

RAPORTUL CONDUCERII 2017



În anul 2017, economia Republicii Moldova a indicat semne de stabilizare, fiind înregistrată creșterea investițiilor în active imobilizate, intensificarea comerțului exterior, majorarea veniturilor și cheltuielilor publice. Creșterea remitențelor și majorarea reală a salariului au determinat evoluția ascendentă a consumului final al gospodăriilor populației. Au fost înregistrate evoluții pozitive pe unele domenii din sectorul real: agricultură, industrie, servicii de transport, etc. Totodată, a continuat aprecierea monedei naționale față de principalele valute de referință și intensificarea procesului inflaționist. Datoria de stat a fost în creștere. Vulnerabilitatea față de factorii externi rămâne actuală.

Conform informațiilor preventive, în 2017, **produsul intern brut (PIB)** a însumat **150.4 miliarde lei** în prețuri curente. La creșterea PIB au contribuit în special evoluțiile înregistrate în agricultură, comerț, construcții, informații și comunicații, industria prelucrătoare și furnizarea energiei electrice, etc.

Pe parcursul anului a fost înregistrată **creșterea exporturilor cu 18.6%** și a **importurilor cu 20.2%**, exprimate în dolari SUA, evoluția comerțului exterior contribuind la diminuarea PIB. Deficitul din comerțul exterior a fost în creștere de la 1,975.7 milioane dolari SUA în 2016 – la 2,406.3 milioane dolari SUA în 2017. Gradul de acoperire a importurilor cu exporturi a înregistrat 50.2%, cu 0.7 puncte procentuale mai mic comparativ cu anul precedent.

Fig. 1 Produsul intern brut

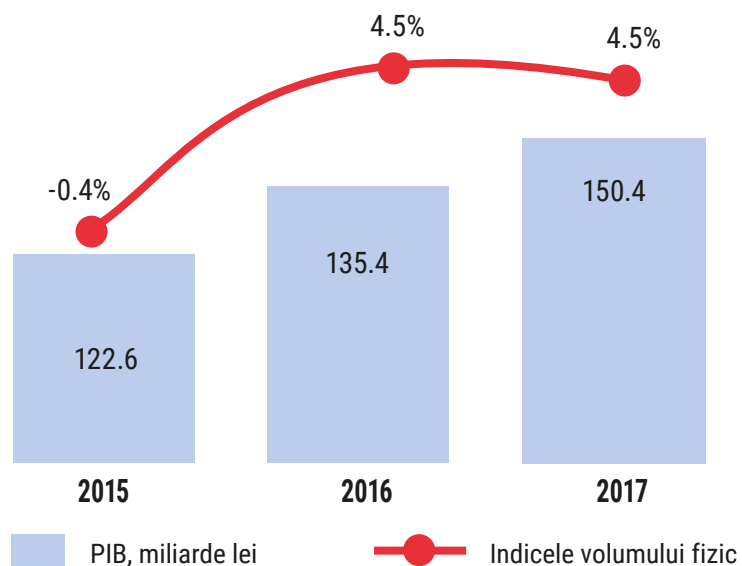
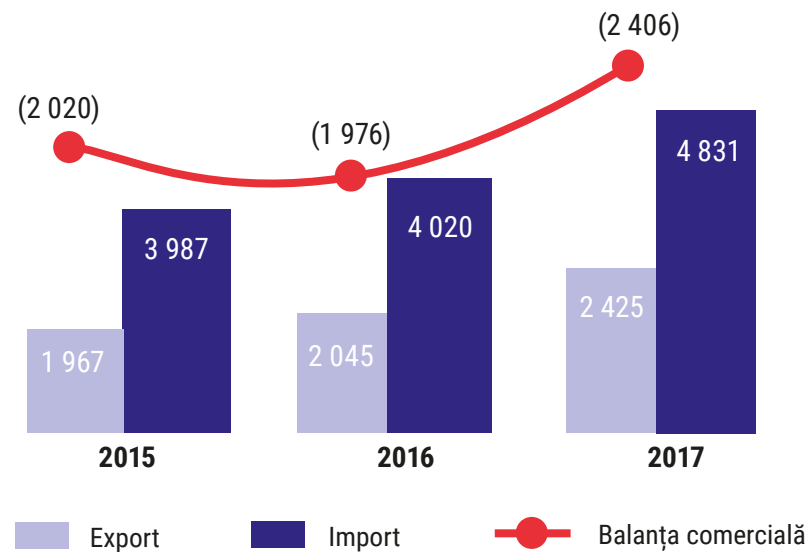


Fig. 2 Dinamica balanței comerciale (mil. dolari SUA)



Principalii parteneri de comerț exterior rămân a fi țările UE, care dețin 65.8% din total exporturi, urmate de țările CSI cu 19.1%. Evoluția comerțului exterior pe grupe de țări denotă reorientarea exporturilor și importurilor de la țările CSI către țările UE și alte țări.

Masa monetară (M3) a înregistrat 77.1 miliarde lei, crescând în 2017 cu **9.3%**. În structura masei monetare, 24.7% revine banilor în circulație și 20.2% depozitelor la vedere în monedă națională. Pe parcursul anului 2017 moneda națională s-a apreciat de la 19.98 lei până la 17.10 lei pentru 1 dolar SUA și de la 20.89 lei până la 20.41 lei pentru 1 EUR.

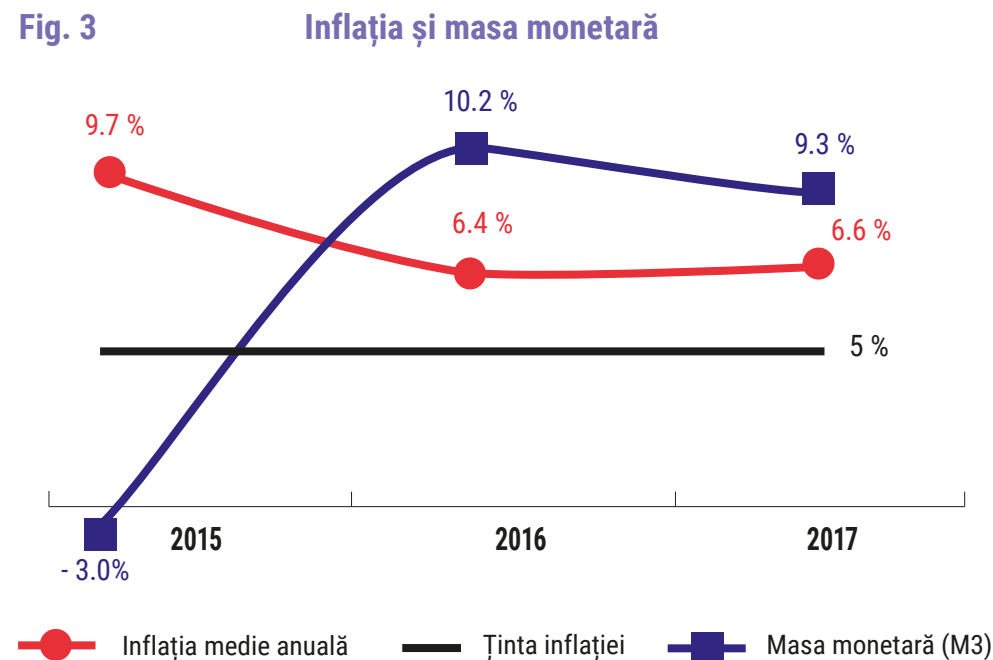
Rata medie anuală a inflației a constituit **6.6%**, comparativ cu 6.4% înregistrată în perioada similară a anului precedent, fiind condiționată preponderent de evoluția prețurilor la produse alimentare și servicii. Modificarea prețurilor în anul 2017 a fost influențată de creșterea masei monetare, evoluția cursului de schimb, prețurile mondiale la resursele energetice și produsele agricole, prețurile la produse și servicii reglementate, dinamica veniturilor populației, etc.

Câștigul mediu lunar brut al unui salariat din economia națională în anul 2017 a înregistrat 5,697 lei și a **crescut cu 5.2%** în termeni reali comparativ cu anul 2016. **Rata șomajului** (proportia șomerilor BIM în populația activă) în trimestrul IV a înregistrat **3.3%**, comparativ cu 3.8% în perioada similară a anului precedent.

Volumul transferurilor nete de mijloace bănești din străinătate efectuate în favoarea persoanelor fizice a constituit 1,200 milioane dolari SUA, cu **11.2%** mai mult decât în 2016, fiind inversat trendul descendent înregistrat în ultimii ani.

Economia națională în perioadele următoare va fi influențată de evoluția economiei mondiale și a țărilor parteneri comerciali, de dinamica fluxului de remitențe de bani în favoarea persoanelor fizice, complexitatea reformelor implementate în economie, atragerea investițiilor, etc.

Sursa: www.statistica.md, www.bmn.md



Pe parcursul anului 2017 în sectorul bancar au activat 11 bănci comerciale, inclusiv 4 sucursale ale băncilor străine. Activele băncilor comerciale, la sfârșitul anului 2017 au însumat 79,541.7 milioane lei, majorându-se pe parcursul anului cu 9.2%. **Soldul depozitelor bancare a crescut cu 5,015.4 milioane lei sau cu 9.1%, înregistrând valoarea de 59,987.7 milioane lei.**

Pe parcursul anului **soldul creditelor și avansurilor s-a diminuat** cu 1,246.9 milioane lei sau **cu 3.9%**, până la 30,883.8 milioane lei. **Soldul creditelor neperformante a crescut cu 7.9%**, până la 6,151.5 milioane lei. La situația din 31.12.2017 creditele neperformante au constituit 18.4% din total portofoliu comparativ cu 16.4% la început de an.

Raportul creditelor și avansurilor către depozite a înregistrat 51.5%, diminuându-se cu 7.0 puncte procentuale comparativ cu sfârșitul anului 2016. În condițiile gestiunii eficiente a resurselor și altor activități, inclusiv în condițiile în care ratele de dobândă au înregistrat un trend descendent, sistemul bancar a obținut profit în sumă de 1,480.7 milioane lei, cu 8.6% mai mult decât în anul 2016.

Rentabilitatea activelor (ROA) a înregistrat 1.9%, iar rentabilitatea capitalului (ROE) a constituit 11.1%. Rezultatele financiare ale anului 2017 au asigurat majorarea capitalurilor proprii ale băncilor cu 7.8%, până la 13,599.2 milioane lei.

Capitalul Normativ Total la sfârșitul anului 2017 a însumat 10,509.2 milioane lei, în creștere cu 8.9% comparativ cu nivelul din anul 2016.

Fig. 4 Indicators de bază ai sistemului bancar (mil. lei)

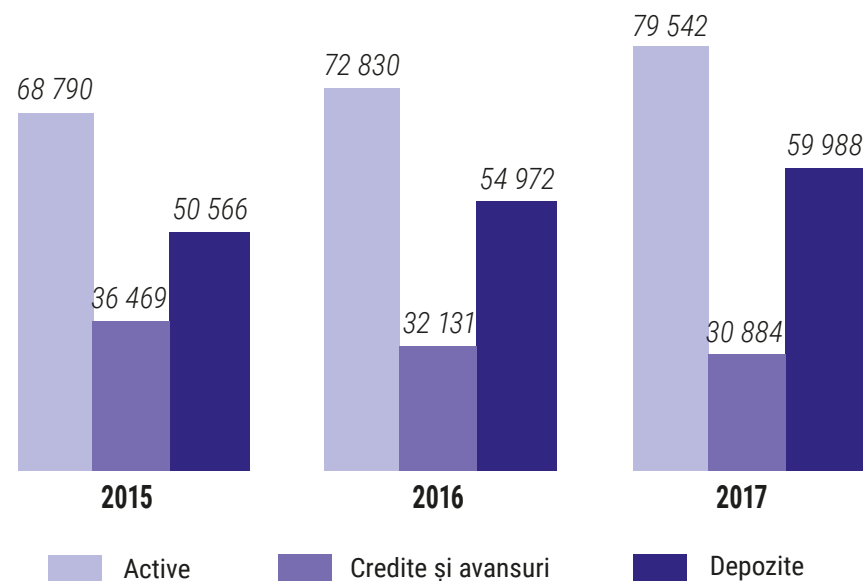
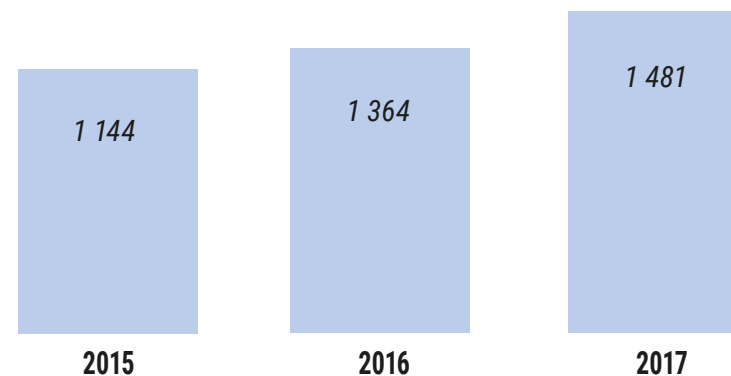


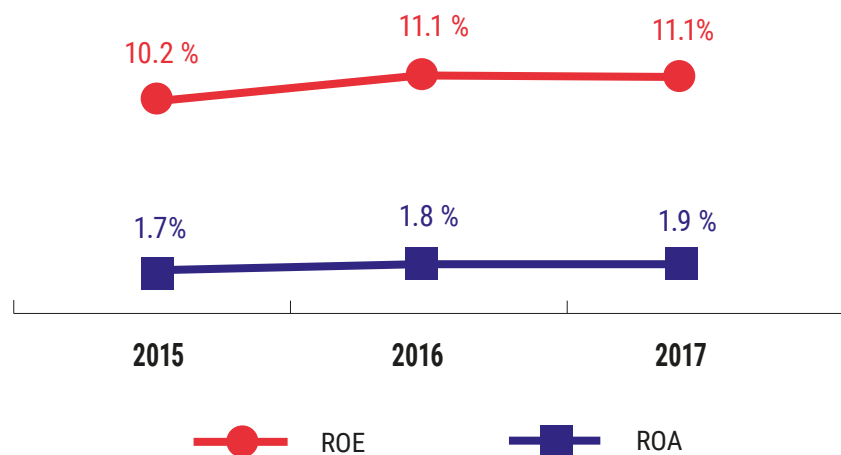
Fig. 5 Profit net sistem bancar (mil. lei)



Suficiența capitalului ponderat la risc a înregistrat 31.03% (nivel reglementat de BNM $\geq 16\%$), crescând pe parcursul anului cu 1.26 puncte procentuale. Lichiditatea pe termen lung și cea curentă au înregistrat valori înalte, constituind 0.61 (nivel reglementat de BNM ≤ 1) și respectiv 55.48% (nivel reglementat de BNM $\geq 20\%$).

Implementarea noului cadru aferent activității băncilor, inclusiv noua lege privind activitatea băncilor și cerințele Basel III, va influența activitatea operatorilor sistemului bancar, contribuind la creșterea siguranței și solidității sectorului, acordarea serviciilor financiare sigure și de o calitate mai bună.
Sursa: www.bnm.md

Fig. 6 Dinamica rentabilității activelor (ROA) și capitalului (ROE) în sistemul bancar al Republicii Moldova



În anul 2017, B.C. Victoriabank S.A. s-a clasat pe poziția a 3-a în topul băncilor din Moldova în funcție de valoarea activelor. Extinderea numărului și volumului operațiunilor la distanță a permis optimizarea numărului de Agenții. La finele anului 2017 B.C. Victoriabank S.A. gestiona activitatea a 92 subdiviziuni, inclusiv 34 Filiale și 58 Agenții.

Activele Băncii la 31.12.2017 au constituit **14,491.3 milioane lei**, crescând pe parcursul anului cu 1,878.6 milioane lei sau cu 14.9%. Sursa principală de finanțare a activelor Băncii:

- atragerea disponibilităților libere de la populație,
- atragerea la deservire a clienților (agenți economici) noi și creșterea depozitelor în conturi curente ale persoanelor juridice.

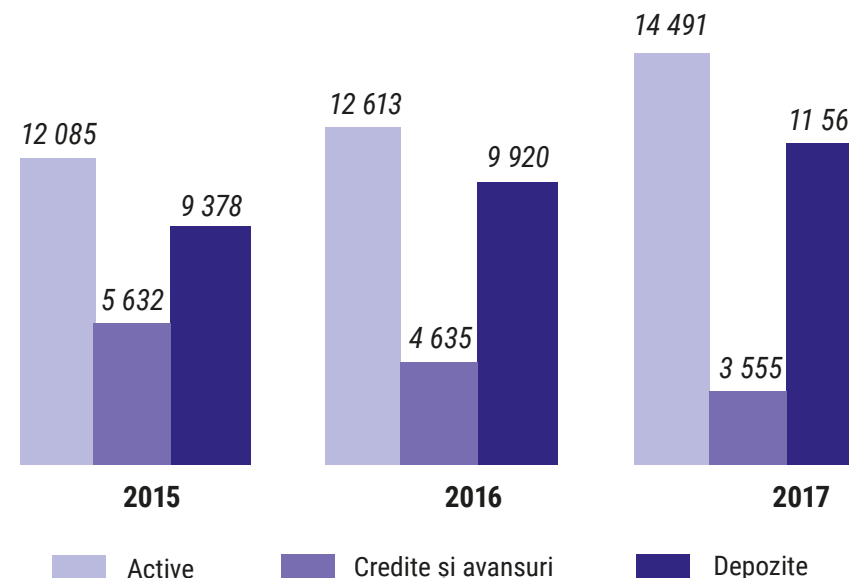
Soldul depozitelor la sfârșitul anului 2017 a înregistrat 11,560.1 milioane lei, crescând pe parcursul anului cu **16.5%**. La 31.12.2017 **soldul creditelor și avansurilor** a înregistrat 3,555.5 milioane lei, cu **23.3%** mai puțin comparativ cu începutul anului. Resursele libere au fost utilizate de către Bancă conform opțiunilor disponibile, acestea fiind plasate în valori mobiliare de stat, certificate ale Băncii Naționale a Moldovei, etc.

Calitatea activelor și în principal a portofoliului de credite a constituit o preocupare permanentă a Băncii, activitățile fiind axate pe monitorizarea portofoliului de credite și recuperarea creditelor neperformante. Astfel, contrar tendinței pe sistem, Banca a înregistrat diminuarea soldului creditelor neperformante, atât în expresie absolută, cât și ca pondere în total portofoliu.

Pe parcursul anului 2017 Banca a obținut venituri totale în sumă de 1,136.8 milioane lei și cheltuieli totale de 854.9 milioane lei. Veniturile s-au diminuat cu 19.8%, iar cheltuielile cu 28.6% comparativ cu anul precedent, evoluția acestora fiind influențată de:

- dinamica portofoliului de credite;
- evoluția descendentă a ratelor de dobândă pe piață la credite, valori mobiliare, depozite, a ratei de bază aplicată la principalele operațiuni de politică monetară;
- evoluția cursului de schimb valutar;
- optimizarea cheltuielilor pentru mai multe segmente de activitate.

Fig. 7 Evoluția indicatorilor de bilanț ai B.C. Victoriabank S.A (mil. lei)



Profitul obținut în anul 2017 a constituit 281.9 milioane lei, cu 61.1 milioane lei sau cu **27.6%** mai mult decât în 2016.

Rentabilitatea activelor (ROA) a înregistrat un trend ascendent, majorându-se de la 1.7% în 2016 până la **2.0% în 2017**. **Rentabilitatea capitalului (ROE)** a crescut în 2017 până la **11.5%**, comparativ cu 9.9% în 2016.

Rezultatele financiare înregistrate pe parcursul anului 2017, în condițiile când a avut loc și plata dividendelor interimare, au permis majorarea capitalului acționar al Băncii cu un ritm peste media pe sistemul Bancar. La 31.12.2017 capitalul acționar a constituit 2,466.3 milioane lei.

Capitalul Normativ Total a constituit 1,366.8 milioane lei, în creștere cu 352.5 milioane lei sau cu **34.7%** comparativ cu anul 2016.

Modificarea **structurii activelor și creșterea capitalului** reglementat au permis consolidarea indicatorului de suficiență a capitalului ponderat la risc, acesta înregistrând la sfârșit de an **34.41%** (nivel reglementat de BNM $\geq 16\%$), comparativ cu 22.60% la început de an.

Indicii de lichiditate au indicat lichidități suficiente pe parcursul anului, iar la 31.12.2017, **lichiditatea pe termen lung a constituit 0.53** (nivel reglementat de BNM ≤ 1) și **lichiditatea curentă a înregistrat 68.09%** (nivel reglementat de BNM $\geq 20\%$).

Fig. 8 Evoluția profitului net (mil. lei)

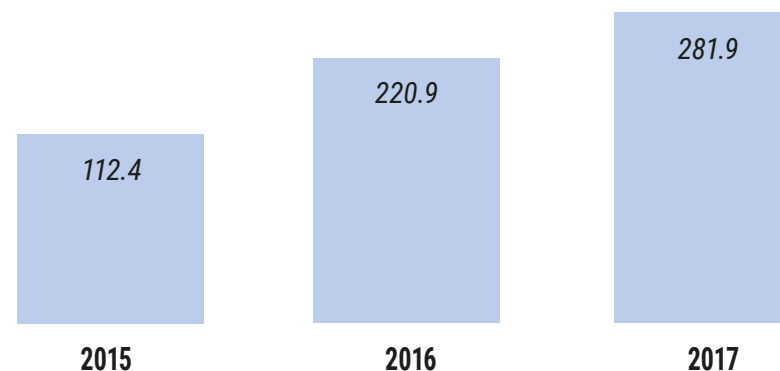
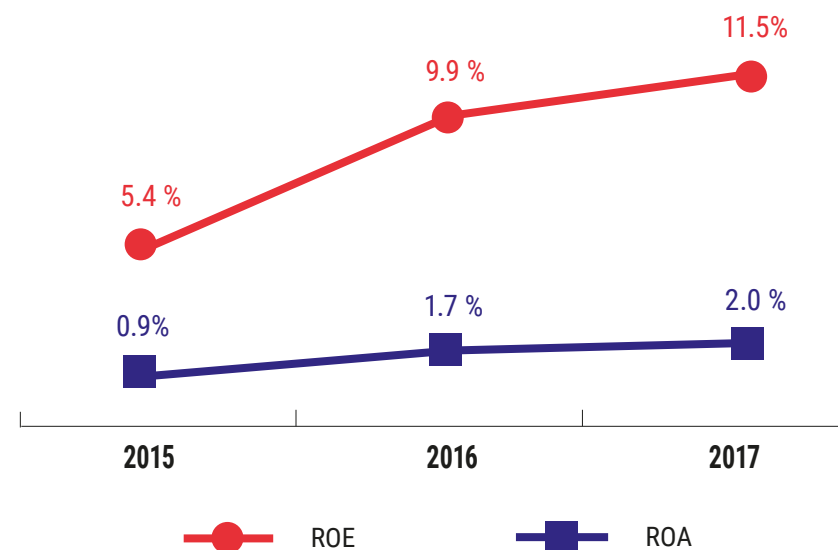


Fig. 9 Dinamica rentabilității activelor (ROA) și capitalului (ROE)



PERFORMANȚELE ACTIVITĂȚII

Evoluția numărului de clienți

Pe parcursul anului 2017 au fost atrași la deservire 57,841 de clienți, dintre care 877 persoane juridice și 56,964 persoane fizice. Astfel, **numărul total al clienților activi la finele anului 2017 a constituit 566,700 clienți**, dintre care: persoane juridice – 24,686 clienți și persoane fizice – 542,014 clienți.

Pentru diversificarea serviciilor prestate persoanelor fizice, în decursul anului 2017 a fost extinsă lista companiilor de asigurare pentru serviciul de Banc-assurance și a fost extinsă lista de organizații în favoarea cărora se pot realiza plăți prin intermediul sistemelor de deservire la distanță.

Un element de bază pentru satisfacerea cerințelor clienților Băncii este crearea de produse noi și menținerea produselor existente. În acest scop, adaptându-se celor mai noi tendințe din domeniul financiar-bancar și cerințelor parvenite din partea clienților majori, Banca lansează servicii și produse, ce revoluționează relația cu clienții săi.

În cadrul Băncii a fost îmbunătățit serviciul de deservire la distanță destinat persoanelor juridice: includerea posibilității de realizare a operațiunilor cu conturile de depozit și cu ajutorul semnăturii mobile, expedierea extraselor cu aplicarea semnăturii electronice a Băncii și lansarea aplicației mobile, care oferă managerilor un plus de comoditate în gestionarea operațiunilor întreprinderii.

Pentru anul 2018, B.C. Victoriabank S.A. mizează pe dezvoltarea produselor inovative, cum ar fi: emiterea tichetelor de masă electronice, lansarea sistemului de transfer rapid în lei pe teritoriul Republicii Moldova, lansarea unei locații cu safeuri individuale, crearea pachetelor individuale de produse și servicii, implementarea tehnologiilor moderne de gestionare a rândurilor în mai multe subdiviziuni ale Băncii (rând electronic).



PERFORMANȚELE ACTIVITĂȚII

Activitatea privind atragerea depozitelor

La sfârșitul anului 2017 volumul depozitelor a constituit 11,560 milioane lei, în creștere cu 1,640 milioane lei sau 16.54% față de 31 decembrie 2016. Banca a înregistrat o cotă de piață de 19.29% la capitolul total depozite, clasându-se pe locul III.

Majorarea soldului depozitelor s-a datorat sporirii soldurilor clienților corporativi și anume în conturile la vedere. În decursul anului, deși ratele de dobândă oferite de băncile concurente aveau un nivel mai înalt, soldurile în valută străină ale persoanelor fizice a avut trend ușor pozitiv.

Soldul depozitelor persoanelor juridice la 31.12.2017 a înregistrat valoarea de 4,920 milioane lei, avansând față de 31.12.2016 cu 1,348 milioane lei sau cu 37.75%. Cota de piață a B.C. Victoriabank S.A. la acest capitol constituind 24.26%.

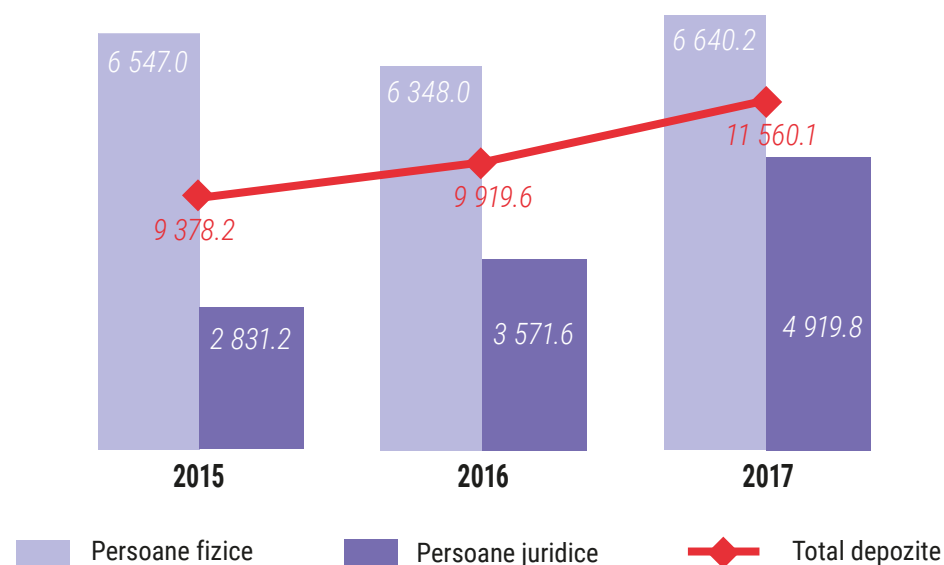
Soldul depozitelor persoanelor fizice la 31.12.2017 a constituit 6,640 milioane lei și a crescut cu 292 milioane lei față de 31.12.2016 înregistrând o creștere de 4.6%. Cota de piață a B.C. Victoriabank S.A. la acest capitol constituind 16.74%.

Cheltuielile aferente depozitelor persoanelor fizice și juridice au constituit 283.31 milioane lei, față de 452.3 milioane lei în anul 2016, înregistrând o descreștere de 37.36% sau 168.97 milioane lei. Micșorarea volumului cheltuielilor în anul 2017 a fost determinată de scăderea drastică a ratei medii în valută națională.

Pe parcursul anului Banca a atras depozite la termen în monedă națională la o rată medie de 4.08%, comparativ cu rata medie de 11.18% în 2016, iar depozitele la termen în valuta străină au fost atrase la o rată medie de 1.68%, comparativ cu 2.28% în 2016.

Micșorarea ratei la depozitele în valuta națională se datorează trendului descendent al ratei de bază a BNM, înregistrat pe parcursul anilor 2016-2017 (-12.5 p.p. de la începutul anului 2016). Rata medie la depozitele în valută a înregistrat un trend mai modest față de depozitele în valută națională, întrucât procesul de diminuare a ratelor în valută străină a fost mai lent.

Fig. 10 Evoluția depozitelor (mil. lei)



În anul 2017, B.C. Victoriabank S.A. s-a clasat pe poziția a patra după volumul portofoliului de credite acordate clienților. Cota de piață a creditelor acordate a înregistrat nivelul de 11.51% din totalul creditelor pe sistemul Bancar. Portofoliul de credite și creanțe net la 31.12.2017 a constituit 3,555.45 milioane lei, fiind cu 1,079.74 milioane lei mai mic față de anul precedent, înregistrând o descreștere de 23.3%. Ponderea portofoliului de credite din total active a Băncii la data de 31.12.2017 a constituit 24.53%, cu 12.22 p. p. mai puțin comparativ cu anul 2016.

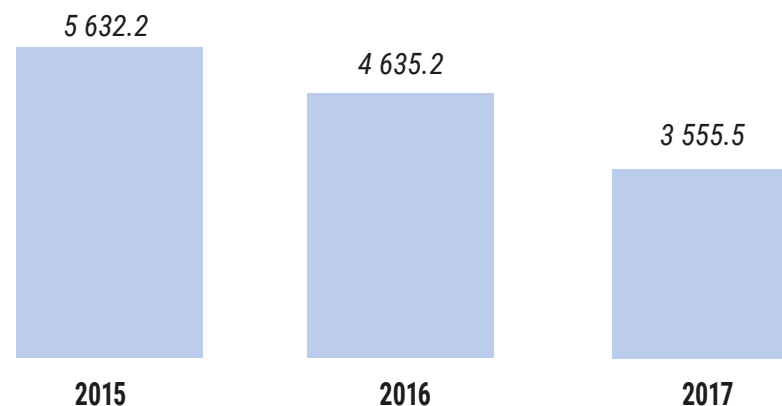
Pe parcursul anului 2017 au fost acordate credite unui număr mare de clienți, persoane fizice și juridice în sumă totală de 3,913.94 milioane lei, cu 126.41 milioane lei mai mult decât acordările anului 2016. **Credite persoane juridice.** Pe parcursul anului 2017 au fost acordate credite persoanelor juridice în suma totală de 3,079.81 milioane lei. În anul 2017 Banca în continuare a oferit posibilitatea persoanelor juridice de a beneficia de finanțări din contul liniilor de credit externe și anume în cadrul creditului de asistență oferit de Guvernul Republicii Polone. **Credite persoane fizice.** Portofoliul de credite acordate persoanelor fizice (cu excepția creditelor acordate prin carduri bancare) s-a majorat cu 4.44 milioane lei, constituind la sfârșitul perioadei de raportare 477.79 milioane lei sau 12.26% din total portofoliu de credite al Băncii.

Au fost acordate 2,797 credite persoanelor fizice, în sumă totală de 205.96 milioane lei, în creștere cu 62.55 milioane lei sau 43.6% față de anul precedent. Creșterea semnificativă a acordărilor se datorează diminuării costurilor la produsele de creditare în sectorul bancar și campaniilor promoționale lansate pe parcursul anului 2017: promoția de primăvară, în perioada 01.03 - 31.03.2017 conform produselor "Credit Magic" și „Casa Magică”; promoția de vară în perioada 15.06.2017-15.09.2017 pentru promovarea produselor „Credit Magic”, "Casa Magică”, "Victoria Premium" – Credit de Consum”,

„Victoria Premium” – Credit Ipotecar”și promoția de iarnă, în perioada 01.12.2017 - 28.02.2018.

În timpul promoțiilor menționate au fost acordate 1,551 credite de consum în sumă totală de 67.89 milioane lei și 189 credite ipotecare în sumă totală de 60.24 milioane lei. Comparativ cu finele anului 2016, portofoliul de credite conform produselor de consum "Credit Magic" și "Victoria Premium - consum" (fără gaj), a înregistrat o creștere pe parcursul anului 2017, cu 27.47 milioane lei (+59.67%) și conform produselor ipotecare "Casa Magică" și "Victoria Premium - Ipotecar" (cu gaj) cu 35.18 milioane lei (+41.6%) mai mult comparativ cu anul precedent.

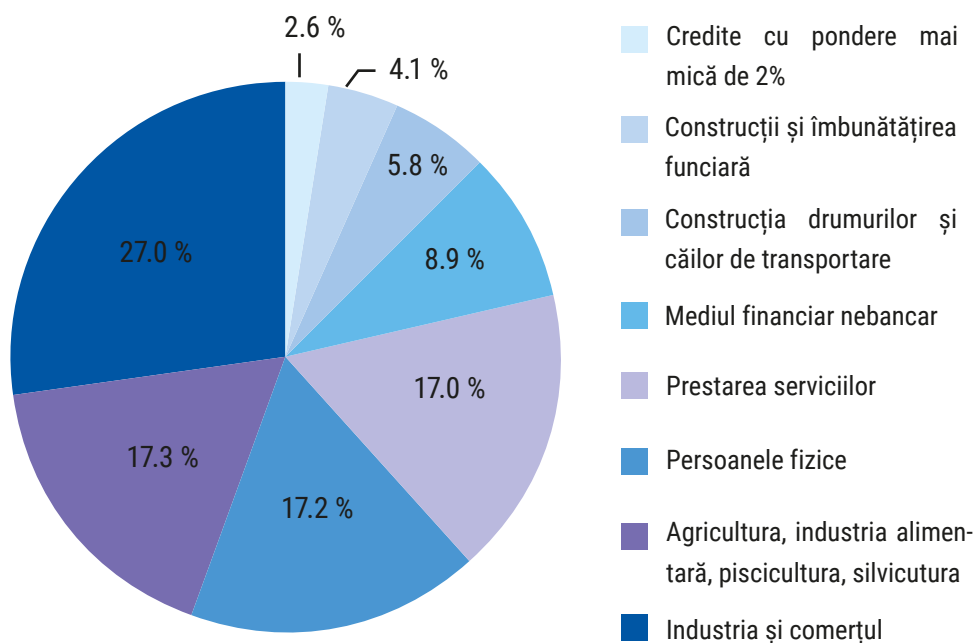
Fig. 11 Evoluția creditelor (mil. lei)



De asemenea, Banca a susținut persoanele juridice și fizice ce întâmpină dificultăți în rambursarea creditelor și plata dobânzilor, prin restructurarea și prorogarea creditelor acestora.

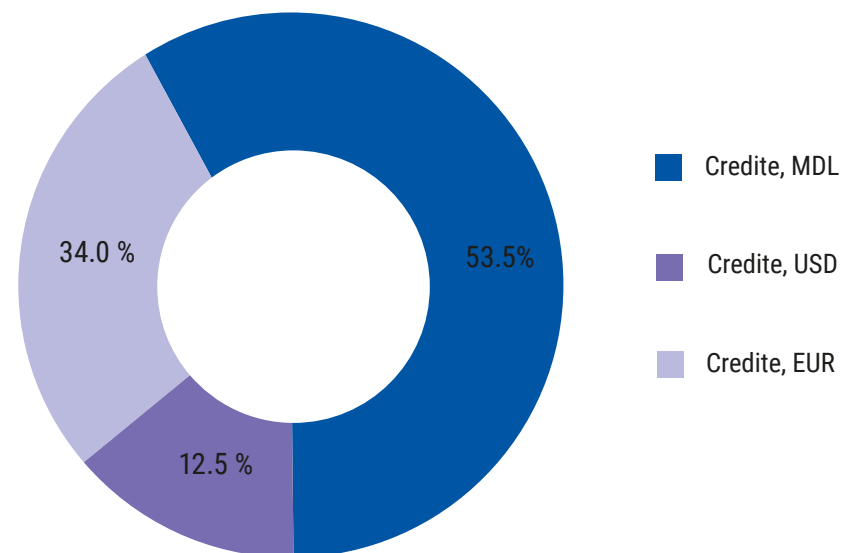
În anul 2017 au fost respectate reglementările prudențiale ale Băncii cu privire la diversificarea portofoliului de credite în diviziune pe ramuri, în scopul consolidării și creșterii stabilității financiare.

Fig. 12 Structura creditelor pe ramuri ale economiei



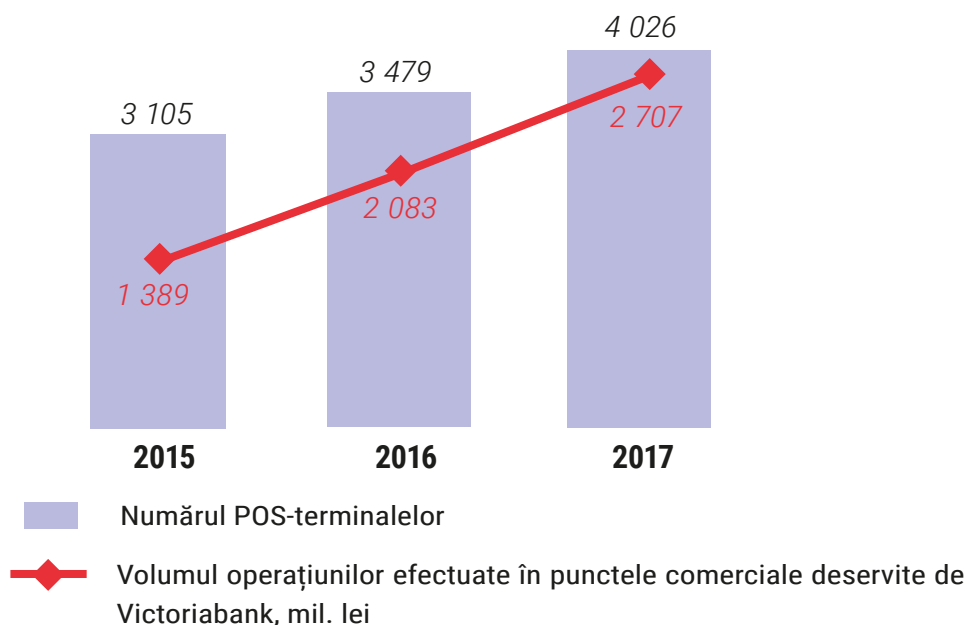
În anul 2018, activitatea Băncii rămâne direcționată spre majorarea portofoliului de credite, atragerea clienților noi spre creditare și majorarea cotei de piață a Băncii prin oferirea produselor creditare diversificate la condiții atractive, lansarea promoțiilor pentru produsele de consum fără gaj și pentru produsele ipotecare. Se planifică lansarea instrumentului/algorithmului Scoring prin care se va determina capacitatea unei persoane de a plăti la timp obligațiile financiare aferente creditelor persoanelor fizice. Totodată, se planifică crearea unor noi servicii pentru clienții persoane fizice și perfecționarea celor existente. Pentru îmbunătățirea calității și majorării profitabilității portofoliului de credite, se planifică micșorarea timpului de depunere a actelor, procesarea dosarului de credit și luarea deciziilor la creditele persoanelor fizice prin implementarea și dezvoltarea conceptului cererii de credit on-line.

Fig. 13 Structura creditelor pe valute



În conformitate cu obiectivul de a reacționa la cerințele pieței Republicii Moldova, pe parcursul anului de raportare s-a menținut tendința de majorare a capacității de concurență prin inovație în produsele, serviciile propuse și oferirea noilor canale de deservire ale clienților. Accentul a fost pus pe creșterea valorii adăugate a produselor oferite și a unor servicii calitative și accesibile clienților săi. Ca rezultat al măsurilor întreprinse, pe parcursul anului 2017 au fost emise 107,745 carduri, numărul cardurilor în circulație a atins nivelul de 301,008 unități, fiind în creștere cu 11.8% în comparație cu sfârșitul anului 2016. În sensul îmbunătățirii infrastructurii, parcul de bancomate al Băncii a fost lărgit până la 175 unități, fiind în creștere cu 5 unități față de perioada similară a anului precedent, iar rețeaua de POS-terminale a ajuns la 4,026 unități.

Fig. 14 Numărul POS-terminalelor și volumul operațiunilor fără numerar în rețeaua Victoriabank



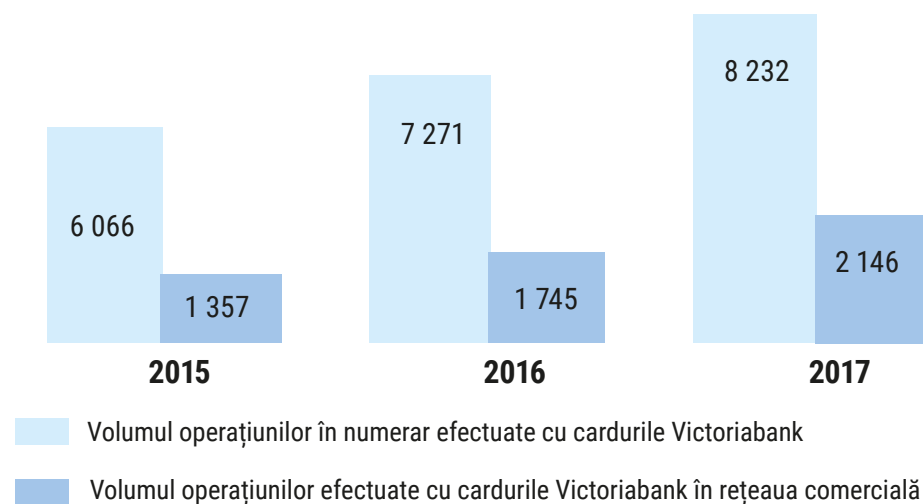
- Pentru atingerea obiectivelor stabilite au fost realizate următoarele proiecte:
- Lansarea în premieră pentru Republica Moldova, proiectul Host Card Emulation în colaborare cu Visa Inc. și MasterCard Inc. La sfârșitul perioadei de raportare, au fost înregistrați cca. 900 clienți – utilizatori ai noii tehnologii.
 - Setarea și lansarea bancomatele Cash-In.
 - Lansarea serviciilor SMS-Banking Unite și SMS-Banking Moldcell.
 - Lansarea proiectului pilot al versiunilor noi Web-Banking 2.15 și Mobile Web-Banking.
 - Finalizarea proiectului Dynamic Key Change privind modificarea cheilor dinamice la POS-terminale, cu scopul ridicării nivelului de securitate a cardurilor clienților, în colaborare cu OpenWay.
 - Lansarea cardurilor cu design special, cu tematica "Zeități", emise în cadrul sistemelor de plăți MasterCard Inc. și Visa Inc..
 - Desfășurarea a 3 promoții destinate creditării persoanelor fizice prin intermediul cardurilor bancare.
 - Desfășurarea promoției „Plătește cu VISA și câștigă bilete la semifinala Eurovision Song Contest 2017” și desemnarea câștigătorului.
 - Desfășurarea, în colaborare cu MasterCard Inc., promoția „Vacanță la Roma” și desemnarea câștigătorilor.



Volumul total al tranzacțiilor fără numerar efectuate cu carduri emise de Bancă în unitățile comerciale a crescut cu 23% și a constituit 2,146 mil. lei.

Din volumul total al operațiunilor efectuate prin intermediul cardurilor emise de B.C. Victoriabank S.A., 20.7% sunt efectuate în unități comerciale

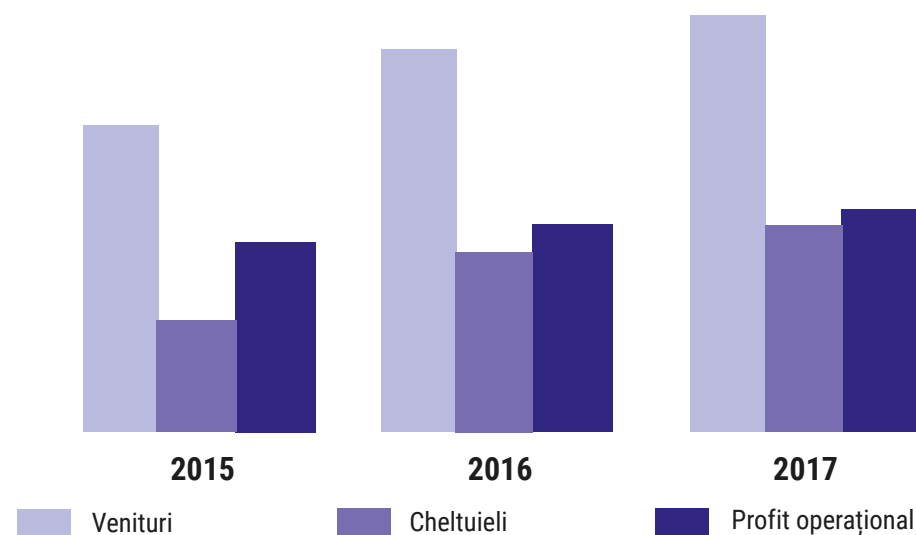
Fig. 15 Volumul operațiunilor efectuate cu cardurile emise de Victoriabank (mil. lei)



Perspective de dezvoltare, planificate pentru anul 2018:

- Extinderea rețelei bancomatelor Cash-in.
- Lansarea info-chioșcurilor.
- Lansarea proiectului co-brand cu compania luteCredit.
- Implementarea sistemului antifraudă e-Commerce 3-D Secure Visa și MasterCard, pe partea de emitere.
- Lansarea proiectului MasterCard MoneySend.
- Lansarea versiunii noi Web-banking și Mobile-banking pentru clienții Băncii.
- Extinderea gamei produselor de tip premium MasterCard.
- Migrarea funcționalului HCE Visa pe VDEP (tehnologia de tokenizare fiind cerința obligatorie a sistemelor de plăți).

Fig. 16 Evoluția rezultatelor financiare din activitatea cu carduri bancare



În anul 2017, au fost contractate 174 proiecte noi de salarizare. Volumul total al transferurilor pe carduri salariale a crescut cu 20.7% față de anul 2016, atingând valoarea de 7,092 milioane lei pentru anul 2017.

Cota de piață privind cardurile active la sfârșitul anului 2017 a constituit 17.2%.

Fig. 17 Proiectele de salarizare active

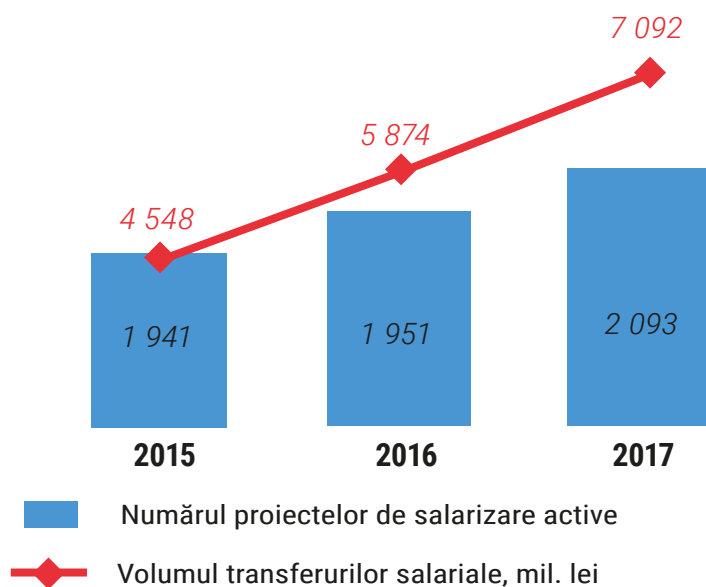
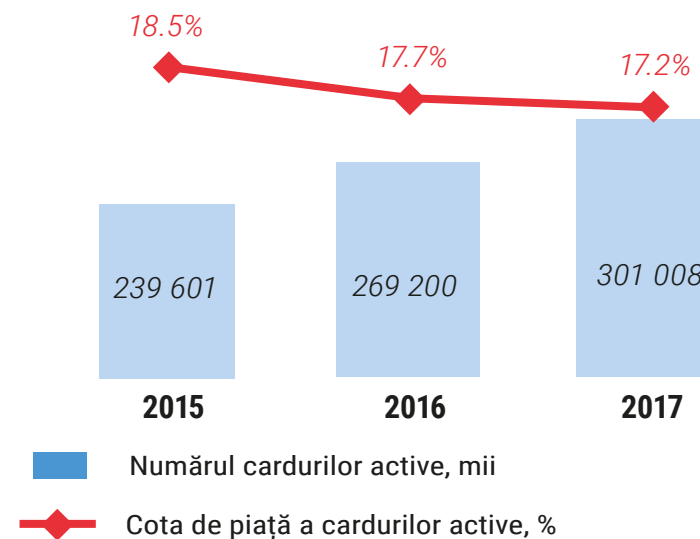


Fig. 18 Evoluția numărului de carduri active



Numărul clienților care dețin carduri active a crescut cu 22.5% depășind 294,000 persoane. Creșterea numărului de carduri active în dinamică a atras după sine și creșterea soldurilor la conturile de card comparativ cu anul precedent, astfel soldul mediu la conturile de card a constituit suma de 1,317 milioane lei, cu 27.6% mai mult față de anul 2016.

Activitatea creditară prin intermediul cardurilor bancare pe parcursul anului 2017 la fel a înregistrat creștere, astfel, soldul total la creditele eliberate prin card a atins nivelul de 192.06 mil lei și a crescut cu 22% față de sfârșitul anului 2016.

Fig. 19 Evoluția soldului conturilor de card (mil. lei)

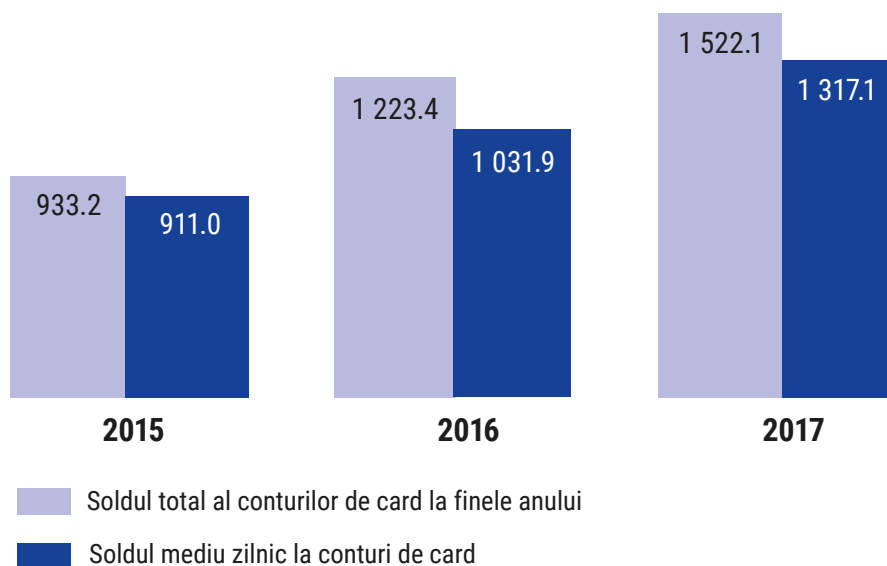
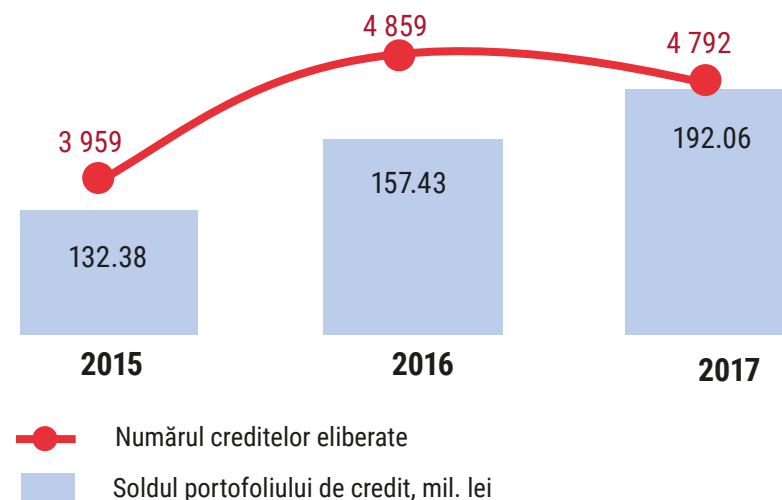
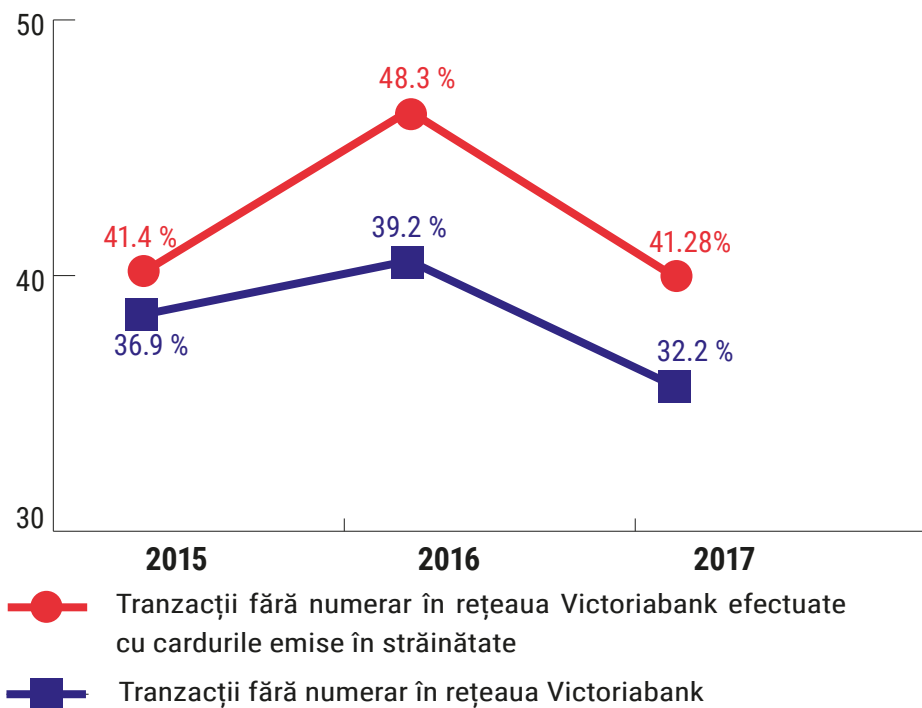


Fig. 20 Soldul portofoliului de credit/numărul creditelor eliberate



La sfârșitul anului 2017, 32.2% din operațiunile fără numerar efectuate în rețeaua comercială a băncilor din Republica Moldova au fost efectuate în POS-terminalele, menținând în continuare poziția de lider pe piața serviciilor respective.

Fig. 21 Cota tranzacțiilor fără numerar în rețeaua comercială a Victoriabank față de total tranzacții fără numerar efectuate în Republica Moldova



Cea mai mare cotă pe sistemul bancar al Republicii Moldova la capitolul operațiuni fără numerar efectuate cu cardurile emise peste hotare, la fel o deține B.C Victoriabank S.A. și constituie 41.28% din totalul operațiunilor. Acest indicator are o importanță majoră, întrucât influențează profitabilitatea Băncii și reflectă gradul de amplasare optimă a rețelei comerciale.

Climatul economic

Piața valutară a fost influențată în 2017 de relansarea consumului, ce a sporit preponderent grație majorării remiterilor după doi ani de scădere, precum și pe intensificarea investițiilor publice odată cu deblocarea asistenței externe de la începutul anului. Problemele sistemice și lipsa reformelor economice, dar și instabilitatea politică internă fac țara neatractivă în continuare pentru investitori.

Totodată, în pofida creșterii exporturilor și a majorării consumului intern, PIB-ul țării nu a crescut semnificativ. La aceasta se adaugă și problemele din sectorul energetic, care continuă să fie dependent în mare parte de Federația Rusă, iar proiectele alternative, cum ar fi darea în exploatare a gazoductului Iași-Chișinău sau de interconectare la liniile energetice românești, au rămas la nivel de declarații și promisiuni.

Activele B.C. Victoriabank S.A. au fost concentrate în bănci corespondente din categoria A și s-au redus la maximum soldurile deținute în băncile din Rusia, Ucraina și Belarus prin fixarea unor limite de expunere protecționiste și asocierea unor nivele de risc mărit.

Tab. 2 Lista și ratingurile băncilor corespondente la situația din 31.12.2017

Nr	Banca – corespondentă	Rating			Oraș	Țara	S.W.I.F.T. code / cod	Număr cont	Valuta
		Fitch	Moody's	S&P					
1	The Bank of New York Mellon	AA-	Aaa	AA	New York	USA	IRVTUS3N	8900690941	USD
3	DZ Bank AG	A+	A1	A+	Frankfurt/Main	Germany	GENODEFF	0006 030226	EUR
4	Intesa SanPaolo	BBB	Baa3	BBB	Milan	Italy	BCITITMM	100100020631	EUR
5	Sberbank RF	BBB -	Baa1	BBB -	Moscow	Russia	SABRRUMM	30111810200000000220	RUB
6	Transkapitalbank	B-	B1		Moscow	Russia	TJSCRUMM	30111756100000000084	CHF
7	Transkapitalbank	B-	B1		Moscow	Russia	TJSCRUMM	30111826700000000084	GBP



Evoluția ratelor de schimb valutar

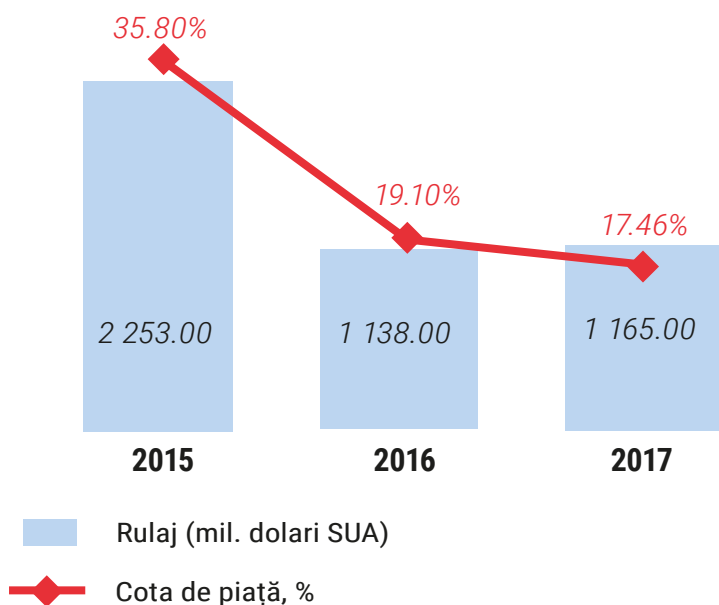
Anul 2017 a fost caracterizat de o apreciere a leului moldovenesc față de principalele valute (Dolar SUA, Euro și Rubla rusă). Astfel, cursurile principalelor valute de lucru au avut următoarea evoluție:

- Dolarul SUA a scăzut față de leul moldovenesc cu 14.42% pe parcursul anului 2017, media anuală fiind de 18.4902 lei;
- Euro a scăzut față de leul moldovenesc cu 2.3% pe parcursul anului 2017, media anuală fiind de 20.8282 lei;
- Rubla rusă a scăzut față de leul moldovenesc cu 10.54% pe parcursul anului 2017, media anuală fiind de 0.317 lei;
- Euro a crescut față de Dolarul SUA cu 13.06% pe parcursul anului 2017, media anuală fiind de 1.13.

Evoluția operațiunilor de conversie prin virament

Rulajul Băncii la tranzacțiile prin virament interbancare a valurilor contra leul moldovenesc a înregistrat în anul 2017 o creștere de 2.4% față de anul precedent înregistrând un volum total de 1,165 milioane dolari SUA. Cota Băncii pentru acest tip de operațiuni a înregistrat o scădere de 8.5% față de anul precedent.

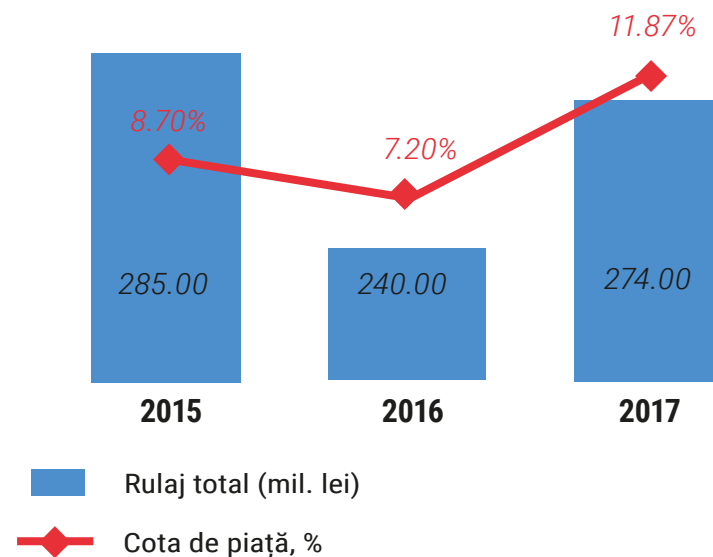
Fig. 22 Rulajul de conversie prin virament



Activitatea punctelor de schimb valutar

Piața valutară în numerar pentru anul 2017 a păstrat trendul pozitiv manifestat în anul 2016, în sensul creșterii volumelor de valută în numerar cumpărate/vândute prin intermediul punctelor de schimb valutar. În anul 2017, piața valutară în numerar a înregistrat o creștere de 15.52% față de anul 2016 constituind un rulaj total de 3,817 milioane dolari SUA. Acest fapt denotă o creștere a încrederii populației în predictibilitatea evoluției cursului valutar. În anul 2017, cota Băncii aferente activității punctelor de schimb valutar a înregistrat o creștere de 64.86% în comparație cu anul precedent și a constituit 11.87%.

Fig. 23 Evoluția rulajelor în casele de schimb valutar



Activitatea privind remiterile de bani

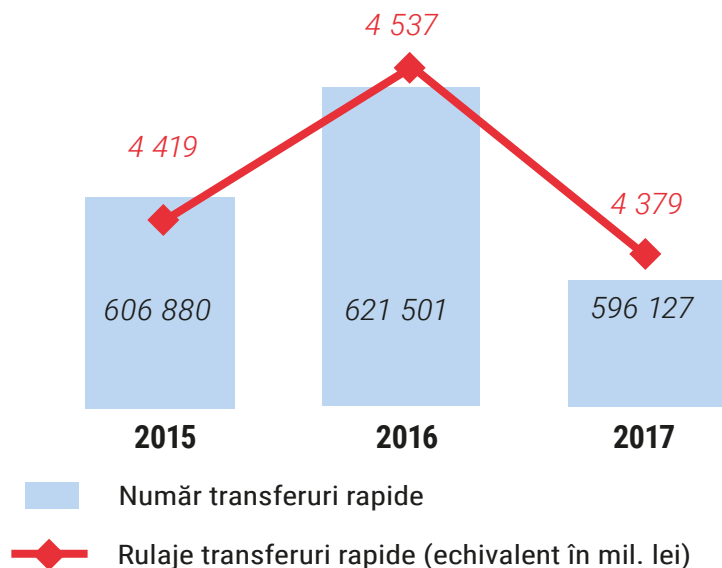
B.C. Victoriabank S.A. colaborează cu 12 sisteme de remitere de bani în 82 locații: WESTERN UNION, MONEYGRAM, RIA, SMITH&SMITH, ZOLOTAYA KORONA, UNISTREAM, CONTACT, LEADER, INTEL EXPRESS, BLIZKO, MERIDIANA, PRIVATMONEY.

Banca deține o cotă de 20% din volumul de remiteri de bani eliberate în Moldova. Din numărul total de remiteri de bani deservite, 92% constituie eliberări și 8% expedieri.

Principalele coridoare:

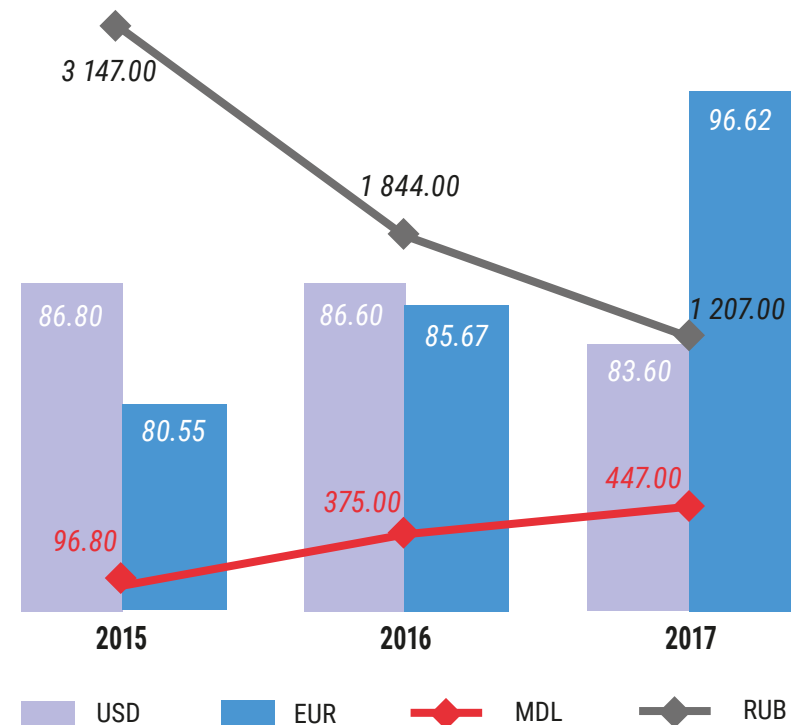
- după volumul remiterilor de bani eliberate sunt: Rusia, Israel, Italia, Marea Britanie, SUA, Germania, Franța, Spania, Irlanda, Belgia;
- după volumul remiterilor de bani expediate sunt: Rusia, Ucraina, România, Italia, Turcia, SUA, Moldova, Germania, Marea Britanie, Israel.

Fig. 24 Evoluția remiterilor de bani



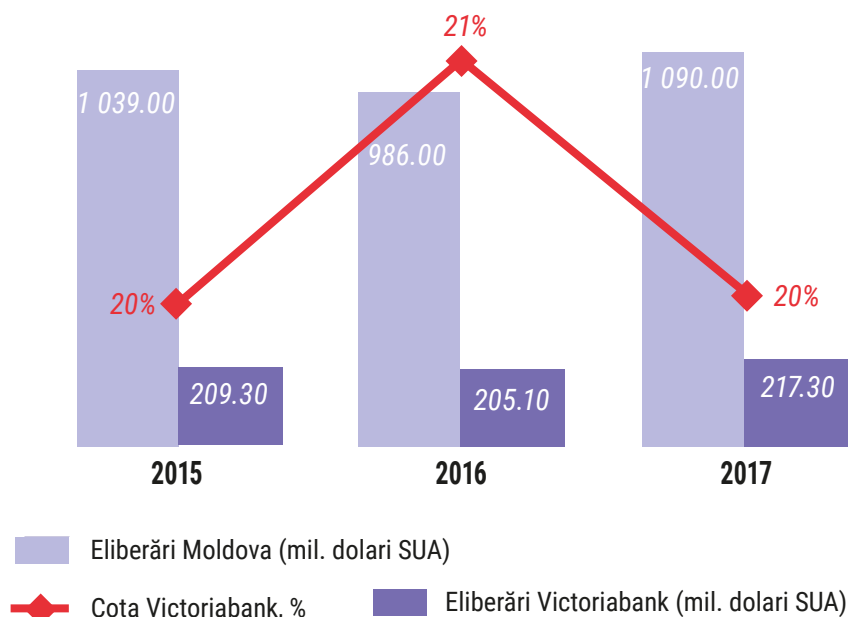
Pe parcursul anului 2017, prin intermediul B.C. Victoriabank S.A. au fost efectuate 596,127 de transferuri valutare rapide, înregistrând o scădere de 4% față de anul precedent, adică cu 25,374 transferuri mai puține față de anul precedent. Suma totală a transferurilor în anul de gestiune la fel a înregistrat o scădere de 3%, cu aproximativ 158 milioane lei mai puțin față de anul precedent. Analizând datele generale s-a constatat că micșorarea rulajului total al transferurilor este influențată de micșorarea numărului de transferuri și de întărirea leului moldovenesc în raport cu principalele valute de referință.

Fig. 25 Evoluția rulajelor prin sisteme de remitențe, pe valute (mil.)



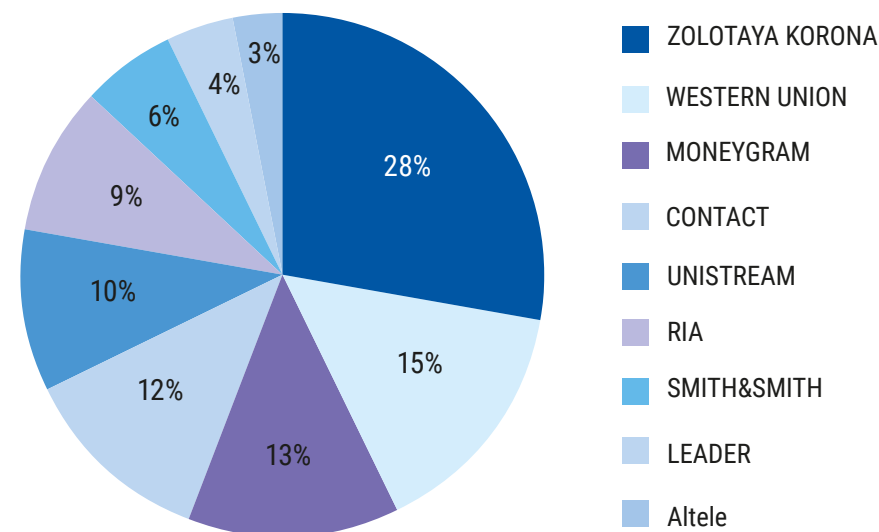
Din diagrame se observă o scădere considerabilă a rulajelor efectuate în rubla rusă, fapt datorat prelungirii crizei economice din Federația Rusă și înăsprirea condițiilor de ședere în Federația Rusă pentru migrația forței de muncă din Moldova. De asemenea, de menționat este faptul că o parte a remitențelor din Federația Rusă au migrat din ruble ruse, în lei moldovenești (transferuri bivalutare), ponderea acestora în raport cu remitențele în ruble ruse pentru anul 2017 fiind de aproximativ 100%. Rulajul în valuta unică europeană efectuat prin sistemele de remitențe a înregistrat o creștere constantă, fapt ce demonstrează un flux relativ constant de transferuri prin coridorul occidental suplimentat de un plus de reorientare a forței de muncă spre piața muncii din occident.

Fig. 26 Evoluția volumului remiterilor de bani eliberate în Moldova și cota de piață a B.C. Victoriabank S.A.



Ponderea sistemelor de remitere de bani în volumul total pentru anul 2017 este următoarea:

Volumul total (eliberări+expedieri), %



PERFORMANȚELE ACTIVITĂȚII Activitatea pe piața valorilor mobiliare și piața de capital

Activitatea B.C. Victoriabank S.A. pe piața monetară și cea de capital este realizată cu obiectivul de a utiliza în cel mai eficient mod lichiditățile disponibile, precum și de a pune la dispoziția clienților un spectru cât mai larg de servicii de înaltă calitate.

Urmare a evaluării balanței riscurilor interne și externe, la care ar putea fi supusă economia Republicii Moldova, a perspectivelor inflației și menținerii stabilității prețurilor pe termen scurt și mediu, politica monetară implementată de Banca Națională a Moldovei s-a manifestat printr-o serie de reduceri a ratei de bază de la 9.0% la 6.5%, ceea ce a avut un impact și asupra rentabilității operațiunilor Băncii pe piața valorilor mobiliare.

În calitate de Dealer primar, Banca a participat la toate licitațiile de plasare a VMS și a efectuat tranzacții cu CBN și VMS pe piața primară și secundară. Astfel, în anul 2017 Banca a continuat să fie unul din principalii jucători pe piața valorilor mobiliare de stat (VMS). Față de anul 2016, investițiile Băncii în VMS au crescut cu 0.69%, iar investițiile în Certificatele Băncii Naționale (CBN) au crescut cu 149.95%.

Datorită excedentului înalt de lichiditate și plasării acestuia în active lichide, soldul portofoliului de valori mobiliare (VMS și CBN) la 31.12.2017 a înregistrat o cotă de 30.52% din activele Băncii, ceea ce constituie 4,420.26 milioane lei, în creștere față de soldul planificat cu 1,383.50 milioane lei, precum și față de soldul de la începutul anului cu 1,524.74 milioane lei.

Venitul total obținut în anul 2017 din investițiile în instrumente de datorie a constituit 252.21 milioane lei, ceea ce reprezintă o scădere cu 11.35% față de anul 2016, scăderea fiind determinată de micșorarea ratelor VMS și CBN comparativ cu anul precedent.

Banca, în calitate de Dealer primar, prestează Clienților servicii de intermediere la procurarea VMS. Clienții Băncii, de asemenea, și-au majorat investițiile în VMS, la sfârșitul anului 2017 înregistrând o valoare a portofoliului de 900.82 milioane lei, cu 17.30% mai mare față de sfârșitul anului 2016. La cererea Clienților, s-au efectuat 702 tranzacții de cumpărare și vânzare a VMS pe piața primară și secundară în volum total de 1,049.5 milioane lei.



PERFORMANȚELE ACTIVITĂȚII Activitatea pe piața valorilor mobiliare și piața de capital

Pe parcursul anului 2017, Banca a menținut nemodificată structura activelor financiare disponibile în vederea vânzării. La sfârșitul perioadei de gestiune, portofoliul Băncii de cote de participare în capitalul unităților economice a înregistrat valoarea de 212.00 milioane lei, în creștere cu 41.67 milioane lei sau cu 24.42% față de sfârșitul anului 2016. Această majorare substanțială se datorează creșterii prețurilor pentru acțiunile emise de companiile americane „VISA Inc.” și „MasterCard Incorporated”, tranzacționate la Bursa din New York.

Fig. 27 Investițiile Băncii în valori mobiliare de stat și Certificatele BNM

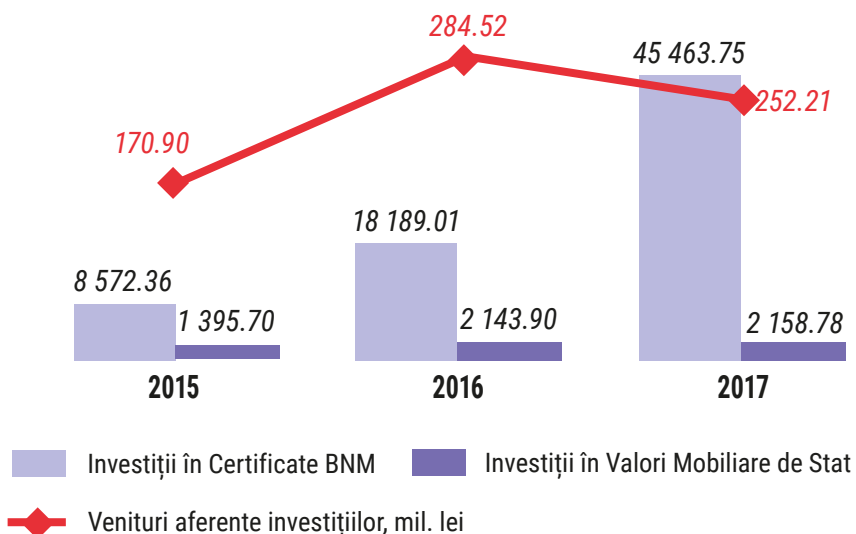
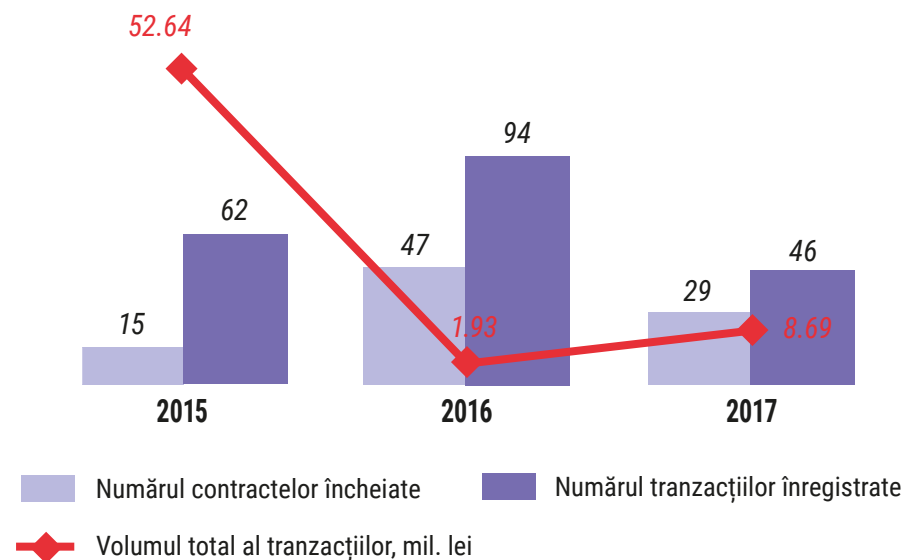


Fig. 28 Activitatea Băncii pe piața de capital



În calitate de societate de investiții, Banca oferă Clienților servicii de intermediere la tranzacționarea valorilor mobiliare corporative pe piața de capital. Astfel, pe parcursul anului 2017, Banca a intermediat 46 de tranzacții în volum total de 8.69 milioane lei, în creștere de 3.49 ori față de anul 2016, ceea ce denotă un interes al clienților pentru acest gen de tranzacții.

Pentru anul 2018 B.C. Victoriabank S.A. își propune să-și consolideze relațiile cu clienții existenți, să continue promovarea activă a serviciilor pe piața de capital, precum și să valorifice relațiile stabilite cu partenerii externi.

B.C. Victoriabank S.A. este o instituție financiară de importanță sistemică ce gestionează cote semnificative din toate domeniile de activitate pe piața bancară a Republicii Moldova.

Strategia pentru anii următori reprezintă o integrare a viziunii Executivului și Consiliului Băncii referitor la evoluția B.C. Victoriabank S.A. pentru perioada respectivă de activitate.

Obiectivul B.C. Victoriabank S.A. este să devină Banca antreprenorilor din sectorul real al economiei și a cetățenilor care muncesc.

Viziunea B.C. Victoriabank S.A. este să ofere clienților servicii de calitate prin simplitate și dedicare a angajaților săi.

Valorile B.C. Victoriabank S.A.:

- *Respect: pentru timpul, efortul și integritatea atât a clienților, cât și angajaților Băncii, și a tuturor părților interesate;*
- *Dezvoltare: să încurajeze și să sprijine creșterea, formarea clienților și a angajaților Băncii;*
- *Ambiție: serviciile financiare ale Băncii vor îmbunătăți calitatea vieții, vor da afacerilor mai multă putere și vor contribui creării unui mediu economic mai sigur.*

Strategia Băncii este orientată spre creșterea valorii și consolidarea pozițiilor Băncii pe segmentele cheie de activitate, în condițiile asumării unor expuneri controlate, fiind asigurată creșterea eficienței activității, dezvoltarea intensivă a unor domenii de activitate, gestiunea eficientă a resurselor, îmbunătățirea calității activelor.

Obiectivele financiare stabilite țin de nivelul de profitabilitate a Băncii și rentabilitate a capitalului, controlul cheltuielilor de exploatare, structura și diversificarea surselor de venituri, capitalizarea suficientă, etc.

Obiectivele non financiare stabilite se referă la redefinirea structurilor și proceselor, implementarea unui nou model de afaceri, axarea pe eficiență operațională și calitate.

În relația cu piața, B.C. Victoriabank S.A. va continua să depună eforturi pentru a-și consolida pozițiile pe piață.



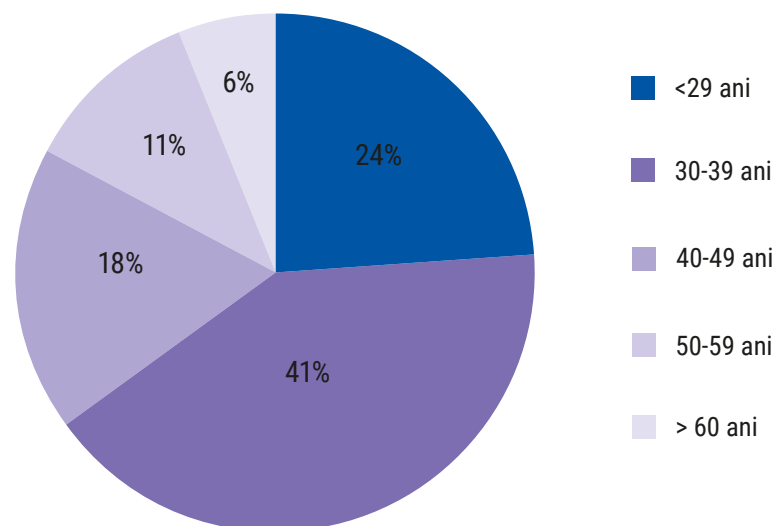
MANAGEMENTUL DE PERSONAL

Numărul de angajați activi ai B.C. Victoriabank S.A. la data de 31 decembrie 2017 a fost de 1,255 persoane.

Instruirea și dezvoltarea personalului

Un element important al strategiei de dezvoltare a Băncii este creșterea gradului de calificare și a nivelului de competență profesională. În anul 2017 în total au fost școlarizați cumulativ – 975 de angajați. Planul de instruire a angajaților Băncii s-a axat nemijlocit pe subiecte ce au sporit abilitățile și competențele acestora.

Fig. 29 Structura personalului Băncii după vârstă



Activitatea cu rezervă de personal s-a efectuat în conformitate cu Politica de Personal și cerințele strategice ale Băncii. O sarcină importantă a Politicii de personal în activitatea cu personalul Băncii o constituie formarea rezervei de personal pentru funcțiile manageriale, care conform cerințelor de calificare, experienței de muncă, aptitudinilor și abilităților proprii, sunt propuși la funcțiile manageriale din cadrul Băncii.



MANAGEMENTUL DE PERSONAL

Obiectivele majore privind activitatea cu personalul Băncii în anul 2018

Un important element al strategiei de dezvoltare a Băncii este creșterea nivelului de competență profesională. Pentru modernizarea și dezvoltarea capitalului uman al Băncii în anul 2018 se va urmări realizarea următorilor pași:

- *Orientare spre rezultat și performanță.*

- *Calități personale corespunzătoare unui lucrător bancar: integritate, corectitudine, onestitate, responsabilitate, acuratețe, receptivitate și disciplină.*

- *Calități profesionale superioare concurenților, corespunzătoare nivelului de tehnologizare, flexibilitate și disponibilitate pentru dezvoltare personală și profesională.*

- *Calități de integrare în echipă ca respect, lipsa de ostilitate în relațiile cu colegii, lipsă de tendențiozitate și intrigă, orice alte acțiuni personale ce ar putea zdruncina spiritul de echipă al colectivului.*

- *Atitudine pozitivă în crearea și menținerea imaginii Băncii noastre și întărirea pozițiilor sale de concurență pe piață, atât în timpul programului de muncă, cât și în afara acestuia, în conformitate cu prevederile Codului de Etică Corporativa a Băncii.*

Loialitatea și dedicația fiecărui angajat rămâne a fi un element relevant în politica de personal promovată de Bancă, reprezentând faptul că angajații se regăsesc ca părți constituente a Băncii, iar succesul lor este echivalent cu performanțele înregistrate de Bancă.

Rezultatele obținute în anul 2017 sunt expresia politicii eficiente adoptate de managementul Băncii, corectitudinii acțiunilor întreprinse, a profesionalismului, responsabilității și productivității întregului personal al Băncii.

Fig. 30 Stagiul de activitate în cadrul B.C. „Victoriabank” S.A.

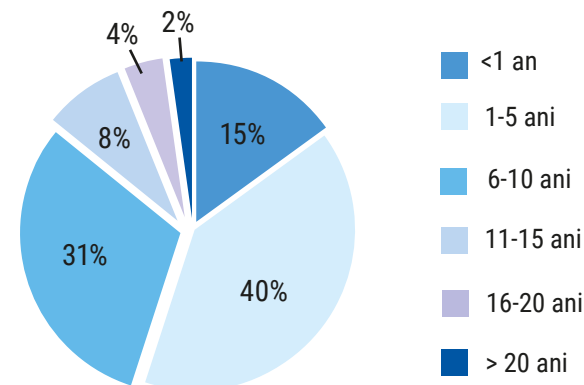


Fig. 31 Clasificarea personalului Băncii după studii

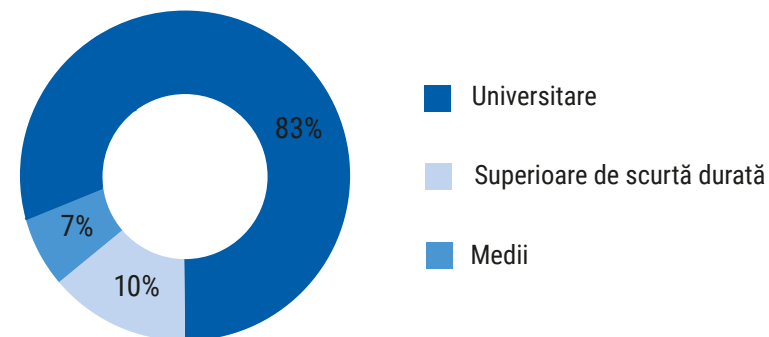
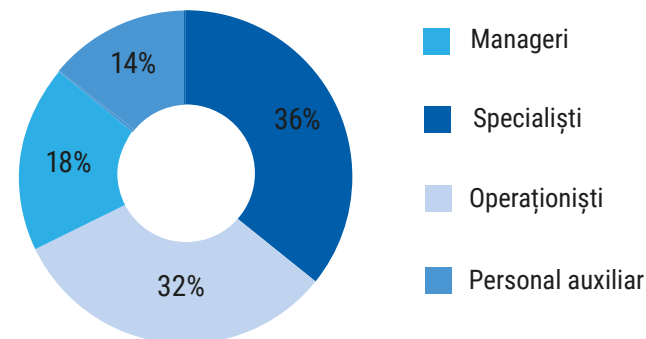


Fig. 32 Structura personalului Băncii după categorii de specialitate



MANAGEMENTUL RISCURILOR

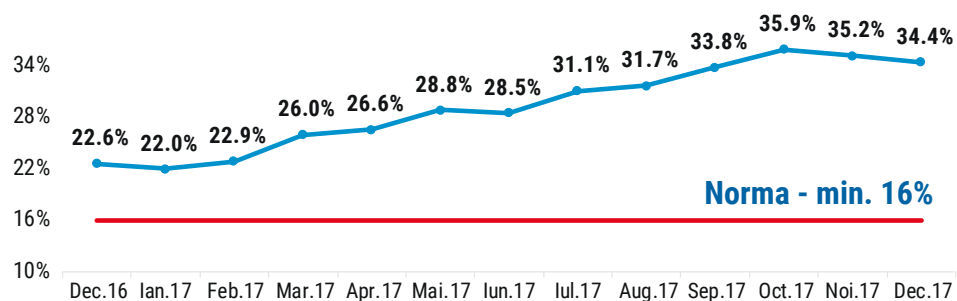
Obiectivul B.C. Victoriabank S.A. în anul 2017 în ceea ce privește administrarea riscurilor a constituit integrarea apetitului la risc, în cadrul procesului decizional al Băncii, prin promovarea unei alinieri adecvate a riscurilor asumate, capitalului disponibil și țintelor de performanță, ținând cont în același timp de toleranța la riscuri.

Activitatea de administrare a riscurilor s-a desfășurat sub coordonarea Comitetului de Administrare Riscuri, a Comitetului de Direcție și a Comitetului de Administrare a Activelor și Pasivelor în conformitate cu Politica Băncii de administrare a riscurilor.

Banca evaluează și monitorizează continuu riscurile semnificative: riscul de credit și de concentrare, riscul ratei dobânzii, riscul valutar, riscul de lichiditate, riscul suficienței de capital și riscul operațional. Evaluarea riscurilor identificate se realizează prin modele și metode de calcul specifice: un sistem de indicatori semnificativi și indicatori de avertizare timpurie cu limite aferente, o metodologie de previzionare aferenta riscului de credit, etc.

Pe parcursul anului 2017, nivelul general de risc, calculat pe baza indicatorilor, a variat între scăzut și moderat. Coeficientul suficienței capitalului ponderat la risc, caracterizat prin raportul dintre mărimea Capitalului Normativ Total și valoarea activelor ponderate la risc, s-a încadrat în limita stabilită și la situația din 31 decembrie 2017 a înregistrat nivelul de 34.4% (norma min.16), prezentând un nivel minim de risc de solvabilitate.

Fig. 33 Dinamica suficienței capitalului ponderat la risc



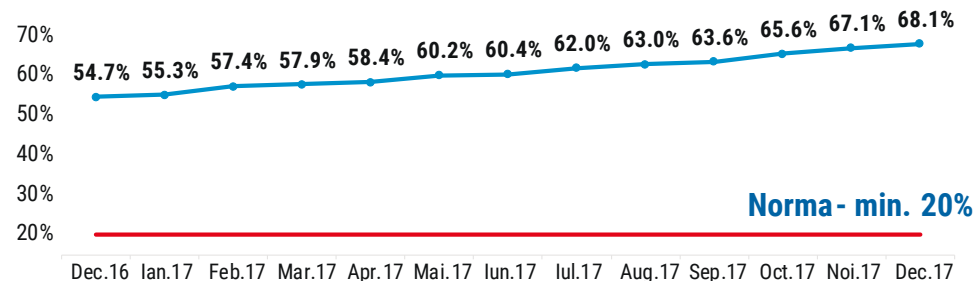
MANAGEMENTUL RISCURILOR

În vederea gestiunii sănătoase a riscului de lichiditate, Banca urmărește permanent corelația structurală corespunzătoare a activelor, respectiv pasivelor Băncii, anume a mixului de instrumente de fructificare a excedentelor temporare de lichidități, dar și a ponderii resurselor stabile, atrase de la clienți în totalul resurselor atrase și dezvoltarea instituției pe baze solide, având ca scop îmbinarea cerințelor prudențiale cu cerințele de profitabilitate.

Pe parcursul anului 2017, Banca a înregistrat un nivel de risc minim al indicatorilor de lichiditate, bucurându-se de o lichiditate mai mult decât confortabilă. Lichiditatea curentă, principiul II, calculată ca raportul dintre activele lichide și total active, a înregistrat la situația din 31 decembrie 2017 valoare de 68.1% (norma min. 20%), în condițiile unei norme a rezervării din mijloacele atrase în lei și în valute neconvertibile de 40%.

În procesul de administrare a riscurilor, Banca a utilizat testele de stres cu scenarii atât sistemice, cât și idiosincratice. Testele de stres au permis identificarea vulnerabilităților și adoptarea unor planuri de măsuri corective. Pe parcursul anului 2017, s-a derulat și procesul de calcul a impactului adoptării CRD IV asupra capitalului și au fost întreprinse măsuri de aliniere a proceselor și actelor normative interne privind managementul riscurilor la noul cadru BNM de administrare a activității Băncii.

Fig. 34 Dinamica lichidității curente (KplI)



Codul de guvernanță corporativă al B.C. Victoriabank S.A. (în continuare Cod) prezintă cu precădere principalele metode de lucru, atribuțiile și responsabilitățile structurilor de conducere și de supraveghere ale Băncii, sau distribuția drepturilor și responsabilităților dintre toți cei care au interes în Bancă, Consiliul de Administrație, Comitetul de Direcție, acționarii, angajații, clienții, etc. și este elaborat în conformitate cu Codul guvernării Corporative aprobat prin Hotărârea CNPF nr. 67/10 din 24.12.15 și prevederile Legii privind societățile pe acțiuni nr. 1134-XIII din 02.04.97 cu modificările și completările ulterioare. Banca se conduce de ideea că o bună Guvernare Corporativă contribuie la dezvoltarea economică necesară prin creșterea performanțelor Băncii și accesul acesteia la capitalul exterior.

Prin Guvernarea corporativă Banca își propune să asigure acuratețea și transparența privitoare la rezultatele financiare ale Băncii și în același timp să asigure accesul egal al tuturor acționarilor la informațiile relevante despre Bancă.

Prezentul Cod se bazează pe asigurarea unui tratament egal și nediscriminatoriu pentru toți investitorii, realizat prin aplicarea în practică a unui set de principii, dintre care: accesul la informațiile Băncii (cu caracter public, neconfidențial) și transparența actului decizional (asigurată prin participarea la adunările generale ordinare și extraordinare).

Obiectivul acestui Cod este stabilirea unui ansamblu de principii și reguli ce trebuie să dirijeze comportamentul Băncii și al tuturor angajaților săi în îndeplinirea funcțiilor aferente și în relațiile lor comerciale și profesionale, în conformitate cu legislația în vigoare și respectând diferențele lor culturale. Prezentul Cod nu pretinde să înglobeze toate situațiile ce pot apărea în domeniul profesional, ci să stabilească niște principii de conduită ce vor orienta acțiunile tuturor și ale fiecărui angajat în parte, în activitatea lor profesională.

Scopul Guvernării Corporative este de a aduce cât mai aproape interesele clienților și investitorilor. Structurile Guvernării corporative stabilesc funcțiile corespunzătoare ale membrilor Consiliului de Administrație și Comitetului de Direcție, inclusiv și competențele și responsabilitățile acestora.

Principiile guvernării corporative includ următoarele direcții: respectarea drepturilor acționarilor; protecția acționarilor minoritari; transparența și informarea continuă a investitorilor privind activitatea și strategia Băncii; relația cu acționarii majoritari; componența conducerii (responsabilitățile Consiliului de Administrație și Comitetului de Direcție al Băncii).

În procesul de constituire, funcționare și perfecționare a sistemului său de guvernare corporativă, Banca se conduce de principiile de guvernare corporativă la care se referă administrarea eficientă, realizarea dirijării activității curente, controlul asupra activității economico-financiare, dezvăluirea informației. Din perspectiva activității Bancare, guvernarea corporativă implică modul în care sunt gestionate activitatea și afacerile Băncii de către organele de conducere și se referă la:

- *stabilirea obiectivelor corporative, reieșind din specificul activității și nivelul riscurilor în care se implică Banca;*
- *gestionarea zilnică adecvată și transparentă a activității Băncii;*
- *asigurarea operării Băncii într-un mod sigur și prudent în conformitate cu legile și regulamentele în vigoare.*

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Codul de guvernanță corporativă aplicat de Bancă,
cu referință la sursa și locul publicării

Banca promovează printre angajații săi recunoașterea comportamentelor ce corespund principiilor etice de loialitate și bună credință, manifestate prin intermediul următoarelor exigențe:

Loialitate față de Bancă: în timpul exercitării responsabilităților profesionale, angajații și persoanele cu funcții de conducere trebuie să acționeze cu loialitate, contribuind la apărarea intereselor Băncii. În același timp, trebuie să evite situațiile care ar putea genera un conflict între interesele personale și cele ale Băncii.

Respect față de lege: angajații și persoanele cu funcții de conducere ale Băncii trebuie să respecte legile în vigoare, acționând în corespundere cu spiritul și finalitatea acestora, și dând dovadă în toate acțiunile lor de un comportament etic.

Onestitate în gestiune și neacceptare a mituirii și corupției: Banca interzice mituirea autorităților și funcționarilor publici și le interzice angajaților săi să le ofere terților sau să primească de la terți plăți nepotrivite de orice tip, nici cadouri sau daruri ori favoruri ce sunt în afara întrebuintării pe piață sau care, prin valoarea, caracteristicile sau circumstanțele lor, în mod rezonabil, ar putea altera dezvoltarea relațiilor comerciale, administrative sau profesionale stabilite de întreprinderile sale. Nici un angajat nu va putea desfășura acțiuni în numele Băncii care, direct sau indirect, vor contribui la așa-numita „spălare de bani”.

Confidențialitate: Fiecare angajat sau persoană cu funcție de conducere va respecta cu strictețe obligația de confidențialitate permanentă cu privire la informația a cărei difuzare sau publicare ar putea afecta interesele Băncii.

Egalitate de oportunități: Banca promovează dezvoltarea profesională și personală a tuturor angajaților săi asigurând o egalitate de oportunități prin intermediul politicilor sale de acțiune. Selectarea și promovarea angajaților Băncii se bazează pe criterii obiective de merite și capacități. La fel, procesele de selectare vor include nu doar evaluarea capacităților profesionale ale candidatului, ci și o apreciere a comportamentului și a capacităților sale de interacțiune.

Transparență: Toți angajații Băncii trebuie să pună la dispoziție informații veridice, necesare, complete și concrete cu privire la mersul activităților ce țin de îndeplinirea funcțiilor lor sau de domeniul lor de competență.

Nediscriminare: Banca caută să asigure un climat de lucru liber de orice discriminare interzisă de către lege, și în particular din motive de rasă, credință, cultură, naționalitate sau sex, precum și de orice comportament ce ar implica o hărțuire cu caracter personal.

Instruire: Banca consideră că dezvoltarea profesională ce permite obținerea unui randament sporit în realizarea funcțiilor de serviciu este strâns legată de dezvoltarea integrală a persoanelor.

Securitate și sănătate la locul de muncă: angajații vor respecta cu strictețe atât normele stipulate de lege cât și cele stabilite de către Bancă în domeniul protecției muncii, prevenirii riscurilor de muncă și politicii de mediu ambiant.

Profesionalism: angajații și persoanele cu funcții de conducere ale Băncii trebuie să acționeze cu profesionalism și să-l manifeste într-o modalitate integră și în corespundere cu valorile corporative.



De asemenea, trebuie să se distingă printr-un profesionalism înalt bazat pe o activitate eficientă și abordată din perspectiva excelenței și calității serviciului. Comportamentul lor trebuie să se bazeze pe următoarele principii:

- **Calitate:** Banca își asumă angajamentul de a presta servicii de calitate înaltă și va favoriza inovația, dezvoltarea și îmbunătățirea continuă pentru a atinge un nivel maxim de calitate, pornind de la criteriile de rentabilitate.

- **Orientare spre clienți:** angajații și persoanele cu funcții de conducere ale Băncii vor aplica profesionalismul, colaborarea și mentalitatea lor de serviciu pentru a obține satisfacția clienților. În același timp, se vor strădui să satisfacă la maximum așteptările clienților săi și vor depune eforturi de anticipare întru cunoașterea necesităților acestora.

- **Folosirea și protecția patrimoniului Băncii:** Activele pe care Banca le pune la dispoziția angajaților săi vor fi folosite pentru efectuarea activităților ce țin de interesele acesteia, într-un mod responsabil, eficient și adecvat domeniului lor de activitate profesională. De asemenea, angajații își asumă obligația să protejeze acele active care le vor fi încredințate în legătură cu îndeplinirea funcțiilor lor de serviciu.

- **Relațiile cu clienții și partenerii:** Banca consideră clienții și partenerii săi parte indispensabilă în atingerea obiectivelor sale de creștere, de rentabilitate și de îmbunătățire a calității serviciului, căutând să stabilească cu ei o relație bazată pe încredere și beneficiu reciproc.

- **Angajații care participă la procesul de selectare a partenerilor, furnizorilor și colaboratorilor externi sunt obligați să acționeze imparțial și obiectiv:** nu se va admite obținerea oricărui avantaj privat, angajații vor evita favorizarea persoanelor sau a companiilor din motive de rudenie sau prietenie, se va evita coliziunea intereselor personale cu cele ale companiei.

Transparența, raportarea financiară și auditul

Banca asigură efectuarea raportărilor periodice și continue adecvate asupra tuturor evenimentelor importante, inclusiv situația financiară, performanța, proprietatea și conducerea. În acord cu prevederile Băncii Naționale a Moldovei și Comisiei Naționale a Pieței Financiare informația se publică pe pagina web oficială a Băncii: www.victoriabank.md. Comitetul de Direcție este responsabil de calitatea și completitudinea dării de seamă financiare anuale, dezvăluite public în conformitate cu actele normative în vigoare. Comitetul de Direcție își asumă angajamentul privind transparența rapoartelor prezentate de către auditorii externi. Auditul extern este exercitat de o companie independentă care poartă răspundere pentru auditul efectuat. Auditorul extern și remunerarea acestuia se aprobă de adunarea generală a acționarilor Băncii. Codul de guvernare corporativă este publicat pe pagina web a Băncii www.victoriabank.md la compartimentul „Dezvăluirea informației”, „Guvernarea Băncii”.



GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Gradul cu care Banca se conformează sau nu prevederilor din Codul de guvernanță corporativă

În perioada de raportare Comitetul de Direcție al B.C. Victoriabank S.A. și colectivul de angajați au activat în conformitate cu Codul de guvernanță corporativă aprobat de Consiliul de Administrație al Băncii, asigurând o transparență maximă în activitatea Băncii, acționând în corespundere cu legile în vigoare.

A fost depus efort pentru a urma un model eficient de guvernanță corporativă, ce controlează și evaluează performanța Băncii, satisfăcând în același timp nevoile tuturor părților interesate, adică a acționarilor, managementului, angajaților și clienților Băncii, și implicit, asigură valoare adăugată în creștere.

Au fost respectate principiile guvernantei corporative care includ:

- *Respectarea drepturilor și tratamentul echitabil al acționarilor Băncii;*
- *Respectarea drepturilor și intereselor tuturor deținătorilor de interese;*
- *Integritatea și comportamentul etic al echipei de management.*

Transparența și prezentarea corectă a rezultatelor financiare.

Au fost elaborate rapoarte zilnice, lunare și trimestriale ce țin de toate domeniile de activitate, care au fost prezentate Comitetului de Direcție pentru luarea deciziilor adecvate în procesul de management al activității.

Administrarea riscurilor bancare a constituit o componentă importantă a strategiei Băncii de obținere a unui nivel așteptat al profitului, cu menținerea unei expuneri la risc acceptabilă. Obținerea unui nivel înalt de profitabilitate este un indicator relevant al calității managementului.



Clienții și acționarii Băncii au fost permanent informați prin publicarea Rapoartelor în presă și pe pagina web a Băncii, pe panourile din toate sediile Băncii, referitor la strategia de dezvoltare, riscurile de afaceri, rezultatele financiare, produsele și serviciile oferite de B.C. Victoriabank S.A.

Scopurile principale ale controlului intern al Băncii sunt asigurarea gestionării eficiente a Băncii, desfășurarea activităților financiare într-un mod sigur și prudent, protejarea intereselor deponenților și ale clienților.

Obiectivele principale ale controlului intern sunt minimalizarea riscurilor aferente activităților financiare, exercitarea controlului asupra respectării legislației în vigoare, asigurarea securității informației, transparenței structurii de proprietate și de control asupra Băncii, soluționării conflictelor de interese, asigurarea unui nivel necesar de securitate care ar corespunde naturii, caracterului și volumului tranzacțiilor efectuate.

Sistemele de control intern ale Băncii reprezintă un proces în care sunt implicate organele de conducere ale Băncii și personalul acesteia, indiferent de funcția ocupată, bazat pe procedee, metode, standarde, măsuri, inclusiv restricții (limitări), relații de emiterem/autorizare-executare-raportare-control al tranzacțiilor și operațiunilor, precum și pe dispozițiile organelor de conducere ale Băncii, în baza unei informații autentice, complete și actualizate, adoptate pentru realizarea scopurilor și obiectivelor controlului intern.

Sistemele de control intern ale Băncii contribuie la sporirea veniturilor, minimalizarea cheltuielilor, să asigure că cheltuielile sunt autorizate și efectuate conform destinației, că activele sunt adecvat protejate, că obligațiunile sunt înregistrate corect și riscurile sunt limitate.

Banca elaborează, organizează și implementează propriile sisteme de control intern, în baza Regulamentului, ținând cont de practica general acceptată în acest domeniu, inclusiv documentele Comitetului Basel și Directivele Comunității Europene și le adaptează la activitatea lor.

În vederea asigurării condițiilor de realizare a scopurilor și obiectivelor controlului intern, la elaborarea, organizarea și implementarea sistemelor de control intern se iau în considerație volumul, numărul, tipul și diversitatea tranzacțiilor, gradul de risc asociat cu fiecare domeniu de activitate, volumul controlului din partea organelor de conducere asupra activității zilnice, gradul de centralizare și descentralizare a Băncii, gradul de utilizare a resurselor tehnologiilor informaționale. Sistemele de control intern se elaborează și se adoptă de Bancă sub formă de reglementări interne scrise (politici, proceduri, regulamente, instrucțiuni, etc.).

