

Raportul Anual 2020

Cuprins

1. Mesajul Directorului General & CEO	3
2. Principalii Indicatori Financiar	6
3. Mediul Macroeconomic și Evoluția Sectorului Bancar	7
4. Prezentarea Generală a Băncii și Repere ale Strategiei de Dezvoltare	14
5. Retail Banking	17
6. Corporate Banking	26
7. Activitatea Trezoreriei	28
8. Carduri Bancare	31
9. Guvernanța Corporativă	32
10. Managementul Riscurilor	36
11. Conformitate	46
12. Strategia ICT și Securitatea Cibernetică	48
13. Managementul Resurselor Umane și Responsabilitate Socială Corporativă	50
14. Lista Principalelor Bănci Corespondente	53
15. Rețeaua Sucursalelor	54
16. Legendă	55

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 2020.

Anul 2020 a fost puternic marcat de pandemia COVID-19, care indiscutabil a afectat toate sferele de activitate în întreaga lume și a creat un nou context, căruia împreună am fost nevoiți să ne adaptăm rapid, făcând față unor provocări nemaivăzute până acum.

Suportul și solidaritatea au devenit mai mult ca niciodată forțe motrice în această perioadă, care ne-a solicitat reacții instantanee întru asigurarea continuității desfășurării activităților în condiții de maximă protecție.

Siguranța angajaților și clienților Băncii a fost prioritatea noastră cheie. Așadar, odată cu declanșarea stării de urgență pe teritoriul Republicii Moldova, EXIMBANK a intervenit prompt organizând activitatea la distanță a echipelor din oficiul central și în ture, în cazul colegilor din prima linie. Toate spațiile Băncii au fost imediat dotate corespunzător pentru sporirea gradului de siguranță: soluții dezinfectante, măști și mănuși de protecție, iar în Sucursale au fost instalate sticle de protecție, aplicate benzi adezive pe pardosea, stabilit numărul maxim de clienți care se pot afla concomitent în interior și puse la dispoziție termometre electronice. În coninuu am răspândit pe scară largă și prin toate canalele disponibile informații cu privire la pericolul contaminării cu virusul COVID-19 și măsurile de protecție necesare a fi cunoscute de fiecare persoană, precum și am invitat clienții noștri să apeleze pentru nevoile lor cotidiene la serviciile bancare digitale, stând confortabil acasă.

Una dintre prioritățile de bază în această perioadă a fost, de asemenea, să ajutăm clienții noștri să depășească dificultățile întâmpinate, reacționând prompt la necesitățile și solicitările lor. Printre soluțiile de ieșire din criză, EXIMBANK a acordat suport clienților săi prin aplicarea moratorului privind amânarea achitării ratelor la credite, pentru că suntem ferm convinși că un partener financiar de încredere este cel pe care te poți baza chiar și în perioade dificile, consolidând relații sigure și durabile.

Manifestând profundă solidaritate și din dorința de a contribui în confruntarea cu această situație de urgență, EXIMBANK a venit în ajutor sistemului medical, pus la grea încercare în aceste zile. Urmând exemplul Băncii mamă și consolidând eforturile, am reușit să aducem un aport, donând echipamente de protecție Spitalului Clinic de Boli Infecțioase „Toma



Ciorbă". Admirăm în mod deosebit rolul personalului medical care se află în prima linie în această luptă și a cărui dăruire și angajament sunt un exemplu pentru noi toți. Ne bucurăm că am reușit să intervenim și, în semn de recunoștință, să susținem serviciul de sănătate în lupta împotriva virusului.

În condițiile unui an deloc ușor, provocările pe care am avut a le dăpăși împreună, ne-au permis să ne consolidăm forțele și să identificăm noi modalități eficiente de operare, înregistrând rezultate frumoase.

Pe parcursul anului 2020 am reușit relocarea Sucursalelor nr.15 (Cahul) și nr.22 (Chișinău) ale EXIMBANK în sedii noi, spațioase, amenajate într-un stil modern, în conformitate cu cele mai avansate standarde de calitate și imagine urmate de Grupul Intesa Sanpaolo.

Activitățile de business, de asemenea, au continuat să accelereze. În perioada de referință remarcăm o creștere vertiginoasă a portofoliului în mai multe arii:

- Portofoliul depozitelor a sporit cu 4.2% pe parcursul anului 2020;
- Creșterea cu 35% (până la 766,138 mii MDL) a portofoliului creditelor ipotecare;
- Portofoliul creditelor de consum a sporit cu 47,809 mii MDL față de situația la 31 decembrie 2019, constituind la încheierea perioadei de referință 144,073 mii MDL;
- Înregistrăm o creștere cu 70,8% a portofoliului de credite acordate clienților segmentului corporativ, acesta având valoare totală de 439,970 mii MDL la finele anului 2020;
- Portofoliul total al creditelor s-a majorat, așadar, cu 42,6% (atingând valoarea de 1,642,210 mii MDL);
- În timp ce rata creditelor neperformante a scăzut cu 4,13 p.p.

În ciuda perioadei dificile pe care o parcurgem, EXIMBANK continuă să reprezinte o forță activă pe piață și în timp ce înregistrează rezultate comerciale impresionante și își sporește cota de piață în mai multe segmente, lansează noi inițiative. Un eveniment marcant pentru Bancă, a devenit lansarea în toamna anului 2020 a premierei absolute pentru piața autohtonă – cardul Visa Signature – un produs unic, destinat satisfacerii necesității clienților de a beneficia de privilegii și recompense din categorie premium în mod constant. Acest card oferă posesorilor experiențe extraordinare și o varietate de oferte de nișă care să se potrivească stilului lor de viață.

Ne mândrim să fim parte a familiei Intesa Sanpaolo, care în anul 2020 a fost desemnată „Banca anului în Europa de Vest” și „Banca anului în Italia” de The Banker – publicația de specialitate a Financial Times Group. Recunoașterea importantă de care este distinsă Intesa Sanpaolo reflectă, de asemenea, contribuția și rolul jucat de EXIMBANK în Republica Moldova de-a lungul anilor, ca furnizor de încredere de soluții financiare menite să sprijine clienții. În linie cu valorile Grupului, suntem atenți constant la nevoile partenerilor noștri, lucru deosebit de necesar pe durata crizei pandemice, când ne-am mobilizat rapid abilitățile tehnologice și expertiza financiară pentru a adopta măsuri de protejare și sprijin atât a angajaților, cât și a clienților noștri.

Din numele întregii echipe manageriale, îmi exprim profunda recunoștință și apreciere față de toți angajații Băncii, pentru dedicație, înaltul profesionalism și contribuția valoroasă adusă la prosperarea Băncii.

Totodată, 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 dezvoltarea EXIMBANK.

Mereu împreună!

Cu respect,

Marco SANTINI,
Director General & CEO



Principali Indicatori Financiar

Indicator	UM	31 Decembrie 2020	31 Decembrie 2019
Capital		X	X
Capitalul social	mil. lei	1,250.00	1,250.00
Fonduri proprii	mil. lei	964.01	921.01
Cuantumul total al expunerii la risc	mil. lei	2,188.44	1,772.46
Rata fondurilor proprii totale (≥ 10%)	%	44.05	51.96
Active		X	X
Soldul datoriei la credite neperformante (suma de bază)	mil. lei	82.78	107.70
Soldul datoriei la credite neperformante (suma de bază)/Fonduri proprii	%	8.59	11.69
Soldul datoriei la credite neperformante net (suma de bază)/Fonduri proprii	%	3.78	4.87
Soldul datoriei la credite neperformante (suma de bază) / Soldul datoriei la credite (suma de bază)	%	5.04	9.36
Soldul activelor neperformante nete/ Fonduri proprii	%	6.13	7.41
Total credite expirate	mil. lei	48.41	56.38
Valoarea medie lunară a activelor generatoare de dobândă / Valoarea medie lunară a activelor	%	77.52	71.90
Valoarea expunerii maxime față de un client sau față de un grup de clienți aflați în legătură/Capital eligibil (≤15%)	%	12.88	10.76
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%)	%	2.55	9.94
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%)	%	2.59	10.03
Venituri și Profitabilitate		X	X
Rentabilitatea activelor (ROA)	%	-0.60	1.18
Rentabilitatea capitalului (ROE)	%	-2.41	4.42
Venitul net aferent dobânzilor / Total venit	%	40.90	43.77
Cheltuieli neaferente dobânzilor / Total venit	%	93.06	64.09
Venitul din dobânzi anualizat / Valoarea medie lunară a activelor generatoare de dobândă	%	4.82	5.65
Marja netă a dobânzii (MJDnet)	%	3.43	3.97
Lichiditate		X	X
Principiul I - Lichiditatea pe termen lung (≤ 1)		0.77	0.72
Principiul II - Lichiditatea curentă (≥ 20%)	%	56.37	64.14
Principiul III - Lichiditatea pe benzi de scadența (>1)		X	X
- până la o lună inclusiv		2.42	3.06
- între o lună și 3 luni inclusiv		91.24	95.76
- între 3 și 6 luni inclusiv		56.34	42.23
- între 6 și 12 luni inclusiv		56.29	25.33
- peste 12 luni		11.02	41.72
Sensibilitate la Riscul Pieței		X	X
Ponderea activelor bilanțiere în valută străină și activelor atașate la cursul valutar în totalul activelor	%	37.46	31.74
Ponderea obligațiunilor bilanțiere în valută străină și obligațiunilor atașate la cursul valutar în totalul activelor	%	36.95	32.00
Total active bilanțiere în valută străină / Total active	%	37.46	31.74
Total obligațiuni bilanțiere în valută străină / Total obligațiuni	%	48.09	42.72

Mediul Macroeconomic și Evoluția Sectorului Bancar

Macroeconomie

Anul economic 2020 a fost puternic marcat de pandemia de COVID-19 și de o secetă severă.

După creșterea modestă de la sfârșitul anului trecut, activitatea economică a scăzut în primele trei trimestre ale anului 2020, acest lucru fiind determinat în primul rând de reducerea cheltuielilor pentru consum ale gospodăriilor și a variației stocurilor. Pe partea de resurse, măsurile de carantină au oprit comerțul și producția industrială, în timp ce o secetă extremă a afectat agricultura. Numărul populației ocupate a scăzut la cel mai jos nivel din ultimii cinci ani. După încheierea carantinei economia a început treptat să-și revină, dar majoritatea indicatorilor pe termen scurt rămân în teritoriu negativ.

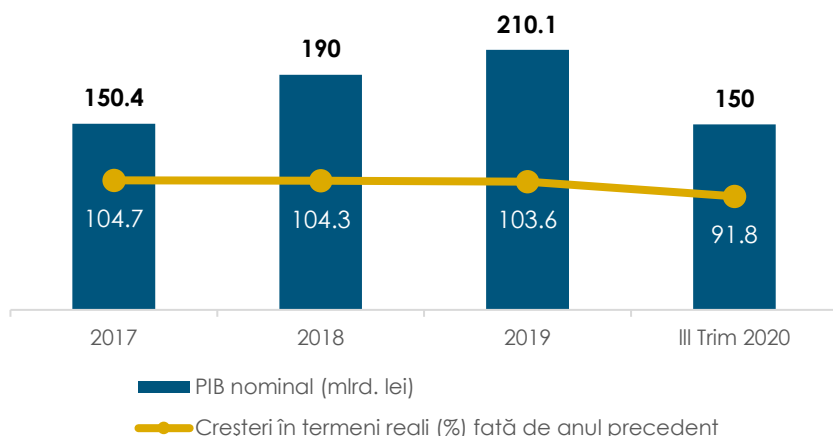
Conform informațiilor preventive publicate de către Biroul Național de Statistică, PIB-ul pentru primele 9 luni din 2020 a însumat 150,0 mld. lei consemnând o contracție a economiei de -8.2% față de aceeași perioadă a anului trecut (Fig.1). Valoarea adăugată brută total pe economie, cu o pondere de 87,4% la formarea PIB, a contribuit la scăderea PIB cu 6,7% în ianuarie-septembrie 2020 față de ianuarie-septembrie 2019, volumul VAB fiind în descreștere cu 7,7%. La scăderea PIB au contribuit semnificativ următoarele activități economice:

- comerțul cu ridicata și cu amănuntul; întreținerea și repararea autovehiculelor și a motocicletelor; transport și depozitare; activități de cazare și alimentație publică (au contribuit cu -2,4% la scăderea PIB), cu o pondere de 20,4% la formarea PIB și o scădere a VAB pe activitățile respective cu 11,2%;
- agricultura, silvicultura și pescuitul (au contribuit cu -2,1% la scăderea PIB), cu o pondere de 8,7% la formarea PIB și o scădere a VAB pe activitățile respective cu 23,6%;
- industria extractivă; industria prelucrătoare; producția și furnizarea de energie electrică și termică, gaze, apă caldă și aer condiționat; distribuția apei; salubritate, gestionarea deșeurilor, activități de decontaminare (au contribuit cu -0,9% la scăderea PIB), cu o pondere de 14,0% la formarea PIB și o scădere a VAB pe activitățile respective cu 6,3%.

Contribuții pozitive asupra indicelui volumului fizic al PIB au avut:

- construcțiile (au contribuit cu +0,2% la modificarea PIB), cu o pondere de 10,6% la formarea PIB și o creștere a VAB pe activitățile respective cu 1,7%;
- activitățile financiare și asigurările (au contribuit cu +0,1% la modificarea PIB) cu o pondere de 4,0% la formarea PIB și o creștere a VAB pe activitățile respective cu 3,1%.

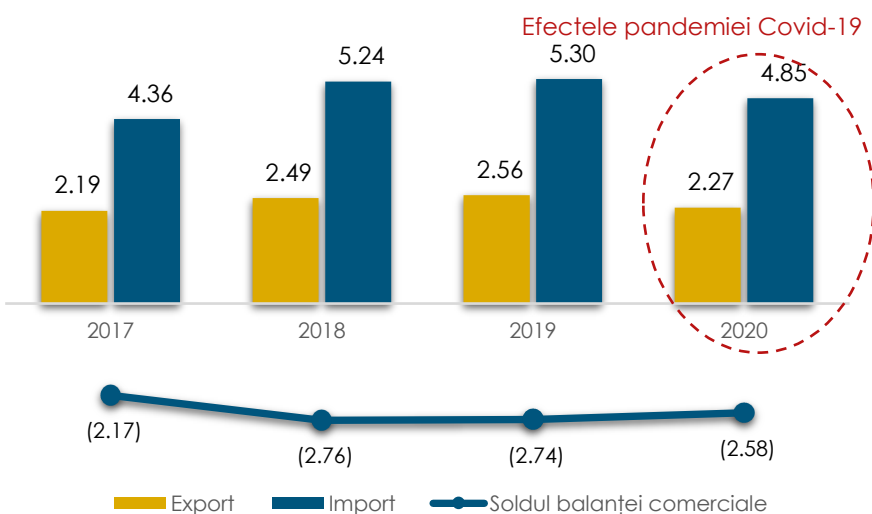
Fig.1 Produsul Intern Brut (mlrd.MDL; %)



Sursa: Biroul Național de Statistică

Reducerea cererii externe din partea principalilor parteneri ai Republicii Moldova a rezultat în scăderea exporturilor, iar diminuarea consumului a condus la scăderea importurilor. În ianuarie-noiembrie 2020 s-au diminuat exporturile cu 11,5%, iar importurile - cu 8,6%. Soldul negativ al balanței comerciale a constituit circa 2,58 mild. (fig.2) dolari SUA, cu 5,8% mai mic decât cel înregistrat în perioada similară din 2019.

Fig.2 Evoluția comerțului exterior în anii 2017-2020 (ianuarie-noiembrie); (mlrd.MDL)



Sursa: Biroul Național de Statistică

La Bugetul public național au fost încasate venituri în valoare de circa 55,5 mild. lei în ianuarie-noiembrie 2020, în diminuare cu 2% față de aceeași perioadă din anul 2019. Totodată, au fost realizate cu 9,5% mai multe cheltuieli, acestea însumând circa 63,7 mild. lei. Astfel, deficitul bugetar a atins un nou maxim istoric (-8,2 mild. lei).

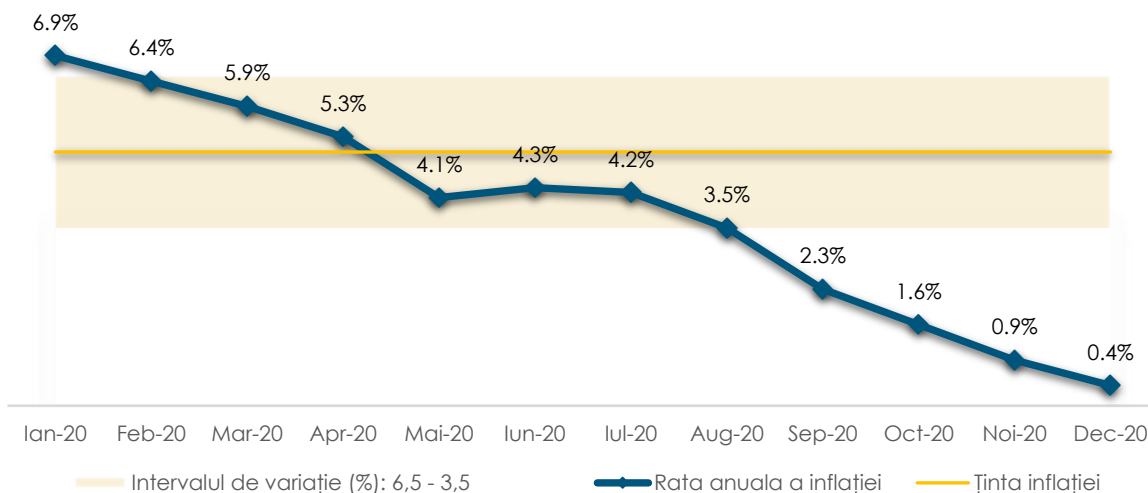
Activele oficiale de rezervă menținute de Banca Națională a Moldovei la 31.12.2020 au atins o valoare de 3 783,5 mil. USD, majorându-se cu 23,6% comparativ cu nivelul înregistrat la sfârșitul anului 2019.

Rata anuală a inflației a conturat o tendință descendentă pronunțată pe parcursul anului 2020 după evoluția ascendentă din anul precedent. Spre sfârșitul trimestrului III și în trimestrul IV 2020, 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 micșorat de la 3,5% în luna august până la valoarea de 0,4% în luna decembrie 2020 (fig.3).

Traectoria descendentă a inflației a fost determinată, în principal de:

- micșorarea prețurilor internaționale la resursele energetice;
- reducerea cererii interne ca urmare a măsurilor restrictive adoptate în luna martie pentru oprirea răspândirii pandemiei COVID-19 și diminuării remiterilor primite de peste hotare;
- aprecierea monedei naționale în aprilie-septembrie 2020, care a micșorat prețurile produselor și mărfurilor importate;
- micșorarea tarifului la energia electrică și gaze naturale.

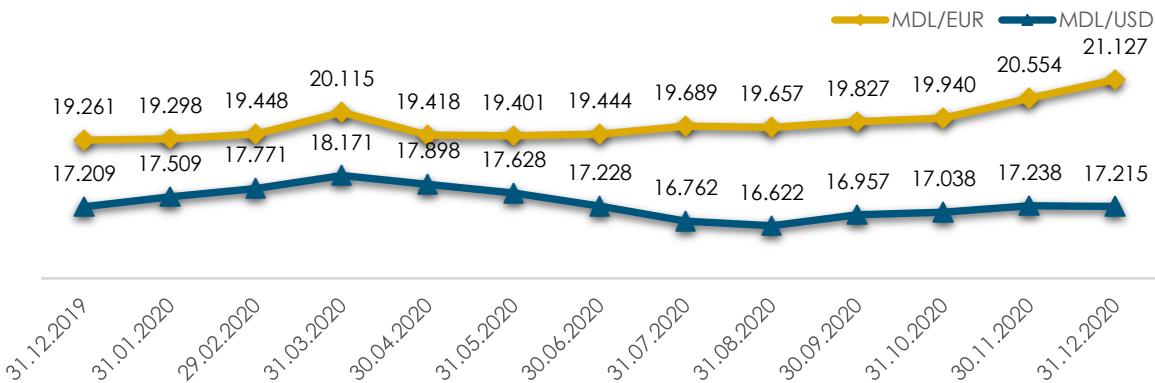
Fig.3 Evoluția Ratei Inflației (%)



Sursa: Banca Națională a Moldovei

Așteptările negative, dar și restricțiile COVID-19 au determinat un impact dezinflaționist din partea cererii interne, fapt ce, alături de aprecierea sezonieră a monedei naționale, au susținut scăderea ratei anuale a prețurilor la produsele alimentare și a inflației de bază. Un impact semnificativ asupra tendinței descendente a ratei anuale a IPC a fost determinat de scăderea prețurilor reglementate în contextul ajustării tarifului la energia electrică de la finele lunii iulie 2020. Contribuția din partea prețurilor la combustibili a continuat să fie una negativă ca urmare a scăderii prețurilor la petrol din prima jumătate a anului curent.

Fig.4 Evoluția cursului de schimb



Sursa:

Banca Națională a Moldovei

De la începutul anului 2020 moneda națională a marcat o depreciere de 0,03% față de dolarul SUA în termeni nominali (de la 17,20 lei pentru 1 dolar american la 01.01.2020 până la 17,21 lei la 31.12.2020). Față de Euro, leul moldovenesc s-a depreciat cu 9,7% (fig.4). Principalii factori care au determinat evoluția monedei naționale față de principalele valute au fost fluctuațiile dolarului SUA pe piețele valutare internaționale (a influențat cursul leului față de euro și alte valute), diminuarea exporturilor, intervențiile Băncii Naționale a Moldovei pe piața valutară.

În 2020 volumul total al transferurilor bănești din străinătate efectuate prin băncile din Republica Moldova de către persoanele fizice a înregistrat o creștere de 11,1% comparativ cu 2019 și a însumat 1486,7 mil. dolari SUA. Însă, această creștere are la bază efectul statistic, căci a fost condiționată de reducerea posibilităților de a transmite bani prin căile neoficiale din cauza răspândirii pandemiei COVID-19.

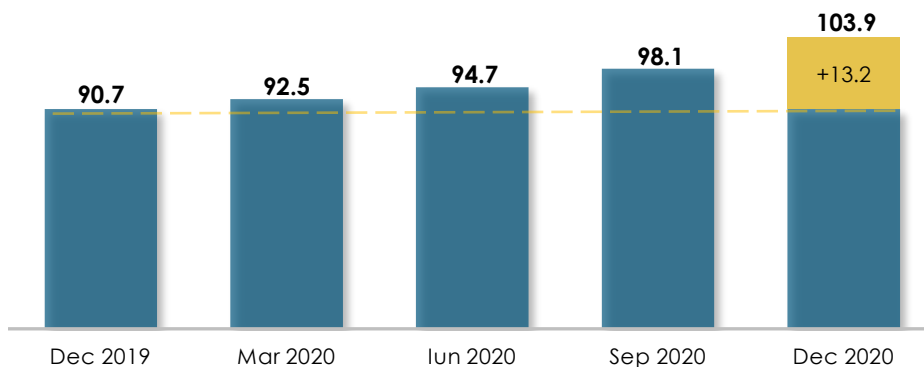
Sectorul Bancar

În 2020 sistemul bancar este în postura unui punct de sprijin pentru populație, companii și economia Republicii Moldova, în general, în această criză determinată de pandemie. Impactul pandemiei este unul negativ, însă plusurile potențiale pe care sunt șanse să le găsim la finalul crizei sunt legate de stimularea accesului digital la serviciile bancare și, în mod paradoxal, de creșterea gradului de intermediere financiară.

În același timp au continuat reformele pentru dezvoltarea unui sector bancar transparent și stabil, care să asigure baza pentru creșterea durabilă a economiei naționale. La situația din 31.12.2020, în sistemul bancar activau 11 bănci licențiate de Banca Națională a Moldovei (BNM) în care activează circa 8 mii de angajați.

Pe parcursul anului 2020, în sectorul bancar a continuat tendința de consolidare a fondurilor proprii, în același timp fiind menținut un nivel destul de înalt de lichiditate și profitabilitate în condiții de criză. De asemenea, a continuat creșterea activelor și a depozitelor. Comparativ cu sfârșitul anului 2019, 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 destul de înaltă. Activele totale ale sistemului bancar (fig.5) la situația din 31.12.2020 au constituit 103,9 miliarde MDL, majorându-se pe parcursul anului 2020 cu 14,7% (13,2 miliarde MDL).

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

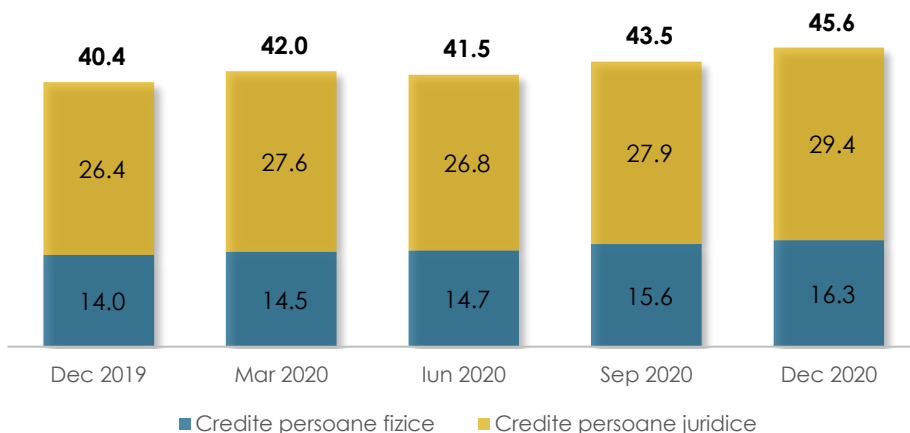


Sursa: Banca Națională a Moldovei

La 31.12.2020, portofoliul de credite (*fig.6*) a constituit 43,9 la sută din totalul activelor sau 45,6 miliarde MDL și înregistrează o creștere cu 13,1 la sută (5,3 miliarde MDL) în comparație cu 31.12.2019.

Creșterea portofoliului de credite se datorează în special majorării soldului creditelor persoanelor juridice cu 11,5 la sută (3,0 miliarde MDL) care, la sfârșitul anului 2020 a constituit 29,4 miliarde MDL. Totodată, se constată o majorare a portofoliului de credite al persoanelor fizice cu 16,1 la sută sau cu 2,3 mil. MDL.

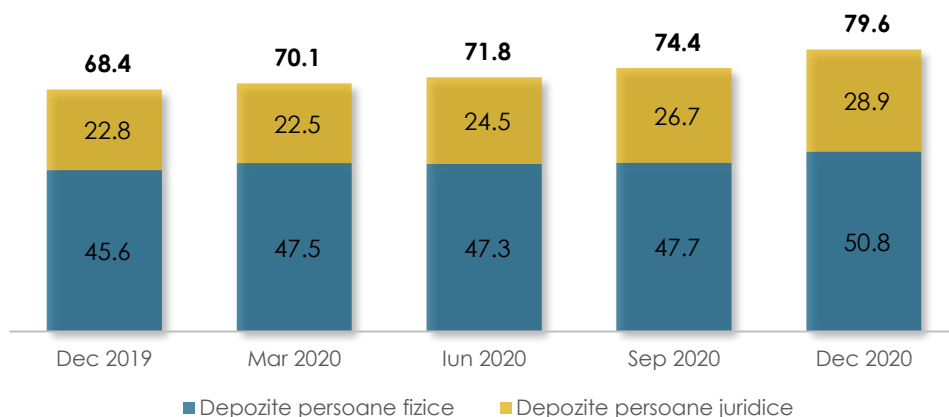
Fig.6 Evoluția creditelor pe sistemul bancar (mlrd. MDL)



Sursa: Banca Națională a Moldovei

Pe parcursul anului 2020, în sectorul bancar a continuat tendința de creștere a soldului depozitelor (*fig.7*), care s-a majorat cu 11,3 la sută în perioada de referință, constituind 79,3 miliarde MDL (depozitele persoanelor fizice au constituit 63,7 la sută din totalul depozitelor, depozitele persoanelor juridice –36,3 la sută). Influențată de majorarea volumului depozitelor persoanelor juridice cu 6,1 miliarde MDL (26,9 la sută). De asemenea, s-a majorat soldul depozitelor persoanelor fizice cu 5,2 miliarde MDL (11,3 la sută).

Fig.7 Evoluția depozitelor pe sistemul bancar (mlrd. MDL)

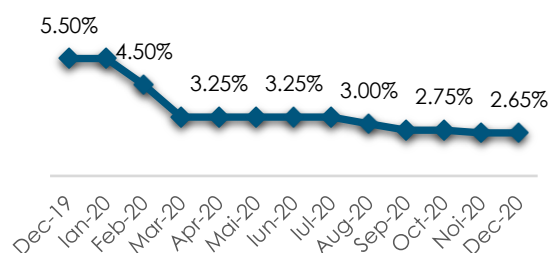


Sursa: Banca Națională a Moldovei

Capitalul propriu al băncilor pe parcursul anului 2020 s-a majorat cu 9,9 la sută (1,7 mlrd. MDL), constituind 18,0 miliarde MDL. Creșterea capitalului băncilor a fost determinată, în principal, de obținerea profitului în valoare de 1,65 miliarde MDL.

Fig.8 Rata de bază, sector bancar

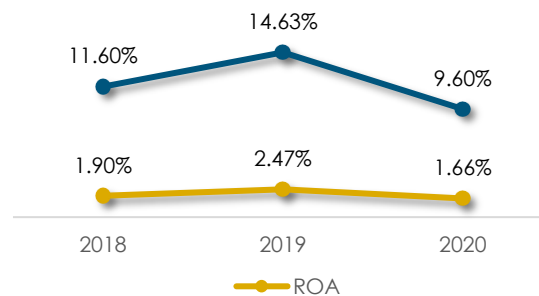
Pentru a tempera impactul COVID-19 asupra afacerilor și persoanelor fizice la 04 și 20 martie 2020, Banca Națională a Moldovei a scăzut rata bază cu 1 p.p. și, respectiv, 1,25 p.p., urmate de alte trei scăderi de 0,25 p.p. la 06.08.2020, 0,25 p.p. pe 09.09.2020 și 0.1 p.p. pe 06.11.2020 (fig.8).



Sursa: Banca Națională a Moldovei

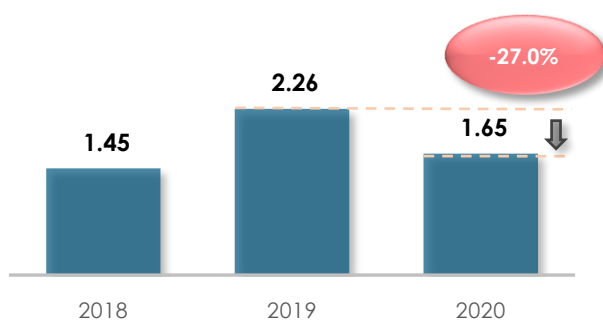
Fig.9 Rentabilitatea activelor (ROA) și capitalului (ROE), sector bancar

La 31.12.2020, rentabilitatea activelor (ROA) a înregistrat 1,66% iar rentabilitatea capitalului (ROE) a constituit 9,6% (fig.9). Evoluția negativă a profitului și majorarea resurselor proprii ale băncilor au fost factorii care au determinat înregistrarea unei scăderi a principalilor indici de rentabilitate.



Sursa: Banca Națională a Moldovei

Fig.10 Profitul net pe sectorul bancar (mlrd. MDL)



La 31.12.2020, profitul aferent exercițiului pe sistemul bancar a însumat 1,65 mld. MDL (fig.10). Comparativ cu anul precedent, profitul s-a redus cu 27,0%, în special din contul reducerii veniturilor nete aferente dobânzilor ca urmare a diminuării ratei de bază.

Sursa: Banca Națională a Moldovei

Mediul de afaceri în sectorul bancar în anul 2020 s-a caracterizat prin:

- consolidarea posturii de punct de sprijin pentru populație, companii și economia Republicii Moldova în această criză determinată de pandemie;
- creșterea activelor, marcată de accelerarea creditării și volumului depozitelor, fiind principalul motor de creștere. Sistemul bancar înregistrând rezultate excepționale în perspectiva crizei Covid-19;
- indicatorii calității activelor au continuat să se amelioreze, ponderea activelor neperformante în totalul fondurilor proprii s-a diminuat cu 3,3 p.p. comparativ cu finele anului 2019, constituind 10,4% la 31.12.2020;
- continuarea tendinței de consolidare a fondurilor proprii, în același timp fiind menținut un nivel înalt de lichiditate și profitabilitate. În contextul crizei pandemice pe parcursul anului 2020 s-au redus treptat:
 - rata de bază - de la 5,5% (decembrie 2019) până la 2,65% (decembrie 2020);
 - norma rezervelor obligatorii la mijloacele atrase în MDL - de la 42,0% (decembrie 2019) până la 32,0% (decembrie 2020) și majorarea celor în VLC de la 18,0% (decembrie 2019) până la 30,0% (decembrie 2020) din baza de calcul.
 - rata creditelor și depozitelor overnight- de la 8,5% (decembrie 2019) până la 5,15% (decembrie 2020) la creditile overnight și respectiv de la 2,5% (decembrie 2019) până la 0,15% (decembrie 2020) la depozitele overnight.

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 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.

Intesa Sanpaolo este unul dintre grupurile bancare de top din Europa, cu o capitalizare de piață de 35,1 miliarde de euro (la 29.01.2021) și se angajează să sprijine economia din țările în care își desfășoară activitatea, în special în Italia, acolo unde totodată se angajează să devină un model de referință în ce privește sustenabilitatea și responsabilitatea socială și culturală. Intesa Sanpaolo are o prezență internațională strategică, cu aproximativ 1,000 de sucursale și 7.1 milioane de clienți, cuprinzând subsidiarele ce activează în bankingul comercial în 12 țări în zona Europei Centrale și de Est, Orientul Mijlociu și Africa de Nord și o rețea internațională de specialiști în suportul clienților corporativi în 26 de țări, în particular în Orientul Mijlociu și Africa de Nord, precum și în zonele unde companiile italiene sunt cel mai active, precum Statele Unite ale Americii, Brazilia, Rusia, India și China.

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.

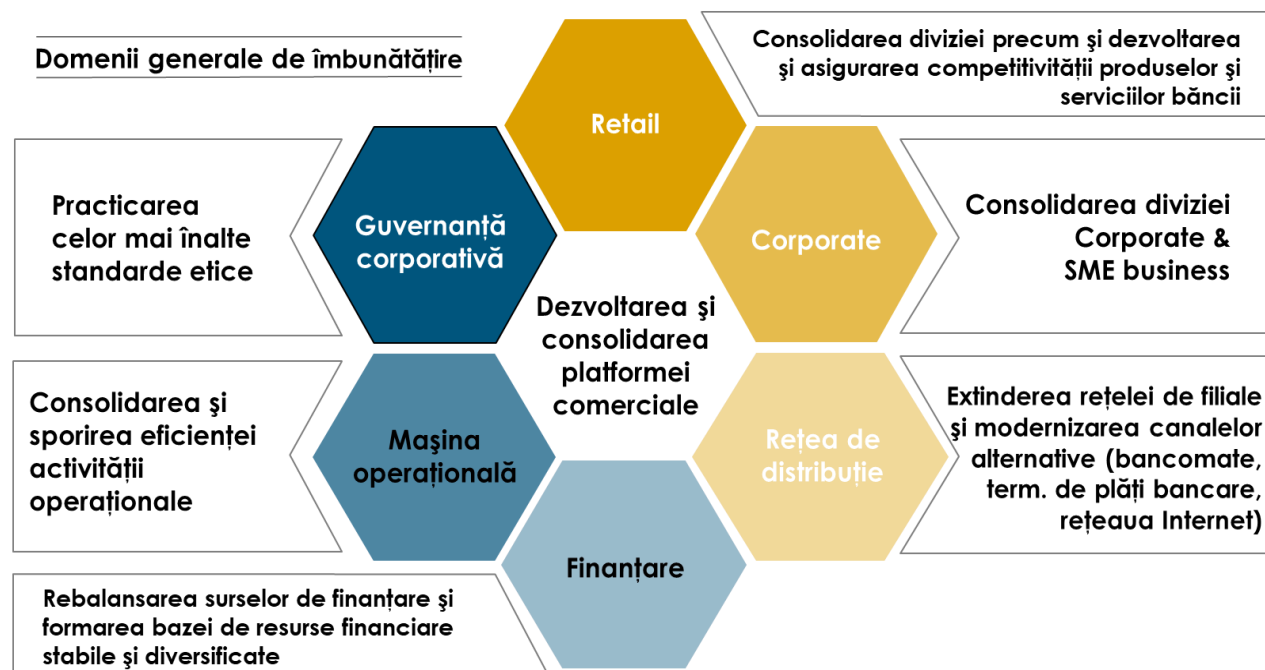
Ne asumăm responsabilitatea pentru gestionarea prudentă a economiilor, ne angajăm să extindem accesul liber la instrumentele de creditare și financiare și susținem dezvoltarea durabilă a sistemului antreprenorial, conștienți de faptul că deciziile noastre au un impact semnificativ direct și indirect 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, responsabilitate în utilizarea resurselor.

Repere ale strategiei de dezvoltare

EXIMBANK 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. De asemenea, asigurarea continuității activității sale în condiții financiare optime pentru creștere și satisfacerea cererilor și nevoilor clienților, angajaților, acționarilor și ale societății, oferind în același timp protecția intereselor acestora.

Directive strategice generale



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.

Drept 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

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. Banca analizează încontinuu fezabilitatea îmbunătățirii rețelei sale de distribuție prin relocare și/sau extindere a rețelei precum și lărgirea și modernizarea infrastructurii de deservire a cardurilor bancare (bancomate, POS-terminale).

Finanțare

Urmărirea continuă a coșului de finanțare și a costurilor asociate acestuia pentru a asigura obiectivele comerciale propuse. Având în vedere rezultatele comerciale din anul 2020, atingerea raportului credite/depozite la nivelul de 50% până în 2021, în cadrul Planului de afaceri 2019-2021 a fost atins deja în 2020, deschizând astfel calea către îmbunătățirea acestuia până la nivel solid al Băncilor Subsidiare Internaționale.

Mașina operațională

Analiza continuă a activităților operaționale ale Băncii în vederea identificării oportunităților de îmbunătățire a modului de organizare a proceselor de activitate, astfel încât acestea să aducă o valoare adăugată instituției, respectând raportul optim cost – beneficiu.

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.

În 2021 EXIMBANK va continua dezvoltarea tehnologiilor comerciale, 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 2020 au fost orientate spre dezvoltarea gamei de produse și servicii, care se potrivesc nevoilor clienților existenți și potențiali. Segmentul Retail a demonstrat în 2020 o evoluție continuă și trendul ascendent necătând la impactul negativ al pandemiei COVID-19. 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.

În luna martie 2020, în cadrul planului de acțiuni orientat spre susținerea debitorilor săi persoane fizice, afectați de efectele pandemiei declanșate, EXIMBANK i-a oferit un moratoriu la achitări la creditele existente ale persoanelor fizice, până la 31 mai 2020, precum și posibilitatea de a reeșalona pe următoarele perioade ratele neachitate în perioada moratoriului anunțat.

Portofoliul de clienți activi (potrivit clasificării conform cerințelor Grupului ISP¹), în anul 2020, 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

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

persoane fizice a înregistrat o creștere în 2020, constituind la finele anului 33,1 mii de clienți, ceea ce reprezintă o creștere ușoară de 1,22% față de finele anului 2020.

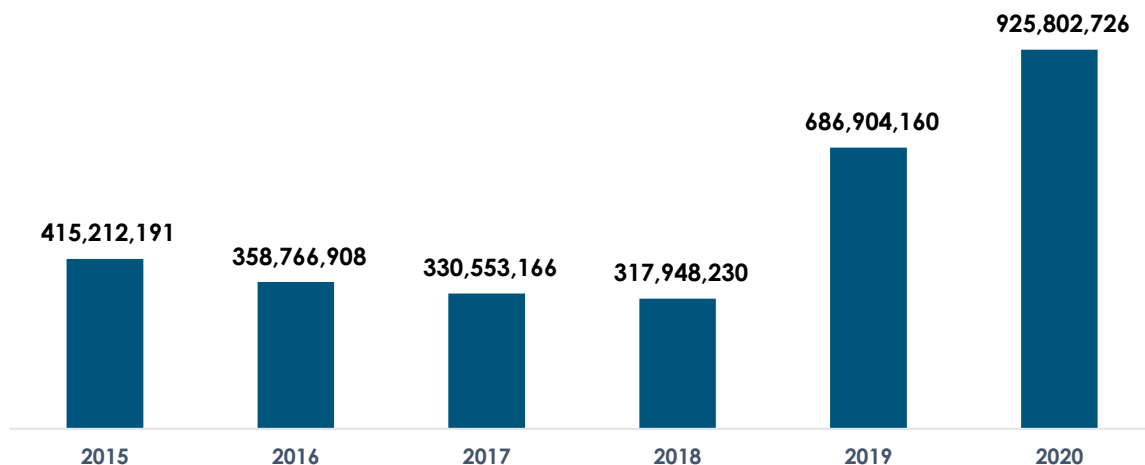
Pentru promovarea creditelor de consum și a celor ipotecare, pe parcursul anului 2020 au fost organizate campanii promoționale sezoniere și lansate oferte speciale, dedicate diferitor segmente de clienți. Astfel clienții beneficiari ai cardurilor de credit au avut șansa să beneficieze de un card Gold cu deservire anuală gratuită în cadrul Campaniei „Card de credit Ciao Gold”. În 2020, 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 septembrie 2020 EXIMBANK a lansat noile produse de credit de consum: Personal, Magnific și Senior, concepute pentru a satisface nevoile clienților persoane fizice în funcție de categorie de vârstă și venituri.

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 2020 am îmbunătățit termenii de finanțare la creditele ipotecare pentru a oferi clienților condițiile cele mai favorabile pentru achiziționarea / construcția / reparația locuințelor. 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 2020, cu o cotă de piață de peste 9,6%, fiind în creștere cu cca 0,52 p.p. comparativ cu anul 2019.

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 2020 au atins nivelul de 925 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.

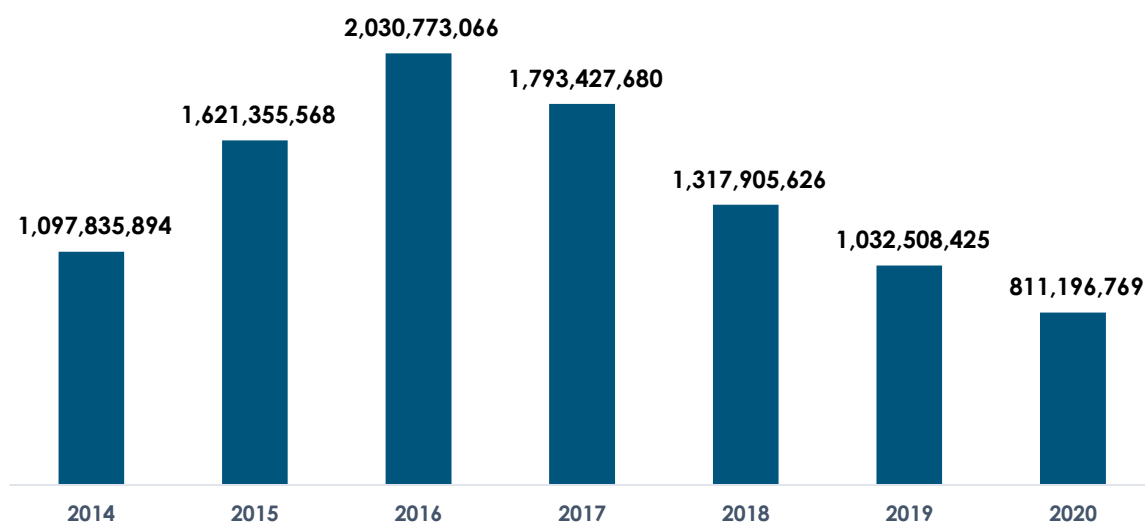
Dinamica soldurilor creditelor acordate persoanelor fizice (în MDL)



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.

De remarcat e că în anul 2020 a fost reactivat produsul de depozit Dinamico cu termenul de 36 de luni și a fost inclus noul tip de depozit Dinamico Plus pentru 60 de luni în oferta curentă a Băncii, în MDL și valută străină, care vin să optimizeze indicatorul de lichiditate pe termen lung. Astfel, scenariile de simulare prezic o evoluție în creștere în acest sens.

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



Activitatea comercială a Băncii s-a axat în anul 2020 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

Pe parcursul anului 2020 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 de Debit Visa Signature. Cardul VISA SIGNATURE a înglobat beneficiile tuturor cardurilor în unul singur. Creat în special pentru cei ce apreciază timpul, deseori călătoresc în scop de serviciu sau odihnă, aleg servicii de înaltă calitate care să răspundă rapid și în exactitate solicitărilor, au grijă de familie și mereu fac planuri pentru viitor. Acest card este însoțit de serie de servicii și beneficii premium, ca Asigurarea în călătorii, Concierge 24/7, Lounge Key, Privilegii globale și oferte speciale.

Un alt proiect, nu mai puțin important, a fost punerea în funcțiune a Bancomatelor de tip CASH-IN, care oferă posibilitatea de a suplini cardul simplu și comod, fără a depinde de programul de muncă a subdiviziunilor Băncii și fără a fi necesar un act de identitate.

Totodată s-a ținut cont de practicile de modernizare lansate în 2019, care au fost intensificate în 2020 și anume:

- Înlocuirea cardurilor vechi cu Chip pe carduri noi Contactless. În acest sens EXIMBANK a lansat un proces centralizat prin care au fost înlocuite toate cardurile salariale vechi.
- Înlocuirea POS Terminalelor de tip vechi cu cele de tip nou Contactless.

Pentru asigurarea desfășurării activității bancare în linie cu modificările aferente cadrului normativ și proceselor bancare, în același timp pentru a fi competitivi pe piață, de către Bancă au fost efectuate următoarele:

- Au fost actualizate Condițiile generale bancare pentru persoane fizice.
- Au fost create Fișe cu descrierea produselor pentru carduri, Broșură pentru cardul Visa Signature, Ghid de utilizare a bancomatelor și alte fluxuri și ghiduri interne.
- Au fost modificate și completate tarifele pentru emiterea și deservirea cardurilor de Debit și de Credit.
- Au fost modificate și completate limitele de utilizarea a cardurilor de plată.

Canale directe și servicii electronice

În 2020 au fost puse accentele pe canalele de comunicare cu Banca de la distanță, astfel respectându-se restricțiile impuse de autorități, în legătură cu situația pandemică din țară. Au fost încontinuu îmbunătățite serviciile electronice și lansată prima versiune de mobile banking, în fază de test. Toate pentru a satisface necesitățile clienților și a transforma Banca într-o afacere digitală.

Pe parcursul anului mai multe sucursale au fost modernizate și aliniate la standardele Grupului Internațional Intesa Sanpaolo. Prin procesul de modernizare au trecut și bancomatele Băncii, care nu au fost schimbate mai bine de 10 ani. Astfel au fost instalate 20 de ATM-uri cash-in și 5 ADM noi care vor putea îndeplini funcția de e-ghișeu unic pentru Bancă.

Comunicarea de la distanță a determinat și creșterea interesului față de canalele digitale de comunicare ale Băncii cât și față de cele directe. A sporit numărul apelurilor și mesajelor către Call-Centru cu 50%. Pentru a face față numărului de solicitări a fost mărit personalul Call-Centrului și mai multe sucursale au fost implicate în oferirea consultațiilor online, de la distanță.

Tot mai mulți clienți au preferat în 2020 să se informeze din canale digitale. Astfel numărul utilizatorilor care au vizitat pagina web oficială a Băncii a atins cifra de 20 000 de utilizatori lunar, dintre care mai mult de 1 600 au cerut sfatul consultantului financiar-bancar prin intermediul platformei JIVOSITE, iar 1 000 au completat cererea online pe site-ul Băncii. Numărul cererilor și solicitărilor de consultație online sunt în continuă creștere datorită campaniilor de promovare, lansate atât pe motoarele de căutare cât și pe rețelele de socializare.

Pagina oficială a Băncii a trecut și ea prin mai multe procese de optimizare și dezvoltare. A fost introdus în premieră Chestionarul satisfacției clienților și lansat un nou concept pentru linia de produse Premium.

Pe parcursul anului 2020 pentru a atinge rezultate mai înalte, și anume trafic mai intens, conversii mai calitative, am lansat 3 etape în ceea ce privește seo optimizarea a site-urilor. Astfel pagina oficială a Băncii a reușit să mențină în ultimele 6 luni ale anului poziția de top 10 Bănci pe motoarele de căutare.

Se înregistrează o creștere stabilă a numărului urmăritorilor pe rețelele sociale. Indicatorul a depășit cifra de 3 300, iar interacțiunea cu conținutul postărilor a întrecut cifra de 7 000.

Numărul total al clienților care utilizează Internet-banking a crescut de aproape 3 ori, ajungând la cifra de 4 850 persoane fizice și persoane juridice. Dacă e să analizăm dinamica utilizatorilor, observăm o creștere lunară constantă de 15-25%, 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 2020, au fost automatizate și îmbunătățite mai multe procese, atât pentru persoanele fizice cât și pentru persoanele juridice, utilizatori ai Internet-Banking-ului EXIMBANK. A fost lansată aplicația mobile banking, în faza pilot.

Rețea de Business

În anul 2020 a continuat procesul de transformare și reorganizare a Băncii conform standardelor Grupului Intesa Sanpaolo. La sfârșitul anului, Banca deține o rețea formată din 17 Sucursale, dintre care 10 în mun. Chișinău și 7 în alte regiuni ale țării. În acest an, de asemenea, mai multe sucursale au fost supuse procesului de rebranding conform

standardelor Grupului ISP. Au fost reamplasate sucursalele nr. 15 și nr. 22 în sedii noi. Acestea au devenit mai spațioase și mai moderne.

Principalele direcții urmate în 2020:

- Pentru deservirea mai calitativă și operativă a clienților în cadrul subdiviziunilor băncii în rețea au fost instalate 14 bancomate de 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, este în derulare continuă înlocuirea POS-Terminalelor puse în circulație de către Bancă, cu dispozitive de generație nouă, dotate cu funcția Contactless.

Perspective de dezvoltare pentru anul 2021:

- Pentru deservirea mai calitativă a clienților se planifică implementarea instrumentului CRM care ar permite gestiunea relației cu clienți la un nivel mai înalt, va asigura proces mai ușor de identificare a nevoilor acestora;
- Relansarea noilor produse de carduri de credit destinate persoanelor fizice;
- 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 2020 procesul de dezvoltare a segmentului Small Business a continuat ca urmare a acțiunilor de îmbunătățire în segmentul dat. 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 trainigurilor 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 2020 Banca a venit cu mai multe campanii promoționale creditare atractive, 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 2021 rămâne a fi axat pe construirea soluțiilor de afaceri pentru clienții săi, bazate pe o abordare centrată pe client, ce presupune satisfacerea așteptărilor clienților, adaptarea la nevoile specifice ale acestora, dar și digitalizarea produselor și serviciilor oferite de către Bancă. 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**:

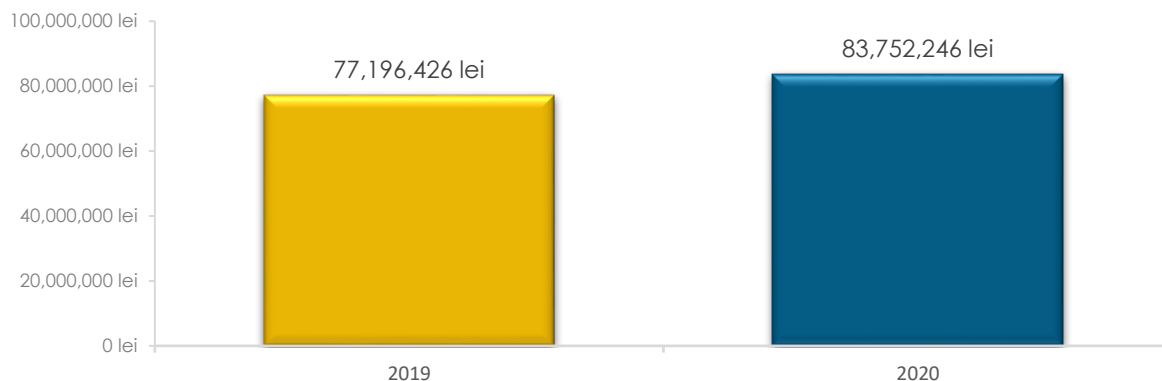
- Agrario Stagione
- Agrario Stagione Verde
- Agrario Investo
- Agrario Futuro

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

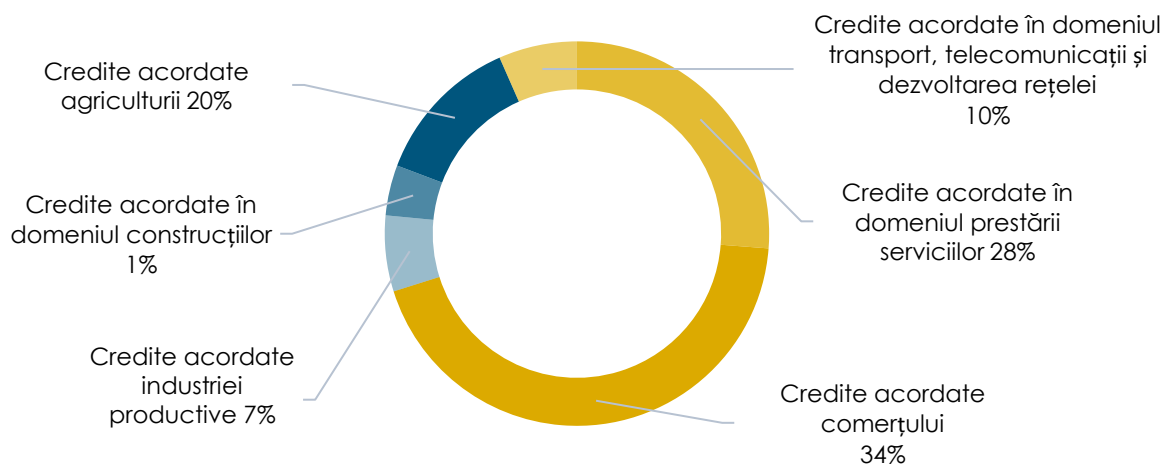
⇒Date statistice

Soldul creditelor destinate persoanelor juridice din segmentul Small Business la finele anului 2020 a crescut cu circa 6,5 mln lei comparativ cu cel din 2019, datorită eforturilor depuse de rețeaua comercială. Pe parcursul acestui an 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. De asemenea, în anul 2020, clienții din segmentul Small Business au profitat din plin de avantajele oferite de colaborarea dintre

Bancă și ODIMM, în urma căreia au beneficiat de garanții financiare pentru asigurarea creditelor solicitate.



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 remarcat 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 B.C. "EXIMBANK" S.A. pe parcursul anului 2021, 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

Volumul total al depozitelor plasate în Bancă de către persoanele juridice din segmentul Small Business, a scăzut comparativ cu datele anului 2019, cu circa 31%. Această diminuare este influențată în special de scăderea accentuată a depozitelor în valută străină, cu cca 85% față de anul 2019.

	2018	2019	2020
	(echivalent în MDL)	(echivalent în MDL)	(echivalent în MDL)
Depozite (MDL)	25 345 793	48 043 519	41 992 000
Depozite (Valută străină)	27 955 660	16 092 727	2 429 559
TOTAL	53 301 453	64 136 246	44 421 559

Obiective și strategie pentru 2021

- ⇒ optimizarea procesului de vânzare;
- ⇒ majorarea numărului de clienți activi;
- ⇒ optimizarea fluxului de lucru al vânzărilor, prin simplificarea procesului de creditare, reducerea timpului de răspuns și creșterea eficienței;
- ⇒ digitalizarea produselor și serviciilor oferite de către Bancă;
- ⇒ instruirea continuă a forței de vânzare: perfecționarea aptitudinilor relaționale ale forței de vânzare, adecvate unui mediu de business profesionist.

Corporate Banking

În cursul anului 2020, EXIMBANK a continuat implementarea strategiei sale de dezvoltare pe termen lung stabilită de acționarul său - Intesa Sanpaolo SpA (ISP).

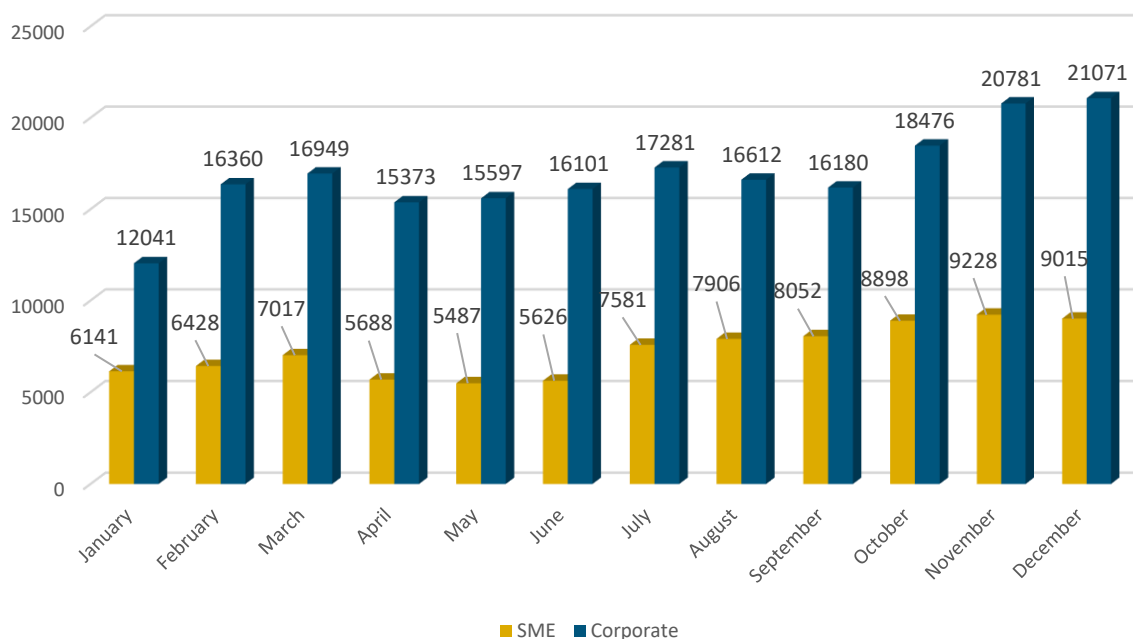
Principalele priorități ale Diviziei Corporate și IMM au fost:

- Consolidarea relațiilor de colaborare cu clienții existenți ai Băncii și atragerea de noi clienți;
- Extinderea gamei de servicii oferite clienților și adaptarea celor actuale la nevoile clienților, precum și la cerințele pieței;
- Alinierea activității băncii la standardele ISP;
- Să definească produsele pentru segmentul Corporate și IMM, în conformitate cu cererea pieței și a clienților.

În ceea ce privește rezultatele financiare, în 2020, clienții corporativi și IMM-urile au beneficiat de:

- Creditele acordate pentru segmentul Corporate și IMM au atins valoarea de 648 mln. MDL, care reprezintă 90,9% din valoarea totală a creditelor acordate persoanelor juridice de către Bancă;
- Garanții bancare în valoare de 50,6 mln lei, ceea ce reprezintă 76,9% din valoarea totală a garanțiilor bancare aprobate persoanelor juridice de către Bancă.

Soldul portofoliului de credite în 2020, EUR '000

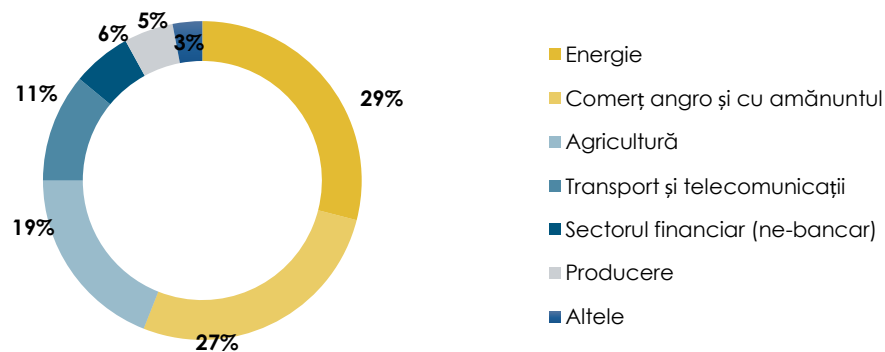


- Cota de piață a persoanelor juridice finanțate a crescut până la 2,46% în 2020 de la 1,76% în 2019.

- 2020 s-a încheiat cu un sold total de credite acordate clienților Corporate și IMM în valoare de 30,1 mln EUR, care este mai mare cu 62,5% față de 2019.
- Calitatea portofoliului de credite acordate clienților Corporate și IMM s-a îmbunătățit semnificativ. Creditele neperformante pentru acest segment reprezentau 1,8% din portofoliu la 31.12.2020, comparativ cu 10.8% la 31.12.2019.

Portofoliul gestionat este unul diversificat în ceea ce privește concentrarea sectorială, acoperind o gamă largă de activități, cum ar fi: energie, comerț, agricultură, servicii financiare nebankare, transport, producție și altele. Repartizarea pe sectoare a creditelor aprobate în 2020 pentru clienții corporativi și IMM-uri este prezentată în graficul de mai jos.

Repartizarea pe sectoare a creditelor Corporate & IMM



Obiectivul principal al echipei în 2020 a fost să aplice o abordare individualizată și să identifice soluții adecvate pentru fiecare client pentru a consolida parteneriate pe termen lung. Astfel, s-a confirmat că gama de produse și servicii bancare pentru clienții din segmentul administrat este ușor de adaptat la nevoile fiecărui client. În același timp, ținând cont de digitalizarea rapidă a mediului de afaceri, se acordă o atenție sporită modernizării produselor electronice și serviciilor bancare la distanță, ceea ce permite adaptarea serviciilor băncii la nevoile zilnice ale clienților băncii. Pentru Divizia Corporate și IMM, dezvoltarea relațiilor pe termen lung cu clienții este esențială pentru strategia noastră generală, iar anul 2020 s-a dovedit a fi unul de succes în acest sens. Activitatea de consolidare și dezvoltare a relațiilor de parteneriat cu cele mai mari companii din economia națională, colaborarea cu companii de succes și facilitarea dezvoltării afacerilor internaționale, au reprezentat în 2020 direcțiile noastre prioritare.

Obiective pentru 2021:

- Atragerea de noi clienți de importanță majoră;
- Dezvoltarea produselor în conformitate cu practica pieței și normele ISP;
- Transformare digitală.

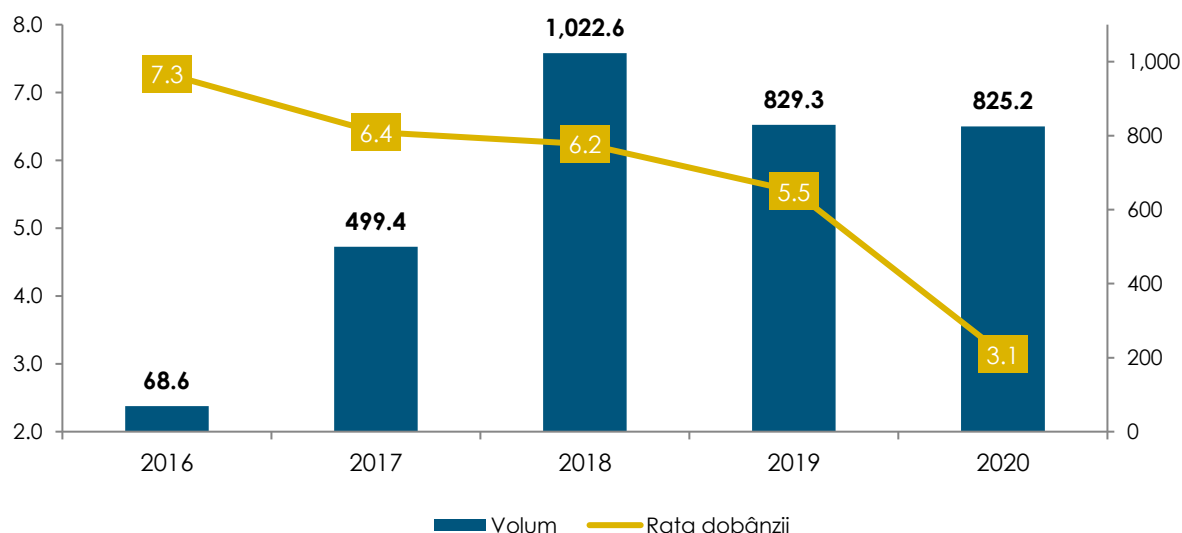
Activitatea Trezoreriei

Departamentul Trezorerie & ALM gestionează lichiditatea băncii în toate valutele; gestionează portofoliile financiare ale băncii; gestionează poziția valutară a băncii în scopul ditiijării eficiente a riscului valutar. Departamentul Trezorerie & ALM efectuează un spectru larg de tranzacții pe piețele monetare și valutare, în scopul gestionării activităților menționate mai sus. Totodată, Departamentul Trezorerie & ALM 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.

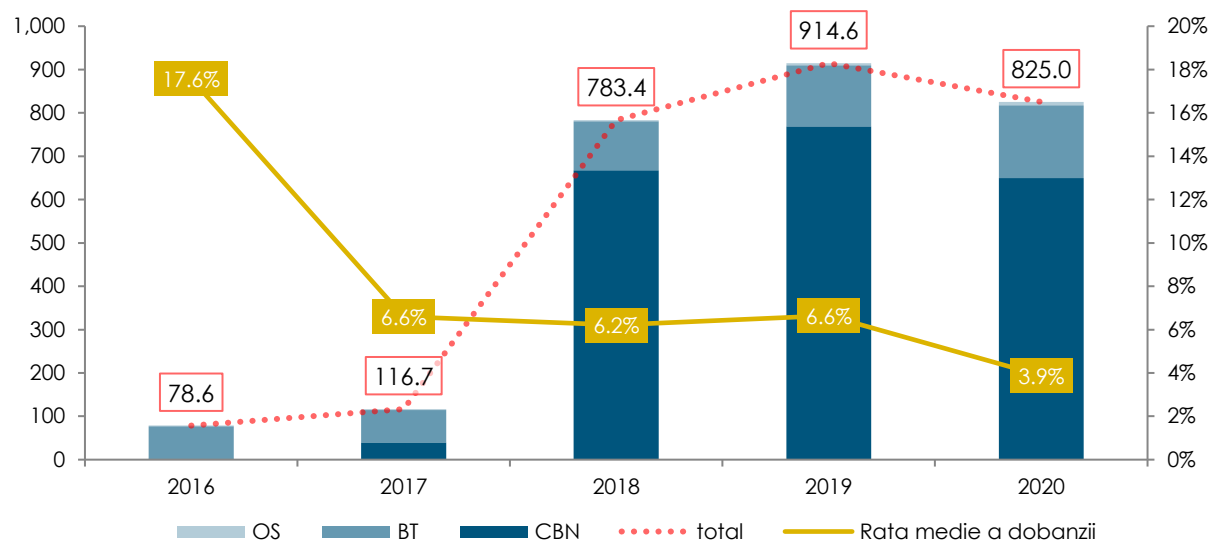
Anul 2020 a fost marcat de efectul restricțiilor COVID-19, care au cauzat scăderea cererii interne și generat presiuni dezinflaționiste majore. În aceste condiții Banca Națională a Moldovei consecvent a promovat măsuri stimulative de politică monetară, reducând pe parcursul anului 2020 rata de bază de la 5,50 p.p. până la 2,65 la sută anual. Deciziile respective ale regulatorului au fost menite să creeze condiții monetare prielnice pentru încurajarea procesului de creditare și sprijinul activității economice, precum și readucerea inflației în intervalul de variație $\pm 1,5$ puncte procentuale de la ținta inflației de 5,0 la sută pe termen mediu.

Departamentul Trezorerie & ALM a gestionat portofoliul de valori mobiliare, efectuând investiții în instrumente financiare cu lichiditate înaltă și în strictă conformitate cu prevederile Politicii Portofoliilor Financiare a EXIMBANK, care a fost elaborată în corespundere cu standardele înalte ale Grupului Intesa Sanpaolo și stabilește cadrul general de administrare a portofoliilor investiționale, precum și plafoanele maxime pentru aceste investiții.

Volumul portofolului de Valori Mobiliare al Băncii (la sfârșit de an) mil. lei/%

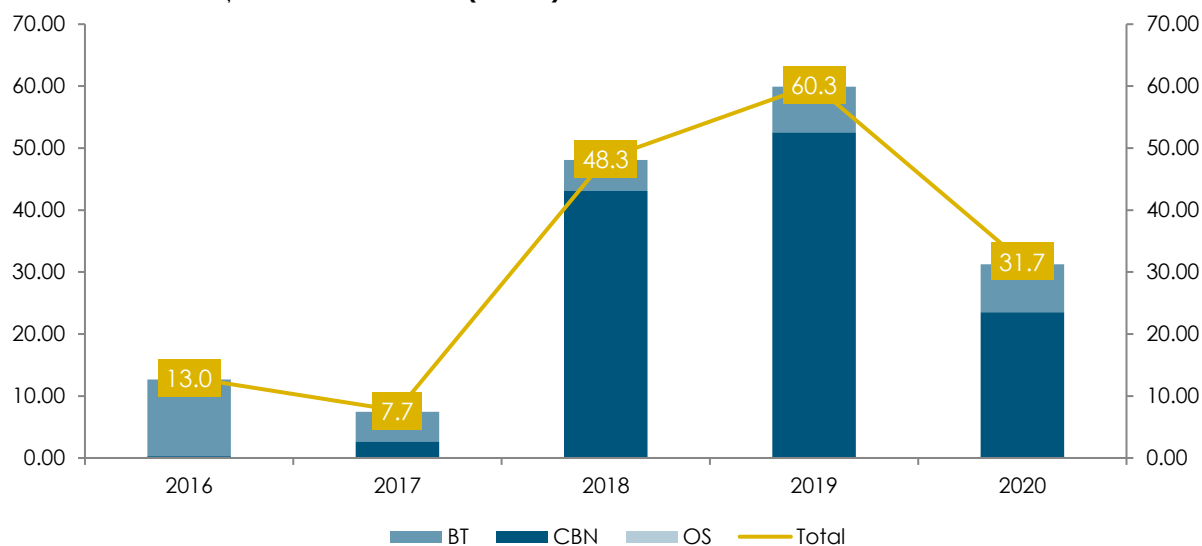


Volumul mediu ponderat al portofolui de Valori Mobiliare al Bancii si rata medie ponderata (mil. lei/%)



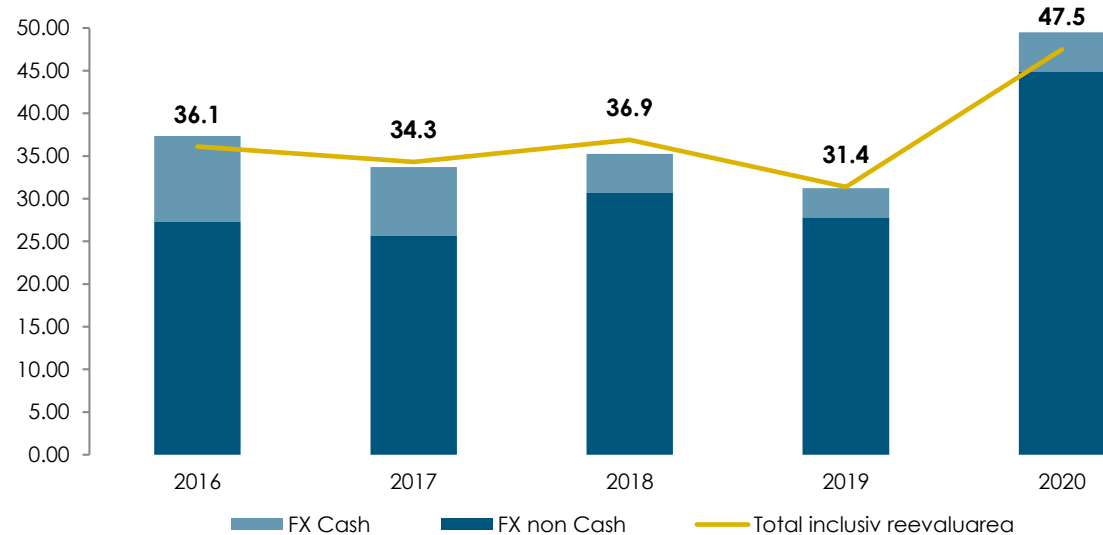
Deciziile de politică monetară sus-menționate au avut un efect direct asupra dobânzilor la titlurile de stat, atât la Certificatele emise de Banca Națională a Moldovei, cât și la VMS emise de Ministerul Finanțelor. Diminuarea dobânzilor la instrumentele financiare a avut un impact negativ la capitalul venituri investiționale.

Venituri din investiții in Valori Mobiliare (mil. lei)



În anul 2020 piața FX locală a înregistrat mai multe perioade de oscilații ale cursului de schimb, în special în prima jumătate a anului. În aceste condiții Trezoreria s-a focusat pe obținerea veniturilor din tranzacțiile valutare, totodată monitorizând atent expunerea la riscul valutar prin menținerea unei poziții valutare echilibrate.

Venituri din operațiuni FX (mil. lei)



Carduri Bancare

Pe parcursul anului 2020 Banca s-a axat pe îmbunătățirea calității portofoliului de carduri, optimizarea produselor și modificarea tarifelor. Astfel au fost închise cca. 25 750 carduri neactive (în mare parte de tip MasterCard/Cirrus Maestro), în timp ce emise au fost 19 097 unități. Numărul cardurilor active la data de 31.12.2020 a constituit 55 881 unități.

Volumul mediu anual a constiuit 65,4 mii lei / per card, majorându-se cu 7,4 mii lei.

	Portofoliu 2019		Portofoliu 2020		Analiză comparativă	
	VISA	MC	VISA	MC	VISA	MC
Carduri active	48 516	14 019	49 593	6 288	1 077	-7 731
Carduri emise	18 820	1 138	18 506	591	-314	-547
Total carduri active	62 535		55 881		-6 654	
Total carduri emise	19 958		19 097		-861	

Pe parcursul anului 2020 s-a micșorat volumul operațiunilor de retragere a numerarului (ATM cash + POS cash), însă grație îmbunătățirii calității portofoliului de carduri, s-a majorat volumul operațiunilor fără numerar (Retail) efectuate de către deținătorii cardurilor emise de Bancă.

Issuing

	2019		2020		Analiză comparativă	
	Număr	Volum, MDL	Număr	Volum, MDL	Număr	Volum, MDL
ATM CASH	709 432	1 078 222 907	619 681	1 028 679 115	-89 751	-49 543 792
POS CASH	20 245	362 899 170	18 412	358 209 754	-1 833	-4 689 416
RETAIL	1 121 073	518 806 985	1 496 379	607 870 572	375 306	89 063 587

Anul 2020 la fel a fost unul de modernizare a rețelei de acceptare a EXIMBANK. Au fost schimbate majoritatea POS-terminalelor de tip vechi pe cele de tip Contactless. Datorită acestui fapt, dar și instalării a cca. 280 POS-terminale noi, volumul operațiunilor fără numerar în rețeaua Băncii s-a majorat cu cca. 43 mil lei (sau cu 11,8%).

Acquiring

	2019		2020		Analiză comparativă	
	Număr	Volum, MDL	Număr	Volum, MDL	Număr	Volum, MDL
	1 375 041	364 892 779	1 561 138	408 060 925	186 097	43 168 146

În anul de raportare au fost instalate 14 bancomate Cash-In. Astfel volumul operațiunilor Note Acceptance efectuate în bancomatele Cash-In a constituit suma de 16 mil lei.

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.

Codul de guvernanță corporativă al B.C. "EXIMBANK" S.A. împreună cu Declarația de guvernanță corporativă „Conformare sau justificare” sunt dezvăluite și pot fi accesate pe pagina web oficială a Băncii, în cadrul paginii ce dezvăluie informația privind guvernanța Băncii: <https://eximbank.md/ro/informatie-privind-guvernanta-bancii>

ACȚIONARI – 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 al 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 îndeplinește rolul de supraveghere și monitorizare a procesului decizional de conducere și este responsabil de activitatea băncii per ansamblu și de soliditatea financiară a acesteia. Consiliul Băncii reprezintă interesele acționarilor în perioada dintre adunările Generale. Consiliul Băncii este subordonat Adunării Generale a Acționarilor și trebuie să asigure o colaborare eficientă a Băncii cu Banca Națională a Moldovei.

Consiliul Băncii trebuie să definească și să supravegheze implementarea unui cadru de administrare a activității care să asigure administrarea efectivă și prudentă a Băncii, inclusiv separarea responsabilităților în cadrul Băncii și prevenirea conflictelor de interese. Membrii Consiliului contribuie la o guvernanta corporativă sănătoasă în cadrul Băncii, inclusiv prin comportamentul personal, și, în realizarea atribuțiilor lor, trebuie să țină cont de interesele legale ale Băncii și ale deponenților și acționarilor acesteia.

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.

Consiliul Băncii este constituit din 7 (șapte) membri. Componenta nominală a Consiliului Băncii se determină de către Adunarea Generală a Acționarilor în conformitate cu prevederile Legii privind societățile pe acțiuni, Legii privind activitatea băncilor și actelor normative ale Băncii Naționale a Moldovei.

Componenta nominală a Consiliului Băncii:

- 1) Massimo Lanza – Președinte, Membru al Consiliului
- 2) Marco Capellini – Vicepreședinte, Membru 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

Modul, termenele de convocare și de ținere a ședințelor Consiliului Băncii se stabilesc de Legea privind societățile pe acțiuni, de prezentul Statut și de Regulamentul 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 Președintele Consiliului Băncii din inițiativa lui, la cererea unuia dintre membrii Consiliului Băncii, la cererea acționarilor care

dețin cel puțin 5% din acțiunile cu drept de vot ale Băncii, la cererea societății de audit a Băncii, la propunerea organului executiv al Băncii.

Comitetele Specializate ale Consiliului

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

Comitetul de Audit și Risc este 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 este responsabil pentru examinarea rapoartelor de audit și verificarea adoptării de către Comitetul de Management a măsurilor necesare corective pentru eliminarea neajunsurilor, încălcărilor legislației, regulamentelor, politicilor și altor probleme identificate de auditori. Mai mult, Comitetul de Audit și Risc 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 al Băncii este numit de Consiliul Băncii pe un termen de 4 (patru) ani, și constă din 3 (trei) membri.

Componența Comitetului de Management include următorii membri:

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

Cooperarea dintre Consiliul Băncii și Comitetul de Management al Băncii

Consiliul Băncii și Comitetul de Management al 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 realizare a 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 și Risc, Comitetul de Credite, Comitetul privind Gestionarea Activelor Problematic (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 2020. Sistemul de administrare a riscurilor se bazează pe axiomele independenței funcției de gestionare a riscurilor de structurile 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 2020 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 2020 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 2020 unele din principalele realizări în domeniul managementului riscului de credit au constituit:

- ✓ Implementarea unui soft IT conceput pentru a sprijini și crește eficiența proceselor de colectare soft și hard prin implementarea unui nou proces de monitorizare și raportare al portofoliului de credite neperformante (NPL);

- ✓ 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;
- ✓ Validarea de către funcția de validare internă a Grupului a modelului PD satelit și lansarea acestuia în producție;
- ✓ Dezvoltarea modelului LGD satelit;
- ✓ Introducerea a Calendar Provisioning Calculation, care are scopul de a defini nivelurile minime de acoperire a pierderilor la expunerile neperformante, indiferent dacă acestea sunt garantate (în conformitate cu colaterul acestora) sau nu sunt garantate.

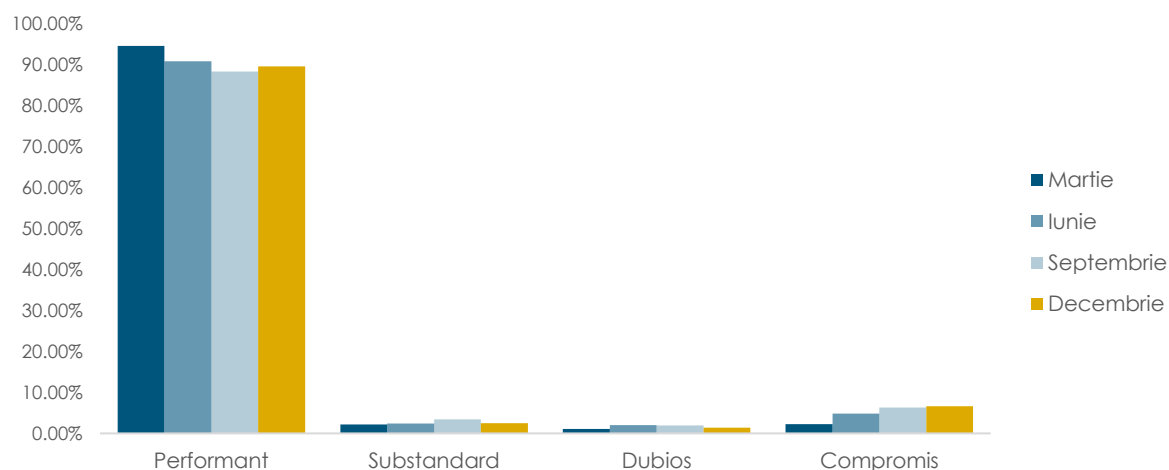
În același timp, în scopul îmbunătățirii continue a procesului de gestionare a datelor, în special în ceea ce privește gestionarea datelor aferente procesului de creditare, în cursul anului 2020, în cadrul Băncii a fost efectuată „Revizuirea procesului de creditare”, care este una dintre inițiativele lansate de Bancă în urma a două inspecții efectuate de Banca mamă în decembrie 2019. Scopul proiectului a fost de a aborda problemele detectate îmbunătățind sistemele IT actuale ale Băncii (CoW, AbSolut, DWH) în concordanță cu constatările identificate. Acest proces s-a axat pe calitatea datelor aferent garanțiilor, pe deciziile de creditare, pe sistemul de avertizare timpurie, pe limitele termenelor pentru perioadele de debursare, pe măsurile de restructurare datorate dificultăților financiare, pe verificările aferent garanțiilor, pe monitorizarea în cadrul activității Proactive Credit Management etc.

Cu o referire specială la controlul aferent riscului de credit, Banca a implementat controalele de credit de nivelul doi (Cre.Co) care se axează pe evaluarea implementării corecte a proceselor, regulilor, politicilor și strategiilor de control al riscului de credit.

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.

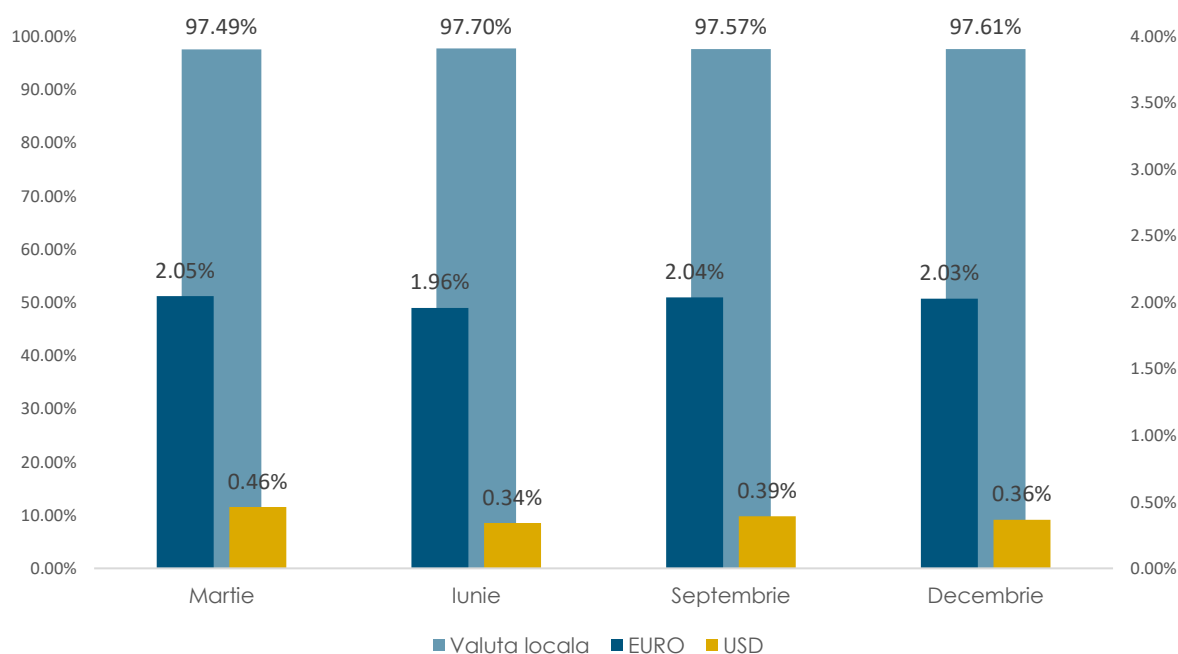
Evoluția portofoliului de credite pentru perioada 2020 se prezintă mai jos:

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



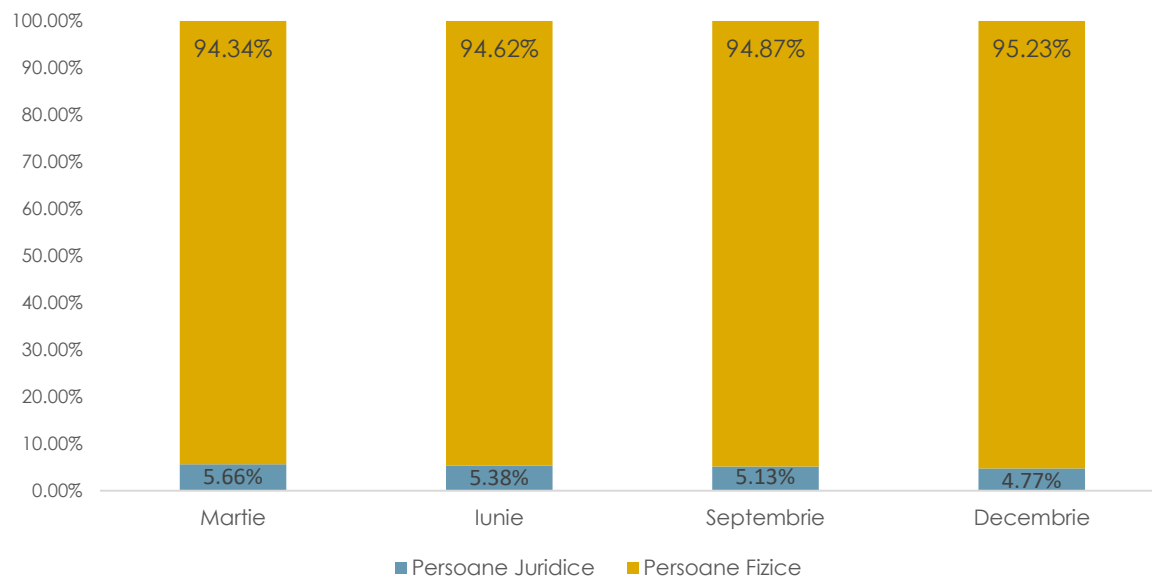
Evoluția portofoliului de credite pe valute pentru perioada 2020 se prezintă mai jos:

Structura creditelor pe valute pentru anul 2020



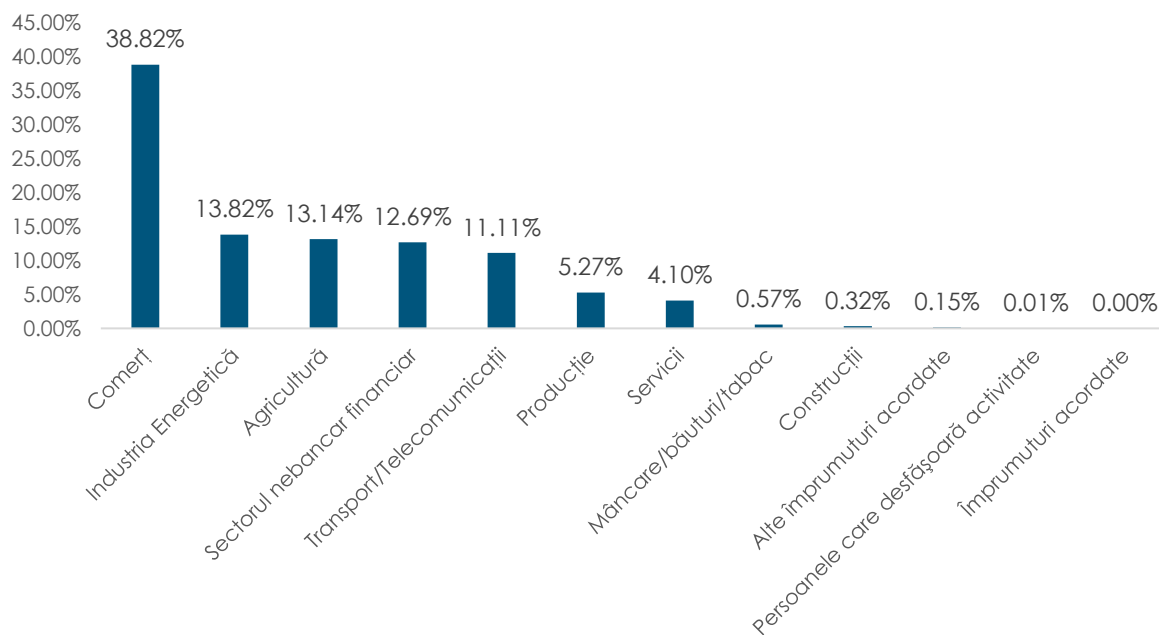
Evoluția creditelor acordate persoanelor fizice și persoanelor juridice pentru anul 2020:

Portofoliul de credite noi acordate în 2020 divizat pe persoane fizice și juridice

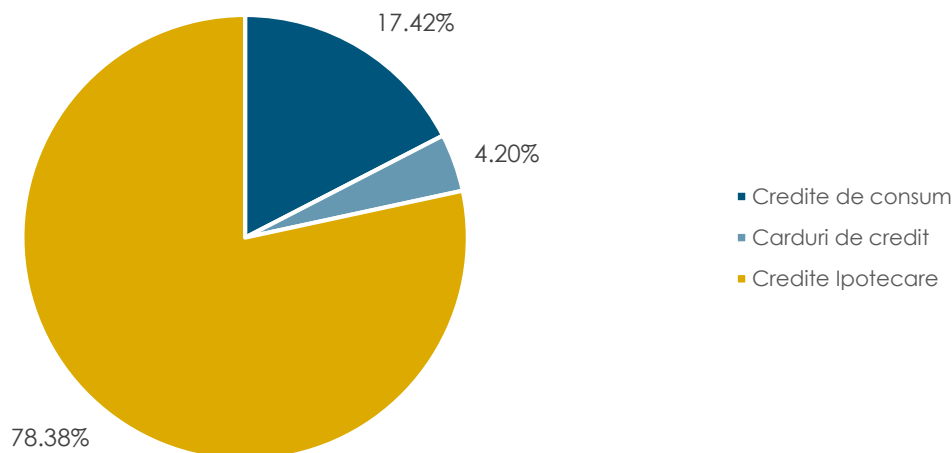


Divizarea portofoliului de credite pe ramuri industriale indică o diversificare a portofoliului relativ adecvată, după cum urmează:

Portofoliul de credite divizat pe industrii la situația din 31.12.2020



Portofoliul de credite divizat pe produse aferente persoanelor fizice la situația din 31.12.2020



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 risc de piață (de exemplu, limite privind riscul valutar).

Limitele aferente riscurilor 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 riscului 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 2020 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 inherent și este utilizată 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 2020, 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 pozitivă/negativă a ratelor la dobândă cu 50, 100 și 200 puncte de bază în decurs de un an precum și sensibilitatea valorii economice a Băncii la modificările paralele și 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, a fost monitorizat permanent în cadrul Băncii, prin diferite rapoarte lunare și trimestriale pe care Departamentul Risk Management le-a perfectat și le-a transmis Băncii mamă.

Riscul de lichiditate

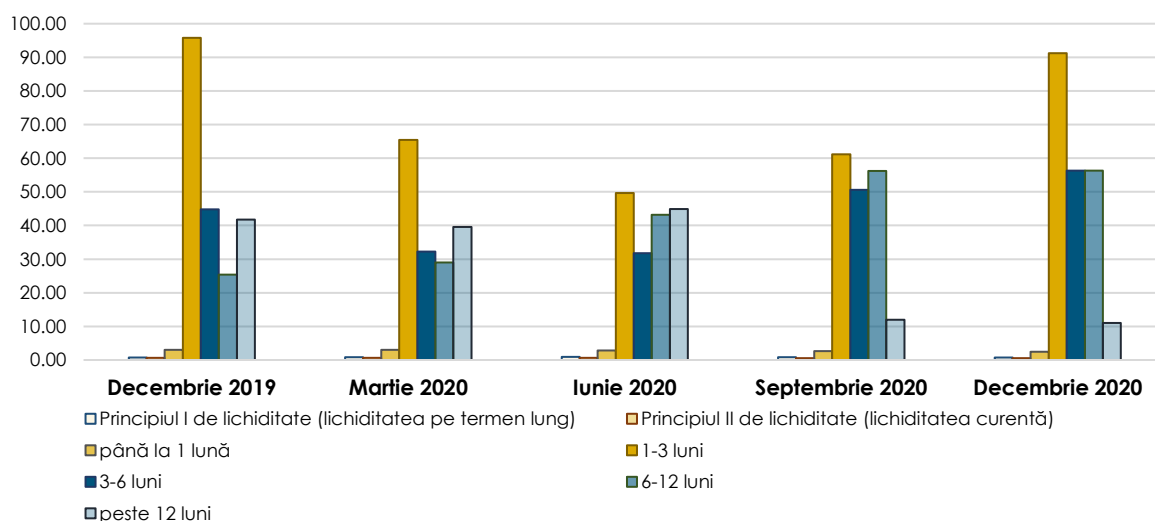
În 2020, Departamentul Risk Management a monitorizat poziția de lichiditate a Băncii prin măsuri analitice de risc. Astfel a fost efectuată raportarea periodică (trimestrială) către organele de conducere ale Băncii, precum și raportarea lunară către Banca mamă a indicatorilor LCR și NSFR calculate în conformitate cu cerințele Băncii mamă.

În același timp, ca urmare a implementării Regulamentului Băncii Naționale a Moldovei privind cerințele de acoperire a necesarului de lichiditate pentru bănci, Banca a început să raporteze indicatorul LCR către Banca Națională a Moldovei începând cu situația din 31.10.2020.

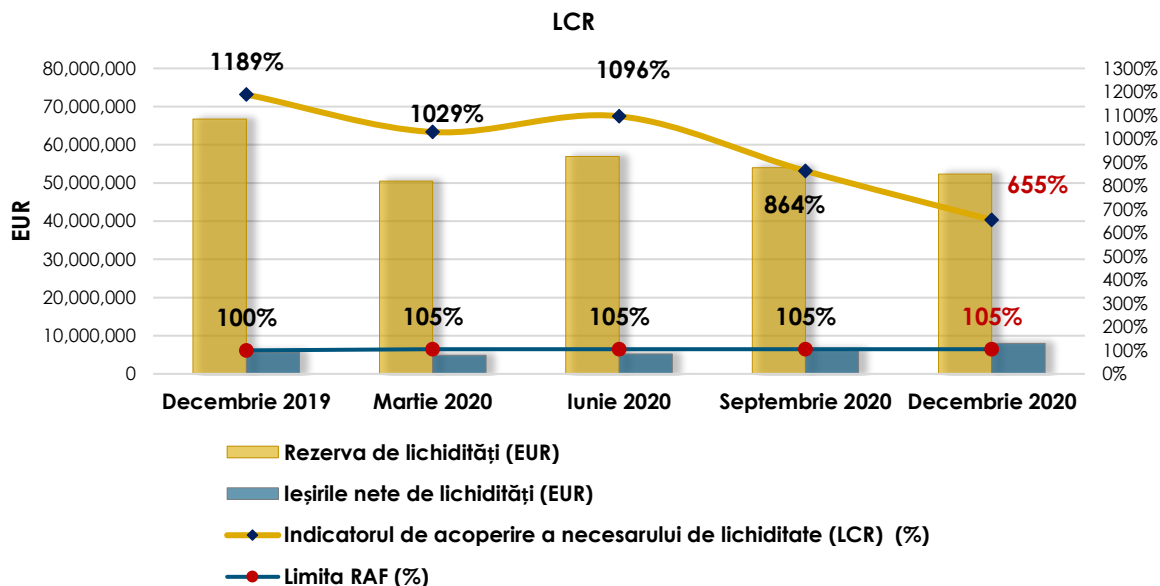
Toți indicatorii aferenți lichidității, cei reglementați de către BNM, cât și cei definiți de către Banca mamă au fost respectați permanent în limitele stabilite.

Evoluția indicatorilor de lichiditate conform BNM

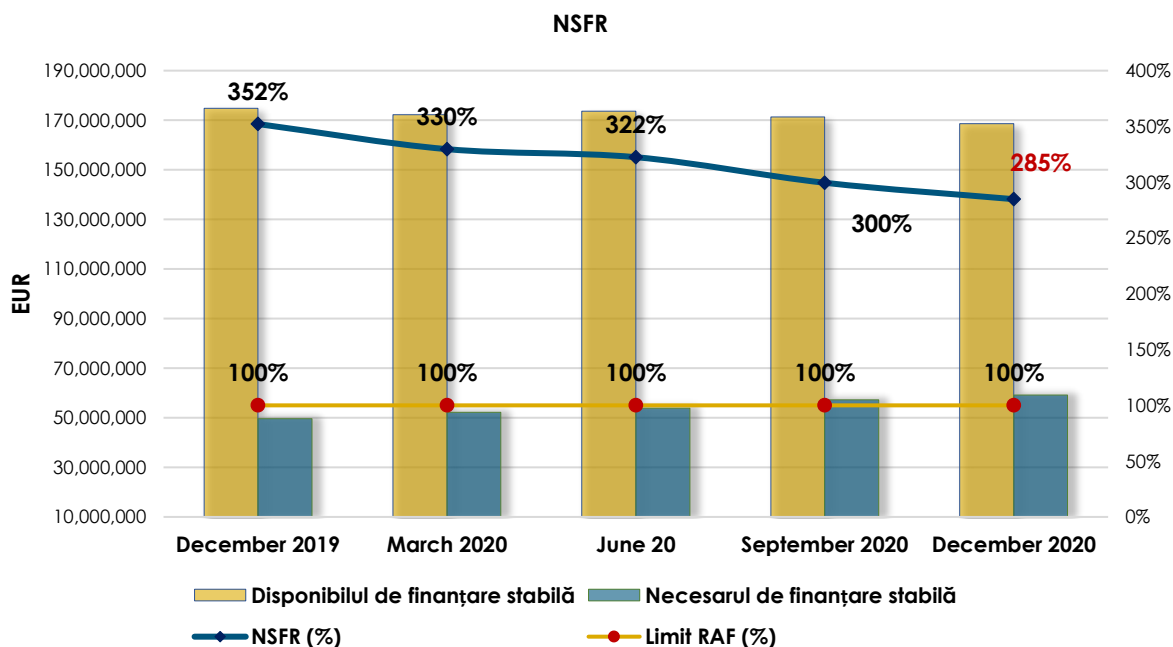
Lichiditatea conform cerințelor locale



Evoluția cerinței de acoperire a necesarului de lichiditate LCR (Liquidity Coverage Ratio)



Evoluția indicatorului de finanțare stabilă netă 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 în cursul anului 2020. De asemenea, Departamentul Risk Management a fost responsabil de verificarea diminuării efective a deficiențelor depistate și de raportarea către organele de guvernanță 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.

În același timp, în anul 2020, Departamentul Risk Management a desfășurat procesul de autodiagnosticare (Self Diagnosis) care vizează identificarea, măsurarea, monitorizarea și atenuarea riscurilor operaționale. Acesta include două componente principale: Evaluarea riscului operațional și Evaluarea riscului TIC. Trebuie menționat faptul că evaluarea riscului operațional a fost efectuată pentru a doua oară de către Bancă, în timp ce evaluarea riscului TIC a fost un exercițiu realizat în premieră. Scopul procesului de autodiagnosticare este de a identifica principalele domenii de expunere aferent riscului operațional și riscurilor TIC ale proceselor și activelor IT și de a defini, măsura și pune în aplicare acțiunile de atenuare a problemelor critice cu care se confruntă Banca. În timpul acestui proces, Departamentul Risk Management a analizat mediul său de afaceri, a evaluat relevanța și impactul potențial al fiecărui factor de risc la care este sau ar putea fi expusă și a evaluat pierderile potențiale pe care Banca le-ar putea suporta drept consecințe ale diferitelor scenarii legate de activitatea sa operațională. În cadrul procesului de autodiagnosticare au fost identificate 12 probleme critice: 9 aferente riscului operațional și 3 aferente riscului TIC, dintre care: 9 probleme noi (6 pentru riscul operațional și 3 pentru riscul TIC) și 3 deja existente și depistate în cadrul procesului de autodiagnosticare din 2019. Dintre cele 12 probleme identificate, 7 probleme au un nivel de relevanță egal sau mai mare decât Mediu (6 identificate în etapa de evaluare a riscului operațional și 1 în timpul evaluării riscului TIC).

Alte activități

Pentru a determina nivelul adecvat al capitalului necesar pentru a acoperi riscurile actuale și viitoare ale Băncii identificate în cadrul strategiei de afaceri, în 2020 Departamentul Risk Management din cadrul Băncii a efectuat **exercițiul ICAAP**, la data de referință 31.12.2019. Prin urmare, a efectuat o autoevaluare a adecvării actuale și viitoare a capitalului, necesară pentru acoperirea riscurilor din Pilonul I și Pilonul II la care Banca este sau ar putea fi expusă. Adecvarea capitalului a fost analizată în cadrul a 2 scenarii: scenariul de bază pentru 3 ani de proiecție și scenariul advers pentru 1 an de proiecție. Rezultatele exercițiului ICAAP au confirmat adecvarea capitalului Băncii pentru anul curent, precum și pentru cei proiectați în cadrul ambelor scenarii.

Pe lângă ICAAP, un alt instrument de gestionare a riscurilor este Procesul intern de evaluare a adecvării lichidității (ILAAP), care este procesul de identificare, cuantificare, gestionare și monitorizare a lichidității interne a Băncii. Atât ICAAP, cât și ILAAP sunt procese continue care includ autoevaluări recurente, cel puțin anual, și care vizează descrierea situației interne a Băncii în ceea ce privește adecvarea capitalului și a poziției de lichiditate. Prin urmare, în 2020, a fost realizat, pentru prima dată, **exercițiul ILAAP**, la data de referință 31.12.2019. Nivelul de adecvare a lichidității a fost analizat în cadrul a două scenarii: scenariul de bază pentru o lună de proiecție înainte și scenariul advers pentru 3 luni de proiecții viitoare. Autoevaluarea adecvării lichidității interne a Băncii la 31 decembrie 2019 s-a axat pe asigurarea conformității cu principalele rate și limite solicitate de către BNM și

Banca mamă și care sunt stipulate în politica de lichiditate a Băncii și în Cadrul privind apetitul la risc al acesteia. Rezultatele exercițiului ILAAP au arătat că Banca are o poziție solidă de lichiditate atât în cadrul scenariului bază, cât și în condiții de stres.

În conformitate cu Regulamentul privind cadrul de administrare a activității băncilor nr. 322, exercițiul de testare la stres reprezintă o tehnică de gestionare a riscurilor utilizată pentru a evalua efectele potențiale ale evenimentelor sau modificărilor viitoare ale condițiilor economice care pot avea un impact asupra poziției financiare a băncii. Fiecare bancă trebuie să efectueze exercițiul de testare la stres cu o periodicitate cel puțin anuală. Prin urmare, în cursul anului 2020, Departamentul Risk Management din cadrul Băncii a efectuat un **exercițiu de testare la stres**. Abordarea exercițiului a fost o testare la stres de timp bottom-up, ipotezele și scenariile de bază fiind formulate în mod autonom de către Bancă. Exercițiul de testare la stres a fost efectuat în raport cu riscurile din cadrul Pilonului I la care este expusă Banca (riscul de credit, riscul operațional, riscul de piață), precum și în raport cu riscul portofoliului HTCS, riscului de lichiditate și riscului de rată a dobânzii. Exercițiul a fost realizat pe baza cifrelor din 31 decembrie 2019, iar scenariile identificate au fost aplicate pe o perioadă de 3 ani de la sfârșitul anului 2020 până la sfârșitul anului 2022. Departamentul Risk Management a calculat impactul asupra contului de Profit sau Pierdere al Băncii (P&L) și asupra ratelor de capital în cadrul a 3 scenarii diferite cu nivel de severitate distinct. A fost aplicată ipoteza bilanțului static pe parcursul tuturor anilor de proiecție și în cadrul tuturor scenariilor. Exercițiul de testare la stres a arătat că, chiar și în condiții de stres puternic, rata de capital analizată depășește limita de reglementare.

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 2020 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 alinierea continuă a Băncii cu cadrul de administrare a riscurilor al Grupului 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. Fiind un element important de guvernanță corporativă, Funcția de conformitate, este parte integrantă a sistemului de control intern, alături de funcțiile de risk management și audit intern, și are misiunea de a întreprinde măsurile necesare pentru prevenirea expunerii Băncii la riscul de conformitate, riscul reputațional și la evenimente care pot genera conflicte de interese. În acest context, Funcția de conformitate acordă asistență organelor de conducere la identificarea, evaluarea, monitorizarea, diminuarea și raportarea riscului asociat activităților desfășurate de Bancă, prin oferirea de consultanță privind corespunderea activității desfășurate cu prevederile cadrului de reglementare, ale normelor și standardelor proprii, ale codului de conduită, inclusiv și prin furnizarea de informații aferente legate de evoluțiile în acest domeniu.

EXIMBANK consideră conformitatea un element fundamental al integrității sale și, implicit, o bază a dezvoltării sale sustenabile și profitabile. Pe parcursul anului 2020 EXIMBANK a asigurat realizarea atribuțiilor 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, propunerea măsurilor de mitigare și monitorizarea 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 reglementările interne corespunzătoare, au fost automatizate procesele dedicate, inclusive procesul de raportare a operațiunilor/activităților care cad sub incidența legislației cu privire la spălarea banilor.

Ca și în anul 2020, strategia funcției de conformitate pentru anul 2021 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 legislativ și normativ local, în scopul asigurării clienților săi cu servicii de calitate înaltă și sigure.

Strategia ICT și Securitatea Cibernetică

Strategia IT a EXIMBANK este bazată pe strategia Grupului ISP urmând noul 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:

- maximizarea sinergiilor în cadrul Grupului;
- transformarea digitală a afacerii pentru atingerea obiectivelor de business în cadrul provocărilor impuse în anul 2020;

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

- Maximizarea transformării digitale;
- Eficientizarea și transformarea proceselor de business utilizând tehnologia informației;
- Asigurarea activității de la distanță pentru numărul maxim de angajați.

Obiectivele strategice sunt:

- Crearea „Băncii digitale” – Inițiind 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 a 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 2020 sunt:

Proiecte hardware:

- Instalarea de ATM-uri Cash-In cu tehnologia Recycle optimizând costurile de transportare a numerarului;
- Asigurarea unui număr record de calculatoare portative (Laptops) – 130 unități;
- Implementarea unei noi soluții ADM (Automatic Deposit Machine) pentru entitățile juridice.

Continuitatea afacerii:

- Implementarea accesului la distanță pentru un număr impunător de utilizatori interni.

Proiecte software:

- Implementarea unui nou instrument ITSM în cadrul băncii - ServiceDesk, conform standardului ITIL;
- Redesign-ul sistemului bancar mobil;
- Implementarea sistemului nou de management al creditelor problematice NPL Tool for Soft&Hard Collection;
- Implementarea World Check List în cadrul sistemului corebanking (AML);
- Implementarea disponibilității sistemului corebank 24/24 asigurând efectuarea tranzacțiilor interne regim on-line;
- Automatizarea proceselor în cadrul Oficiului BackOffice asigurând implementarea interfețelor on-line cu Inspectoratul Fiscal de Stat generând documente financiare și incontestabile în mod autonom de către system;
- Implementarea autentificării 3D V2 (biometrie) în cadrul aplicației MobileBanking;
- Implementarea modulului de depozite în cadrul MobileBanking;
- Implementarea autorizării biometrice în cadrul MobileBanking.

Proiecte de securitate cibernetică:

- Soluția SIEM IBM QRadar - integrarea cu aplicațiile / sistemele critice;
- Privileged Access Management (PAM);
- Web Application Firewall - 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 soluției de plată instantanee P2P;
- Implementarea fluxului de documente digitale;
- Implementarea aplicației CRM;
- Extinderea funcționalităților ale Sistemelor de Deservire la Distanță precum MobileBanking, ATM și ADM.

Proiecte de securitate cibernetică & Continuitate Afacere:

- ISP - Security Integration Plan (SIP) Monitoring consolidation;
- ISP - Global Security Operations Center Onboarding (GSOC);
- Business Continuity Implementation (Disaster Recovery Plan).

Managementul Resurselor Umane și Responsabilitate Socială Corporativă

În contextul pandemiei, pe parcursul anului 2020, gestionarea eficientă a resurselor umane ale companiei a devenit o valoare imperativă. Astfel, strategiile și politicile din această sferă s-au focusat pe atingerea următoarelor obiective:

- asigurarea promptă a unor condiții de muncă sigure și formalizarea adecvată a noului concept de muncă la distanță;
- dezvoltarea abilităților tehnice și manageriale ale angajaților, prin asigurarea unui volum optim de pregătire profesională pe domenii specifice, în conformitate cu structura personalului și a necesităților de perfecționare ale acestuia;
- atragerea noilor angajați și fortificarea echipei.

Astfel, cu scopul de a asigura un mediu de lucru sigur și sănătos, pentru a preveni răspândirea virusului COVID-19 printre angajați, precum și pentru a încuraja echilibrul dintre viața profesională și cea privată, a fost dezvoltat și implementat sistemul de muncă la distanță. Prin urmare, în timp util, au fost efectuate toate formalizările necesare și organizată activitatea, fără a periclita procesele critice aflate în desfășurare. Acest concept a fost implementat atât pentru angajații oficiului central, cât și pentru cei din rețeaua comercială a Băncii.

Totodată, pandemia a impus schimbarea tuturor proceselor clasice aferente gestionării resurselor umane. Astfel, pentru ca procesul de recrutare și selecție să fie în continuare unul eficient, dar în același timp sigur, acesta a fost migrat preponderent în mediul online. Acțiunile offline de promovare a brandului de angajator au fost înlocuite prin explorarea mai intensă a posibilităților online (site-uri de recrutare, rețele de socializare, forumuri), iar interviurile de angajare au fost desfășurate online, ceea ce oferă oportunitatea de a interacționa cu candidați din diferite colțuri ale orașului sau țării, economisind timp și resurse.

La finele anului 2020 în cadrul EXIMBANK activau 355 angajați. Media de vârstă a angajaților este de 36,8 ani. Ponderea angajaților cu studii superioare reprezintă 85% din total.

În pofida schimbărilor generate de noul context mondial, o companie care este în continuă evoluție, nu poate activa regimul de așteptare în ceea ce ține de dezvoltarea angajaților săi. Mai mult decât atât, soluțiile alternative identificate în această perioadă agitată, pot genera rezultate pozitive pe termen lung. Astfel, în anul 2020 programul de formare a angajaților a continuat și în pandemie, utilizând conceptul reînnoit, axat pe învățarea la distanță.

Astfel, Banca a oferit cursuri complexe, dedicate atât forței de vânzări, cât și în domeniul leadership-ului, securității cibernetice, administrării rețelelor, securității și sănătății în muncă, gestionării portofoliu de credite, contabilității, raportării etc. Ponderea angajaților activi care au beneficiat de cel puțin o sesiune de instruire pe parcursul anului constituie 85%.

Noul context, ne-a făcut să regândim și activitățile de instruire internă. Astfel, pe parcursul anului 2020, am reușit să organizăm seminare interne la distanță, la care au participat angajații Băncii. Aceste sesiuni au avut drept scop consolidarea și promovarea culturii cunoașterii în diferite domenii cheie de activitate. Această nouă modalitate implementată permite standardizarea conținutului livrat, organizarea mai eficientă a timpului participanților și promovarea utilizării tehnologiilor moderne.

De asemenea, Departamentul Resurse Umane & Organizare a continuat să ofere suport în proiectele interne menite să optimizeze și să eficientizeze procesele din cadrul subdiviziunilor Băncii, precum și pentru alinierea la standardele Grupului Intesa Sanpaolo.

Pandemia, munca la distanță, regimul de izolare, cu siguranță că au schimbat și circumstanțele în care activăm. Pentru a oferi susținere morală și inspirație care să ajute angajații să se adapteze mai ușor unui regim nou, pentru a reduce anxietatea, precum și pentru a facilita managementul echipelor de la distanță, local, dar și cu suportul colegilor din cadrul Grupului ISP au fost lansate campanii periodice de informare și schimb de bune practici, cum ar fi: Digital Coach, Share your story, Banca ideilor bune, webinarii dedicate bunăstării fizice și morale.

Sustenabilitatea în afaceri este o componentă economică importantă, care asigură o dezvoltare durabilă a afacerii în comunitatea în care activăm.

Pentru că suntem convinși că este esențial să fim solidari și să contribuim la depășirea cât mai rapidă a provocărilor, în contextul pandemiei COVID-19, am oferit un suport serviciului de sănătate publică și personalului medical din prima linie, donând 700 unități de echipamente de protecție Spitalului Clinic de Boli Infecțioase „Toma Ciorbă”.

Investiția în tineri este esențială, fiind una dintre premisele unui viitor progresiv, de aceea susținem tinerii prin oferirea stagiilor interactive în cadrul Băncii. Această experiență contribuie la creșterea competitivității pe piața muncii a viitorilor angajați. Totodată, aceasta reprezintă o oportunitate pentru acumularea experienței personale în domeniu. În acest an, mai mulți studenți din cadrul universităților locale și din străinătate au beneficiat de stagii în EXIMBANK, iar unii dintre ei ulterior au devenit și angajați ai Băncii.

Totodată, întrucât conștientizăm importanța inițiativelor pozitive, pe parcursul anului 2020, cu suportul echipei Băncii s-au desfășurat și unele campanii sociale și acțiuni de încurajare a creșterii personale a angajaților.

În vederea susținerii asigurării egalității de șanse și a încurajării dezvoltării angajaților în sensul continuării studiilor în cadrul instituțiilor de învățământ superior fără scoaterea din activitate, acestora le-au fost oferite certificate la una dintre rețelele de librării. Astfel, fiecare angajat care a primit acest voucher are posibilitatea de a achiziționa cărțile de care are nevoie în funcție de specialitatea pe care o studiază.

Pentru a spori sprijinul acordat femeilor angajate în cadrul Băncii, a fost extins grupul de beneficiari ai controlului medical anual la „Medpark” cu angajații care se află în concediu de graviditate și naștere.

O reușită a anului 2020 este și organizarea celei de a doua ediții a campaniei interne de caritate care vizează colectarea de fonduri și obiecte pentru beneficiarii din cadrul instituției „Casa Bunicilor”.

Lista Principalelor Bănci Corespondente

Denumirea Băncii	SWIFT	Țara	Orașul	Valuta	Numărul contului
INTESA SANPAOLO S.P.A.	BCITITMM	ITALY	MILANO	EUR CHF GBP CAD	100100004667 IT64B0306940101100100020610 IT41C0306940101100100020611 IT18D0306940101100100020612
BANK OF NEW YORK MELLON	IRVTUS3N	U.S.A.	NEW YORK	USD	8900720743
RAIFFEISEN BANK INTERNATIONAL AG	RZBAATWW	AUSTRIA	VIENNA	EUR USD	55.011.985 070-55.011.985
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
BANCA INTESA	KMBBRUMM	RUSSIA	MOSCOW	RUB	30111810110000000022
RAIFFEISEN BANK AVAL	AVALUUK	UCRAINA	KIEV	UAH	16008343/UAH

Rețeaua Sucursalelor

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	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	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. 4/J
Hîncești	Sucursala nr. 16	Str. Mihalcea Hîncu, nr. 149
Bălți	Sucursala nr. 18	Str. Feodor Dostoevski, nr. 14

Legendă

GALLERIE D'ITALIA.

TREI MUZEE, O REȚEA CULTURALĂ LA NIVEL NAȚIONAL.

Gallerie d'Italia permite Intesa Sanpaolo să împărtășească patrimoniul său artistic și cultural cu publicul general: 1.000 dintre operele sale de artă sunt expuse în palazuri istorice din trei orașe, creând o rețea unică de muzee.

Găzduit într-un palat de mare importanță arhitecturală, **Gallerie d'Italia - Piazza Scala, Milano** are o selecție de două sute de capodopere lombarde din secolul al XIX-lea din colecțiile de artă deținute de Fondazione Cariplo și Intesa Sanpaolo, cu o expoziție dedicată artei italiene din secolul XX.

Gallerie d'Italia - Palazzo Leoni Montanari, Vicenza găzduiește artă din regiunea Veneto din anii 1700, precum și ceramică din Magna Graecia și Attica. Deține, de asemenea, una dintre cele mai importante colecții de icoane rusești din Occident.

Gallerie d'Italia - Palazzo Zevallos Stigliano, Naples găzduiește Martiriul Sfintei Ursula, ultima pictură cunoscută a lui Caravaggio, alături de peste 120 de exemple de artă napolitană datând de la începutul secolului al XVII-lea până la începutul secolului al XX-lea.

Un al patrulea hub pentru **Gallerie d'Italia** este în prezent în construcție în **Piazza San Carlo, Torino**, cu un accent special pe fotografie și lumea digitală.

Imagine de copertă:



CARLO CANELLA

(Verona, 1800 – Milano, 1879)

Noua Galerie din Milano cu trecători nocturni, 1870

Ulei pe pânză, 60.90 x 54.50 cm

Colecția Intesa Sanpaolo

Gallerie d'Italia – Piazza Scala, Milano

Noua Galerie din Milano cu trecători nocturni a fost pictată de artistul Carlo Canella, care s-a specializat în vederi în perspectivă ale diferitelor orașe italiene, în special Milano și Verona, de la mijlocul anilor 1830.

Pictura sa înfățișează Galleria Vittorio Emanuele II la câțiva ani după ce a fost deschisă în 1867. Noua galerie a fost instantaneu favorizată și apreciată în rândul oamenilor din Milano. Analele ne spun că cântăreții au fost primii care au frecventat galeria, încercându-și vocile în concursuri de cântare spontane sub marea cupolă a Octagonului. La parterul Galeriei au înflorit cafenele de lux, librării și numeroase magazine de haine la modă.

Pictura a primit laudă instantanee pentru subiectul său inedit și pentru succesul artistului în stabilirea scenei într-o galerie, care apare puternic luminată, în ciuda faptului că partea superioară este în umbră.

Piesa face parte din colecția expusă permanent la **Gallerie d'Italia - Piazza Scala**, centrul muzeal al Intesa Sanpaolo din **Milano**. Secțiunea sa dedicată secolului XIX începe cu neoclasicismul și merge până la începutul secolului al XX-lea, preluând totodată un secol de artă italiană cu picturi istorice, lupte de unificare italiană, vedute și peisaje, picturi generice și capodopere ale simbolismului.

