



Moldova Agroindbank

Raport Anual

2012

Annual Report

Puterea stă în noi





Raport Anual
2012
Annual Report

 **Moldova Agroindbank**

Puterea stă în noi



CUPRINS

Misiunea băncii.....	3
Sarcinile strategice ale băncii.....	3
Mesajul Președintelui Consiliului băncii.....	4
Mesajul Președintelui Comitetului de Conducere al băncii.....	5
Mediul de afaceri.....	8
Evoluția sistemului bancar.....	10
Recunoașterea națională și internațională.....	12
Indicatorii financiari de bază ai grupului.....	13
Activitatea corporativă.....	14
Activitatea retail.....	16
Activitatea de investiții.....	20
Activitatea de trezorerie.....	22
Lista băncilor corespondente.....	24
Tehnologiile informaționale.....	25
Administrarea riscurilor.....	27
Prevenirea spălării banilor.....	29
Resursele umane.....	30
Governarea corporativă.....	31
Filantropie și sponsorizare.....	33
Subsidiarii.....	34



MISIUNEA BĂNCII

PUTEREA STĂ ÎN NOI

Noi tindem să păstrăm pozițiile de lider pe piață prin schimbare permanentă și perfecționare calitativă a băncii. Dorim ca Moldova Agroindbank să fie o companie puternică, tehnologizată și inovatoare, cu profitabilitate durabilă, să asigurăm randamente sporite acționarilor noștri.

Noi considerăm Clientul drept cea mai mare valoare și avuție a noastră și ne orientăm strategia spre oferirea celor mai calitative servicii, celor mai bune soluții financiare, spre satisfacerea așteptărilor clienților prin profesionalism, competență și eficiență.

Banca se concentrează pe dezvoltarea sănătoasă și calitativă a afacerii. Dorim să ne manageriem business-ul în manieră de înaltă responsabilitate, astfel încât să asigure un echilibru optim între profitabilitate și prudență, protecție maximală contra riscurilor, sporind valoarea acțiunilor băncii.

Concurența ne obligă să ne consolidăm poziția de lider absolut în sistemul bancar al Republicii Moldova prin competență și calitate înaltă, inteligență, transparență, creativitate și promptitudine în lansarea de noi produse și tehnologii.



SARCINILE STRATEGICE ALE ACTIVITĂȚII BĂNCII PE ANII 2013-2015

1. Consolidarea poziției de lider și menținerea pozițiilor principale pe piața financiar-bancară a Moldovei la active 20–22%, credite 21.5–22.5%, depozite total 20–22%, prin valorificarea avantajelor competitive oferite de marca binecunoscută și oferirea de servicii financiare de înaltă calitate.
2. Menținerea rentabilității capitalului (ROE) în anul 2013 la nivel de cca 14%, inclusiv pe seama dezvoltării afacerii băncii, optimizării cheltuielilor operaționale, continuării procesului de externalizare a unor activități, ridicării eficienței filialelor băncii, dezvoltării canalelor alternative de vânzări.
3. Dezvoltarea diversificată a activității băncii prin implementarea cu succes a proiectului de transformare a Moldova Agroindbank într-o bancă modernă.
4. Gestionarea cu prudență a riscurilor și a procedurilor de control intern, în scopul protejării profitabilității băncii și eficientizarea procesului de recuperare a creditelor problematice.
5. Perfecționarea continuă a calității personalului băncii și creșterea productivității muncii.
6. Optimizarea continuă a portofoliului investițiilor băncii.
7. Finalizarea procesului de consolidare a pachetului de acțiuni ale băncii pentru vânzarea băncii către investitor strategic străin.



MESAJUL PREȘEDINTELUI CONSILIULUI BĂNCII

Doamnelor și Domnilor,

Sectorul bancar al Republicii Moldova continuă procesul de aliniere la standardele internaționale. Organismele europene și regionale au recomandat îmbunătățirea cadrului de reglementare, încurajând băncile din țara noastră să-și sporească standardele manageriale, pentru a evita eventuale deficiențe macroeconomice.

De asemenea, Banca Națională a Moldovei atestă că reducerea cererii interne pe fundalul evoluțiilor economice externe și, ca urmare, restrângerea activității agenților economici autohtoni, s-a răsfrânt, într-o anumită măsură, asupra unui șir de indicatori financiari ai sistemului bancar.

În pofida acestor circumstanțe, Moldova Agroindbank a continuat să înregistreze o creștere importantă a principalilor indicatori, fapt confirmat și de către The Banker - una dintre cele mai renumite și influente publicații financiar-bancare din lume, care a desemnat Moldova Agroindbank drept banca anului în Republica Moldova, în anul 2012.

Succesul obținut de bancă, într-un context economic dificil, se datorează capacității de a se adapta prompt la condițiile pieței și de a pune la dispoziția clientului noi produse și servicii, mai utile și mai performante.

În acest sens, salut și susțin, în numele acționarilor, obiectivul pe care și l-a stabilit executivul băncii pentru anul 2013 de a înainta masiv pe calea aplicării celor mai inovative soluții de deservire a clienților la distanță, bazate pe instrumente electronice performante, produsele și serviciile băncii devenind astfel și mai accesibile pentru clienți.

Deschiderea și deplina disponibilitate de a deservi clienții la cel mai înalt nivel va rămâne sarcina primordială a fiecărui angajat al băncii din front-office, devotamentul și responsabilitatea – celor din back-office, pentru că doar așa vom asigura rezistența la concurența crescândă și la reticența societății ce rezidă în conjunctura economică dificilă.

Conștientizând rolul Moldova Agroindbank de locomotivă a pieței bancare din țară, scopul comun al acționarilor și managementului băncii este asigurarea, în continuare, a dezvoltării stabile, a creșterii pe baza soluțiilor moderne, caracteristice instituțiilor bancare din occident, fapt care va ajuta Republica Moldova să înainteze pe calea progresului.

Cu respect,

Victor MICULEȚ
Președintele Consiliului băncii



MESAJUL PREȘEDINTELUI COMITETULUI DE CONDUCERE AL BĂNCII

Doamnelor și Domnilor,

Toate realizările Moldova Agroindbank din anul 2012 se încadrează în strategia de dezvoltare a băncii în baza unor soluții moderne înalt performante, reconfirmând odată în plus capacitatea de a pune la dispoziția clienților cele mai comode și necesare servicii care să le faciliteze viața și activitatea.

Grație capacităților intelectuale ale specialiștilor băncii, nivelului înalt al tehnologizării, banca a putut să accelereze procesul de dezvoltare, perfecționare, lansare de noi produse moderne înalt performante. Această evoluție are întreaga susținere a acționarilor, iar rezultatul acestuia pentru bancă, pentru clienții corporativi și retail confirmă corectitudinea strategiei alese de managementul băncii.

Am reușit în 2012 nu doar să ne menținem pe primele poziții la cei mai importanți indicatori financiari, precum "total active" (19,6%), "total credite" (21,2%), "total depozite persoane fizice" (23,3%), ci și să sporim decalajul dintre Moldova Agroindbank și ceilalți jucători ai pieței bancare autohtone.

Indicatorul venitul net, de asemenea a fost superior pentru întreaga piață bancară din Republica Moldova și a permis să direcționăm resurse esențiale spre dezvoltarea băncii în conformitate cu strategia urmată de Moldova Agroindbank, dar și spre achitarea dividendelor.

Moldova Agroindbank s-a bucurat și în 2012 de recunoaștere la nivel internațional: banca a fost desemnată drept „Banca Anului 2012 în Moldova” de către publicația The Banker; inclusă în topul „100 cele mai mari bănci din Europa de Sud-Est” al agenției internaționale SEE News; i s-a decernat premiul „UE-BERD Sustainable Energy Excellence 2012 Award”, în cadrul Liniei MoSEFF/BERD.

Această recunoaștere binemeritată este bazată pe aprecierea justă a rezultatelor concrete ale activității Moldova Agroindbank și reconfirmă încrederea deplină care îi este acordată liderului pieței bancare din Republica Moldova. Acest lucru nu doar că nu ne distanțează, ci dimpotrivă - ne motivează să fim și mai aproape de clienții noștri, oriunde ar fi. Având una din cele mai extinse rețele de distribuție (70 de filiale, 20 de agenții, 4 puncte de schimb valutar în afara sediului, 160 de bancomate - la finele anului 2012), dar și un set extins de servicii oferite la distanță care alcătuiesc o adevărată „filială virtuală”, Moldova Agroindbank este bancă accesibilă, prietenoasă, disponibilă să ofere soluții perfect adaptabile necesităților clienților.

Moldova Agroindbank este o instituție bancară cu cele mai durabile și frumoase tradiții ale responsabilității sociale corporative printre băncile comerciale din țară. Implicându-se în parteneriate durabile cu organizațiile societății civile, autoritățile centrale și locale, alți parteneri, Moldova Agroindbank aduce o contribuție reală la îmbunătățirea calității vieții cetățenilor țării, la dezvoltarea europeană a Republicii Moldova.

În condițiile actuale, însoțite de creșterea concurenței, conjunctura instabilă - atât la nivel național, cât și cel regional și internațional, obiectivul de a păstra neatinsă poziția de lider devine pentru Moldova Agroindbank mai importantă ca niciodată. Totuși, susținerea acționarilor, experiența echipei manageriale de a activa într-un mediu complex, ambițiile profesionale mari, calificarea, atașamentul și interesul întregii echipe pentru creșterea instituției, implicit, a bunăstării comune - inspiră certitudine în succesul continuu al băncii, acționarilor, angajaților și clienților noștri.

Cu respect,

Natalia VRABIE
Președintele Comitetului de Conducere



Natalia Vrabie

Președinte al Comitetului de Conducere



Serghei Cebotari

Prim-vicepreședinte al Comitetului de Conducere



Larisa Rudeva

Vicepreședinte al Comitetului de Conducere



Marcel Teleucă

Vicepreședinte al Comitetului de Conducere



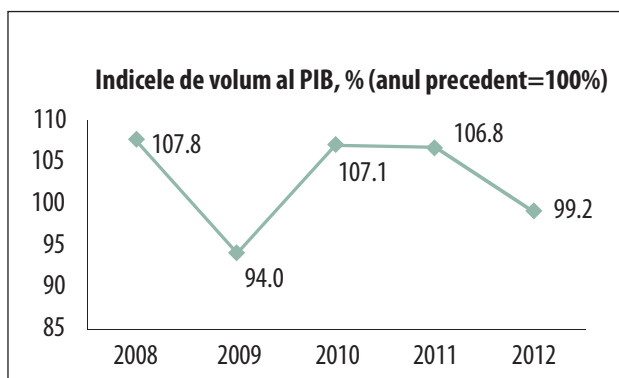
Leonid Bejenari

Membru al Comitetului de Conducere



MEDIUL DE AFACERI ÎN 2012

Rezultatele privind evoluția economiei naționale pe parcursul anului 2012 denotă o răcire a activității economice. Situația din țările europene, în care au apărut probleme financiare, are repercusiuni asupra cererii atât externe, cât și interne pentru produsele moldovenești. În plus, condițiile meteorologice extrem de nefavorabile au avut un impact negativ asupra economiei naționale, respectiv, a fost afectat exportul. Nivelul înalt de incertitudine economică generalizată face ca agenții economici să fie mai reticenți în apelarea la credite bancare noi. Prin urmare, activitatea investițională a fost destul de pasivă și întreprinderile industriale au produs mai puțin, cu efect negativ ulterior asupra serviciilor de transport și comerțului interior.

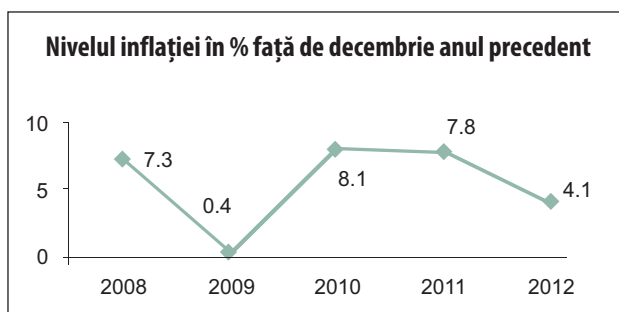


Produsul intern brut (PIB) s-a diminuat neesențial. Conform datelor operative, în anul 2012 PIB a însumat 87,847 milioane MDL, în scădere cu 0.8% față de anul 2011. Diminuarea PIB-ului a fost determinată, în general, de micșorarea cererii externe la bunurile fabricate în Moldova și de slăbirea celei interne din contul consumului final. Cea mai semnificativă influență asupra descreșterii PIB a avut valoarea adăugată brută (VAB) creată în agricultură, gradul de influență asupra PIB fiind negativ (-2,2 puncte procentuale), influență pozitivă asupra PIB a avut VAB creată în comerțul interior (+0,6 puncte procentuale), în alte activități de servicii (+0,7 puncte procentuale) și în industrie (+0,2 puncte procentuale).

Perspectivile economice naționale sunt supuse în continuare riscurilor globale și regionale, iar cea mai mare parte a factorilor care au limitat creșterea economică în anul 2012 o vor constrânge și mai departe.

Condițiile meteorologice extrem de nefavorabile din anul 2012, modificarea cererii la unele categorii de mărfuri de producție autohtonă pe piața internă și externă, precum și stagnarea în sectorul construcțiilor au afectat sectorul industrial și agricol, respectiv, cu o scădere de 3.1% și de 22.4%, activitatea investițională a înregistrat o scădere de 4.1%

În decembrie 2012 prețurile de consum au crescut cu 4.1% față de decembrie 2011, comparativ cu 7.8% în perioada similară a anului 2011. Creșterea prețurilor a fost determinată, în general, de condițiile climatice nefavorabile, precum și majorarea tarifelor la serviciile comunal-locative (apeduct și canalizare, energie electrică).



Rata inflației în Moldova, în anul 2013, va depinde în mare măsura de recolta agricolă și prețurile la resursele energetice. Banca Națională a Moldovei (BNM) a redus estimarea privind inflația la finele anului 2013 la 4.1%, față de 3.8%, cât prognoza în octombrie 2012.

Gradul de dolarizare (depozite în valută/total depozite) este încă înalt, cu toate că a scăzut de la 46.16% în 2011 până la 43.8% în 2012.

Leul moldovenesc s-a depreciat. De la începutul anului 2012, cursul de schimb al monedei naționale a înregistrat o depreciere cu 3%, în termeni nominali, față de dolarul SUA, precum și cu 6.1% - față de Euro. Principalii factori care au determinat modificarea cursului de schimb au fost intrările valutare de peste hotarele țării și fluctuațiile cursului dolarului SUA față de alte valute pe piețele valutare internaționale, determinate, în mare măsură, de problemele economice legate de creșterea și deservirea datoriei externe în Statele Unite ale Americii și unele țări ale zonei Euro. Stocul activelor valutare de rezervă ale BNM la 31.12.2012 a atins o valoare maximă de 2,515 milioane USD, majorându-se cu 28% comparativ cu nivelul înregistrat la sfârșitul anului 2011.

În anul 2012, **exporturile** au scăzut cu 2.5%, iar **importurile** au crescut cu 0.4%. Evoluția comerțului exterior în anul 2012 a fost influențată de situația creată pe plan extern, în special în țările care sunt principalii parteneri comerciali ai Republicii Moldova. Pe plan intern se menține dominarea în continuare a produselor necesare pentru funcționarea economiei, precum și celor destinate consumului populației. De asemenea, unul dintre factorii principali, ce a influențat comerțul exterior, a fost scăderea drastică a volumului producției agricole. Decalajul considerabil în evoluția exporturilor și importurilor a determinat acumularea în anul 2012 a unui **deficit al balanței comerciale** în valoare de 3,051.3 milioane USD, cu 76.8 milioane USD (+2.6%) mai mare față de cel înregistrat în anul 2011.

Reexporturile de mărfuri au avut o valoare de 772.2 milioane USD, care echivalează cu o cotă de 35.7% în total exporturi, comparativ cu anul 2011 reexporturile de mărfuri s-au diminuat cu 22.9%.

În anul 2012, **valoarea remitențelor** a crescut cu 3.5% comparativ cu anul 2011, ridicându-se la 1,494.2 milioane USD. Totuși se observă reducerea constantă a ponderii transferurilor exprimate în euro, distribuția valutară a transferurilor în luna decembrie fiind următoarea: 38.9% (dolari SUA), 37.1% (Euro) și 24% (ruble rusești). Potrivit datelor raportului Băncii Mondiale, Moldova deține cea mai mare pondere valorică a remitențelor în PIB din lume, fiind estimată la 36.2%.

În decursul anului 2012, evoluția agregatelor monetare se caracterizează printr-un ritm de creștere înalt al banilor în circulație, al depozitelor și creditelor.

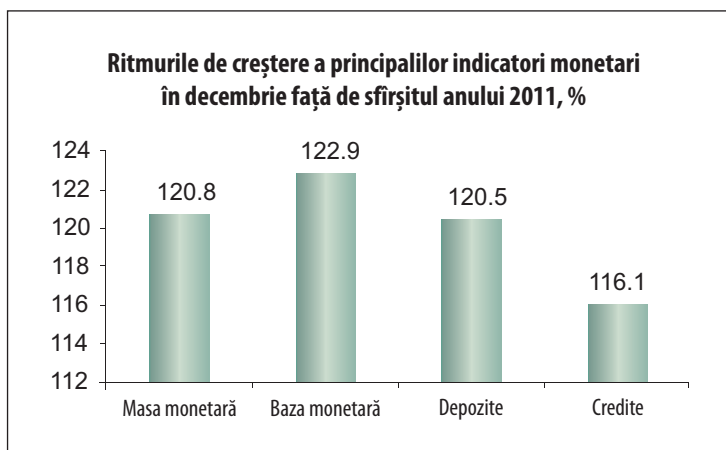
Masa monetară, la sfârșitul lunii decembrie 2012, a constituit circa 49.5 miliarde MDL și s-a majorat cu 20.8% comparativ cu sfârșitul lunii decembrie a anului 2011. Situația pe piața monetară se caracterizează printr-un ritm de creștere pronunțat al banilor în circulație, al depozitelor, precum și al creditelor. Totuși, înrăutățirea situației economice externe și interne, precum și nivelul înalt de incertitudine, determină pe de o parte băncile să fie mai precaute la acordarea creditelor și, pe de altă parte, agenții economici să-și reducă cererea pentru creditele noi.

Nivelul monetizării a crescut de la 49.76 la sută în anul 2011 până la 56.36 la sută la finele anului 2012.

Volumul de **bani în circulație** a înregistrat o creștere remarcabilă față de situația de la sfârșitul lunii decembrie 2011, acesta s-a majorat cu 21.9% (determinând creșterea M3 cu 5.8%).

Baza monetară (banii lichizi în circulație, rezervele băncilor comerciale la BNM, depozitele întreprinderilor de stat) în decembrie 2012 a constituit 17.6 miliarde MDL, fiind cu 22.9% mai mare decât la sfârșitul anului 2011.

Soldul creditelor în economie a înregistrat o creștere față de nivelul de la sfârșitul lunii decembrie 2011 cu 16.1% (constituind 35,948.3 milioane MDL). Creditele în monedă națională au înregistrat o creștere de 20.1%, iar cele în valută străină – 11.1%.



EVOLUȚIA SISTEMULUI BANCAR

La 31.12.2012 sistemul bancar al țării este reprezentat de Banca Națională a Moldovei (BNM) și 14 bănci comerciale, inclusiv 6 bănci cu capital străin. În linii generale, sistemul bancar a avut o evoluție bună, totodată, au existat un șir de factori, care au influențat dezvoltarea sistemului bancar în 2012.

La situația din 31.12.2012, **capitalul de gradul I** a constituit 6,924.0 milioane MDL și a înregistrat o descreștere pe parcursul anului cu 6.4 la sută, determinată de majorarea mărimii calculate, dar nerezervate a reducerilor pentru pierderi la active și angajamente condiționale cu 61.1 la sută, care se exclude din calculul capitalului de gradul I. Indicatorul în cauză reflectă capacitatea băncilor de a acoperi pierderile în situații neprevăzute, fără prejudicierea siguranței financiare. La 31.12.2012, toate băncile s-au conformat majorării la data respectivă a capitalului minim stabilit la 200 milioane MDL, cu excepția a două dintre acestea, care urmează să-și consolideze capitalul.

Cota investițiilor străine în capitalul băncilor, la 31.12.2012, a constituit 71.7 la sută, în scădere cu 2.3 puncte procentuale comparativ cu 31.12.2011 ca urmare a majorării capitalului social din contul investițiilor acționarilor autohtoni.

Media suficienței capitalului ponderat la risc pe sistem se menține în continuare la un nivel înalt - 24.4 la sută (normativ ≥ 16 la sută), indicând un potențial de creditare fără riscuri de capital. Micșorarea cu 5.4 puncte procentuale față de începutul anului 2012 se datorează majorării portofoliului de credite cu 14.3 la sută.

Coefficientul lichidității pe termen lung pe sistemul bancar (active cu termen mai mare de doi ani / resurse financiare cu termen potențial de retragere mai mare de doi ani ≤ 1) a atins un nivel de 0.7. Lichiditatea curentă pe sistem (active lichide, exprimate în numerar, depozite la BNM, valori mobiliare lichide, credite interbancare nete cu termenul de până la o lună / total active $\times 100\% \geq 20$ la sută) a constituit 32.9 la sută. Valorile respective ale indicatorilor lichidității relevă existența surselor adecvate pentru susținerea plăților aferente obligațiilor și determină o rezistență înaltă a băncilor la eventualele șocuri externe.

Activele sistemului bancar păstrează tendința de creștere, consemnând extinderea în continuare a activității băncilor. Conform Standardelor Internaționale de Raportare Financiară (SIRF), acest indicator a înregistrat 58,304.4 milioane MDL la sfârșitul anului, fiind în creștere față de începutul acestuia cu 18.3 la sută. Ponderea cea mai mare în totalul activelor aparține creditelor și relevă activitatea de bază a băncilor. Astfel, în structura activelor, pe parcursul anului 2012, au sporit: împrumuturile și creanțele – cu 15.1 la sută până la 36,341.8 milioane MDL; numerarul și echivalentele de numerar - cu 30.6 la sută până la 14,368.7 milioane MDL; investițiile păstrate până la scadență – cu 14.7 la sută până la 3,404.8 milioane MDL; alte active - cu 20.6 la sută până la 882.8 milioane MDL; imobilizările corporale – cu 7.9 la sută până la 1,695.4 milioane MDL; activele financiare disponibile pentru vânzare – cu 42.2 la sută până la 336.7 milioane MDL; activele financiare deținute pentru tranzacționare – cu 52.2 la sută până la 185.2 milioane MDL; creanțele privind impozitele – cu 88.0 la sută până la 113.3 milioane MDL.

Concomitent, s-au micșorat: activele imobilizate și grupurile destinate cedării, clasificate drept deținute în vederea vânzării - cu 3.8 la sută până la 731.3 milioane MDL; imobilizările necorporale – cu 2.7 la sută până la 244.4 milioane MDL; activele financiare desemnate ca fiind evaluate la valoarea justă prin profit sau pierdere – cu 100.0 la sută, constituind 0.0.

Ponderea activelor sistemului bancar în Produsul Intern Brut (PIB) în 2012 a alcătuit estimativ 64.7% față de 57.7% în anul 2011, creditorilor în economia națională în PIB – 30.7% față de 36% și a depozitelor – 40.3% față de 36.6% în anul 2011.

Soldul depozitelor, conform rapoartelor prudențiale la 31.12.2012, a totalizat 39,772.2 milioane MDL, majorându-se comparativ cu 02.01.2012 cu 21.6 la sută. Evoluția în cauză a fost determinată, în special de creșterea depozitelor persoanelor fizice cu 23.0 la sută, confirmând în continuare credibilitatea sistemului bancar.

Ponderea depozitelor în masa monetară a scăzut de la 73.5% în 2011 la 73.3% în 2012, iar raportul dintre depozite și credite a crescut de la 97.3% în 2011 până la 100.9%.

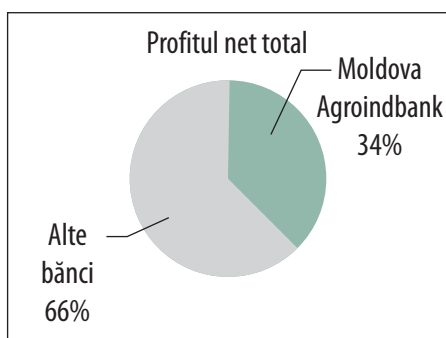
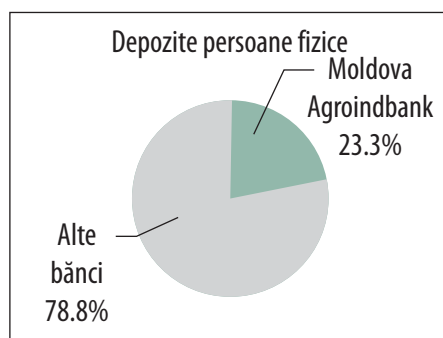
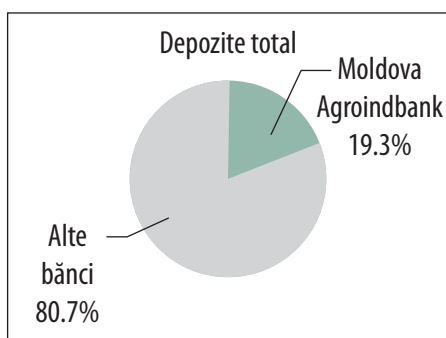
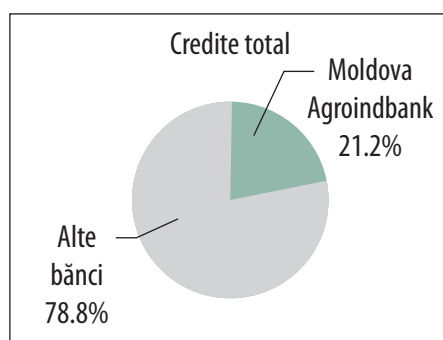
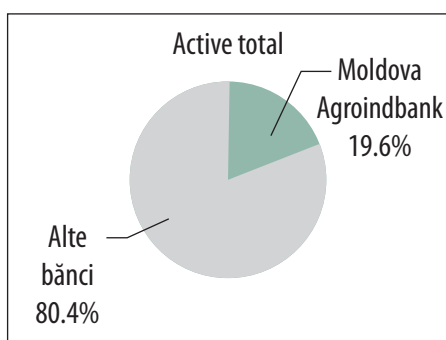
Pe parcursul anului 2012, ponderea creditelor neperformante în totalul creditelor s-a majorat cu 1.6 puncte procentuale, constituind 14.5 la sută la 31.12.2012. Totuși, comparativ cu luna precedentă acest indicator s-a îmbunătățit cu 0.2 puncte procentuale.

Reducerea cererii interne pe fundalul evoluțiilor economice externe și, ca urmare, restrângerea activității agenților economici autohtoni s-a răsfânt asupra unui șir de indicatori financiari ai sistemului bancar. Volumul total al creditelor nou-acordate pe parcursul anului 2012 s-a diminuat cu 2,914.0 milioane MDL sau cu 9.8 la sută, până la nivelul de 26,694.0 milioane MDL comparativ cu anul 2011. Volumul total al depozitelor nou-atrase la termen în 2012 a scăzut cu 1,522.9 milioane MDL sau cu 3.8 la sută lei față de anul 2011, totalizând 38,927.3 milioane MDL.

La situația din 31.12.2012, profitul aferent exercițiului pe sistemul bancar a însumat 572.6 milioane MDL sau mai puțin cu 28.9 la sută față de 31.12.2011, rezultat influențat de majorarea cheltuielilor aferente și a celor neaferte dobânzilor, precum și de micșorarea veniturilor neaferte dobânzilor. Rentabilitatea activelor și cea a capitalului, la 31.12.2012, au înregistrat 1.1 la sută și 5.6 la sută respectiv, înregistrând o descreștere cu 0.7 puncte procentuale și, corespunzător, 5.0 la sută puncte procentuale, comparativ cu sfârșitul anului precedent.

Gradul de concentrare a sectorului bancar al Moldovei se caracterizează prin afirmarea în continuare a celor 8 banci (BC Moldova-Agroindbank SA, Banca de Economii SA, BC Victoriabank SA, BC Moldinconbank SA, BC Mobiasbancă-GSG SA, BC Banca Socială SA, BC Eximbank-GVB SA, ProCrediBank SA), totodată, cota lor în sistem înregistrând o scădere lentă, una din cauze fiind dinamizarea activității băncilor din eșalonul II.

Pe piața serviciilor bancare se intensifică influența **instituțiilor nespecializate**, care sunt orientate spre prestarea serviciilor financiare pe piața retail, ca de exemplu „Corporația de Finanțare Rurală” S.A., ÎM OMF „Microinvest” S.R.L., ÎCS „Easy Credit” S.R.L., ÎCS „Prime Capital” S.R.L., ÎCS „Prime Capital 2” S.R.L., OMF „Credit-Profit” S.R.L., OM „Bravo Credit”, OM „Ideal Credit”, OM „Mega Credit” etc.



RECUNOAȘTEREA NAȚIONALĂ ȘI INTERNAȚIONALĂ

Dezvoltarea dinamică a băncii a fost apreciată, de-a lungul anilor, de publicații internaționale de profil, printre care:

- **Euromoney a recunoscut Moldova Agroindbank** drept "Cea mai bună bancă din Moldova" în anii 1999, 2000, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 și 2012;
- **Global Finance a selectat Moldova Agroindbank** drept "Cea mai bună bancă din Moldova" în anii 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 și "Cea mai bună bancă pe piața de schimb valutar din Republica Moldova" în 2009, 2010 și 2011;
- **The Banker a recunoscut Moldova Agroindbank** drept "Banca anului în Republica Moldova" în 2009, 2012;
- **Finance Central Europe** a nominalizat banca în calitate de "Cea mai bună bancă în Moldova" în 2006, 2007, 2008, 2009 și 2010, inclusiv la capitele: capital, active și profit net, iar în 2010 revista a oferit băncii și titlul de "Cea mai bună bancă în Moldova a deceniului 2000-2010";
- **World Finance a desemnat Moldova Agroindbank** drept "Cea mai stabilă bancă, Moldova" în 2008 și 2010;
- **Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD)** a desemnat banca drept "Cea mai activă bancă din Moldova în cadrul Trade Facilitation Programme" în 2009, 2012;
- Moldova Agroindbank a obținut premiul „**UE-BERD Sustainable Energy Excellence 2012 Award**”, în cadrul Liniei MoSEFF (Proiectul Linia de Finanțare pentru Eficiența Energetică în Moldova), realizată de către Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare și Comisia Europeană;
- **KBS-Publishing**, în parteneriat cu revista „Bankir” și agenția de rating „Credit rating”, au oferit băncii titlul de "Cea mai bună bancă pentru business-ul corporativ în CSI" în 2010;
- **Organizația pentru Democrație și Dezvoltare Economică GUAM**, a nominalizat Moldova Agroindbank în rândul celor mai bune bănci din țările membre ale GUAM pentru anul 2010;
- **Moldova Agroindbank** a fost inclusă în topul "100 cele mai mari bănci din Europa de Sud-Est", realizat de către agenția internațională SEE News în anii 2011, 2012;
- **Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova** a oferit băncii distincția supremă „Mercuriul de Aur”, în cadrul concursului național "Marca Comercială a anului 2010".





INDICATORII FINANCIARI DE BAZĂ AI BĂNCII ȘI SUBSIDIARILOR (GRUPUL)

(Conform Standartelor Internaționale de Raportare Financiară)

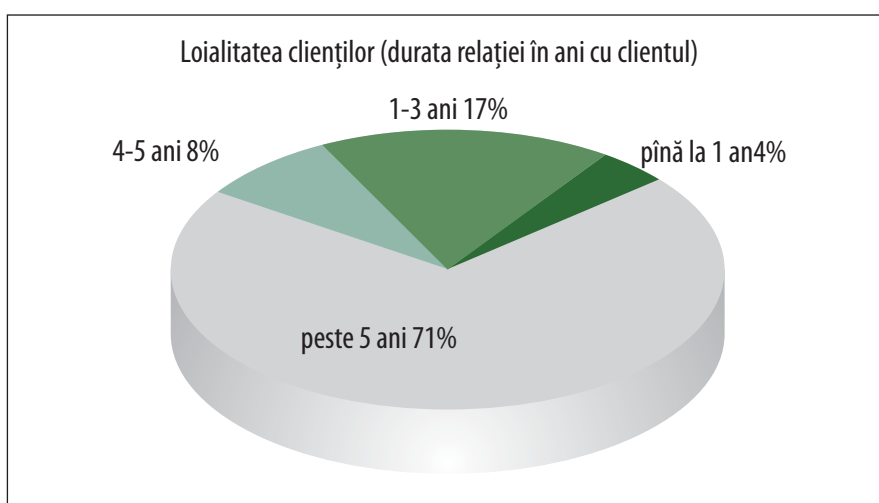
<i>Indicatori</i>	<i>Unitate de măsură</i>	31.12.2012	31.12.2011
Total Active	MDL'000	11,700,629	9,617,713
Total capitalul propriu	MDL'000	2,182,136	1,993,309
Venit net după impozitare	MDL'000	299,836	290,100
Rentabilitatea activelor (până la impozitare)	%	3.2	3.4
Rentabilitatea capitalului (până la impozitare)	%	16.4	16.3
Portofoliul de credite (net)	MDL'000	7,311,100	6,158,756
Valori mobiliare deținute pentru tranzacționare	MDL'000	226,281	216,227
Investiții disponibile pentru vânzare	MDL'000	140,949	94,655
Datorii către clienți	MDL'000	7,674,574	5,850,924
inclusiv depozite persoane fizice	MDL'000	5,964,113	4,268,057
Clienți (activi)	Număr	498,882	506,830
Numărul cardurilor internaționale în circulație	Număr	259,107	234,369
Rețea de distribuție			
Filiale (inclusiv DOCCB)	Număr	70	70
Agenții	Număr	20	18
Puncte de schimb valutar	Număr	4	4
Bancomate	Număr	160	148
POS-Terminale	Număr	2,255	2,025

ACTIVITATEA CORPORATIVĂ

În anul 2012, s-au împlinit 10 ani de la constituirea Diviziunii Activitate Corporativă, perioadă în care s-au pus bazele unor relații stabile, reciproc avantajoase de parteneriat cu clienții corporativi ai băncii. Portofoliul de clienți s-a dezvoltat și consolidat, cuprinzând diverse ramuri ale economiei naționale, adăugând valoare profitabilității și imaginii băncii.

Urmând obiectivele strategice ale băncii în relațiile cu clienții corporativi, Diviziunea Activitate Corporativă a continuat să se dezvolte calitativ, perfecționându-și structura organizatorică, procesul de creditare și administrare a riscurilor aferente, tehnicile de promovare a produselor și serviciilor băncii.

Colaborarea eficientă a băncii cu clienții săi, a avut ca rezultat creșterea loialității acestora. Astfel, la sfârșitul anului 2012, 71% dintre clienții corporativi, sunt clienți fideli ai băncii de mai mult de 5 ani, dintre care o mare parte chiar din momentul existenței Diviziunii Activitate Corporativă.



Vânzările de produse și servicii bancare realizate în 2012 au fost marcate de prognozele pesimiste privind creșterea economică, alimentate de consecințele nefaste ale secetei, fluctuațiile valutare imprevizibile, dar și de competiția acerbă dintre bănci la atragerea business-ului clienților corporativi. În pofida conjuncturii create, vânzările realizate la majoritatea produselor au înregistrat creșteri, atingând obiectivele planificate:

- vânzările produselor de credit (suma totală a creditelor acordate) s-au situat peste nivelul anului 2011 cu cca 47%, portofoliul creditelor corporate atingând cota de 62% din portofoliul de credite al băncii;
- volumul vânzărilor produselor neafere creditării a crescut comparativ cu anul precedent, cele mai însemnate creșteri realizându-se la transferuri (132%), la proiecte salariale (200%), la operațiuni de schimb valutar (105%) etc.

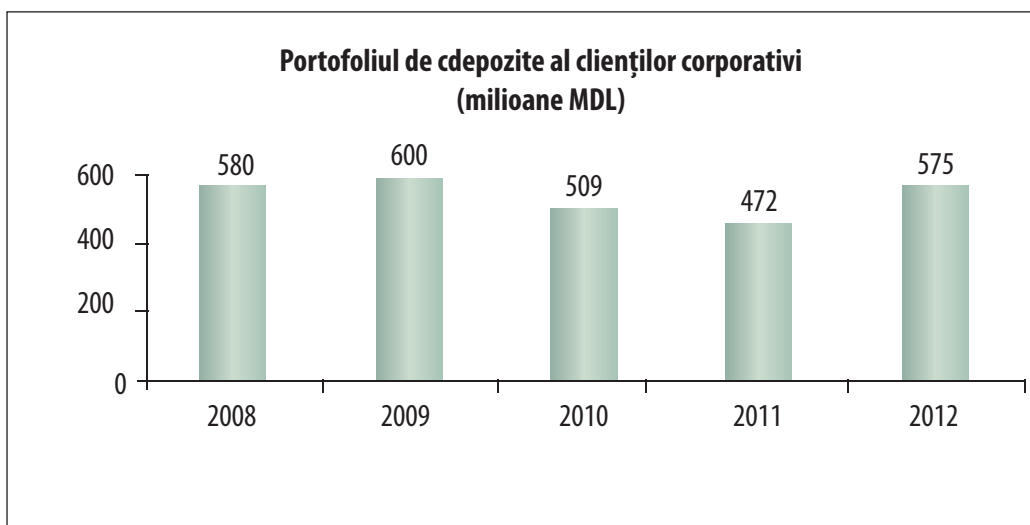
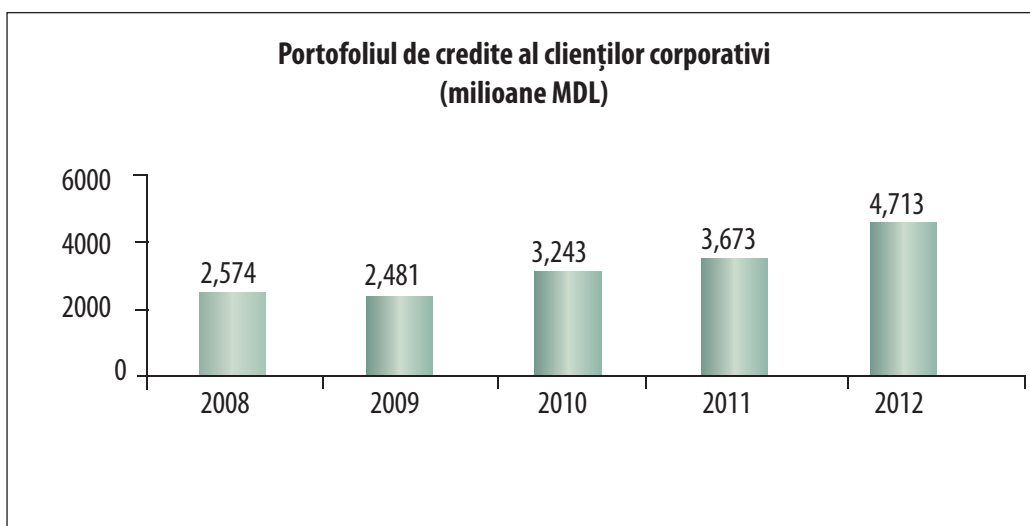
Moldova Agroindbank a participat în toate proiectele ce au vizat sectorul corporativ, colaborând eficient atât cu clienții, cât și cu finanțatorii externi, contribuind esențial la realizarea proiectelor investiționale ale clienților din diferite ramuri ale economiei naționale. În acest sens, pot fi menționate Programul BERD pentru Finanțarea Eficienței Energetice (MoSEFF), Programul BEI de restructurare a sectorului vitivinicol, Programul Compact de susținere a agriculturii etc., în cadrul cărora clienții corporativi au beneficiat de credite în condiții avantajoase, pentru realizarea unor proiecte de modernizare a tehnologiilor de producere, de eficientizare a consumului de energie și producere a energiilor regenerabile, de ridicare a calității produselor și serviciilor prestate.

De asemenea, banca a acordat o atenție deosebită susținerii exportului și finanțării comerțului, inclusiv prin Liniile de finanțare a exportului oferite de BERD și IFC, utilizând cu succes instrumente financiare de Trade Finance, cum ar fi acreditivul documentare și garanțiile bancare.

Veniturile totale obținute de bancă de la clienții corporativi au însumat 524.6 milioane MDL (118% față de anul 2011), 85% din această sumă fiind obținută din activitatea de creditare.

Ținând cont de interesul tot mai mare al clienților față de produsele electronice, banca a implementat în 2012 un sistem nou de deservire bancară la distanță, bazat pe tehnologii moderne, cu un grad mai înalt de securitate a informației și protecție a datelor, ce oferă abonaților multiple beneficii, cum ar fi accesul rapid la conturi și tranzacții, soluții eficiente de cash management, optimizarea resurselor și costurilor implicate. Ca rezultat, volumul tranzacțiilor electronice a crescut față de anul precedent cu 64%.

Realizările obținute, dar și atragerea unor clienți noi, au contribuit și mai mult la fortificarea poziției băncii în sectorul corporativ, obiectiv strategic, de care se va conduce banca și în anii următori.



ACTIVITATEA RETAIL

Rețeaua de distribuție și clienții retail

Rețeaua de vânzări și acoperirea teritorială reprezintă un factor de succes în activitatea oricărei bănci. În anul 2012 structura rețelei Moldova Agroindbank nu a înregistrat anumite schimbări esențiale conform politicii de dezvoltare continuă a băncii.

Conform strategiei aprobate de bancă, optimizarea și modernizarea rețelei de subdiviziuni a fost și rămâne una din oportunitățile care cresc profitabilitatea băncii. Pe parcursul anului 2012, banca a asigurat lărgirea ariei de distribuție a serviciilor băncii, utilizând canale alternative de vânzare (internet banking, call center, ATM). Cu o cotă de piață de aproximativ 12% la capitolul puncte de vânzare, clienții băncii au fost deserviți într-o manieră profesională în cele 70 de filiale și 20 de agenții, beneficiind totodată de serviciile a 160 de ATM-uri bancare, amplasate atât în Chișinău, cât și în afara capitalei.

Deținând poziții sigure pe piață, Moldova Agroindbank a înregistrat la finele anului 2012 un număr total de 498.6 mii de clienți retail activi, dintre care 471.3 mii persoane fizice și 27.3 mii persoane juridice.

Pentru asigurarea profitabilității rețelei de distribuție a băncii în 2012, diviziunea retail s-a axat preponderent pe fidelizarea clienților existenți și pe atragerea celor noi prin lansarea ofertelor dedicate și prin desfășurarea campaniilor promoționale elaborate, pentru a aduce un plus de valoare băncii și o satisfacție categoriilor de clienți vizați.

Produse și servicii pentru clienții retail

Gama largă de produse și servicii bancare existente în prezent pe piață, precum și numeroasele schimbări care apar de la un an la altul în societate, impun necesitatea continuării și în 2012 a procesului de elaborare a unor noi produse și servicii, specifice așteptărilor clienților. Totodată, banca a continuat să aplice și să respecte condițiile și cerințele economiei de piață, orientându-se spre utilizarea cât mai eficientă a produselor și serviciilor de bază, cum ar fi creditele, depozitele, cardurile bancare, produsele tehnologizate etc.

Astfel, clienții retail - segmentul întreprinderilor mici și micro - și în anul 2012 au beneficiat de finanțarea băncii în dependență de genul de activitate, necesitatea și, implicit, volumul creditării. Se pot enumera un șir de proiecte pentru dezvoltarea business-ului, prin intermediul cărora această categorie de clienți a putut beneficia de finanțări: credite pentru finanțarea capitalului circulant; credite din **proiecte speciale - FIDA, RISP și KfW**; credite pentru procurarea și consolidarea terenurilor agricole; credite pentru finanțarea eficienței energetice oferite în cadrul **proiectului MoSEFF și MoREEFF**; credite prin Programul de restructurare a sectorului vitivinicol „**Filiera Vinului**”, credite pentru sporirea investițiilor în infrastructura post-recoltare prin **Programul Compact**, gestionat de **Fondul „Provocările Mileniului”**, credite prin **Proiectul de Ameliorare a Competitivității (PAC)**, creditarea tinerilor antreprenori, în special, a celor din mediul rural etc.

Au fost propuse clienților produse speciale de microcreditare, menite să avantajeze **segmentul IMM** prin libertatea deplină în utilizarea fondurilor primite. **Creditele Simplu+ și Business+**, destinate persoanelor juridice și persoanelor fizice asociate, au fost concepute să ofere o finanțare simplificată a cheltuielilor curente. În acest context, au fost puse în aplicare ofertele dedicate pentru categoria de clienți – **lucrători medicali**, prin oferirea mai multor pachete speciale precum – **pachetul „Practic”, „Asociat” și „Medic”**.

Pentru finanțarea și facilitarea implicării tineretului în activitatea antreprenorială din sectorul rural, banca a continuat în 2012, prin intermediul **Programului național de abilitare economică a tinerilor (PNAET)** și a **Fondului Internațional de dezvoltare în agricultură (FIDA)**, oferirea creditelor în condiții avantajoase pentru tinerii antreprenori, destinate atât proiectelor investiționale din agricultură, cât și celor non-agricole.

În premieră pentru piața bancară din Moldova, Moldova Agroindbank a lansat un proiect social, destinat persoanelor tinere care au nevoie de prima locuință. Pornind de la dificultățile cu care se confruntă tinerii, dar și familiile nou-create, banca, prin intermediul produsului special - „**Creditul Imobiliar AVANTI**”, a racordat condițiile creditării destinate procurării, construcției sau extinderii locuinței, la condiții mai avantajoase față de celelalte credite imobiliare.

În anul 2012, în cadrul programului social „Banca moldovenilor de pretutindeni”, banca a continuat prin oferirea pachetului conceput special pentru această categorie de clienți - **lucrătorii migranți**, - să etaleze condițiile și oportunitățile de creștere și dezvoltare a afacerilor proprii pentru această categorie de clienți, care vor să-și construiască un viitor la ei acasă.

În anul 2012 a fost dat startul unor implementări de anvergură de către bancă, menite să ofere soluții inteligente, apte să sporească gradul de accesibilitate a serviciilor bancare. Astfel, au avut loc pregătirile necesare pentru lansarea Platformei **„Bank Flex MultiChannel”**, care include canale de acces la serviciile bancare, atât pentru persoane fizice, cât și juridice - Internet, Mobile, SMS și TelefonBanking. Prin intermediul soluției **„Bank Flex MultiChannel”**, independent de canalul de acces, clienților le sunt disponibile toate tipurile de transferuri din/în conturi curente, de card sau depozit, în lei sau valută, vizualizarea graficelor de achitare a creditelor, achitarea creditelor, mărfurilor și serviciilor către furnizori, operațiunile forex, consultarea stării conturilor, obținerea extraselor din conturi și a informației privind cursurile valutare etc. Serviciile prestate prin **„Bank Flex”** oferă un grad sporit de securitate și sînt disponibile 24 din 24 de ore, reprezentînd o soluție comodă, flexibilă și sigură de deservire la distanță.

Moldova Agroindbank a lansat o nouă facilitate pentru clienții săi cu scopul de a spori comoditatea și beneficiile oferite de bancă - **„Semnătura Mobilă”**. Astfel, pentru prima oară o bancă comercială din Moldova pune **„Semnătura Mobilă”** în serviciul clienților bancari. Acest fapt denotă gradul sporit al tehnologizării serviciilor Moldova Agroindbank, instituție ce manifestă receptivitate și promptitudine la schimbările „fenomenului e”, prezent în întreaga economie mondială. Prin serviciul nou-lansat, **„Semnătura Mobilă”**, clienții băncii pot beneficia direct de pe site-ul www.maib.md de un șir de servicii bancare, precum: abonarea la serviciul SMS-Banking, depunerea cererii de reemitere a cardului bancar și depunerea cererii de închidere a contului de card bancar.

Anticipând așteptările clienților, Moldova Agroindbank a lansat în 2012 o aplicație IT utilă pentru clienți - **sistemul eStatements**, care oferă posibilitatea vizualizării on-line a soldurilor bancare, beneficiind de opțiunea de a primi extrasele din cont certificate cu semnătura electronică direct pe e-mail. Cu **Serviciul Plăți Programate** – modalitate nouă și modernă de plată, clientul își poate suplini conturile sale, inclusiv cele de depozit sau conturile persoanelor apropiate.

Pentru ca clienții persoane fizice să dispună de comoditate și confort, banca a lansat **Achitarea Automatizată a Facturilor pentru Serviciile Comunale**, emise de către prestatorii de servicii comunale, de telefonie mobilă și internet. Achitarea online a facturilor direct de pe cardul bancar, este noua funcționalitate lansată de Moldova Agroindbank în 2012, care completează șirul de avantaje oferite clienților băncii, abonați la serviciul Internet Banking M@IB, și tuturor celor care pun preț pe timpul lor. În 2012 Moldova Agroindbank a aderat la serviciile de plăți rapide, **„Bystraia Pochta”**, **„Contact”**, **„Leader”**.

La finele anului 2012, soldul total al creditelor retail a înregistrat o majorare cu 23% față de perioada similară a anului precedent (soldul creditelor persoane juridice a crescut cu 20%, iar cel al persoanelor fizice - cu 27%).

Activități de marketing

Pentru a organiza eficient activitățile planificate conform strategiei de marketing, diviziunea retail a acordat o atenție sporită activităților de conlucrare cu celelalte diviziuni în procesul de instruire, evaluare și creștere a nivelului abilităților profesionale al personalului care deservește toate categoriile de clienți în bancă.

Așadar, banca a continuat și în 2012 să organizeze **conferințele WEB** prin utilizarea noilor tehnologii moderne, prin intermediul cărora angajații băncii au avut posibilitatea să comunice on-line și să elucideze problemele legate de însușirea unor produse noi lansate pe piață, campanii promoționale sau studii de satisfacție.

Dezvoltarea organică a băncii, precum și creșterea concurenței pe piața bancară locală, au creat premise pentru obținerea unui volum mai mare de date în urma relaționării și comunicării cu clienții prin diverse canale de distribuție. Astfel, identificarea calității serviciilor oferite de către specialiștii băncii, dar și pregătirea lor, calitatea ofertelor propuse clienților, starea imaginii vizuale a băncii, au fost concepute și structurate de către diviziunea retail prin cercetări de marketing – **Mystery Shopper**.

În scopul consolidării comunicării interne a băncii, diviziunea retail a continuat editarea **revistei corporative** – **„Sintem Lideri”**, menite să informeze și să consemneze cele mai importante evenimente, performanțe înregistrate, experiențe acumulate dar și oferte, noi produse lansate pentru clienții săi.

În anul 2012 a fost lansată platforma internă, destinată comunicării angajaților băncii „Portal news”, pe care pot fi accesate cele mai relevante știri din domeniul economic, bancar, dar și din viața internă a băncii.

Participarea băncii la expozițiile naționale, precum „Agroteh” și „Farmer”, a devenit o tradiție, banca prin prezența sa a fost mereu alături de clienții și partenerii săi gata să le ofere consultanță tematică vis-a-vis de produsele și serviciile oferite și să stabilească relații durabile cu potențialii clienți.

Fiind în permanentă conlucrare de parteneriat cu clienții săi, banca a elaborat și lansat un șir de oferte noi și campanii promoționale, menite să ofere soluții adecvate mediului economic instabil din țară. Pe parcursul anului 2012, diviziunea retail a desfășurat mai multe activități de marketing pentru promovarea produselor și serviciilor bancare, precum: microcreditarea, creditul pentru necesități diverse – „Multioptional”, depozitele, cardurile bancare etc.

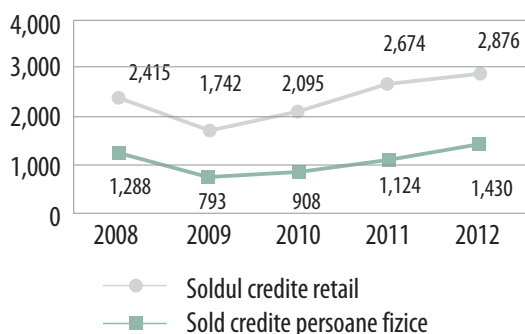
Așadar, prin relansarea campaniei promoționale „Credit Multioptional – 1 an fără dobândă”, clienții retail persoane fizice au beneficiat de avantajele creditării cu noi oportunități și beneficii. Totodată, a fost prelungită campania de fidelizare „Cardul de credit – un respiro de la Moldova Agroindbank” până la finele anului 2012, menită să sporească confortul clienților și să răsplătească fidelitatea acestora cu câștiguri bănești.

Banca a continuat tradiția promoțiilor de lungă durată, participând la campania națională organizată de Western Union „E timpul să călătorești...Începe aventura!”, menită să aducă multe bucurii, premii și emoții pozitive atât personalului, cât și clienților băncii.

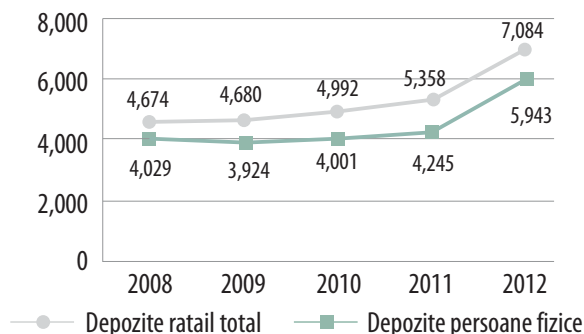
În a doua jumătate a anului 2012, Moldova Agroindbank și Visa au desfășurat campania promoțională „Încercați! O să vă placă!”, în parteneriat cu Visa Int. În contextul promovării cardurilor bancare s-a mizat pe promovarea achitării celor mai variate plăți, de la mărfuri și produse alimentare pînă la servicii comunale, servicii de telefonie sau internet.

Toate aceste acțiuni de organizare, monitorizare și implementare a campaniilor promoționale, de rînd cu participarea la lansări de proiecte, expoziții și alte evenimente educaționale sau filantropice, au constituit dintotdeauna piloni ai activității de marketing și promovare a băncii.

Portofoliul de credite retail în dinamică (milioane MDL)



Portofoliul de depozite retail în dinamică (milioane MDL)



Operațiuni cu carduri

În Moldova continuă tendința de creștere dinamică a plăților fără numerar, efectuate prin intermediul cardurilor bancare, deși volumul acestor operațiuni rămîne relativ mic (cca 4-5% din total volumul operațiunilor prin carduri). Astfel, deținătorii continuă să folosească cardurile bancare, emise de băncile autohtone, preponderent pentru retragerea numerarului din bancomate.

Conform datelor publicate de către BNM, pe parcursul anului 2012, suma totală a operațiunilor efectuate cu cardurile bancare emise în Moldova a constituit 20 de miliarde MDL, în creștere față de 2011 cu 12.8%. Totodată, suma retragerii numerarului din bancomate în perioada de referință a crescut cu 11.9% - pînă la 19.1 miliarde MDL, iar volumul plăților fără numerar s-a majorat cu 39.4% pînă la 868 milioane MDL.

Fiind membru principal a două sisteme internaționale de plăți, Visa și MasterCard, banca acordă atenție sporită dezvoltării business-ului cu carduri. Una din sarcinile principale ale subdiviziunii retail a fost menținerea cotei de piață la emiterea și acceptarea cardurilor. Ponderea numărului cardurilor Moldova Agroindbank aflate în circulație pe piața locală, la sfârșitul anului 2012 s-a menținut la același nivel comparativ cu anul precedent și a constituit **25%**. În 2012 numărul cardurilor în circulație emise de Moldova Agroindbank a constituit **259,107 carduri**.

În scopul oferirii unor servicii calitative și operative clienților săi, banca a continuat extinderea rețelei de bancomate și POS-terminale, care să asigure un număr cât mai mare de puncte de deservire și satisfacerea necesităților clienților băncii. Numărul bancomatelor Moldova Agroindbank a atins cifra de 160 la data de 31 decembrie 2012 în comparație cu 148 de bancomate la aceeași dată a anului 2011, iar numărul de POS-terminale a crescut până la 2,255. **Pe parcursul anului 2012, banca și-a menținut cota de 17% din piața Republicii Moldova la numărul de bancomate instalate, iar cota de piață pentru numărul de POS-terminale instalate constituie de 21%.**

E-commerce reprezintă o modalitate modernă, tehnologic avansată și sigură de a reduce costurile și de a atinge un nivel calitativ nou al deservirii clienților companiei. Soluția E-commerce facilitează accesul continuu al clienților (24/24), în regim online, la serviciile/produsele comercializate, stimulând astfel vânzările comerciantului. La sfârșitul anului 2012, Moldova Agroindbank a înregistrat tranzacții în volum de **6,439 mii MDL la 16 comercianți activi**.

Moldova Agroindbank deja colaborează în domeniul comerțului electronic cu companii din diferite domenii de activitate: comercializarea biletelor avia, cupoanelor de reduceri, cărților, telefonie mobilă etc. Banca conlucrează cu succes și cu unele organizații de stat, spre exemplu, Agenția de Stat pentru Proprietate Intelectuală (AGEPI), dar și cu liderii pieței de telefonie mobilă – Orange și Moldcell.

La începutul anului 2012 Moldova Agroindbank a fidelizat clienții care efectuează tranzacții în internet. Pentru 30 de persoane – cei mai activi cumpărători în mediul Internet - au fost emise carduri **MasterCard Standard M@ib Virtual gratuit**, fără perceperea taxei anuale de administrare. Astfel clienții au posibilitatea de a beneficia de securitate sporită în efectuarea tranzacțiilor în internet, dar și comoditate și alte avantaje importante în utilizarea cardului Virtual la efectuarea tranzacțiilor în internet.

Având un card de la Moldova Agroindbank și fiind abonat la Bank Flex, clienții băncii își pot continua nestingherit activitățile fără a pierde timp prin cozile de la ghișee. Astfel, facturile pot fi achitate direct din contul de card, la orice oră și de oriunde, gratuit și în siguranță. Noua modalitate oferă posibilitatea achitării, direct de pe contul de card, a facturilor emise pentru serviciile comunale.

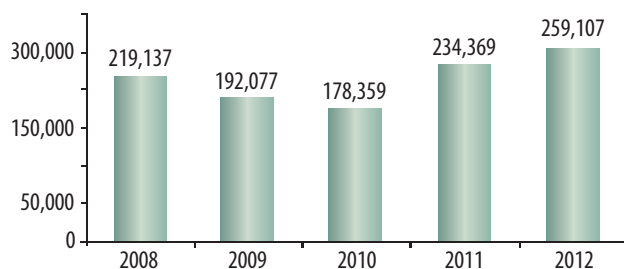
Moldova Agroindbank a extins gama de servicii și beneficii pentru deținătorii cardurilor bancare, datorită lansării serviciilor **MasterCard MoneySend și Visa Personal Payments**. Astfel, fiecare client care deține un card bancar are posibilitatea să beneficieze de transferuri de mijloace bănești în contul de card din partea persoanelor terțe. Astfel clienții economisesc timp, efort și bani.

Anul 2013 va fi marcat la Moldova Agroindbank de implementarea și altor soluții inteligente, bazate pe tehnologii moderne care vin să creeze clienților băncii cele mai comode și atractive condiții de deservire bancară.

Dinamica dezvoltării rețelei de ATM-uri și POS-terminale instalate la comercianți

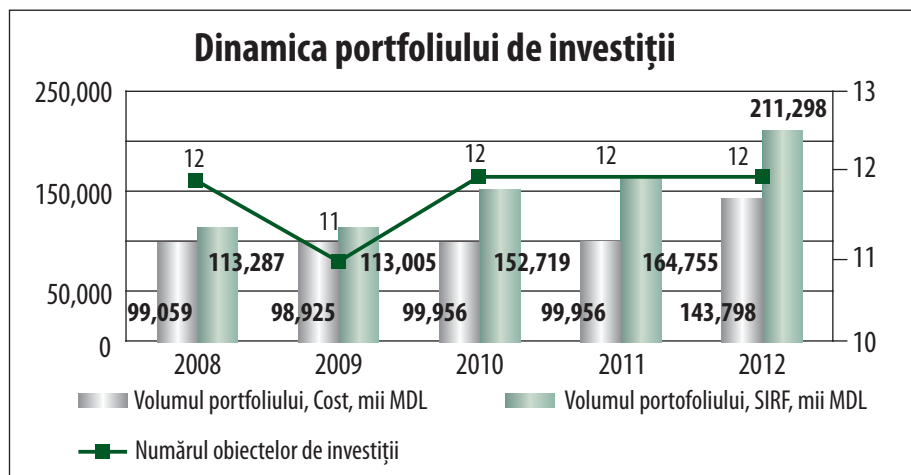


Dinamica numărului cardurilor în circulație



ACTIVITATEA DE INVESTIȚII

Activitatea profesională a Moldova Agroindbank pe piața valorilor mobiliare a fost asigurată de licența acordată băncii de către Comisia Națională a Pieței Financiare pentru desfășurarea activității de dealer pe piața valorilor mobiliare - ca activitate de bază, și de brokeraj, de underwriting și de consulting investițional - ca activități conexe.



Activitatea băncii în anul 2012 s-a desfășurat în conformitate cu Politica Investițională, aprobată pentru această perioadă. Strategia investițională a băncii, a fost orientată spre optimizarea portofoliului de participații, format inițial pe principii conservative, cum ar fi modelele portofoliului de venituri obținute din dobânzi și dividende și portofoliul creșterii agresive. Participarea băncii la piața de capital, prin efectuarea investițiilor financiare, urmează un obiectiv de diversificare a operațiunilor active ale băncii prin valorificarea surselor alternative de venituri. La finele anului portofoliul investițional, în conformitate cu Standardele Internaționale de Raportare Financiară, a înregistrat valoarea de 211,398 mii MDL, ceea ce reprezintă cote de participare în 12 companii din diverse sectoare de activitate ale economiei naționale.

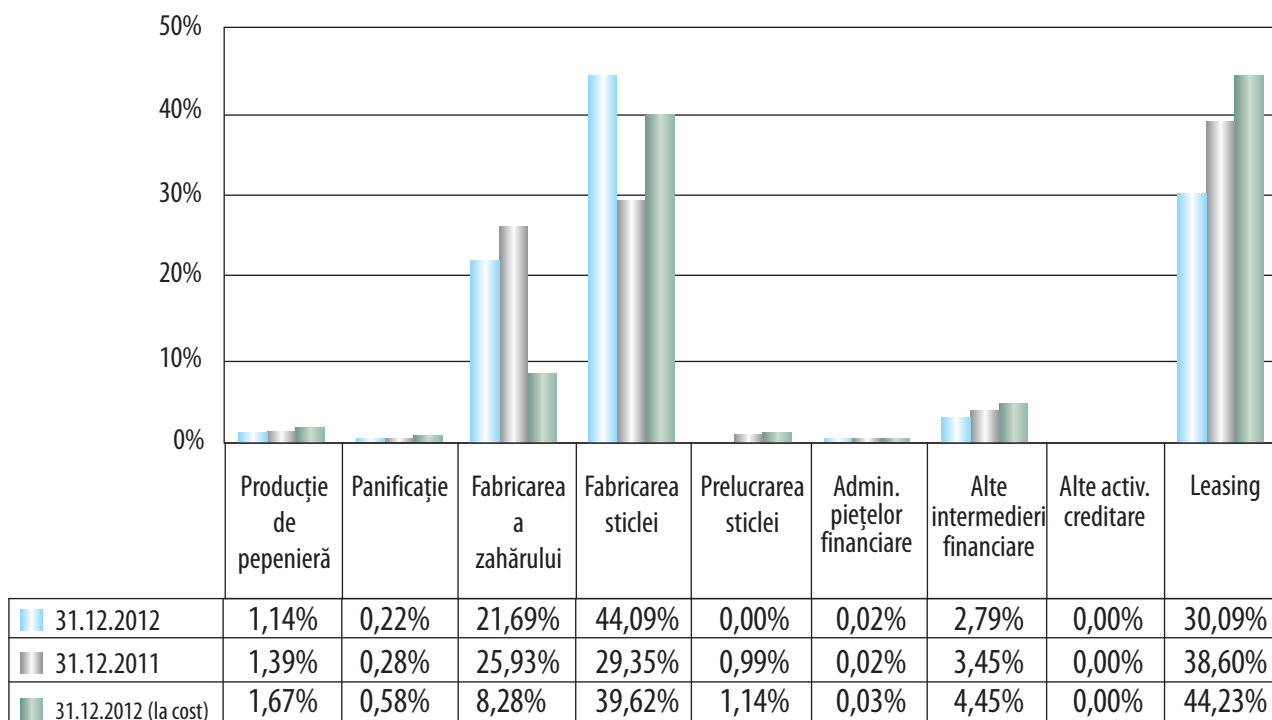
Obiectivul investițional primordial al băncii, având ca bază menținerea profitabilității investițiilor la un nivel cât mai înalt comparativ cu costul resurselor financiare atrase de bancă, a continuat să fie urmărit și pe parcursul anului 2012. În acest context, Moldova Agroindbank a primit dividende în valoare de 3,444 mii MDL.

În vederea minimizării riscului investițional, banca a aplicat, în măsura oportunităților investiționale oferite de piața autohtonă de capital, strategia de diversificare a portofoliului. Cea mai însemnată cotă din portofoliul băncii revine investițiilor în compania fiică S.A. „MAIB-Leasing”, iar ponderi semnificative sunt deținute de valorile mobiliare ale întreprinderilor din industria prelucrătoare, în special ale companiilor de fabricare a zahărului, produselor din sticlă.

O atenție deosebită în realizarea politicii investiționale a băncii a fost acordată prestării de servicii pe piața valorilor mobiliare, accentul fiind pus pe calitatea și eficiența serviciilor prestate. Astfel, volumul total al tranzacțiilor bursiere, înregistrat la Bursa de Valori a Moldovei de către Departamentul Investiții Corporative, în condițiile prestării serviciilor de brokeraj pe piața valorilor mobiliare, a însumat peste 62,332 mii MDL.

Oportunități sporite se asociază cu activitățile de underwriting și de consulting investițional, care în condițiile atingerii unui nivel de dezvoltare a pieței de capital oferă emitenților posibilitatea atragerii mijloacelor financiare necesare pentru realizarea unor proiecte. iar investitorilor - noi instrumente financiare pentru investire.

Dinamica structurii portofoliului investițional



ACTIVITATEA DE TREZORERIE

Pe parcursul anului 2012, Moldova Agroindbank a continuat să promoveze servicii de trezorerie competitive după preț și calitate, asigurând o legătură esențială între piețele financiare și cerințele complexe ale clienților băncii.

Operațiuni Forex

Volumul operațiunilor valutare virament cu clientela băncii în anul 2012 a constituit 1,315 milioane USD, în creștere cu 8.6% față de anul 2011. Banca a realizat un volum semnificativ de tranzacții pe piața valutară cu băncile străine, în volum de 873 milioane USD, pe când cu băncile rezidente, volumul tranzacționat a constituit doar 89 milioane USD.

Banca a continuat activ efectuarea operațiunilor cu numerar pe piața interbancară, efectuând operațiuni cu bancnote în valută străină contra virament atât cu băncile rezidente, cât și cu băncile străine.

Volumul operațiunilor prin punctele de schimb valutar ale băncii a constituit echivalentul a 527 milioane USD, față de echivalentul a 470 milioane USD în anul 2011, dintre care cota cea mai importantă au constituit-o operațiunile cu Euro, adică 63% în 2012 față de 59% în 2011. De menționat, că volumul în ruble rusești (echivalent în USD) s-a majorat cu 165%, în consecință sporind și ponderea acestora de la 5.4% în 2011 la 13% în 2012.

Veniturile de la operațiunile de schimb valutar au constituit 100.5 milioane MDL, în scădere cu 11.1% față de anul 2011. Diminuarea a fost determinată de îngustarea spread-ului la operațiunile valutare, în medie cu 21% în 2012 comparativ cu 2011.

Piața monetară și piața produselor financiare cu venit fix

În anul 2012, Moldova Agroindbank, ca și în anii precedenți, si-a păstrat poziția de lider pe piața monetară, fiind un participant activ la efectuarea operațiunilor Money-Market.

Banca a continuat gestionarea eficientă a activelor lichide disponibile, fiind utilizate următoarele instrumente: Certificatele Băncii Naționale (CBN), Valorile Mobiliare de Stat, împrumuturile/depozitele pe piața interbancară. Volumul investițiilor în Valori Mobiliare de Stat pe piața primară, din contul băncii, a constituit 577 milioane MDL, în scădere cu 14% față de 2011.

Având în vedere că banca a dispus de mijloace disponibile pe termen scurt, unicul instrument atractiv și eficient, cu un grad scăzut de risc, au fost investițiile în CBN cu termen de circulație de 14 zile, la rata de bază a Băncii Naționale a Moldovei, care pe parcursul anului s-a micșorat de la 9.5% la 4.5%.

Volumul investițiilor în Certificatele Băncii Naționale a constituit 19.59 miliarde MDL, fiind cu 5.47 miliarde MDL mai mic decât în 2011.

Venitul total obținut de la efectuarea investițiilor în valori mobiliare în 2012 a constituit 69.8 milioane MDL, în scădere cu 44.6 milioane MDL față de 2011.

Această diminuare a fost influențată de scăderea considerabilă a ratelor dobânzilor cu 5.5 puncte procentuale și reducerea investițiilor în valori mobiliare de la 670 la 577 milioane MDL.

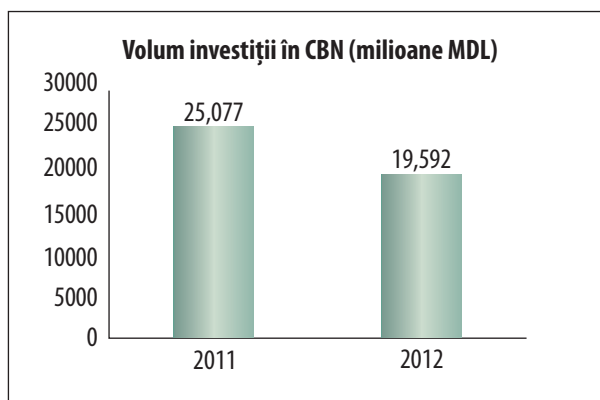
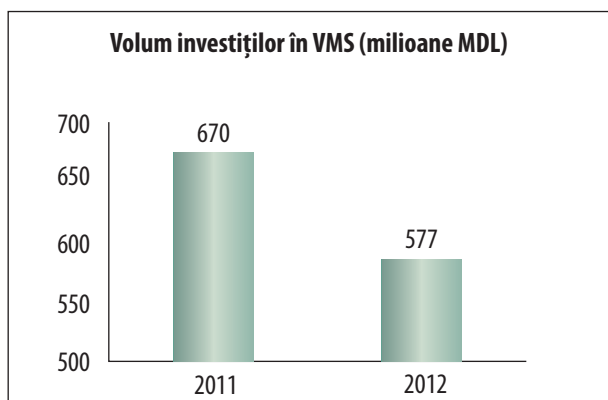
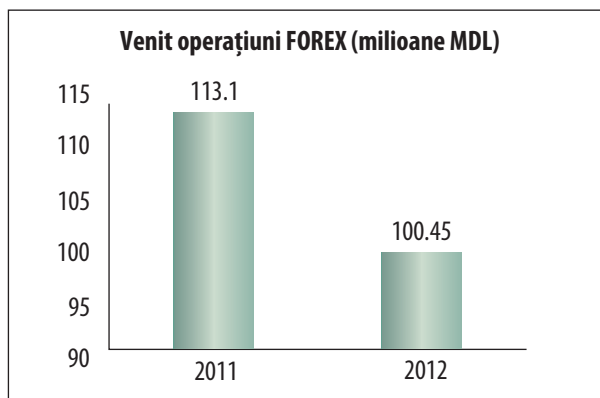
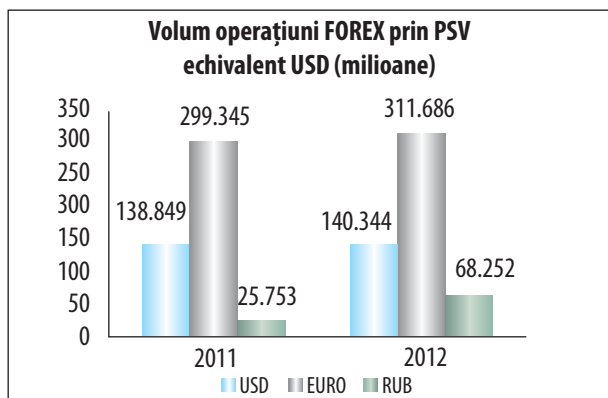
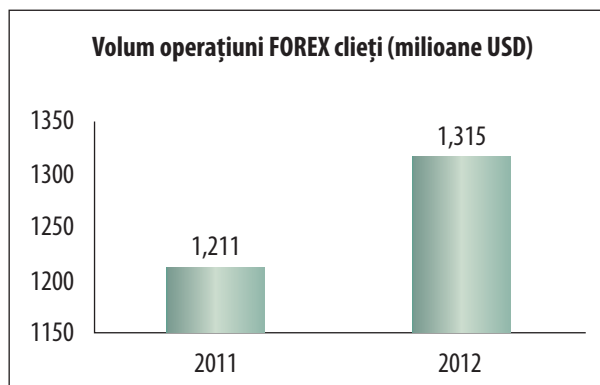
În anul 2012, plasamentele overnight la Banca Națională a Moldovei în monedă națională au înregistrat valoarea de 13.9 miliarde MDL, fiind cu 56% mai mari decât în 2011, pe când plasările la termen în monedă națională la băncile locale au constituit suma de 93.1 milioane MDL, în creștere cu 133% față de anul trecut. Volumul tranzacțiilor de plasare a mijloacelor bănești în valută străină în depozite la băncile străine a constituit 50.6 milioane EUR.

Atragerea împrumuturilor de la Instituții Financiare Internaționale

În scopul asigurării finanțării necesare pentru activitatea de creditare a băncii și menținerii nivelului optim al lichidității băncii, pe parcursul anului 2012 a continuat activitatea de atragere a resurselor de la Instituții Financiare Internaționale. Au fost semnate 2 Acorduri de Împrumut (MoSEFF-2 și MoREEFF) cu Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD), în sumă a câte 5 milioane EUR fiecare, pe un termen de 5 ani, pentru creditarea persoanelor juridice și fizice în sectorul rezidențial, în cadrul proiectelor de eficiență energetică. Totodată, a fost valorificat împrumutul contractat în anii precedenți, în baza acordului MoSEFF- semnat cu BERD.

Optimizarea rețelei de conturi corespondente

În scopul satisfacerii maxime a cerințelor clienților și operațiunilor proprii ale băncii în domeniul decontărilor, banca a continuat optimizarea rețelei de conturi corespondente. Pe parcursul anului 2012, a fost deschis un cont corespondent în USD în banca Deutsche Banker Trust Company Americas, NY. Concomitent, în scopul minimizării riscurilor aferente, au fost închise conturile corespondente în USD și EUR în Citibank NA, New York și Citibank NA, Londra.



LISTA BĂNCILOR CORESPONDENTE

<i>Austria</i>	*	Raiffeisen Bank International AG	Viena
<i>Belarus</i>	*	Priorbank JSC	Minsk
<i>Belgia</i>	*	Fortis Bank SA/NV	Bruxelles
<i>Germania</i>	*	Commerzbank AG	Frankfurt / Main
	*	Deutsche Bank AG	Frankfurt / Main
<i>Italia</i>	*	Banca Nazionale del Lavoro SpA	Roma
	*	Intesa Sanpaolo SpA	Torino
	*	UniCredit SpA	Milano
<i>România</i>	*	Raiffeisen Bank SA	București
	*	Banca Comerciala Romana SA	București
<i>Rusia</i>	*	JSC VTB Bank	Moscova
	*	ZAO Raiffeisenbank	Moscova
	*	Sberbank of Russia	Moscova
<i>SUA</i>	*	The Bank of New York Mellon	New York
	*	Deutsche Banker Trust Company Americas	New York
<i>Ucraina</i>	*	PJSC CB 'Privatbank'	Dnipropetrovsk

TEHNOLOGIILE INFORMAȚIONALE

Banca acordă o atenție prioritară aplicării tehnologiilor informaționale avansate (TI), eficienței, stabilității funcționării și dezvoltării infrastructurii TI, în calitate de suport al proceselor de afaceri bancare, pentru a face față amenințărilor competiției și schimbărilor de pe piață și pentru a facilita accesul clienților la serviciile bancare.

Nucleul sistemului automatizat al băncii este soluția **Temenos Globus**, aplicată de bancă din anul 2003, în continuă dezvoltare, una din cele mai complexe și performante soluții aplicată în băncile locale. Aplicarea sistemului Temenos Globus cu servere centrale, acces on-line al tuturor utilizatorilor băncii și executarea tranzacțiilor în regim de timp real, a facilitat implementarea serviciilor de deservire a clienților în orice filială, independent de filiala unde clientul are deschise conturi. În anul 2009 a fost finalizată realizarea proiectului de migrare la sistemul Temenos Globus/T24, aplicarea căruia asigură noi facilități și funcționalități suplimentare, inclusiv este asigurată baza aplicării on-line și 24×24 ore a sistemului.

Banca este una din primele organizații financiare din țările CSI, care, prin colaborare cu compania IBM, a realizat modernizarea serverelor centrale, creând un centru de tip cluster distribuit geografic de prelucrare a datelor pe baza platformei UNIX a IBM, cu utilizarea tehnologiilor SAN de stocare a datelor, aplicând standardul avansat de 8GB Fibre Channel. Această arhitectură a sistemului informațional permite asigurarea unei securități sporite, monitoring-ul deplin al datelor și funcționarea neîntreruptă a băncii chiar și în cazul apariției unor defecțiuni de infrastructură.

În concluzie cu companiile partenere specializate în TI și telecomunicații, banca a dezvoltat soluții de backup și, de mai mulți ani, dispune de un centru alternativ, aplică planuri și dispozitive fiabile de asigurare a continuității afacerii, iar din 2013 va iniția procesul de transferare a centrului alternativ într-un Centru de Date comercial, cu caracteristici tehnice conforme categoriei III de fiabilitate (disponibilitate de 99.982%, conform Standardului TIA-942), rețeaua optică magistrală de transport date va fi trecută la tehnologia de 10 Gbps.

În scopuri de optimizare, în bancă se aplică tot mai larg tehnologiile de virtualizare bazate pe soluția Microsoft Hyper-V, iar din 2013 va fi inițiat proiectul de virtualizare a întregii infrastructuri TI, inclusiv a stațiilor de lucru automatizate.

Începând cu 2009, în bancă este implementat **Sistemul de Management al Securității Informaționale** în conformitate cu standardul ISO 27001, fapt atestat prin obținerea și confirmarea anuală, în baza auditului, a certificatului respectiv pentru domeniul Tehnologii Informaționale.

O atenție deosebită se acordă dezvoltării produselor tehnologizate, implementării acestora în bancă și la clienți. Astfel, în 2012 a fost implementată soluția multicanal de acces la distanță la serviciile bancare, **Bank Flex Multy Channel**, canalul Internet pentru clienții persoane juridice și fizice ai băncii, canalele Mobile și SMS banking, optimizată soluția SMS Banking (notificări), b-direct (Internet Banking pentru persoane fizice), soluția e-statements, accesibilă de pe site-ul băncii.

Moldova Agroindbank a fost prima bancă care a elaborat și implementat posibilitatea aplicării de pe telefonul mobil a semnăturii digitale pe cererile perfectate pe site-ul băncii, cu solicitarea prestării serviciilor de abonare la SMS Banking, reemitere card, închidere a contului de card.

În colaborare cu compania Pay Point SRL a fost dezvoltată și implementată soluția **PayPoint**, care oferă posibilități de achitări de plăți pentru servicii, achitări credite, încasări de sume în conturi curente și de depozit, utilizând rețeaua de automate cash in și agențiile (punctele de vânzări) „Pay Point”.

Tot în 2012 a fost elaborată și implementată o soluție unică pe piață, de achitare securizată a serviciilor/produselor comercializate de către comercianți în mediul Internet, prin utilizarea cardurilor bancare.

Gestionarea riscurilor aferente tehnologiilor informaționale

Riscurile aferente tehnologiilor informaționale (TI) pot afecta capacitatea unei organizații de a-și atinge și menține obiectivele de activitate. De aceea, banca conștientizează atât importanța noilor tehnologii informaționale și avantajele oferite de acestea, cât și riscurile aferente lor.

Riscul legat de tehnologiile informaționale este determinat de posibilitatea de exploatare a vulnerabilităților unui bun sau a unui grup de bunuri informaționale de către o eventuală amenințare, precum și de impactul rezultat în urma realizării acesteia.

În scopul guvernării eficiente a riscurilor aferente resurselor și bunurilor informaționale, în bancă a fost creat și implementat un Sistem de Management al Securității Informaționale (SMSI) în conformitate cu prevederile standardului ISO/IEC 27001:2005, care este bazat pe o abordare a riscurilor de securitate informațională, la care banca este expusă și are scopul de a stabili, implementa, opera, monitoriza, revizui, menține și îmbunătăți securitatea informației.

Astfel, gestionarea riscurilor informaționale se realizează prin două procese interdependente:

- a) identificarea și analiza de impact a proceselor de afaceri a băncii și a bunurilor informaționale care asigură realizarea lor, prin crearea și menținerea sistematică în stare actuală a unor Registre a proceselor și bunurilor;
- b) analiza de risc periodică pentru bunurile informaționale cu un impact mare pentru procesele de afaceri ale băncii.

La determinarea periodicității de efectuare a analizei de risc, se ține cont de prevederile p.3 art.35 din „Regulamentul cu privire la sistemele de control intern în bănci”, aprobat prin hotărârea Consiliului de Administrație al BNM nr. 96 din 30.04.2010.

Analiza de risc se efectuează conform unei metodologii de analiză a riscurilor informaționale, care descrie procesul de management al acestora, prin aplicarea a 9 etape:

1. Identificarea amenințărilor;
2. Identificarea controalelor implementate și planificate;
3. Identificarea vulnerabilităților;
4. Analiza impactului de la eventuala realizare a amenințărilor;
5. Determinarea probabilității realizării amenințărilor identificate;
6. Determinarea riscurilor asociate cu bunurile informaționale;
7. Recomandări privind controale necesare pentru diminuarea riscurilor;
8. Determinarea riscului rezidual;
9. Documentarea rezultatelor.

În scopul minimizării și prevenirii riscurilor aferente TI, sunt efectuate următoarele acțiuni:

- elaborate și realizate planuri de tratare a riscurilor informaționale identificate în procesul analizei periodice a riscurilor conform metodologiei nominalizate mai sus;
- instruirea continuă a angajaților băncii și părților terțe care prestează servicii de outsourcing în domeniul tehnologiilor informaționale, în vederea respectării cerințelor de securitate informațională, precum și monitorizarea acțiunilor întreprinse de acestea;
- efectuarea testelor/scanărilor componentelor Sistemului Informațional Bancar (SIB) pentru identificarea vulnerabilităților tehnice la nivelul acestor componente;
- analiza fișierelor de securitate (LOG-uri) generate de unele componente ale SIB;
- gestionarea drepturilor de acces ale angajaților băncii la componentele SIB critice din punct de vedere al riscurilor, prin examinarea cererilor de acces la Internet, poștă electronică și dispozitive externe;
- planificarea acțiunilor de prevenire și înlăturare a vulnerabilităților identificate și monitorizarea executării acestora;
- gestionarea sistematică a incidentelor de securitate informațională, accentul fiind pus pe prevenirea acestora și evitarea recidivelor;
- aplicarea acțiunilor preventive și corective prin identificarea și eliminarea eventualelor neconformități în funcționarea Sistemului Informatic;
- determinarea necesității de controale adiționale în situația unor noi amenințări sau a modificării modului de manifestare a acestora;
- măsurarea eficacității controalelor de securitate informațională implementate;
- raportarea periodică Comitetului de Conducere al băncii privind eficacitatea controalelor de securitate informațională implementate;
- elaborarea, actualizarea sistematică și aplicarea reală a actelor normative interne aferente securității informaționale etc.



ADMINISTRAREA RISCURILOR

Administrarea riscurilor este parte componentă a procesului decizional și de afaceri din cadrul băncii. Banca aplica o politică riguroasă de evaluare, tratare și gestionare a riscurilor, dezvoltând în permanență procedurile, mecanismele și instrumentele utilizate.

În bancă funcționează un sistem de administrare a riscurilor, bazat pe cerințele BNM, recomandările Comitetului Basel pentru Supraveghere Bancară, recomandările companiei de audit, consultanța primită de la experții externi, precum și pe experiența proprie, acumulată de bancă.

Funcția de administrare a riscurilor este exercitată de către Departamentul Administrare Riscuri, care raportează direct Președintelui Comitetului de Conducere al băncii, șeful Departamentului fiind membru al Comitetului de Conducere al băncii.

Pentru a-și asigura, pe de o parte, o profitabilitate adecvată, iar pe de altă parte, o poziție financiară stabilă și puternică, banca urmărește scopul de a identifica, stabili și respecta nivelul acceptabil pentru toate riscurile gestionate, care să stabilească un echilibru cu rezultatele financiare, înregistrate de bancă de la activitatea sa, fiind expusa acestor riscuri.

Principalele riscuri pe care banca își propune să le administreze sunt:

- riscul de credit;
- riscul de piață, care include:
 - riscul de rată a dobânzii;
 - riscul valutar;
- riscul de lichiditate;
- riscul de țară și de contraparte;
- riscul operațional.

Riscul de credit este definit ca și riscul actual sau viitor de afectare negativă a profiturilor și capitalului ca urmare a neîndeplinirii de către debitor a obligațiilor contractuale sau a deteriorării situației sale.

- Banca își va desfășura activitatea de creditare în conformitate cu următoarele principii:
 - politica de credit este pilonul strategiei bancare;
 - politica de credit este integrată în procesul de planificare a afacerii bancare;
 - politica de credit tinde spre obținerea echilibrului între competitivitatea comercială și costul riscului;
 - politica de credit va cuprinde toate perioadele din ciclul de viață al procesului de creditare;
 - metodologia de creditare a persoanelor fizice (retail în masă) va fi statistică și automatizată, în timp ce pentru alte segmente de clienți se va aplica o abordare mai individuală;
 - procesele și procedurile de creditare trebuie să fie transparente și orientate spre o viteză adecvată de deservire și costuri reduse de procesare;
 - implementarea filozofiei bazate pe rating ca parte integrantă a cadrului de management al riscului. Banca deține un model bine dezvoltat de scoring pentru creditele de consum. Pentru alte credite, Banca va elabora rating-uri profesionale ca primă măsură spre implementarea rating-urilor statistice. Va fi constituită o bază de date, care va cumula toți factorii potențiali cu impact asupra probabilității de default;
 - scopul creditului trebuie să fie clar definit (pentru capital circulant, investiții capitale, finanțare de proiect, leasing, finanțare-punte) și argumentat din punct de vedere economic;
 - procesul de creditare se axează pe principiul "în 4 ochi", fiind un dialog sănătos între funcțiile de risc și cele comerciale;
 - creditele sunt acordate în baza principiului de recuperabilitate, primul și cel mai preferabil mod de realizare a acestui principiu fiind fluxul debitorului, al 2-lea mod este recuperarea creditului prin comercializarea gajului, prin refinanțare, sau prin intermediul unei persoane terțe, sau prin plata asigurării. Modul de recuperare a creditului trebuie să fie identificat cu o transparență deplină;

- nu toate categoriile de gaj sunt eligibile pentru asigurarea creditelor: imobilele locative, comerciale și industriale, utilajele și echipamentele, creanțele, mijloacele bănești în numerar și acțiunile sunt eligibile, iar activele nemateriale sau nelichide sunt o categorie nedorită de asigurare; ca regulă generală, toate tipurile de gaj trebuie să fie asigurate;
- monitoring-ul permanent al debitorilor, la care expunerea se îmbină cu pierderea așteptată, în baza unui Sistem de Semnalare Timpurie.

Riscul de credit este administrat de către bancă prin:

- analiza minuțioasă a fiecărei tranzacții de creditare de către Departamentul Clienți Corporativi sau filiala băncii;
- separarea activității Diviziunilor vânzări și Departamentului Administrare Riscuri și adoptarea deciziilor de acordare a produselor, ce conțin riscuri de credit, conform actelor normative interne;
- stabilirea nivelurilor de împuterniciri la aprobarea tranzacțiilor pornind de la gradul riscului de credit;
- diversificarea portofoliului de credite și stabilirea limitelor generale la concentrarea de risc pentru segmente de clienți, valute, genuri de activitate, termene de scadență, produse și gestionarea lor permanentă; respectarea normativelor stabilite de BNM și instituțiile financiare – creditori ai băncii, respectarea indicatorilor interni stabiliți de către bancă, stabilirea și respectarea limitelor anuale de expunere la risc la produsele de creditare pentru clienții corporativi;
- analiza lunară a calității portofoliului de credite, clasificarea trimestrială a creditelor în conformitate cu Regulamentul BNM "Cu privire la clasificarea activelor și angajamentelor condiționale și formarea reducerilor pentru pierderi la active și provizioanelor pentru pierderi la angajamente condiționale" și formarea reducerilor pentru eventualele pierderi la active și provizioanelor pentru pierderi la angajamente condiționale în scopuri prudentiale;
- evaluarea deprecierei portofoliului de credite (individual și colectiv), altor active, ce nu sunt credite și formarea reducerilor pentru pierderi din deprecierea lor în funcție de existența indicatorilor obiectivi de depreciere;
- monitorizarea permanentă a situației clienților în scopul determinării disponibilității și capacității lor de a-și onora în continuare angajamentele de credit, evaluarea suficienței de asigurare a creditului - fluxurile monetare probabile și gajul, reacția oportună și adecvată a băncii la fluctuațiile nefavorabile în activitatea clientului, clasificarea trimestrială a clienților în dependența de starea financiară, aplicarea ratelor dobânzii la credite în funcție de categoria clientului și gradul de risc;
- intensificarea și eficientizarea acțiunilor de „însănătoșire” a portofoliului de credite și îmbunătățirea continuă a calității lui, inclusiv prin monitorizarea strictă la etapa inițială de deteriorare a calității creditelor;
- eficientizarea procesului de recuperare a creditelor problematice, inclusiv prin aplicarea programului Collector;
- aplicarea funcției de Credit Control pentru a asigura îndeplinirea ansamblului de condiții privind aprobarea limitelor/tranzacțiilor atât la etapa pregătirii contractelor de credit, cât și la etapa valorificării mijloacelor de credit;
- revizuirea sistematică a împuternicirilor de creditare a administratorilor/organelor împuternicite în funcție de evoluția portofoliului de credite și calitatea lui;
- diferențierea gradului de acoperire a creditului cu gaj în funcție de categoria clientului și nivelul de risc, monitorizarea și reevaluarea gajului existent în conformitate cu procedurile interne, asigurarea gajului cu riscul sporit de pierdere;
- revizuirea sistematică a politicilor, manualelor, standardelor, procedurilor de creditare pentru diferite segmente de clienți și operarea modificărilor necesare în conformitate cu situația creată;
- participarea la elaborarea și revizuirea Programelor de prezentare a produselor expuse riscului de credit.





PREVENIREA SPĂLĂRII BANILOR

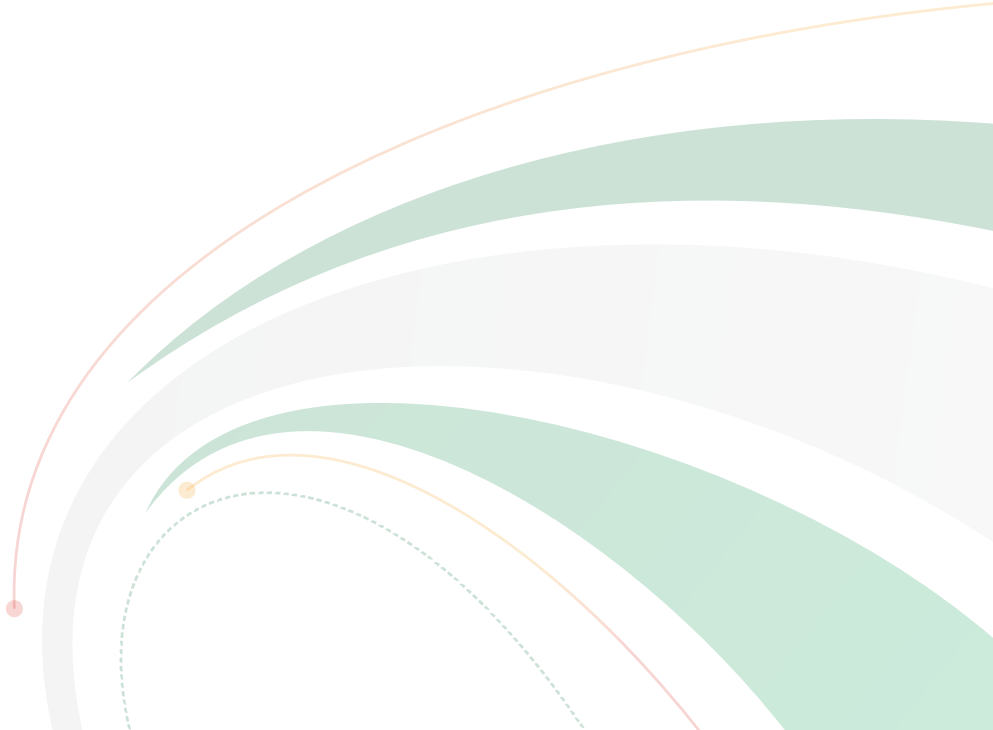
În anul 2012, Moldova Agroindbank a continuat acțiunile de conformare a sistemului de control intern prevederilor legislației cu privire la prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului, recomandărilor Băncii Naționale a Moldovei. Au fost actualizate **POLITICA băncii cu privire la prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului** și procedurile privind cunoașterea clientilor, care prevăd măsuri de respectare a cerințelor legislației în domeniu, diminuând astfel expunerea băncii riscului financiar, legal și de reputație.

Aspectele relevante ale sistemului de control intern al băncii în domeniul dat sunt următoarele:

- **abordarea pe bază de risc a clientelei:** concept important, prevăzut în procedurile de cunoaștere a clientelei și de inițiere/actualizare a relației cu aceasta. Utilizarea corespunzătoare a acestui concept permite băncii să-și adapteze, în mod flexibil, cerințele de prevenire a spălării banilor la specificul propriilor activități, să se concentreze pe zonele de risc maxim, asigurând o prevenire mai eficientă;
- **identificarea beneficiarului efectiv:** obligația de identificare a beneficiarului real este aplicată pornind de la abordarea pe bază de risc a clientelei, stabilindu-se astfel măsuri diferite - în funcție de gradul de risc asociat clientului - în care cerințele de identificare și monitorizare a tranzacțiilor urmează a fi impuse;
- **definirea persoanelor expuse din punct de vedere politic:** persoanele cu funcții publice pe plan național și internațional urmează a fi supuse unui control sporit la inițierea relațiilor de afaceri.

Banca utilizează aplicații informatice dedicate, care preiau automat datele din sistemele informatice principale, diminuând riscul prezentării rapoartelor cu caracter incorect sau incomplet al informației. Preluarea automată a datelor aferente raportărilor zilnice exclude accesul personalului la aceste rapoarte (cu excepția vizualizării și listării).

Pe parcursul anului, a fost petrecută instruirea corespunzătoare a personalului specializat în activitatea de monitorizare și raportare, asigurând evaluarea calității acțiunilor de prevenire a spălării banilor. În scopul combaterii finanțării terorismului, se efectuează monitorizarea permanentă a tranzacțiilor clienților, inclusiv prin confruntarea cu listele persoanelor și entităților implicate în activități teroriste și de spălare a banilor. În cazul stabilirii relațiilor de corespondență, de la instituțiile bancare în cauză se solicită informații despre conformarea lor cerințelor AML și KYC. Banca nu a avut obiecții de la organele abilitate referitor la implicarea sa în afaceri ilicite sau de spălare a banilor.



RESURSELE UMANE

Politica managementului resurselor umane este corelată cu strategia băncii și se orientează spre îmbunătățirea performanțelor angajaților, eficienței organizaționale și calității serviciilor.

Numărul total al personalului băncii la 31.12.2012 a constituit **1,550 angajați**, în diminuare cu 18 persoane comparativ cu 31.12.2011.

Rata de fluctuație a personalului băncii în 2012 a constituit 12,5% față de 9,7 % în anul 2011 - diferența este determinată de externalizarea serviciilor de pază fizică a sediilor băncii. Vîrsta medie a angajaților băncii la 31.12.2012 este de 37.2 ani, pe cînd la 31.12.2011 vîrsta medie a personalului constituia 37.4 ani.

Resursele umane sunt una dintre cele mai de preț resurse ale băncii. Pentru a acoperi necesarul de personal, procesul de angajare este perfecționat continuu. În anul 2012, numărul total de ore de formare profesională a fost de **26602**, ceea ce reprezintă cu 82% mai mult față de anul 2011. Banca a valorificat capitalul uman prin instruirea a **3405 participanți**.

Pentru îmbunătățirea competențelor au fost organizate seminare cu diverse tematici, cele mai importante fiind:

- „vînzări cu personalitate”
- „vînzări active ale produselor bancare”
- „Comunicarea eficientă cu clienții”
- „Training modular de dezvoltare a personalului în cadrul întreprinderilor”
- „Training în vînzări - „Soluții profesionale”
- „Managementul eficient al resurselor umane: Abilități de leadership (follow-up)”

Unor specialiști ai băncii le-a fost acordată posibilitatea de acumulare a experienței prin participarea la **seminare și conferințe internaționale organizate în Rusia, Ucraina**, cum ar fi:

- Conferința “Modelul TI al viitorului. Deja în vînzare”
- “Măsuri de eficientizare a sistemului de control intern în cazul tentativei de fraudă și/sau de spălare a banilor prin intermediul cardurilor bancare și tranzacțiilor efectuate”
- “Gestionarea riscurilor de securitate a informației. Metode și aspecte practice”
- “Optimizarea funcționării Back Office în bănci” și “Finanțe electronice mobile”
- “Gestionarea capitalului privat și Privat Banking: Rusia și CSI”

În anul 2012 a fost investită în instruire suma de 1446 mii lei, cu 75 % mai mult decît în anul 2011.

Acțiunile de eficientizare a personalului băncii, precum și de optimizare a numărului statelor de personal vor continua și în perioada următoare, în funcție de evoluția evenimentelor și politicii băncii în domeniul dat. Vom lucra și în continuare în vederea îmbunătățirii sistemului de pregătire a cadrelor, evaluării performanțelor angajaților și motivării lor pentru realizări și mai frumoase.

GUVERNAREA CORPORATIVĂ

Guvernarea corporativă reprezintă o condiție fundamentală pentru asigurarea stabilității băncii, activității performante, conștientizând gradul major de responsabilitate față de acționari și societate.

Pe parcursul anilor, în procesul de conformare la cerințele legislației în vigoare și de soluționare a unor chestiuni de activitate, pe unde intuitiv, pe unde urmând exemplul celor mai bune practici locale și internaționale, preluate de la partenerii noștri de afaceri, Moldova Agroindbank a creat propriul sistem de guvernare corporativă, care îi permite să fie unul din liderii sistemului financiar-bancar al țării.

Un rol important în acest sistem îl au proprietarii băncii, adică acționarii, care la moment sunt în număr de peste 3200, dar nici unul dintre ei nu deține individual o cotă substanțială în capitalul băncii (5% sau mai mult).

Această structură a capitalului impune un compromis și încredere deosebită atât între acționari, precum și între acționari și managementul băncii. Menținerea compromisului și încrederii este susținută de mai mulți factori, inclusiv de Codul guvernării corporative, aprobat de Adunarea generală a acționarilor băncii, care este public, fiind plasat pe pagina web a băncii și pe serverul de rețea internă a băncii, iar prevederile acestuia sunt obligatorii pentru toate organele de conducere ale băncii, administratorii și salariații băncii, precum și pentru acționarii băncii.

Acționarii Moldova Agroindbank dispun de împuterniciri mai vaste decât cele stabilite de lege, cum ar fi:

- a) discutarea candidaturii conducătorului organului executiv al băncii (președintele Comitetului de Conducere) și alegerea acestuia;
- b) adoptarea deciziei privind încheierea tranzacțiilor al căror obiect sunt bunurile băncii ce constituie mai mult de 10% din valoarea activelor băncii;
- c) discutarea cu toți acționarii, în cadrul Adunărilor generale ale acționarilor băncii și ședințelor Consiliului băncii, a rezultatelor în implementarea Planului de afaceri, practicilor guvernării corporative în bancă și nivelului de remunerare a administratorilor băncii, discutarea oricăror acțiuni de importanță majoră pentru bancă (implementarea proiectelor de schimbări majore și noilor soluții informaționale strategice, relațiile băncii cu organizațiile financiare internaționale, participarea băncii la realizarea proiectelor investiționale cu participare directă în capitalul companiilor, revizuirea nivelului de salarizare a personalului cheie al băncii etc).

În scopul asigurării organizării și activității eficiente a organelor de conducere ale băncii:

- a) Consiliul băncii a constituit Comitetul pentru Compensații și Beneficii, în componența a 3 persoane: Președintele Consiliului băncii și 2 membri ai Consiliului, care a avut un rol activ, examinând în prealabil și înaintând Consiliului băncii propuneri privind fondul de remunerare a muncii personalului băncii, mărirea primei anuale (bonusului) membrilor Comitetului de Conducere al băncii și stimularea materială a salariaților băncii pentru rezultatele activității în anul 2012;
- b) în cadrul băncii sunt constituite și activează Comitetul pentru Credite, Comitetul pentru Administrarea Activelor și Pasivelor, Comisia și Comitetul de Achiziții, a căror împuterniciri, ordine de constituire și de activitate sunt aprobate de Consiliul băncii.

Banca urmărește în permanență formarea și menținerea unor relații respectuoase și echitabile cu acționarii, partenerii de afaceri, clienții și salariații, formarea și menținerea încrederii ce ține de conducerea activității băncii, precum și controlul și reducerea riscurilor, menținerea creșterii constante a indicilor financiari ai băncii. Toate acestea sunt posibile doar prin aranjarea unor sisteme eficiente de control intern, identificarea, monitorizarea și gestionarea zilnică a riscurilor.

Pentru a crește transparența decizională și a diminua unele riscuri:

- a) Consiliul băncii examinează trimestrial informația privind expunerea băncii la riscuri și acțiunile întreprinse în vederea diminuării lor, iar Departamentul Audit Intern raportează periodic despre rezultatele controalelor de audit efectuate în subunitățile băncii, deficiențele depistate și măsurile de remediere;

- b) Consiliul băncii examinează în prealabil candidaturile persoanelor la funcția de administrator al băncii;
- c) în bancă sunt aprobate și puse în practică Codul de conduită a personalului, Regulamentul privind situațiile cu conflict de interese și Regulamentul privind persoanele afiliate ale băncii, documente care stabilesc nu doar cerințe comportamentale, dar și soluții pentru realizarea lor, inclusiv limitări în acceptarea de către administratorii băncii și persoanele afiliate lor a donațiilor sau serviciilor fără plată de la bancă, de la persoanele afiliate băncii, precum și de la alte persoane implicate în relațiile cu banca;
- d) banca efectuează achiziții de bunuri, lucrări și servicii în valoare de la 25 mii lei la 250 mii lei doar în baza deciziei comune a doi administratori, iar în valoare de peste 250 mii lei - de către Comisia sau, după caz, Comitetul de Achiziții, formate din cel puțin 5 persoane, din care o persoană obligatoriu este membru al Consiliului băncii;
- e) sistemul de management al securității informației al băncii este certificat la standardul ISO 27001:2005, care presupune trecerea la o structură calitativ nouă de organizare a securității informației în bancă, asigurând securitatea la toate nivelele organizaționale, reducerea semnificativă a numărului breșelor de securitate și a riscurilor, care ar putea afecta continuitatea afacerii băncii în situații excepționale sau divulgarea neautorizată a informației privind clienții băncii și operațiunile acestora, determinând o creștere a eficienței băncii în domeniu și o reducere semnificativă a riscului realizării unor transferuri, operațiuni neautorizate.

Suntem ferm convinși că guvernarea corporativă se referă la relația dintre investitor/acționar și manager/administrator și la problemele care apar, extinzându-se însă apoi la toată gama de relații existente între cei implicați, direct sau indirect, în activitatea unei companii, ducând conceptul din sfera îngustă a microeconomicului în cea largă a macroeconomicului.

Prin cultura corporativă promovată, Moldova Agroindbank:

- a) a redus riscurile și, prin urmare, costurile lor;
- b) a obținut un nivel al profitabilității net superior sistemului bancar;
- c) a câștigat încrederea acționarilor și partenerilor;
- d) a dat băncii o valoare deosebită.

Activitatea performantă a băncii, stabilitatea și reputația ei în societate este cea mai bună confirmare a faptului că respectivul Cod al guvernării corporative a băncii nu este o declarație, ci un element cheie și eficient în activitatea și managementul de zi cu zi a băncii.

FILANTROPIE ȘI SPONZORIZARE

Noțiunea utilizată de marile companii cu tradiții filantropice recunoscute - RSC (Responsabilitate Socială Corporativă) - cu toate că îmbină în sine complexul de activități strategice în domeniu, nici pe departe nu poate reda adevărata atitudine umană în abordarea de către Moldova Agroindbank a problemelor și obiectivelor de dezvoltare a societății. Însă prin implicarea în parteneriate durabile cu organizațiile societății civile, prin aportul direct la depășirea problemelor populației din țara noastră, Moldova Agroindbank aduce o contribuție reală la îmbunătățirea calității vieții cetățenilor țării, la propășirea Republicii Moldova pe calea dezvoltării și integrării europene. Astfel, banca a participat, în calitate de partener, la organizarea Zilei Europei în Republica Moldova, reconfirmând că promovează cu perseverență valorile europene ale business-ului bancar pe piața financiar-bancară din țară.

Suținerea copiilor și tinerilor este un imperativ în activitatea de filantropie și sponsorizare pe care o desfășoară banca. Astfel, Programul „Burse de Merit”, lansat acum 17 ani la inițiativa Fundației Soros Moldova și realizat de Centrul de Informații Universitare (CIU), de 12 ani este sprijinit de Moldova Agroindbank, care tratează susținerea tinerilor drept cea mai valoroasă investiție, făcută într-un sol fertil. De asemenea, de mai mulți ani banca sprijină Programul „Burse Suplimentare pentru Tineri din familii dezavantajate”, la fel organizat de către CIU. Moldova Agroindbank este partenerul durabil al Fundației Filantropice pentru Copii „Clipa Siderală” pe care în anul 2012 a ajutat-o să pună în aplicare asemenea proiecte memorabile pentru copii, precum „Festivalul Creativității și Olimpismului”, „Caravana de Crăciun”, „Traseul Magic”.

Suținerea numeroaselor proiecte din domeniul culturii și științei reconfirmă atașamentul Moldova Agroindbank pentru păstrarea și promovarea valorilor și tradițiilor naționale ale Republicii Moldova. În acest sens, banca sponsorizează tradițional, inclusiv în anul 2012, Festivalul Internațional în memoria regretatei Maria Bieșu, Festivalul „Două inimi gemene”, Ziua Națională a Vinului, Salonul Internațional de carte etc.

Banca intervine prompt în depășirea unor probleme grave de sănătate cu care se confruntă cetățenii simpli. Toate solicitările de acordare a suportului pentru persoane grav bolnave sînt acceptate de bancă care încearcă prin aportul său să ajute la restabilirea sănătății, uneori - la salvarea vieții lor. În mod strategic și complex, banca colaborează cu Fundația „Hospice Angelus Moldova”, axată pe acordarea de asistență paliativă persoanelor bolnave de cancer.

Sportul de performanță și cel în masă este un alt domeniu care se bucură de sprijinul constant al Moldova Agroindbank. În 2012, banca a fost Partenerul Lotului Național Olimpic, asigurând financiar participarea echipei Republicii Moldova la Jocurile Olimpice de la Londra.

A fost susținută financiar renovarea și reconstrucția mai multor mănăstiri, biserici și edificii istorice, etc. Suport considerabil a fost acordat Mitropoliei Moldovei, ceea ce este în aliniere cu valorile spirituale seculare ale poporului nostru.

Intervenția băncii deseori este mai mult decât necesară, dar și mai mare este satisfacția morală venită din recunoștința oamenilor ajutați.

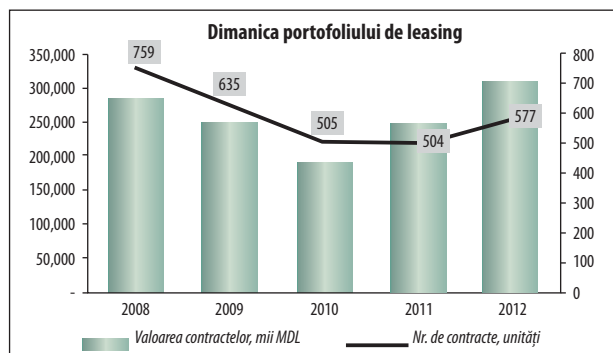
Generozitatea este virtutea celor tari, iar Puterea stă în noi!

SUBSIDIARII

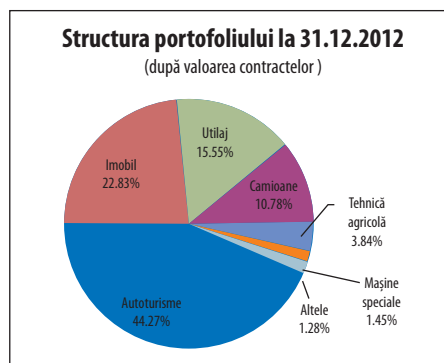
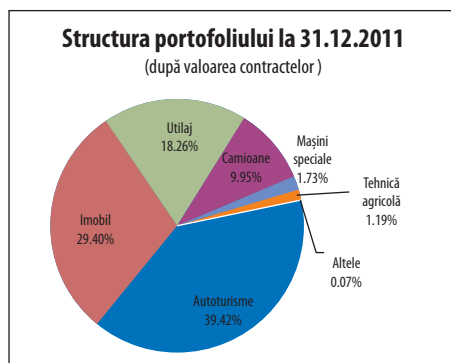
MAIB-Leasing

"MAIB-Leasing" S.A. (MAIB-Leasing) a fost fondată în septembrie 2002 de Moldova Agroindbank, fiind una dintre primele companii de leasing din Republica Moldova. Sesizând importanța implementării unor noi mecanisme financiare, compania și-a asumat misiunea promovării acestui serviciu, practic inutilizabil în acea perioadă, prin oferirea soluțiilor de finanțare corespunzătoare necesităților și exigențelor fiecărui client, contribuind la dezvoltarea acestui segment al pieței financiare locale. Din start, având o viziune clară asupra misiunii sale, managementul companiei a impus o strategie ce are ca scop obținerea și menținerea statutului de lider pe piața autohtonă a serviciilor de leasing.

La data de 31.12.2012, compania avea în vigoare 577 de contracte de leasing financiar și vânzări în rate, cu o valoare totală a portofoliului net de 310.1 milioane MDL (în anul 2011 - 252.4 milioane MDL). Pe parcursul anului 2012, au fost încheiate 279 de contracte în sumă de 185.4 milioane MDL (în anul 2011 au fost încheiate 211 contracte în suma de 200.5 milioane MDL).



Ponderea dominantă în structura portofoliului de leasing continuă să fie deținută de autoturisme, urmată de contractele ale căror obiect îl constituie imobilul. Astfel, putem concluziona că activitatea principală a companiei o constituie finanțarea în leasing, cu prioritate, a autoturismelor, imobilului și a utilajelor, ca răspuns la cerințele pieței. Pentru finanțarea necesităților clienților actuali și potențiali, MAIB-Leasing își extinde continuu gama de instrumente financiare, care reprezintă un obiectiv major în dezvoltarea pe viitor.



MAIB-Leasing și-a demonstrat capacitatea de a opera cu succes într-un cadru economic și financiar dificil, influențat de efectele crizei economice globale. Aplicând condiții de prudență în cadrul procesului de acordare a leasing-ului, compania și-a asigurat o poziție stabilă de lider în sectorul serviciilor de leasing, unde concurența este în continuă creștere.

Din perspectiva desfășurării activităților în interiorul societății, compania își propune să valorifice efectele strategiei manageriale. Un alt element important al strategiei companiei vizează asigurarea unei baze de finanțare care să asigure corespondența dintre sursele de finanțare și expuneri.

MAIB-Leasing este o companie lider pe piața leasing-ului din Republica Moldova, având stabilite relații de colaborare cu reprezentanți ai business-ului mic și mijlociu și cu persoane fizice. Asigurarea serviciilor complexe, în concordanță cu cerințele și așteptările clienților, este și va fi pe termen lung prioritatea companiei.

MOLDMEDIACARD

Compania de procesare a plăților cu carduri „Moldmediacard” S.R.L. a fost constituită și si-a lansat activitatea la 20.03.2000, având ca scop selectarea, implementarea, susținerea și exploatarea Sistemului de procesare a plăților cu utilizarea cardurilor și integrării lui în sistemele internaționale de plăți cu carduri. În scopul realizării obiectivelor sale, compania practică următoarele genuri de activitate: dezvoltarea, elaborarea, emiterea, comercializarea cardurilor și operarea strategiilor, sistemelor, standardelor, metodologiilor, reglementărilor și studiilor în domeniul serviciilor financiar-bancare legate de tranzacțiile cu carduri, asigurarea compatibilității cardurilor și echipamentului aferent standardelor internaționale etc.

Moldmediacard este unul dintre primii operatori din Republica Moldova, care a implementat sistemul informatic necesar pentru procesarea tranzacțiilor cu carduri bancare de plată. Compania poate presta servicii de procesare pentru membrii sistemelor internaționale de plăți cu carduri Visa și MasterCard.

Spectrul serviciilor de procesare a tranzacțiilor prestat de către Moldmediacard acoperă toată gama funcționalităților disponibile la moment în piață: procesarea tranzacțiilor cu carduri cu bandă magnetică, cu carduri cu cip, acceptarea tranzacțiilor securizate din domeniul comerțului electronic, în baza standardelor 3D Secure.

Aceste rezultate sunt susținute și de proiectele care au fost și care se implementează de către societate. Astfel, împreună cu specialiștii băncii s-a implementat soluția de procesare a cardurilor cu microprocesor. Banca a implementat proiectul de acceptare a tranzacțiilor e-commerce cu carduri bancare Visa și Mastercard în specificații 3D-Secure, precum și proiectul de achitări periodice cu carduri bancare (recurring payments).

În prezent Moldmediacard este într-un proces de modernizare a infrastructurii sistemului informatic. Se pregătește migrarea la echipamente noi care vor spori substanțial resursele de procesare – se preconizează ca în rezultatul implementării, viteza de procesare să se majoreze aproximativ de 6 ori. O atenție deosebită se acordă fortificării securității informaționale. În acest sens, în Moldmediacard sunt implementate cele mai recente și avansate scheme topologice, dedicate protecției datelor și resurselor sistemului informatic.

Compania procesează 26.6% din volumul total al tranzacțiilor cu carduri bancare înregistrat pe piață și participă la emiterea unui volum de 33.3% din numărul total de carduri emise în Republica Moldova. Ponderea echipamentelor de acceptare a cardurilor conectate la Moldmediacard este de cca 24% bancomate și cca 39% POS-terminale.