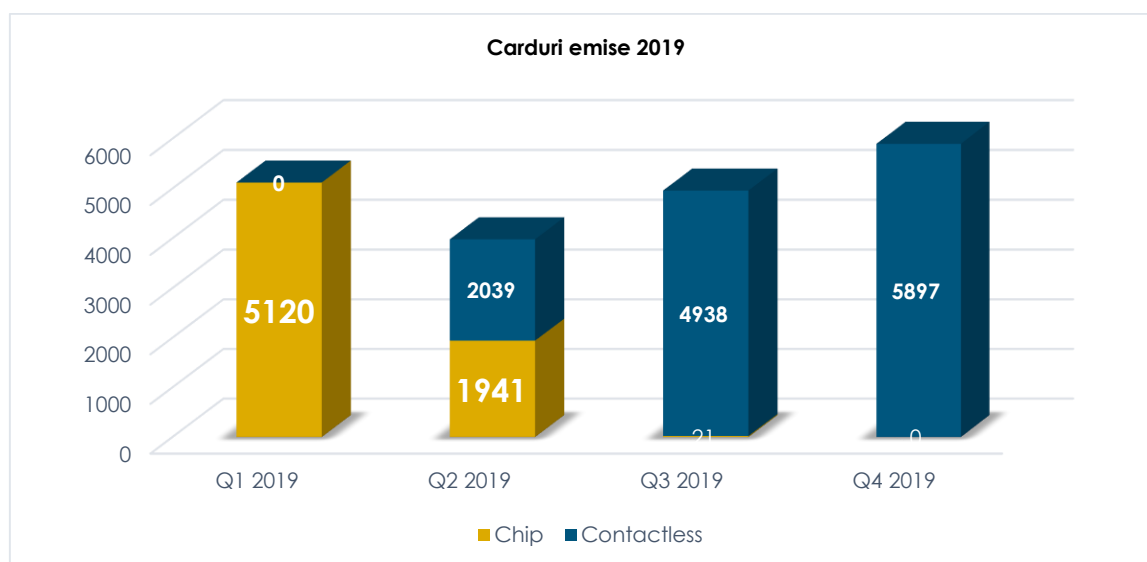


Carduri Bancare

Pe parcursul anului 2019 EXIMBANK s-a axat pe modernizarea produselor, serviciilor și aplicațiilor aferente domeniului cardurilor bancare, precum și pe corespunderea acestora standardelor și normelor stabilite de către Sistemele de plăți Internaționale.

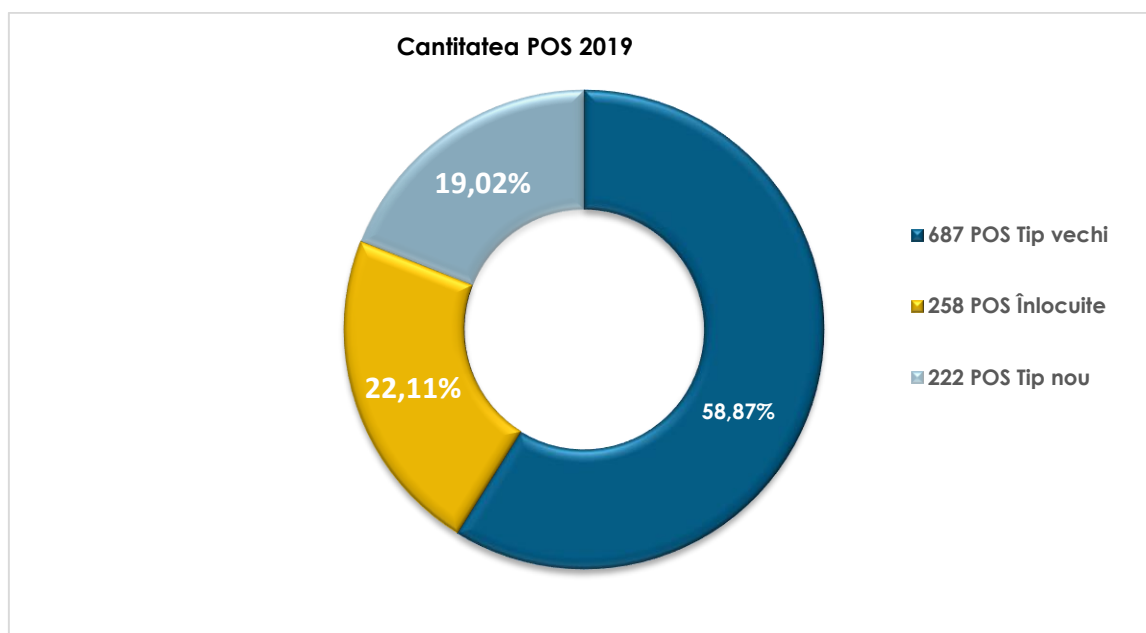
Unul dintre cele mai importante proiecte realizate a fost implementarea emiterii cardurilor cu tehnologia Contactless. Implementarea proiectului a avut următorul impact pozitiv:

- produsele de card s-au aliniat la un nivel mai avansat de securitate;
- utilizarea cardului a devenit mai eficientă, ceea ce a fost demonstrat și de feedback-urile pozitive ale deținătorilor de carduri;
- Banca a sistat complet emiterea cardurilor cu chip de tip vechi.



Următorul proiect realizat a fost obținerea de către Bancă a licențelor privind acceptarea în rețeaua proprie de POS-terminele a cardurilor cu chip de tip Contactless. Implementarea proiectului a permis acordarea serviciilor de înaltă calitate și reducerea semnificativă a timpului de executare a tranzacției, alinierea Băncii la cerințele Sistemelor de Plăți Internaționale.

Astfel, banca și-a pus drept scop prioritar modernizarea întregii rețele de POS-terminele. În anul 2019 au fost înlocuite 258 POS-terminele de tip vechi cu cele de tip contactless, ceea ce a constituit 22% din numărul total al POS-terminelelor spre înlocuire. Actualmente se instalează POS-terminele doar de tip nou, prin urmare pe parcursul anului 2019 au fost instalate 222 POS-terminele de acest tip.



Până la sfârșitul anului 2020 se planifică finalizarea procesului de înlocuire a POS-terminalelor de tip vechi rămase cu cele Contactless.

Totodată Banca a implementat serviciul 3D Secure versiunea 2.0 pentru toate cardurile active și noi emise. Aceasta permite clienților noștri utilizarea celei mai securizate și moderne metode de autentificare a operațiunilor efectuate în mediul online, utilizând cardurile de plată emise de Bancă. Tehnologia dată reduce semnificativ riscurile aferente operațiunilor efectuate în rețeaua internet atât pentru clienți, cât și pentru Bancă, simplifică și accelerează fluxul operațional, contribuie la ridicarea nivelului de încredere tip Client-Bancă. Totodată contribuie la dezvoltarea comerțului electronic.

Guvernanța Corporativă

Guvernanța Corporativă a Băncii cuprinde întregul set de principii, reguli și proceduri interne care asigură administrarea activității Băncii în cele mai bune interese ale acționarilor.

Modelul de guvernare internă al B.C. „EXIMBANK” S.A. corespunde practicilor de guvernare corporativă ale Intesa Sanpaolo Group.

AȚIONARII – Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea Generală a Acționarilor este organul superior al Băncii prin intermediul căruia acționarii își exercită drepturile. Atribuțiile Adunării Generale a Acționarilor sunt prevăzute în Legea privind societățile pe acțiuni, Legea cu privire la activitatea băncilor, regulamentele Băncii Naționale a Moldovei și Statutul Băncii.

Acționarii își exercită drepturile în cadrul ședințelor Adunării Generale a Acționarilor care este autoritatea supremă a Băncii. Ședințele Adunării Generale a Acționarilor au loc cel puțin o dată în an.

Hotărârile Adunării Generale a Acționarilor în problemele ce țin de atribuțiile ei sunt obligatorii pentru Consiliul Băncii, Comitetul de Management și acționarii Băncii.

Adunarea Generală a Acționarilor se poate întruni în sesiuni ordinare anuale sau în sesiuni extraordinare, ținute în termenele prevăzute de Legea nr. 1134/1997 cu privire la societățile pe acțiuni și Statutul Băncii.

ORGANIZAREA ȘI CONDUCEREA

Organul de conducere al Băncii este reprezentat de Consiliul Băncii și de Comitetul de Management a Băncii.

Membrii Consiliului Băncii și a Comitetul de Management sunt responsabili pentru respectarea legislației în vigoare de către Bancă și pentru îndeplinirea tuturor cerințelor Legii cu privire la activitatea băncilor și actele normative emise pentru aplicarea acesteia, în conformitate cu atribuțiile lor stabilite în Statutul Băncii.

Consiliul Băncii

Consiliul Băncii este organul de conducere al Băncii cu atribuții de supraveghere a performanței Băncii, care aprobă și monitorizează implementarea de către Comitetul de Management al Băncii a obiectivelor sale strategice, cadrului de guvernare și culturii corporative, asumând responsabilitatea generală pentru activitatea Băncii.

Consiliul stabilește modul în care Banca își reglementează și își organizează activitatea. Cu acest scop Consiliul definește cadrul de guvernare al Băncii prin asigurarea elaborării, aprobării, implementării, monitorizării și revizuirii periodice a regulamentelor interne primare din toate domeniile de activitate ale Băncii.

Consiliul Băncii asigură ca experiența individuală și colectivă a membrilor Consiliului Băncii și a Comitetului de Management să corespundă naturii și complexității activității Băncii și profilului de riscuri, să stabilească standardele de performanță pentru organul executiv în conformitate cu strategia și politicile Băncii și monitorizează respectarea standardelor corespunzătoare.

Membrii Consiliului Băncii se aleg de Adunarea Generală a Acționarilor pe termen de 4 (patru) ani. Aceleași persoane pot fi realese un număr nelimitat de ori. Consiliul Băncii trebuie să fie compus dintr-un număr suficient de membri independenți, dar cel puțin 1/3 ai membrilor desemnați în Consiliu.

Componenta nominală a Consiliului Băncii:

- 1) Massimo Lanza - Președinte al Consiliului
- 2) Marco Capellini - Vicepreședinte al Consiliului
- 3) Giovanni Bergamini - Membru al Consiliului
- 4) Veronika Vavrova - Membru al Consiliului
- 5) Francesco Del Genio - Membru al Consiliului
- 6) Massimo Pierdicchi - Membru al Consiliului
- 7) Adriana Carmen Imbăruș - Membru al Consiliului

Președintele și Vicepreședintele Consiliului Băncii sunt desemnați de Adunarea Generală a Acționarilor. Toți membrii Consiliului trebuie să corespundă exigențelor impuse de legislația în vigoare pentru funcția de membru al Consiliului Băncii.

Ședințele Consiliului Băncii

Ședințele ordinare ale Consiliului Băncii se țin nu mai rar de o dată pe trimestru. Ședințele extraordinare ale Consiliului Băncii se convoacă de către Președintele Consiliului Băncii din inițiativă proprie, la cererea unuia dintre membrii Consiliului Băncii, la cererea acționarilor care dețin cel puțin 5% din acțiunile cu drept de vot, la solicitarea organizației de audit a Băncii, la propunerea organului executiv al Băncii.

Comitetele Specializare ale Consiliului

Pentru a asista Consiliul Băncii în îndeplinirea sarcinilor sale ce țin de activitate, Banca a stabilit următoarele Comitete Specializate:

Comitetul de Audit responsabil pentru monitorizarea eficienței întregului sistem de control intern, sistemelor interne de audit și de management al riscurilor în cadrul Băncii, pentru supravegherea auditorilor externi ai Băncii, pentru revizuirea și aprobarea frecvenței și obiectelor supuse auditului. Comitetul de Audit este responsabil pentru examinarea rapoartelor de audit și verificarea adoptării de către Comitetul de Management a măsurilor corective necesare pentru eliminarea

neajunsurilor, încălcărilor legislației, regulamentelor, politicilor și altor probleme identificate de auditori.

Comitetul de Riscuri este responsabil pentru consultarea Consiliului Băncii și Comitetului de Management în ceea ce ține de toleranța / apetitul pentru risc, strategia curentă și viitoare a riscurilor Băncii și supravegherea implementării strategiei respective.

Comitetul de Numire este responsabil pentru identificarea și recomandarea spre aprobare a candidaturilor în Consiliul Băncii / Comitetul de Management și a persoanelor care aplică pentru funcțiile-cheie, pentru evaluarea corespunderii membrilor și persoanelor care dețin funcțiile-cheie, pentru propunerile ce țin de rezultatele acestor evaluări.

Comitetul de Remunerare este responsabil pentru elaborarea Politicii și practicilor de Remunerare în Bancă, principiilor de bază ale acestora, pentru supravegherea directă a remunerării membrilor Comitetului de Management și a persoanelor care dețin funcțiile-cheie. Comitetul de Remunerare contribuie la elaborarea și implementarea Politicilor și practicilor de remunerare, inclusiv a metodelor de măsurare a performanței și a criteriilor de performanță, asigurând consistența lor și promovând un management stabil și efectiv al riscurilor, inclusiv evitarea conflictelor de interese.

Organul executiv al Băncii

Organul executiv al Băncii este Comitetul de Management. Comitetul de Management asigură îndeplinirea hotărârilor Adunării Generale a Acționarilor și ale Consiliului Băncii, și acționează din numele Băncii în conformitate cu legislația, Statutul, Regulamentul Comitetului de Management, aprobat de către Consiliul Băncii.

Comitetul de Management efectuează administrarea curentă a Băncii sub supravegherea directă a Consiliului și administrează activitatea Băncii într-o manieră eficientă și prudentă, în conformitate cu strategia și cadrul managementului afacerii aprobate de Consiliu.

Activitatea Comitetului de Management este nemijlocit supravegheată de Consiliul Băncii. Comitetul de Management este responsabil pentru administrarea activității curente a Băncii și este subordonat Consiliului.

Comitetul de Management a Băncii este numit de Consiliul Băncii pe un termen de 4 (patru) ani, și constă din 3 (trei) membri.

Componenta Comitetul de Management include următorii membri:

- Director General – Marco Santini
- Prim Vicedirector General – Vitalie Bucataru
- Vicedirector General – Michele Castoro

Cooperarea dintre Consiliul Băncii și a Comitetul de Management a Băncii

Consiliul Băncii și Comitetul de Management a Băncii cooperează în mod continuu și permanent în privința anumitor acțiuni, în special:

- definirea planului de business;
- strategiile de realizare și management al riscurilor;
- profilul riscurilor Băncii;
- politicile de realizarea obiectivelor de afaceri și a obiectivelor ce țin de profilul de risc al Băncii.

Comitetul de Management este responsabil pentru prezentarea informației complete, precise și esențiale Consiliului Băncii și Societății de Audit care îndeplinește auditul anual al rapoartelor financiare.

Managementul Riscurilor

B.C. EXIMBANK S.A. identifică, evaluează, monitorizează și controlează continuu riscurile în conformitate cu cerințele Băncii Naționale a Moldovei și a Băncii mamă, asigurând astfel un sistem integrat, prudent și consistent de gestionare a riscurilor. Consiliul Băncii a stabilit prin actele normative interne un sistem adecvat de administrare a riscurilor și de control intern ce include supravegherea riscurilor de către organele de guvernanță ale Băncii așa ca Consiliul Băncii, Comitetul de Management, Comitetul de Audit, Comitetul privind Administrarea Riscurilor, Comitetul de Credite, Comitetul privind Gestionarea Activelor Problematică (PAC), Comitetul de Guvernare a Riscului de Credit (CRGC) și Comitetul de Management al Activelor și Pasivelor (ALCO). Funcționarea sistemului este reglementată de politicile și procedurile adoptate individual pentru fiecare tip de risc.

În vederea menținerii unui sistem care să respecte cele mai înalte standarde de calitate și care să sprijine procesul decizional al organelor de guvernanță, acesta a fost îmbunătățit în decursul anului 2019. Sistemul de administrare a riscurilor se bazează pe axiomele independenței funcției de gestionare a riscurilor de centrele de asumare a riscurilor, pe promptitudinea fluxurilor de informații care susțin procesul de luare a deciziilor, precum și pe transparența și corectitudinea informațiilor transmise.

În cadrul Băncii, procesul de gestionare a riscurilor este asigurat de către Chief Risk Officer prin intermediul Departamentului Risk Management care întrunește mecanisme adecvate de guvernanță corporativă, linii de responsabilitate la nivel organizațional (nivele ierarhice) clar identificate și un sistem de control intern bine definit și eficient. Obiectivul strategiei de gestionare a riscurilor este acela de a crea o imagine de ansamblu cuprinzătoare și completă privind riscurile la care este supusă Banca ținând cont de profilul de risc, a promova o cultură ce vizează conștientizarea riscurilor și a spori reprezentarea transparentă și corectă a nivelului de risc al portofoliilor Băncii.

B.C. EXIMBANK S.A. are stabilită, în conformitate cu cerințele de reglementare și liniile directe ale Grupului Intesa Sanpaolo, o funcție independentă de gestionare a riscurilor care, din punct de vedere ierarhic și organizatoric, este separată de domeniile de activitate ale Băncii. Funcția de gestionare a riscurilor se subordonează membrului Comitetul de Management responsabil de aria de risc din cadrul Băncii (Chief Risk Officer, CRO) aflată sub directă supraveghere și responsabilitate a Consiliului Băncii, a cărei independență în activitate este asigurată prin raportarea nemijlocită Consiliului Băncii.

Chief Risk Officer, în colaborare cu Grupul ISP, propune cadrul aferent determinării apetitului la risc al Băncii, coordonează și verifică implementarea politicilor de gestionare a riscurilor, asigură gestionarea profilului de risc al Băncii și raportează organelor de guvernanță ale Băncii.

Pe parcursul anului 2019 Banca a continuat procesul de perfecționare a calificării angajaților din aria CRO prin majorarea numărului de colaboratori și organizarea diferitor training-uri.

Fiind parte a sistemului de control intern, și anume control de nivelul doi, Departamentul Risk Management definește procedurile, procesele și metodologiile dedicate măsurării riscurilor și a controalelor. Aceste proceduri reprezintă premisele limitelor de risc stabilite pentru fiecare categorie de risc în parte.

Principalele obiective aferente proceselor de risc management sunt destinate protecției capitalului Băncii și alocarea optimală a acestuia, creșterii valorii economice destinată acționarului, monitorizarea limitelor de risc și/sau a măsurilor aferente riscurilor identificate. Sistemul existent de limite, definit în Cadrul privind Apetitul la Risc (Risk Appetite Framework) acordă o atenție deosebită supravegherii cerințelor minime aferente adecvării capitalului, riscului de lichiditate și cel operațional.

Principalele tipuri de riscuri identificate de către Departamentul Risk Management în anul 2019 au fost următoarele:

Riscul de credit și cel al contrapărții

În conformitate cu angajamentul privind gestionarea prudențială a expunerii la riscul de credit, Banca a asigurat o segregare adecvată a responsabilităților în timpul procesului de aprobare a acordării creditului, a minimizat erorile participanților implicați în procesul de creditare, a centralizat gestionarea expunerii la riscul de credit și a controalelor. O astfel de abordare necesită participarea diferitelor structuri organizaționale în procesul de creditare. Aceste structuri, aflându-se în subordinea membrului Comitetului de Management al Băncii responsabil de aria de risc, includ:

- ✓ Departamentul Credite;
- ✓ Oficiul Analiză și Administrare Portofoliu de Credite (responsabil de calitatea datelor și verificarea contractelor de credit);
- ✓ Funcția Proactive Credit Exposure Management (responsabil de identificarea semnalelor de avertizare timpurie capabile să determine deteriorarea bonității debitorului);
- ✓ Departamentul Credit Management (responsabil de recuperarea creditelor).

Riscul de credit este monitorizat pe mai multe niveluri: prin evaluarea bonității clienților înainte de aprobarea creditului, monitorizarea regulată a decontărilor aferente și a bonității debitorului pe parcursul întregului ciclu de viață al creditului, precum și prin colectarea și gestionarea arieratelor.

Pe lângă activitățile periodice de monitorizare și raportare, revizuirea anuală a actelor normative interne care reglementează aria riscului de credit și activitățile conexe în vederea sprijinirii organelor de conducere în procesul de luare a deciziilor, în anul 2019

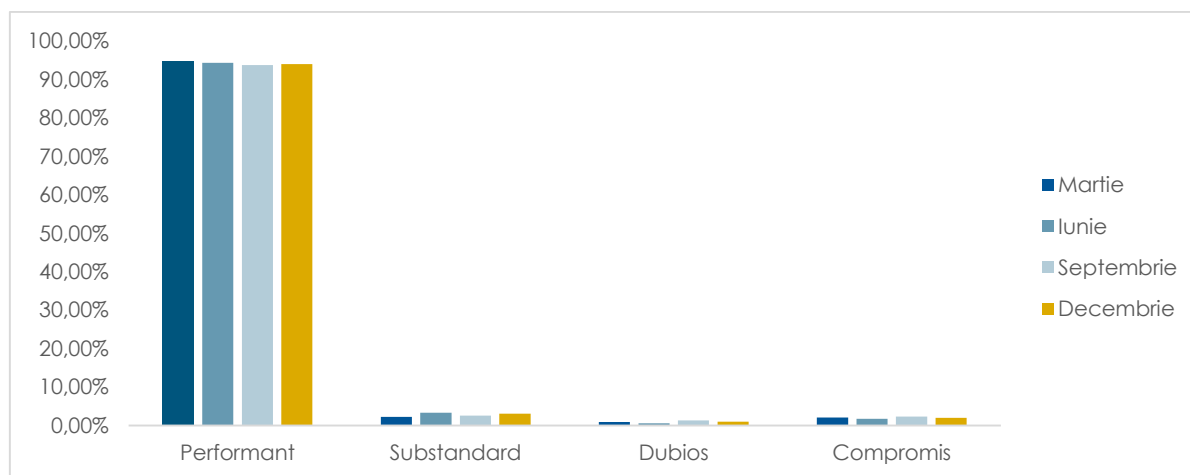
unele din principalele realizări în domeniul managementului riscului de credit au constituit:

- ✓ Implementarea unui soft IT conceput pentru a sprijini Banca în conformitate cu prevederile IFRS9;
- ✓ Implementarea unui soft IT conceput pentru gestionarea datelor, analize avansate, analize multivariate;
- ✓ Continuarea procesului de implementare și aliniere la standardele Basel III și a celor ale Băncii mamă;
- ✓ Reducerea ratei creditelor neperformante. Astfel, atât volumul, cât și indicatorul aferent creditelor neperformante a fost redus semnificativ.

Cele mai importante instrumente de mitigare a riscului de credit și de asigurare a unei protecții suplimentare în caz de deteriorare a situației financiare a debitorului au constituit proprietăți imobiliare, mijloace de transport, echipamente, stocuri, garanții, în special garanțiile guvernamentale. Procesul de monitorizare a gajului a avut loc prin determinarea periodică a valorilor juste, verificarea raportului dintre valoarea expunerii și valoarea gajului și alte cerințe de eligibilitate aferente gajului.

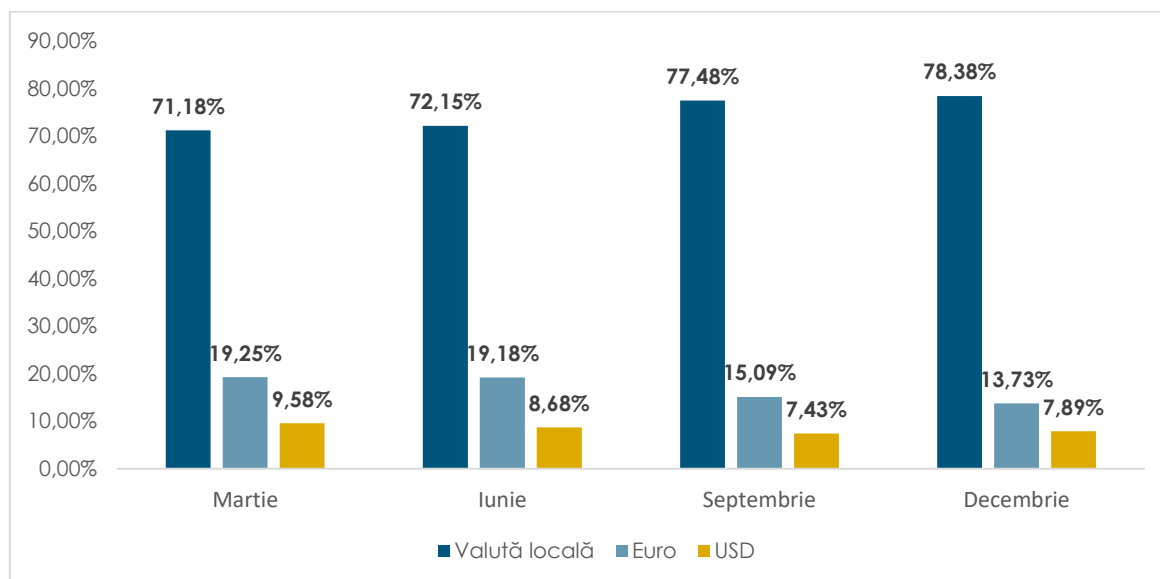
Evoluția portofoliului de credite pentru perioada 2019 se prezintă mai jos:

Calitatea portofoliului de credite pe categorii de risc (expuneri bilanțiere și cele din afara bilanțului)



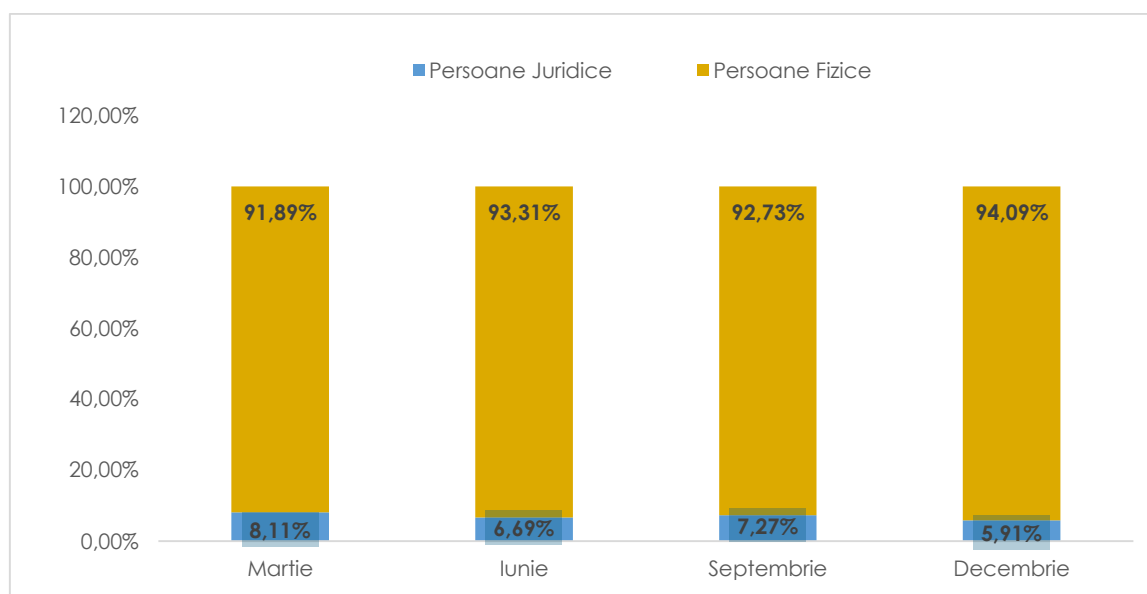
Evoluția portofoliului de credite pe valute pentru perioada 2019 se prezintă mai jos:

Structura creditelor pe valute pentru anul 2019



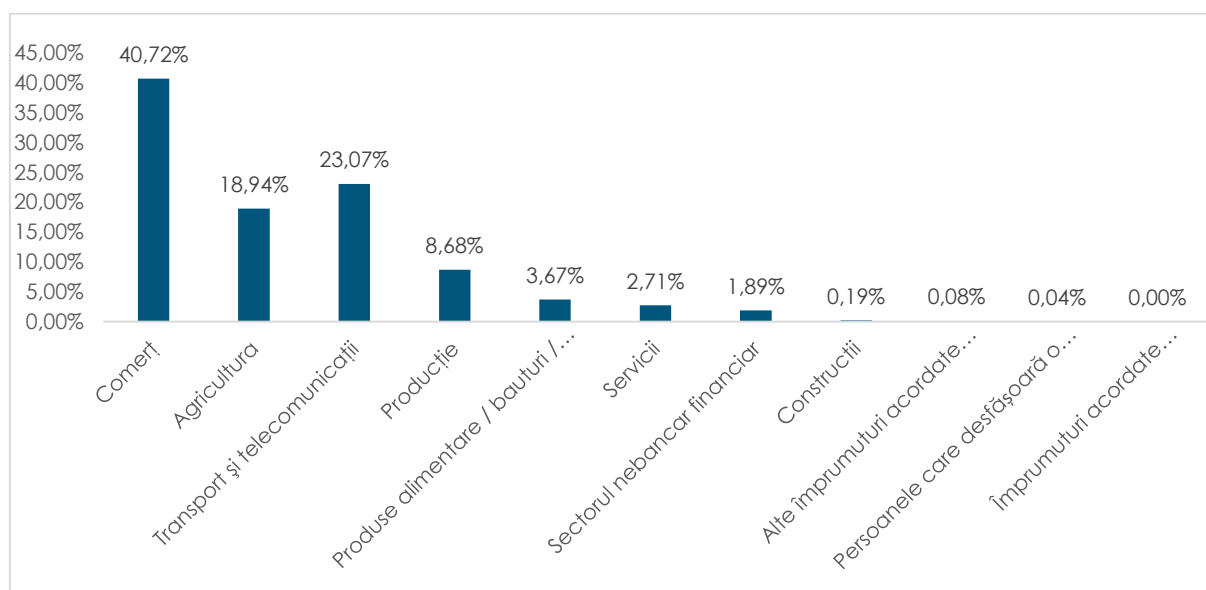
Evoluția creditelor acordate persoanelor fizice și persoanelor juridice pentru anul 2019:

Portofoliul de credite noi acordate în 2019 divizat pe persoane fizice și juridice

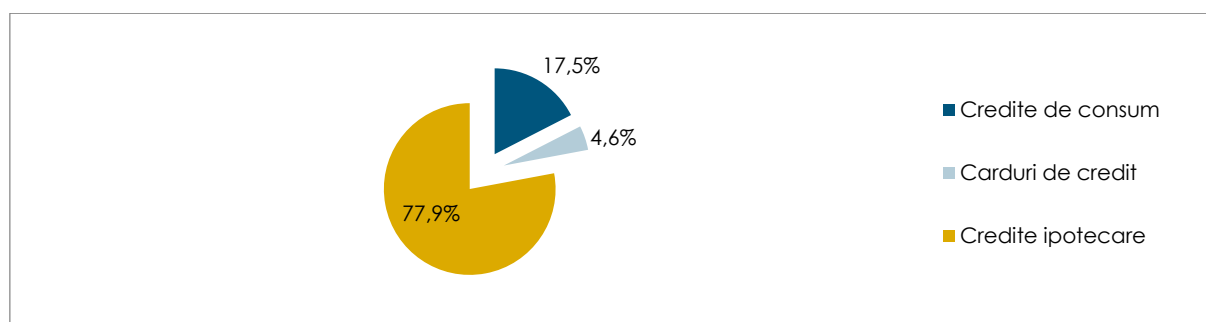


Divizarea portofoliului de credite pe ramuri industriale indică o diversificare a portofoliului relativ adecvată, după cum urmează:

Portofoliul de credite divizat pe industrii la situația din 31.12.2019



Portofoliul de credite divizat pe produse aferente persoanelor fizice la situația din 31.12.2019



Riscul de concentrare

Fiind identificat din punct de vedere al riscului de credit și ca urmare a unor modificări reglementare din partea BNM, s-a constatat că în anul 2019 Banca a depășit limita aferentă expunerilor față de părțile afiliate și cea față de mărimea unei expuneri mari. Ulterior aplicării unor decizii manageriale, către sfârșitul anului, începând cu noiembrie 2019, Banca s-a conformat limitelor stabilite de regulator.

Riscul de piață

Principiile generale ale managementului riscului de piață sunt definite în conformitate cu normele de reglementare, standardele Grupului Intesa Sanpalo, cele mai bune practici și standarde internaționale, precum și actele normative interne. Sistemul limitelor aferente riscului de piață, definit în coordonare cu structurile relevante ale Grupului Intesa Sanpalo și aprobat de Consiliul de Băncii, pune în funcțiune procesul de monitorizare a riscului de piață. Sistemul de limite este aliniat la obiectivele strategice ale Băncii.

În scopul gestionării riscului de piață, Banca a stabilit limite aferente monitorizării adecvate a poziției la riscul de piață (de exemplu, limite privind riscul valutar).

Limitele aferente riscurii de piață fac obiectul unei raportări zilnice către funcțiile relevante din cadrul Băncii, în timp ce raportarea către Consiliul Băncii are loc trimestrial.

Fiind parte componentă a riscul de piață, riscul de schimb valutar a fost monitorizat în mod continuu în cadrul Băncii în vederea neadmiterii încălcării limitelor stabilite de către BNM și Banca mamă. Raportarea către Banca mamă și către BNM a avut loc cu periodicitate zilnică.

Pe parcursul anului 2019 a fost monitorizat cu o periodicitate săptămânală, calculul valorii la risc (VaR – value-at-risk) a portofoliului de instrumente financiare (portofoliu de obligațiuni din banking book, poziția valutară) care măsoară riscul și este utilizat pentru monitorizarea și controlul riscului de piață.

Riscul de rată a dobânzii din activități în afara portofoliului de tranzacționare (IRRBB – Interest rate risk of the banking book)

În 2019, Departamentul Risk Management a analizat și a monitorizat profilul de risc al Băncii expus la riscul ratei dobânzii, fiind asociat în principal cu activitatea de credit și cu cea de gestionare a portofoliului de valori mobiliare deținute în scopuri de lichiditate.

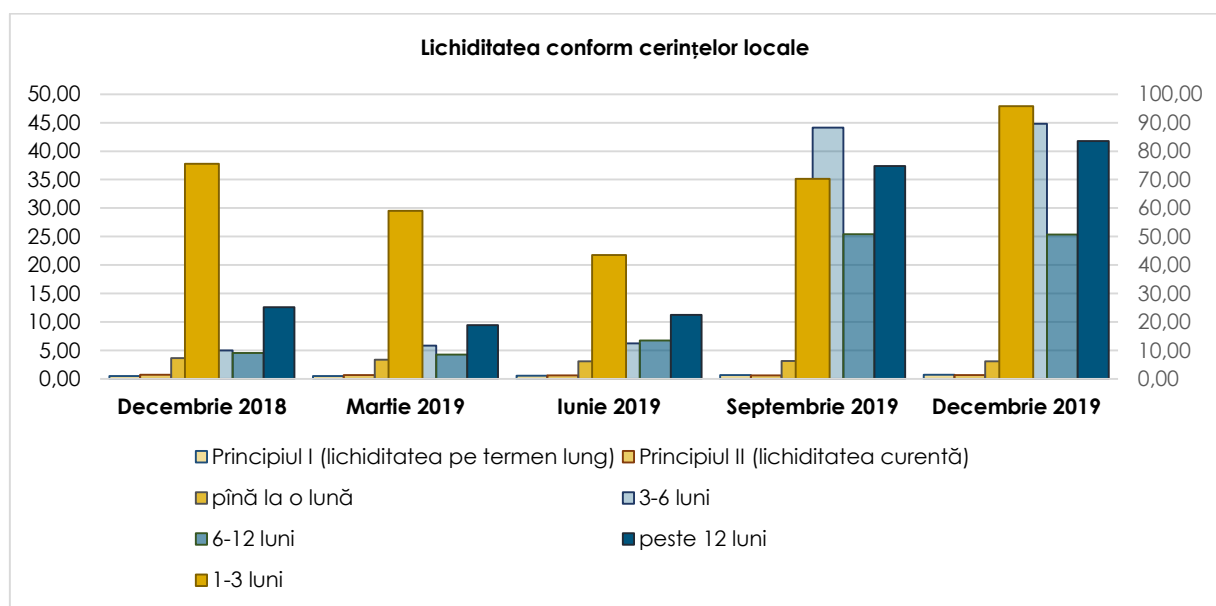
Pe lângă măsurarea expunerii Băncii la riscul ratei dobânzii, care prevede monitorizarea limitelor, Departamentul Risk Management a evaluat, de asemenea, sensibilitatea venitului net din dobânzi la o modificare paralelă a ratelor la dobândă cu 100 și 200 puncte de bază în decurs de un an precum și sensibilitatea valorii economice a Băncii la modificările neparalele ale curbei randamentelor. Departamentul Risk Management, cu suportul Băncii mamă, a ținut sub control expunerea maximă și a perfectat raportul aferent acestor poziții, monitorizând astfel limitele stabilite.

Riscul de rată a dobânzii fiind expunerea poziției financiare a Băncii la mișcările adverse ale ratelor dobânzilor, acesta, în cadrul Băncii, a fost monitorizat permanent prin diferite rapoarte pe care Departamentul Risk Management le-a perfectat și le-a transmis Băncii mamă.

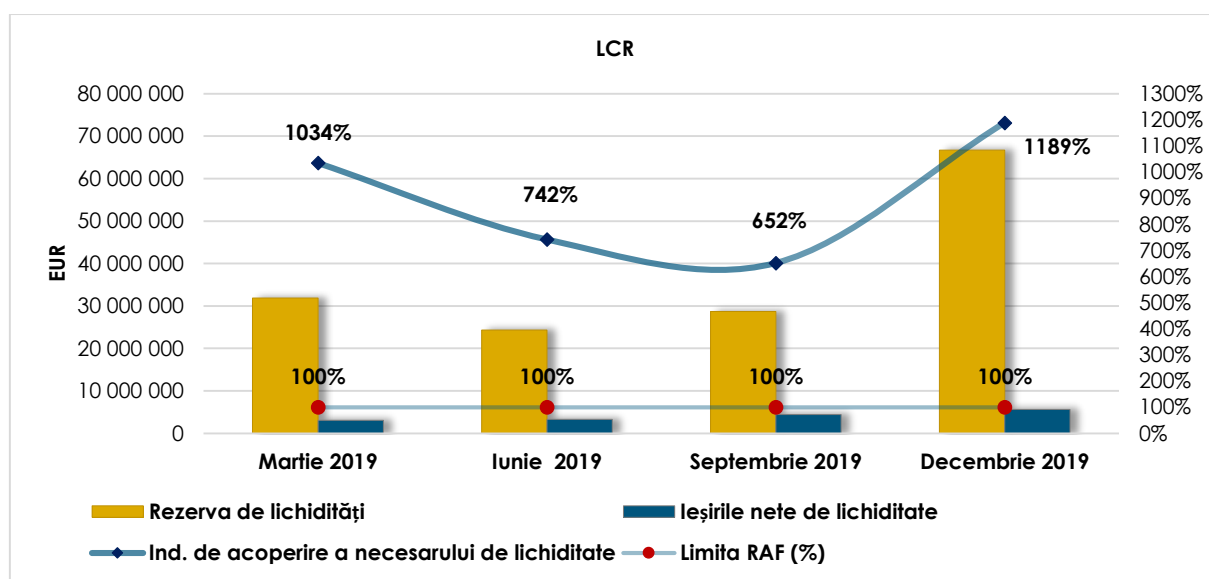
Riscul de lichiditate

În 2019, Departamentul Risk Management a monitorizat lichiditatea Băncii prin măsuri analitice de risc. Astfel a fost efectuată raportarea periodică către organele de conducere ale Băncii, prin calcularea LCR și NSFR în conformitate cu cerințele Băncii mamă. Toți indicatorii aferenți lichidității, cei reglementați de către BNM, cât și cei definiți de către Banca mamă au fost respectați permanent în limitele stabilite.

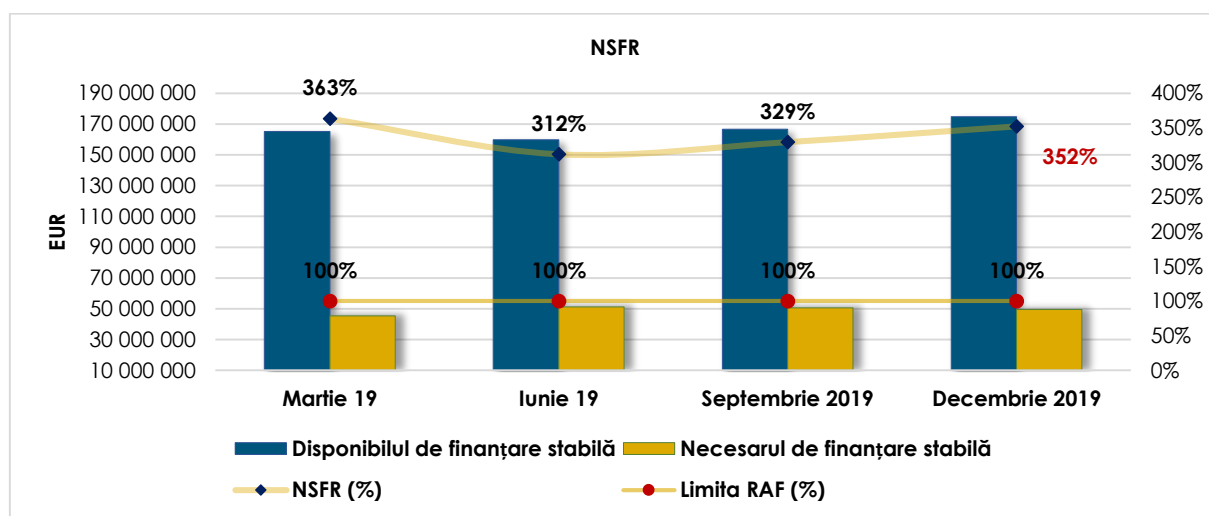
Evoluția indicatorilor de lichiditate conform BNM



Evoluția ratei lichidității LCR (Liquidity Coverage Ratio)



Evoluția ratei lichidității NSRF (Net Stable Funding Ratio)



Riscul operațional

În vederea conformării cerințelor de capital aferente riscului operațional B.C. EXIMBANK S.A aplică abordarea de bază (BIA – Basic Indicator Approach) conform cerințelor BNM.

Departamentul Risk Management a fost responsabil de activitățile centralizate de gestionare a riscului operațional. De asemenea, Departamentul Risk Management a fost responsabil de verificarea diminuării efective a deficiențelor depistate și de raportarea către organele de guvernare ale Băncii.

Cele mai mari evenimente aferente riscului operațional ar putea apărea ca urmare a erorilor aferente proceselor de execuție și gestionare, dar și datorită fraudelor.

Concluzii

B.C. EXIMBANK S.A. identifică, evaluează, monitorizează și controlează riscurile în conformitate cu cerințele BNM și ale Băncii mamă, asigurând astfel un sistem integrat, prudent și consistent de administrare a riscurilor.

În anul 2019 Departamentul Risk Management, cu suportul Băncii mamă, a lansat mai multe inițiative de implementare a regulilor interne, proceselor și instrumentelor IT. Planul general de implementare permite finalizarea integrării Băncii în cadrul de administrare a riscurilor din Intesa Sanpaolo.

Banca va continua să acționeze în vederea creșterii culturii riscurilor la toate nivelele în vederea îmbunătățirii controalele aferente, respectând cerințele și regulile BNM și cele ale Băncii mamă.

Conformitate

Prioritatea EXIMBANK este instituirea și promovarea unui cadru de administrare eficient. Funcția de conformitate, fiind unul din componentele sistemului de control intern, alături de funcțiile de risk management și audit intern, are misiunea de a întreprinde măsurile necesare pentru prevenirea expunerii Băncii la riscul de conformitate și la evenimente care pot genera conflicte de interese. În acest context, Funcția de conformitate acordă asistență organului de conducere la identificarea, evaluarea, monitorizarea, diminuarea și raportarea riscului asociat activităților desfășurate de Bancă, în vederea implementării unui cadru normativ intern eficient și adecvat, a standardelor proprii, codului de conduită, inclusiv prin furnizarea de informații aferente modificărilor legislative în acest domeniu.

Pe parcursul anului 2019 EXIMBANK a asigurat îndeplinirea rolului Funcției de conformitate prin alinierea Băncii la standardele Grupului Intesa Sanpaolo, inclusiv prin revizuirea cadrului normativ intern, gestionarea adecvată a riscurilor și difuzarea culturii riscurilor și a culturii de conformitate, promovând și toleranța zero față de corupție.

Totodată, în procesul alinierii cadrului normativ intern al Băncii la standardele Grupului Intesa Sanpaolo a fost îmbunătățit cadrul normativ intern privind identificarea adecvată și gestionarea riscurilor ce pot apărea din conflicte de interese, relațiile Băncii cu persoanele sale afiliate, serviciile și activitățile externalizate, au fost implementate politici de conformitate și anti-corupție etc., prin care au fost instituite și instrumente eficiente de gestionare a acestor riscuri.

În scopul promovării culturii de conformitate și atingerii unui nivel avansat al acesteia, Banca acordă prioritate îmbunătățirii programelor de instruire continua a angajaților săi, preluând cele mai bune practici ale Grupului Intesa Sanpaolo.

Funcția de conformitate asigură gestionarea riscului de conformitate, a riscului de spălare a banilor și finanțării terorismului și a riscului reputațional prin evaluarea acestora, furnizarea opiniilor de conformitate, efectuarea testărilor de conformitate, propune măsuri de mitigare și monitorizează implementării măsurilor de remediere.

Un obiectiv important al Funcției de conformitate este prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. În acest sens, la nivelul Băncii, au fost actualizate procedurile și politicile de cunoaștere a clientelei și a fost îmbunătățit procesul de raportare a operațiunilor/activităților care cad sub incidența legislației cu privire la spălarea banilor.

Ca și în anul 2019, strategia funcției de conformitate pentru anul 2020 continuă să se axeze pe fortificarea culturii conformității angajaților și a clienților Băncii, continuarea alinierii cadrului normativ al EXIMBANK la cerințele Grupului Intesa Sanpaolo și cadrului normativ local, în scopul asigurării clienților săi cu servicii de calitate înaltă și sigure.

Strategia ICT și Securitatea Cibernetică

În baza strategiei de grup Eximbank adoptă un nou mod de activitate pentru a crește eficiența în proiectarea și realizarea de soluții digitale orientate spre afaceri.

Implementarea strategiei IT pentru EXIMBANK ține de respectarea următoarelor principii:

- Planul de afaceri 2018-21 a impus ca EXIMBANK să stabilească o nouă strategie focalizată, orientată spre optimizarea prezenței pe piață și maximizarea sinergiilor în cadrul Grupului
- Pentru a urmări obiectivele planului de afaceri, EXIMBANK, susținut de Banca mamă, a revizuit strategia IT și a definit o „abordare îmbunătățită”, pentru a stimula convergența cu o „platformă comună”, pentru a obține sinergia de costuri și pentru a îmbunătăți timpul de comercializare.
- În iunie 2019, EXIMBANK a finalizat implementarea proiectului Vivaldi pentru crearea unei noi infrastructuri IT, oferind servicii IT pe un prim subset al portofoliului de aplicații „Platforma comună”.
- În paralel cu implementarea Vivaldi, EXIMBANK a demarat un studiu de fezabilitate pentru a defini modelul IT al guvernării noi, bazat pe practica comună ITIL

Noua misiune IT constă în Digitalizarea și Inovarea întru a sprijini prioritățile Planului de afaceri după cum urmează:

- Minimizarea semnificativă a riscurilor
- Eficientizarea costurilor
- Creșterea veniturilor

Obiectivele strategice sunt:

- Crearea „Băncii digitale” – Inițiând calea de transformare a EXIMBANK către o „companie digitală”, anticipând și răspunzând nevoilor și solicitărilor clienților săi;
- Promovarea inovării - promovarea inovației în cadrul Băncii, prin utilizarea de noi tehnologii și modele operaționale;
- Transformarea modelului de operare - Promovarea transformării operațiunilor și modelului de operare al Băncii, cu un accent puternic pe revizuirea core platformei IT, în ceea ce privește securitatea cibernetică;
- Reducerea costurilor - continuarea procesului de reducere a costurilor EXIMBANK, de asemenea, prin evoluția rolului Operațiunilor în calitate de inițiator al evoluției digitale a Băncii;

Implementările-cheie ale anului 2019 sunt:

Proiecte hardware

- Instalarea de hardware nou (Blade Systems) în locațiile HQ&DR
- Înlocuirea unei părți a noilor imprimante și desktop-uri
- Înlocuirea hardware-ului LAN în toate ramurile (routere, comutatoare etc.)

Continuitatea afacerii

- Implementarea sistemului de protecție a datelor și a soluției de copiere de rezervă - StoreOnce HPE
- Implementarea infrastructurii de înaltă disponibilitate pentru stratul de distribuție și distribuție LAN pentru sucursale, bancomate și infrastructură POS

Proiecte software

- Implementarea sistemului bancar mobil
- Implementarea de plăți fără contact Emitere (carduri) și achiziție (POS)
- Implementarea inteligenței artificiale pentru procesul de creditare
- Implementarea unui nou instrument de aplicații Detica pentru Activitatea AML
- Implementarea aplicației Active Directory & Microsoft Exchange
- Implementarea securizată 3D V2

Proiecte de securitate cibernetică

- Implementarea protecției de securitate pentru Microsoft Exchange (soluție DLP, Antivirus și Spam)
- Soluția SIEM IBM QRadar - versiunea Cloud
- Infrastructura Autorității de Certificare
- Protecția împotriva atacurilor DDos

În 2020, EXIMBANK continuă punerea în aplicare a Strategiei ICT bazată pe modelul de afaceri.

Cele mai importante proiecte sunt:

- Implementarea unui nou instrument ITSM cu ISP - ServiceNow
- Implementarea soluției de plată instantanee P2P
- Implementarea noilor bancomate Cash-In
- Implementarea unei noi soluții ADM pentru entitățile juridice

- Mișcarea contului bancar al clientului de la o sucursală la alta
- Limită de credit multi-monedă și multi-opțională
- Soluția RPA pentru îmbunătățirea activității BackOffice
- Implementarea fluxului de documente digitale

Proiecte de securitate cibernetică

- Autentificarea bifactorială
- Prevenirea firelor avansat

Managementul Resurselor Umane și Responsabilitate Socială Corporativă

Strategiile și politicile din sfera resurselor umane au urmărit în anul 2019 îndeplinirea obiectivelor de afaceri ale Băncii prin asigurarea resurselor necesare corespunzătoare cantitativ și calitativ, aspirând în principal la atingerea următoarelor obiective:

- asigurarea unui cadru motivațional adecvat care să stimuleze performanța și să asigure pentru EXIMBANK poziția unui angajator atractiv pentru forța de muncă specializată în domeniul financiar-bancar;
- pregătirea profesională axată pe dezvoltarea competențelor manageriale, tehnice și de comunicare ale salariaților, prin asigurarea unui volum optim de pregătire pe domenii specifice, în conformitate cu structura personalului și a necesităților de perfecționare ale acestuia.

Astfel, pentru atragerea, motivarea și fidelizarea angajaților Băncii, pe parcursul anului 2019, aceștia au beneficiat de controlul medical anual la instituția medicală privată Medpark, precum și de tichete de masă - un nou instrument fezabil din punct de vedere financiar.

Totodată, în scopul sporirii activității comerciale în cadrul Băncii au derulat câteva inițiative privind stimularea performanțelor în domeniul vânzărilor. În contextul aprobării Politicii de remunerare și stimulare a angajaților Băncii, a fost implementat sistemul de stimulente pentru funcțiile din rețeaua comercială. De asemenea, în anul de raportare, pentru prima dată, angajații din rețeaua comercială au participat în cadrul proiectului Grupului Intesa Sanpaolo "Best Sellers 2019".

La finele anului 2019 EXIMBANK avea 359 angajați față de 332 în anul 2018.

Media de vârstă a angajaților este de 36,7 ani. Ponderea angajaților cu studii superioare reprezintă 86,63% din total.

Preocuparea constantă pentru dezvoltarea angajaților constituie un punct de referință pentru EXIMBANK în al cărei set de valori organizaționale se află, la loc de frunte, instruirea.

În anul 2019 a continuat vectorul de intensificare a programelor de instruire demarate și derulate în EXIMBANK cu scopul de a asigura și dezvolta parcursul profesional al angajaților. Programele au fost aliniate culturii organizaționale și au urmărit cu precădere aprofundarea abilităților și competențelor funcționale ale angajaților, precum și creșterea nivelului implicării lor în performanța organizațională.

Astfel, Banca a oferit cursuri complexe, dedicate atât personalului specializat în vânzări, cât și în domeniul tehnologiilor informaționale, managementul creditelor și a riscurilor, prevenirii și combaterii spălării banilor, conformității, fiscalității, protecției datelor cu caracter personal, managementului resurselor umane etc. Ponderea angajaților activi care au beneficiat de cel puțin o sesiune de instruire pe parcursul anului constituie 84,23%.

Activitatea de instruire s-a adresat tuturor subdiviziunilor din Bancă și a fost susținută de formatori interni sau externi, precum și de către Banca mamă, la standarde înalte de calitate.

În anul 2019 a continuat implementarea diferitor proiecte de optimizare și eficientizare, precum și de dezvoltare a capitalului uman, toate acțiunile fiind orientate în aceeași linie cu direcțiile strategice concepute pentru alinierea la standardele Grupului Intesa Sanpaolo și facilitarea dezvoltării rețelei comerciale.

De asemenea, Departamentul Resurse Umane & Organizare a continuat să ofere sprijin și consiliere în proiectele de reorganizare interne în cadrul subdiviziunilor din Aria Operațională, și anume: eficientizarea proceselor în Departamentul Back-Office & Plăți, suplinirea Departamentului Cybersecurity & Business Continuity Management cu personal adițional, identificarea și numirea ofițerului de securitate informațională (Information Security Officer).

În anul curent Banca și-a completat și i fortificat staff-ul la toate nivelurile fiind suplinite mai multe locuri manageriale vacante ca: Director Aria Operațională (COO), șef Departament Risk Management, șef Oficiu Mass & Affluent Clients, șef Oficiu Small Business, șef Oficiu Logistică, șef Oficiu Contabilitate Generală, șef Oficiu ICT Aplicații, Arhitectură & Demand Management.

O companie de succes nu înseamnă doar o companie care înregistrează profituri substanțiale, dar este și una care are o atitudine responsabilă față de angajații săi, clienți, comunitate, parteneri și, în general, față de societatea în care activează și își dezvoltă afacerea. Astfel, în anul 2019, EXIMBANK a continuat promovarea relațiilor de parteneriat cu instituțiile de învățământ superior prin participarea la târguri de carieră, asigurarea stagiilor de practică interactive, desfășurarea de ore publice.

De asemenea, pentru dezvoltarea abilităților practice și atitudinii pentru economisire, investire și independență financiară personală, precum și asumarea unui comportament responsabil, angajații Băncii au participat la realizarea unor lecții de educație financiară în cadrul diverselor instituții de învățământ.

EXIMBANK investește în viitor și susține tinerele talente. Prin implicarea activă am reușit să promovăm și să încurajăm câțiva tineri artiști locali. Totodată, pe parcursul anului 2019, echipa Băncii a desfășurat campanii sociale și de protejare a mediului.

Lista Principalelor Bănci Corespondente

Denumirea Băncii	SWIFT	Țara	Orașul	Valuta	Numărul contului
INTESA SANPAOLO S.P.A.	BCITITMM	ITALY	MILANO	EUR	100100004667
				CHF	IT64B0306940101100100020610
				GBP	IT41C0306940101100100020611
				CAD	IT18D0306940101100100020612
BANK OF NEW YORK MELLON	IRVTUS3N	U.S.A.	NEW YORK	USD	8900720743
RAIFFEISEN BANK INTERNATIONAL AG	RZBAATWW	AUSTRIA	VIENNA	EUR	55.011.985
				USD	070-55.011.985
INTESA SANPAOLO ROMANIA S.A.	WBANRO22	ROMANIA	BUCHAREST	RON	RO14WBAN009996085425RO01
BANCA TRANSILVANIA	BTRLRO22	ROMANIA	CLUJ-NAPOCA	RON	RO97BTRLRONLORO000886001
SBERBANK ROSSII	SABRRUMM	RUSSIA	MOSCOW	RUB	30111810900000000533
ZAO UNICREDIT BANK	IMBKRUUM	RUSSIA	MOSCOW	RUB	30111810900013305918
RAIFFEISEN BANK AVAL	AVALUAUK	UCRAINA	KIEV	UAH	16008343/UAH

Rețeaua Sucursalelor și Agențiilor

Localitate	Denumire	Adresă
Chișinău	Sucursala nr. 3	Bd. Moscova, nr. 2
Chișinău	Sucursala nr. 6	Str. Mihail Kogălniceanu, nr. 76
Chișinău	Sucursala nr. 7	Bd. Dacia, nr. 27
Chișinău	Sucursala nr. 9	Bd. Grigore Vieru, nr. 16
Chișinău	Agencia nr. 4 a Sucursalei nr. 9	Str. Pușkin, nr. 35
Chișinău	Agencia nr. 5 a Sucursalei nr. 9	Str. Mitropolit Varlaam, nr. 69
Chișinău	Agencia nr. 7 a Sucursalei nr. 9	Str. Alexandr Pușkin, nr. 43
Chișinău	Agencia nr. 8 a Sucursalei nr. 9	Bd. Constantin Negruzzi, nr. 5, of. 103
Chișinău	Sucursala nr. 11	Str. 31 August 1989, nr. 113
Chișinău	Sucursala nr. 13	Bd. Mircea cel Bătrân, nr. 11
Chișinău	Sucursala nr. 19	Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 6
Chișinău	Agencia nr. 11 a Sucursalei nr. 19	Bd. Constantin Negruzzi, nr. 5
Chișinău	Sucursala nr. 20	Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 171/1
Chișinău	Sucursala nr. 22	Str. Alba Iulia, nr. 168
Chișinău	Sucursala nr. 23	Str. Socoleni, nr. 1
Comrat	Sucursala nr. 1	Str. Pobedî, nr. 53
Ungheni	Sucursala nr. 2	Str. Decebal, nr. 16
Orhei	Sucursala nr. 5	Str. Vasile Lupu, nr. 44
Soroca	Sucursala nr. 8	Str. Mihail Kogălniceanu, nr. 20
Cahul	Sucursala nr. 15	Str. 31 August, nr. 13
Hîncești	Sucursala nr. 16	Str. Mihalcea Hîncu, nr. 149
Bălți	Sucursala nr. 18	Str. Feodor Dostoevski, nr. 14