

Banca comercială

Banca Socială

Societate pe Acțiuni



Raport anual

2013

CUPRINS

Mesajul președintelui Băncii.....	3
Mediul de afaceri - situația macroeconomică.....	5
Mediul de afaceri – sistemul bancar din Republica Moldova.....	6
Activitatea Băncii în anul 2013.....	7
Activitatea creditară.....	12
Activitatea de atragere a depozitelor.....	14
Activitatea economică externă.....	15
Carduri bancare.....	17
Tehnologii informaționale	18
Rezultatele activității financiare ale Băncii.....	19
Guvernarea corporativă	19
Managementul riscurilor.....	24
Resurse umane	26

MESAJUL PREȘEDINTELUI BĂNCII

Stimați acționari, clienți, parteneri!

În 2013 în pofida proceselor negative care s-au produs în economia Moldovei și a intensificării concurenței pe piața financiară, BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. și-a continuat dezvoltarea sa dinamică, menținându-și reputația unei Bănci fiabile și stabile.

În procesul de realizare a dezvoltării sale strategice, Banca și-a consolidat baza de clienți atingând cifra de 92 mii, capitalul acționar a înregistrat un cuantum de 719,1 mil. lei, valuta bilanțului - 4,4 miliarde lei.

Conform indicatorilor evaluativi de activitate, pe parcursul anului de raportare Banca a ocupat un loc constant de lider în subgrupul respectiv de bănci.

Confruntându-se cu dificultățile din anul ce s-a scurs, Banca a finalizat cu succes exercițiul financiar cu un venit net de 49 mil. lei.

Activitatea pe piața serviciilor de credit rămâne și în continuare una din direcțiile prioritare.

Creșterea stabilă a bazei de resurse a condiționat consolidarea pe parcursul anului a portofoliului de credite înregistrând o creștere de 40% până la 2,9 miliarde lei.

Banca în mod tradițional și-a activizat operațiunile sale în vederea creditării agenților economici din sfera comercială, alimentară și agricolă ca rezultat al colaborării cu instituțiile financiare internaționale.

În 2013 Banca a desfășurat o activitate economică externă de succes, asigurând oferirea unei linii competitive de produse în valută străină clienților săi (exportatori/importatori).

Strategia băncii este orientată spre ameliorarea în continuare a calității tehnologiilor bancare, dezvoltarea rețelei, consolidarea bazei tehnico-materiale, extinderea cantității și calității produselor bancare pentru satisfacerea mai deplină a cerințelor clienților, acordând o deosebită atenție organizării prompte a deservirii acestora.

Una din prioritățile Băncii este acordarea deservirii bancare complexe persoanelor juridice la fiecare etapă de dezvoltare a businessului, iar persoanelor fizice - la fiecare etapă din viața acestora.

Bazându-se pe strategia de dezvoltare a Băncii pentru perioada 2014-2016 examinată și aprobată de către Adunarea generală a acționarilor, conducerea Băncii preconizează realizarea următoarelor obiective:

- Menținerea și consolidarea pozițiilor atinse de Bancă în cadrul sistemului bancar din Republica Moldova;
- Creșterea anuală a capitalului acționar și atingerea la finele anului 2016 a cuantumului de peste 960 mil. lei în cea mare parte din contul venitului net;
- Formarea unui portofoliu de credite calitativ și profitabil datorită minimizării și diversificării riscurilor de credit cu asigurarea creșterii anuale cu 15% și atingerea cifrei de 4 miliarde lei către finele anului 2016;
- Asigurarea creșterii anuale a indicatorilor aferenți activelor și depozitelor cu cel puțin 10-15% și a creșterii până în 2016 a activelor până la 6,1 miliarde lei și a depozitelor până la 4,6 miliarde lei;
- Optimizarea structurii activelor și obligațiunilor;
- Administrarea calificată a riscurilor;
- Dezvoltarea relațiilor de colaborare internațională;
- Extinderea gamei de produse bancare, ridicarea nivelului calitativ și competitiv al acestora;
- Optimizarea rețelei de subdiviziuni;
- Dezvoltarea serviciilor prestate în baza cardurilor bancare;
- Modernizarea mijloacelor hardware și software existente și implementarea unor mijloace noi;
- Întreprinderea măsurilor de restructurare a Băncii în vederea îmbunătățirii structurii organizaționale, managementului Băncii prin elaborarea și promovarea unei politici adecvate strategiei Băncii, delimitarea nivelelor de guvernare corporativă.

E de menționat faptul că succesele obținute de către Bancă sunt rezultatul muncii și eforturilor *acționarilor, clienților, partenerilor, precum și al echipei consolidate de angajați care au creat o Bancă diversificată, fiabilă și profitabilă*. Prin prezenta exprim recunoștința noastră pentru încrederea și susținerea Dvs. în condițiile dificile și critice, pentru înțelegerea și fidelitatea manifestată față de cauza comună.

Pornind de la pozițiile obținute care ne însuflă optimism în tot ceea ce facem, în anul 2014 neam propus să fim foarte activi, să implementăm produse și servicii noi și să atragem la deservire clienți noi. Suntem ferm convinși, că și în anul 2014 vom ține piept provocărilor și că vom face din el o punte spre calea succeselor.

Președintele Băncii -Președintele Consiliului
de Administrație al BC „BANCA SOCIALĂ” S.A.

RAPORTUL CONDUCERII PENTRU ANUL 2013

Mediul de afaceri - situația macroeconomică

Contrar așteptărilor, anul 2013 a fost un an plin de provocări. Economia Republicii Moldova s-a aflat în continuare sub influența instabilității piețelor regionale și globale, crizelor politice și economice, fapt care a influențat negativ rezultatele anuale finale.

În același timp, conform datelor statistice preliminare, pe parcursul anului 2013 **PIB a înregistrat o creștere cu 8,9%**, ceea ce în valoare nominală alcătuiește circa **99,9 miliarde lei** (în 2012, din cauza secetei, s-a înregistrat o scădere cu 0,8 %).

Totodată, conform rezultatelor înregistrate în anul 2013, volumul PIB-ului în Moldova s-a situat cu 17 % sub volumul consumului final, ceea ce indică faptul că economia autohtonă satisface cu dificultate necesitățile cererii interne, care este acoperită din contul importurilor de mărfuri și servicii. Astfel, deficitul comerțului extern al țării a crescut până la 3,051 miliarde dol.SUA în anul 2013.

Încă un indice important al bunăstării populației țării – volumul PIB-ului pe cap de locuitor, rămâne în continuare cel mai jos din Europa (în anul 2013 - 3319 dol.SUA pe cap de locuitor).

Salariul mediu pe economie ajustat la inflație s-a majorat pe parcursul ultimilor ani cu 15% și la finele anului 2013 a indicat circa 3800 lei.

În 2013 nivelul anual al inflației a înregistrat **5,2%** vizavi de 4,1% în 2012, fiind prognozat la nivel de 5 la sută anual cu o deviere de +/- 1,5 puncte procentuale, considerându-se nivelul optim pentru creșterea și dezvoltarea economică a Republicii Moldova pe termen mediu.

Rezervele valutare ale țării s-au majorat pe parcursul anului 2013 cu 12% și la finele anului au alcătuit peste 2,8 miliarde dolari SUA.

Norma rezervelor obligatorii, fiind unul din instrumentele monetare de bază pentru gestionarea lichidității pe piață în decursul anului 2013 nu s-a modificat, rămânând la nivelul de 14%.

În decursul anului 2013, rata de bază aferentă principalelor operațiuni de politică monetară și creditară pe termen scurt s-a modificat o singură dată în direcția diminuării și astfel s-a situat la cel mai jos nivel istoric de 3,5%.

La sfârșitul anului 2013 ratele medii ponderate aferente **creditelor noi acordate** s-au situat la nivel de **12,51%** în MDL și **8,91%** în valută străină pentru creditele acordate persoanelor juridice și respectiv **12,54%** și **9,17%** pentru creditele acordate persoanelor fizice.

În același timp, ratele medii ponderate aferente **depozitelor noi acceptate la termen** s-au situat la nivel de **3,21%** în MDL și **4,5 %** în valută străină pentru depozitele acceptate de la

persoanele juridice și respectiv **7,71%** și **4,51%** pentru depozitele persoanelor fizice.

În anul 2013 rata oficială de schimb a valutei naționale față de dolarul SUA spre finele anului 2013 a crescut cu 8,2% (*de la 12,0634 lei pentru 1 dolar SUA la începutul anului 2013 până la 13,0570 lei la finele anului 2013*), iar față de valuta unică europeană s-a majorat cu 12,3% (*respectiv de la 15,9967 lei până la 17,9697 lei pentru 1 euro*).

Cu toate acestea, vulnerabilitatea economiei RM la factorii externi (climaterici, de materie primă, tehnologici, aferente pieței de desfacere, etc.) este destul ridicată. În opinia noastră, succesele economice din 2013 reprezintă în mare măsură rezultate pozitive pe termen scurt datorate acumulării datoriilor externe și interne, creșterii ratei medii a inflației (de la 4,1% la 5,2 %), balanței comerciale negative (3,1 miliarde de dolari), creșterii remitențelor (până la 1608,9 mln. dolari sau cu 7,6 %), atitudinii mai favorabile a partenerilor-cheie de afaceri (extinderii cotelor la exporturile din Republica Moldova, neimpunerii embargourilor la producția exportată) .

Astfel, acești factori contradictorii, care au propulsat economia RM, se pot epuiza în curând sau pot să capete efecte negative mai pronunțate decât cele pozitive. În 2014 efectele negative ale crizei globale asupra situației macroeconomice din Moldova, inclusiv și în țările-parteneri comerciali în care forța de muncă este exportată din RM vor fi încă resimțite.

Mediul de afaceri – sistemul bancar din Republica Moldova

Pentru majoritatea băncilor anul 2013 s-a dovedit a fi dificil, dar rezultativ. Acest fapt este confirmat, în primul rând, prin creșterea cu peste **1 miliard lei** (sau cu 16,6%) a valorii indicatorului calitativ de bază al activității bancare – capitalului normativ total.

Numărul băncilor licențiate în Republica Moldova a rămas neschimbat - 14 bănci.

Pe parcursul anului 2013 și la situația din 31.12.13 sectorul bancar a consemnat următoarele tendițe:

- Toate băncile licențiate, cu excepția unei bănci, și-au menținut capitalul la un nivel ce depășea nivelul minim stabilit (începând cu 31 decembrie 2012 - **200 mil. lei**).
- **Media suficienței capitalului ponderat la risc** se menține și în continuare la nivel înalt, constituind 23,4 la sută (normativul stabilit - nu mai jos de 16 %), ceea ce depășește aproximativ de 1,5 ori nivelul minim necesar.
- Capitalul de gradul 1 a indicat 7,9 miliarde lei și a înregistrat o creștere pe parcursul anului cu 14,6 la sută.
- **Suma totală a activelor** a crescut cu circa 18 miliarde lei (*cu 30%*) și a depășit cifra de **76 miliarde lei**, reflectând extinderea activității băncilor.

- **Activele lichide** au crescut cu 6,5 miliarde lei (cu 34%), depășind către finele anului **25 miliarde lei**.

- Opt bănci din Moldova dețin active în sumă ce depășește cifra de 4 miliarde lei, inclusiv și BC „BANCA SOCIALĂ” S.A.

- Creșterea volumului **portofoliului de credite** în cadrul sistemului bancar a indicat în decursul anului peste 7 miliarde lei (20,6%) și a depășit la sfârșitul anului cifra de **41 miliarde lei**. S-a îmbunătățit calitatea creditelor, astfel creditele nefavorabile (clasificate ca substandard, dubios și compromis) s-au diminuat cu 187,6 mil.lei sau cu 3,7%, indicând la finele anului peste 4,8 miliarde lei. Ponderea creditelor nefavorabile în CNT s-a micșorat cu 9,3 p.p. înregistrând 16,6%.

- **Depozitele totale** au crescut în decursul anului cu **15,3 miliarde lei** (cu 38,5%) și la finele anului au indicat **55 miliarde lei**. E de remarcat faptul, că tempoul creșterii depozitelor persoanelor fizice a rămas la nivel înalt (23%) , ceea ce denotă nivelul înalt de încredere a populației vizavi de sectorul bancar din Moldova.

- **Lichiditatea curentă** a indicat **34%** (norma - cel puțin 20%), **lichiditatea pe termen lung 0,70** (norma - cel mult 1,0).

- Pentru anul 2013 profitul net aferent activității sectorului bancar a însumat peste 1 miliard lei. Veniturile obținute în 2013 depășesc considerabil nivelul anului 2012, fapt care a influențat pozitiv profitabilitatea activelor și capitalului acționar din cadrul sistemului bancar.

- **Profitabilitatea activelor și a capitalului acționar** a înregistrat respectiv 1,6% și 9,4%, ceea ce a depășit de peste 2 ori indicatorii anului 2012 înregistrați după încheierea auditelor externe (la finele anului 2012, respectiv **0,8% și 4,3%**).

Activitatea BC „Banca Socială” S.A. în anul 2013

Banca comercială pe acțiuni BC "BANCA SOCIALĂ" S.A. este o Bancă universală, ce efectuează întregul spectru de servicii bancare. Banca Socială este o bancă cu servicii complete, orientată spre dezvoltare. Deservim clienții noștri, persoane fizice și întreprinderi, la cel mai înalt nivel. În operațiunile noastre, aderăm la o serie de principii de bază: punem valoare pe transparență în comunicarea cu clienții, furnizăm servicii bazate atât pe înțelegerea situației fiecărui client, cât și pe o analiză financiară solidă. Această abordare responsabilă față de activitatea bancară ne permite să construim parteneriate de lungă durată cu clienții noștri, bazate pe încredere reciprocă.

Banca Socială este o instituție financiară cu aport important în dezvoltarea economiei naționale și buna funcționare a sistemului financiar-bancar al Republicii Moldova. Imaginea și pozițiile Băncii pe piață impun o gestiune echilibrată și o tratare conservatoare a activităților curente și de perspectivă, necesitând o soliditate financiară pe măsură.

Formula noastră de succes este simplă. **Universalitate, Siguranță, Corectitudine,**

Operativitate, Transparență, Respect, Atitudine. Renumere căpătat în multe teritorii ale țării. Acestea sunt valorile Băncii care ghidează mediul de lucru și pe care le transformăm zi de zi în realitate atât pentru clienții, cât și pentru angajații noștri.

Principiile de bază ale activității - Bancă cu o istorie și tradiții bogate, cu o rețea teritorială dezvoltată, Bancă universală în prestarea serviciilor financiare de înaltă calitate, deservește cele mai variabile categorii de clienți – de la deponenți individuali până la întreprinderi mari, acordă un spectru larg de servicii bancare, astfel dezvoltând și acordând asistență businessului clienților săi, partener fidel și de încredere pentru clienți, Bancă deschisă și transparentă, apreciată pentru profesionalismul său înalt de către clienți, angajați și acționari.

Politica Băncii se bazează pe deservire de înaltă calitate, confidențialitate, abordare individuală, promovarea durabilă a intereselor de afaceri ale clienților, respectarea principiilor bancare conservative în combinație cu spiritul de inovatie. La adoptarea deciziilor ne călăuzim de două criterii principale – stabilitate și siguranță.

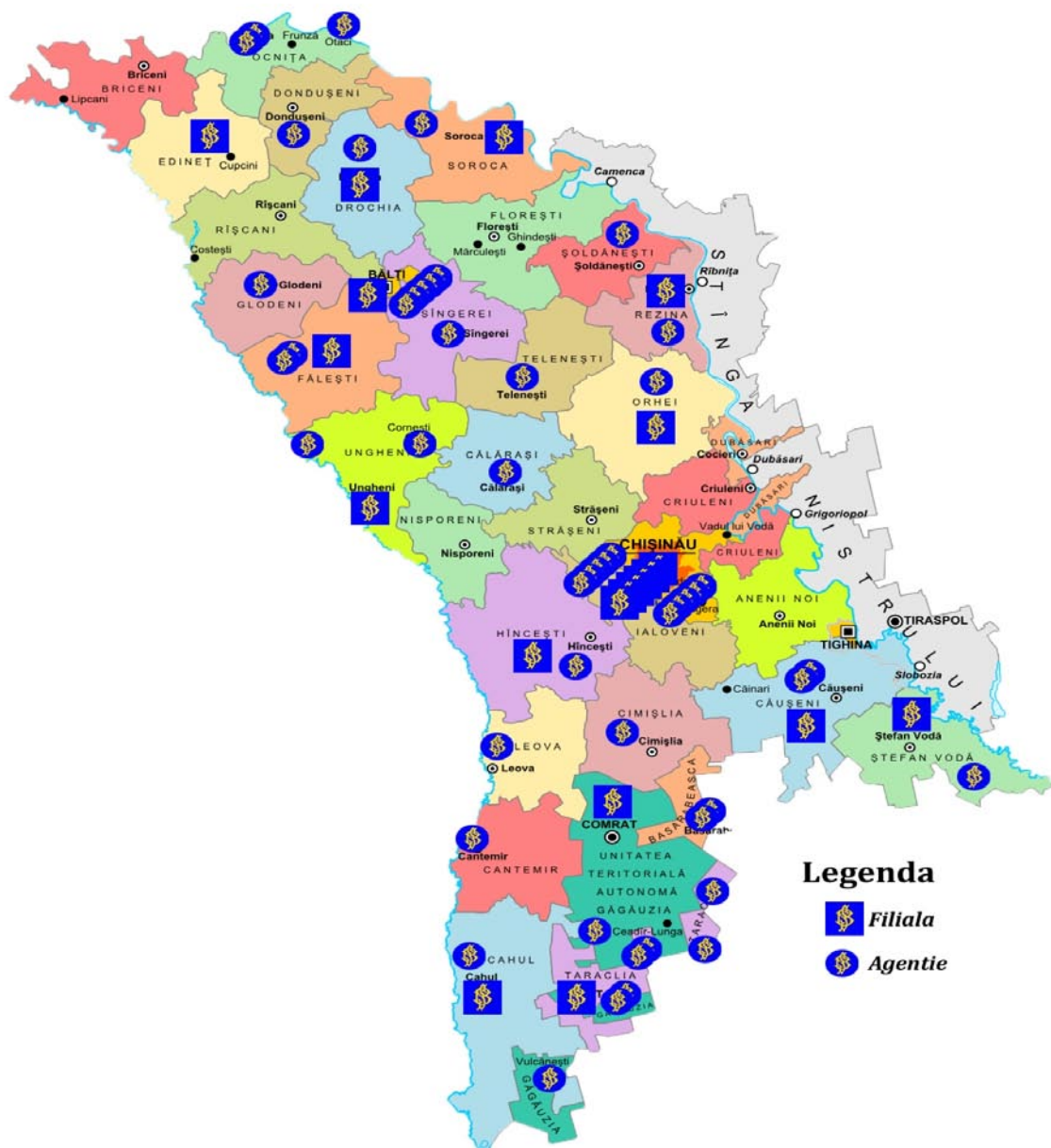
La Banca Socială, o echipă dedicată de bancheri oferă soluții personalizate pentru ca **valoarea** investițiilor clienților noștri să crească în ritm susținut în condiții de siguranță și cu un consum de timp cât mai redus.

În condițiile situației economice dificile și instabilității pieței financiare BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. în anul 2013 a reușit să-și mențină pozițiile sale pe piața interbancară din Moldova, îmbunătățind totodată rezultatele unor indicatori ai activității desfășurate.

Poziția BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. în grupul băncilor cu active de la 1,5 până la 4,5 mlrd.lei

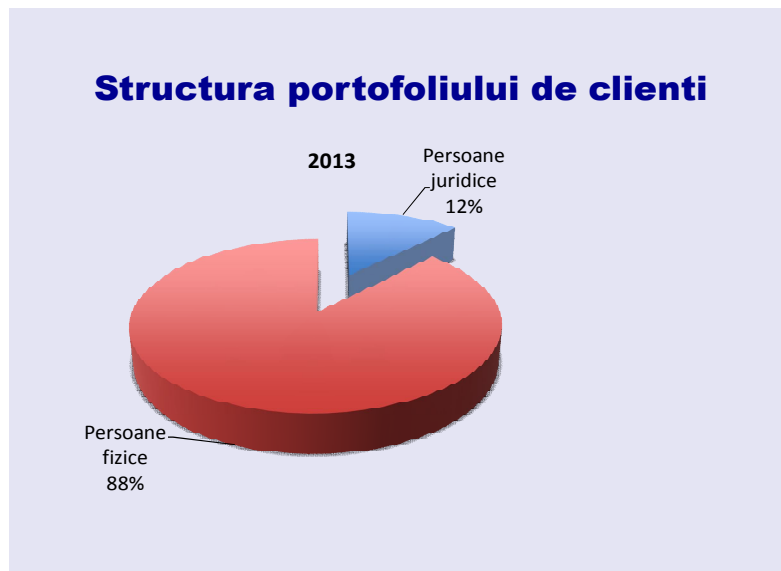
	La 01.01.2013	La 01.01.2014	În cadrul sistemului băncilor comerciale din Republica Moldova BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. s-a stabilit în 2013 în grupul băncilor cu active până la 4,5 miliarde lei, ocupând în mod constant o poziție de lider la capitolul tuturor indicatorilor de performanță a activității în grupul de bănci și locul 6-8 aferent indicatorilor de activitate în ansamblul sistemului bancar (în anul 2014 Banca a trecut în primul grup de bănci cu active ce depășesc cifra de 4,5 miliarde lei).
TOTAL ACTIVE	2	2	
ACTIVE LICHIDE	2	2	
CNT	2	2	
Total depozite	1	1	
Depozite persoane fizice	1	1	

Prezența geografică a BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. acoperă întreg teritoriu al țării.
La finele anului 2013 rețeaua de subdiviziuni ale Băncii a inclus *Banca Centrală, 19 filiale, 52 agenții, 57 ATM, 279 terminale-POS.*



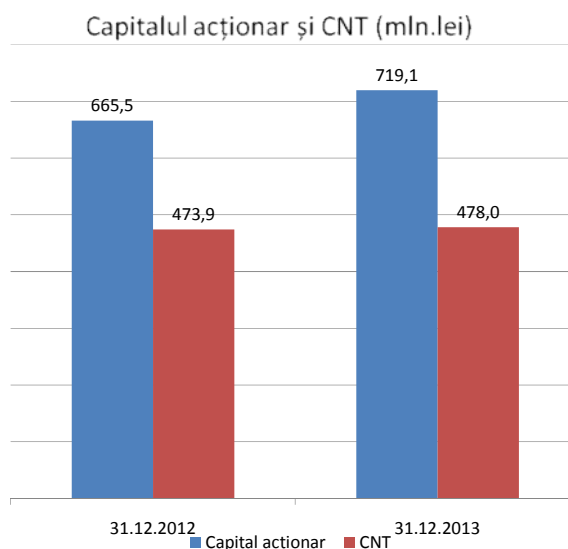
Banca Centrală și 5 filiale (26%) din 19 filiale ale Băncii operează în Chișinău. În subdiviziunile respective se concentrează peste 50% din depozitele persoanelor juridice și fizice, investițiile de credit, operațiunile aferente activității economice externe, operațiunile cu carduri etc.

BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. deservește circa 92 mii clienți (**creșterea anuală – circa 5,5 mii**), inclusiv **persoane juridice peste 11 mii, persoane fizice – respectiv 80 mii.**



În urma măsurilor întreprinse de către Consiliul și Consiliul de Administrație ale Băncii aferente rezultatelor activității pentru anul 2013, BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. a înregistrat indicatori pozitivi ai activității, după cum urmează:

- **Capitalul acționar** a crescut cu **54 mil. lei** și a totalizat la finele anului **719,1 mil.lei.**
- **Capitalul normativ total** a crescut cu **7,3 mil. lei** și a atins cifra de **481,2 mil. lei.**

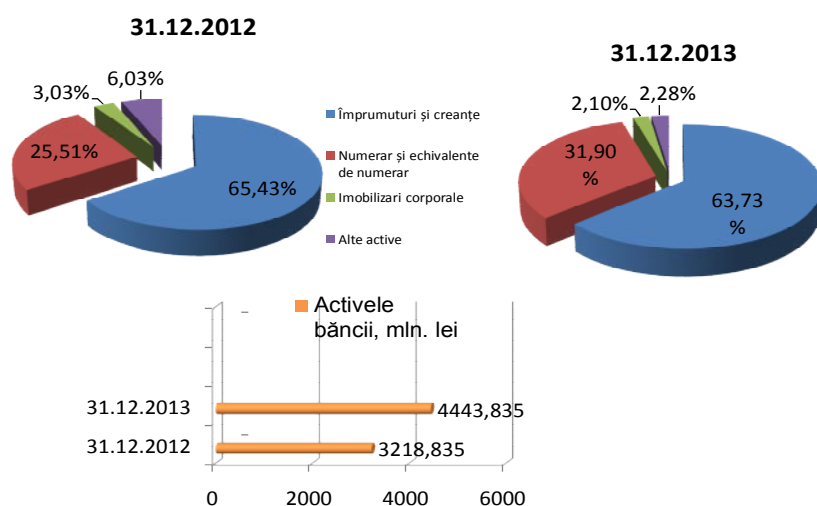


- **Suficiența capitalului** Băncii s-a stabilit la nivel de **17,96%**.
- **Lichiditatea pe termen lung** a indicat **0,68**, **lichiditatea curentă** a atins nivelul de **24,35 %**.

Pe parcursul anului 2013 Banca nu a admis încălcarea normativului lichidității curente, fapt care a asigurat realizarea în timp util și volum deplin a tuturor angajamentelor Băncii față de clienți, parteneri și instituțiile financiare internaționale.

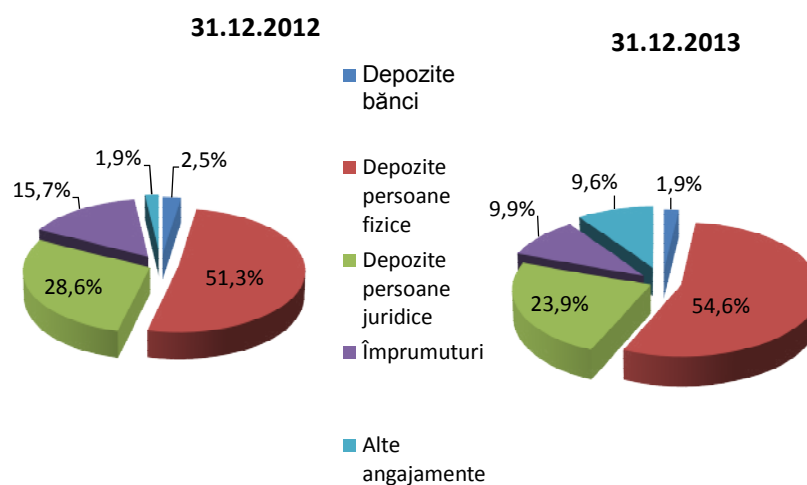
- **Suma totală a activelor** a crescut pînă la **4,4 miliarde lei** sau **cu 38%**. Concomitent la marea majoritate a articolelelor de active ale Băncii s-a înregistrat o creștere, cu excepția mijloacelor investite în valori mobiliare de stat.

Structura activelor bilanțului



- **Obligațiunile Băncii** au sporit pînă la **3,7 mlrd. lei** sau **cu 46%** din contul:
 - creșterii semnificative a **bazei de depozite** de la **2,1 miliarde lei pînă la 3,0 miliarde lei** sau **cu 42 %**, inclusiv a **depozitelor**:
 - **persoanelor fizice** pînă la cifra de **2,0 miliarde lei** sau **cu 55%**,
 - **persoanelor juridice** pînă la cifra de **0,9 miliarde lei** sau **cu 22%**.
 - **atragerii suplimentare a resurselor organizațiilor financiare internaționale** acordate Republicii Moldova în cadrul proiectelor **FIDA, RISP, PAC, Compact, „Filiera Vinului ”** în sumă de **74 mil. lei**, suma totală ale cărora a atins către finele anului cifra de **181 mil. lei**.

Structura obligațiunilor băncii



➤ Numărul de **carduri bancare active** ale BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. a rămas aproape neschimbat și a totalizat la finele anului 21 mii. Pentru anul 2014 este planificată implementarea cardurilor cu CIP și modernizarea corespunzătoare a echipamentelor din cadrul sistemului BC „BANCA SOCIALĂ” S.A.

- A fost obținut un venit net în cuantum de 49 mil. lei.
- Rentabilitatea activelor și a capitalului acționar a înregistrat respectiv 1,24% și 7,01%.

Activitatea creditară

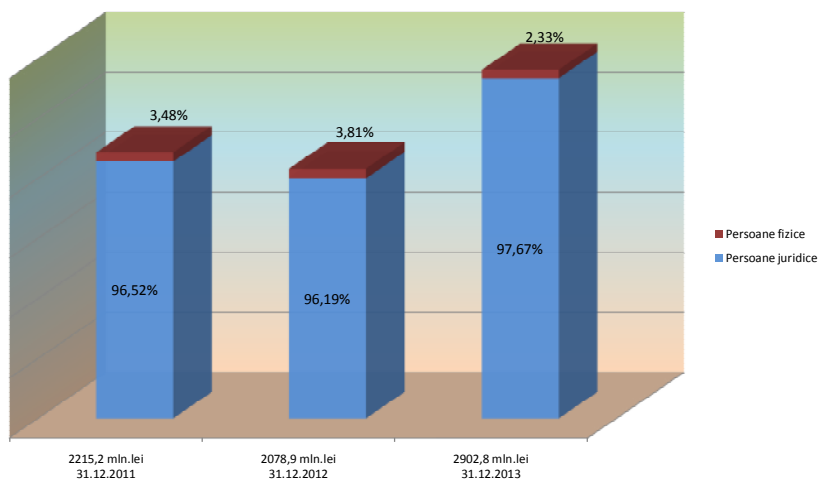
Unul din scopurile Băncii în domeniul creditării este formarea unui portofoliu de credite calitativ și profitabil, bazat pe un spectru larg de servicii creditare, minimizarea și diversificarea riscurilor creditare.

În promovarea politicii sale creditare Banca a aplicat o abordare echilibrată vizavi de minimizarea și diversificarea riscurilor de credit, creșterea nivelului de monitorizare financiară destinată identificării posibilităților financiare ale debitorilor, urmării schimbărilor din situația financiară, pronosticării condițiilor de dezvoltarea a businessului acestora.

- Creșterea bazei de depozite a condiționat creșterea **portofoliului de credite** al Băncii cu **40%** până la **2,9 miliarde lei**, inclusiv 26,2% reprezintă creditele valutare. Din punct de vedere

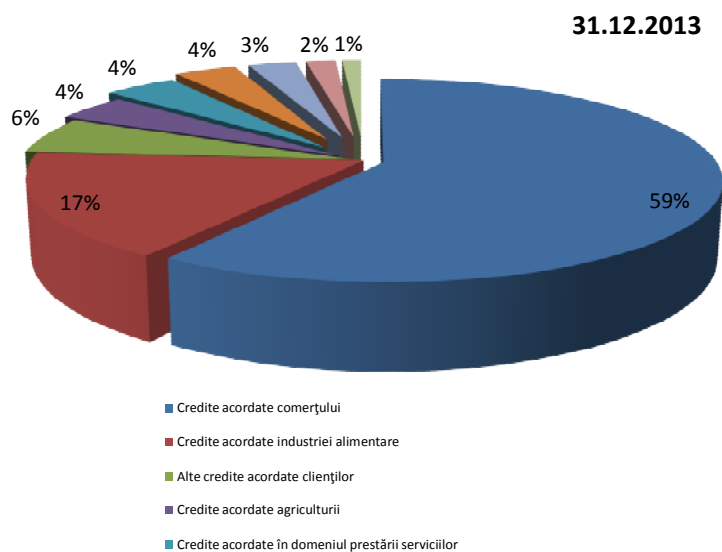
regional investițiile creditare ale Băncii sunt plasate după cum urmează: în aria centrală – 84,2%; de nord – 8,2% ; de sud – 7,6%.

Dinamica portofoliului de credite



➤ În primă ramură portofoliul de credite se caracterizează în modul următor: cota de 59,4% revine creditelor comerciale, 16,9% - creditelor industriei alimentare, 4,2% – creditelor agricole.

Structura portofoliului de credite pe ramuri



- Creșterea volumului de investiții creditare în mare parte se datorează creșterii volumului de credite corporative, acordate companiilor **din sfera comercială - 748 mil. lei**. Cota creditelor respective în portofoliul de credite a crescut în anul de raportare de la **47%** până la **59%**.
- Concomitent se înregistrează **reducerea volumului de credite acordate persoanelor fizice—de la 4% până la 2%**.
- Pentru anul 2014 strategia Băncii preconizează **majorarea de peste 2 ori a cotei creditelor acordate persoanelor fizice** din contul elaborării de produse noi pentru creditarea persoanelor fizice și revizuirii condițiilor produselor existente, în scopul ridicării nivelului de atractivitate pentru consumatori.
- În prezent se poartă negocieri cu instituțiile financiare internaționale privind acordarea de resurse pentru creditarea business-ului mic și mijlociu la condiții optimale pentru clienții Băncii (rate joase ale dobânzii, termene lungi de creditare, posibilități extinse de creditare în valută străină). Acest fapt va **permite optimizarea satisfacerii necesităților clienților, reducerea riscurilor de creditare legate de concentrația sporită a creditelor atât la capitalul volumelor, cât și a ramurilor și ariilor de creditare**.

Activitatea de atragere a depozitelor

Atragerea depozitelor reprezintă o funcție de bază a Băncii, care în ultimii ani a luat amploare și diversificare. Partea majoritară a resurselor Băncii este formată din depozitele atrase, care sînt utilizate la operațiunile active ale băncii.

Pe parcursul anului de raportare Banca a promovat o politică de atragere a depozitelor, cu excluderea deplină a cazurilor de refuz sau abținere de la acceptarea mijloacelor bănești de la populație, pentru ca procesul de substituire a resurselor pe termen scurt cu resurse pe termen lung să deruleze cu un tempou mai rapid. Portofoliul de depozite îl formează circa 11 mii de agenți economici, 55 mii de deținători de carduri bancare, 22 mii depunători.

Și în anul 2013 Banca a continuat politica de administrare a portofoliului de depozite, care ar asigura nivelul necesar de resurse pentru activitatea eficientă și competitivă a băncii în scopul menținerii cheltuielilor aferente la un nivel optimal.

La situația din 31.12.2013 volumul depozitelor s-a majorat cu 892 mil. lei sau cu 42,4% și reprezintă 2 996,0 mil. lei. În prisma structurii depozitelor conform valorii efective s-a produs o creștere a depozitelor persoanelor fizice cu 727 mil. lei, iar a depozitelor persoanelor juridice – cu 158 mil. lei, depozitele băncilor au crescut cu 7 mil. lei.

Partea principală a bazei de resurse a băncii reprezintă depozitele la termen, care constituie circa 70 la sută din portofoliul total al Băncii.

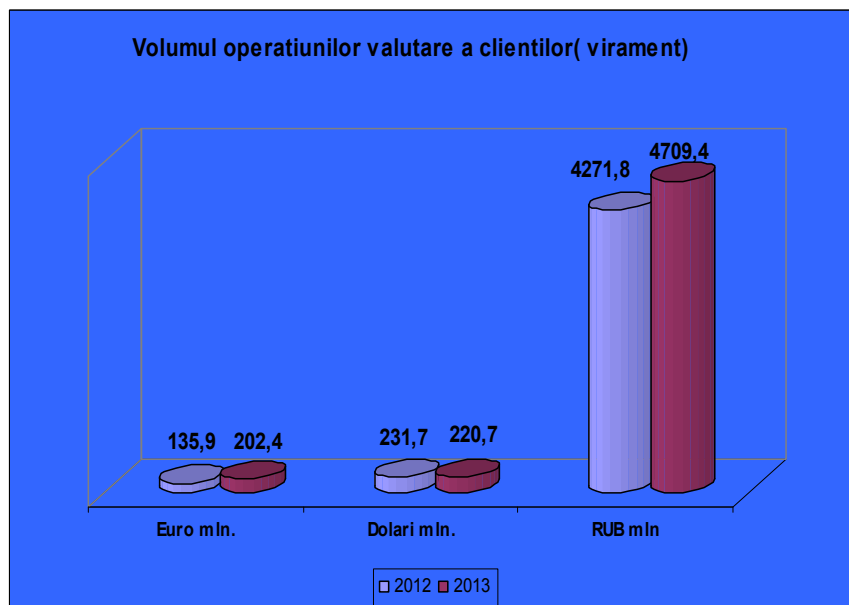
Atragerea resurselor din contul economiilor populației rămâne și în 2014 unul din obiectivele principale ale dezvoltării strategice a Băncii. Întru minimizarea riscului lichidității se efectuează lucrul continuu de reglementare a termenelor de atragere a resurselor și plasarea acestora în active pentru a nu admite necorespunderea termenelor pe perioadele respective de timp.

Activitatea economică externă

➤ În anul 2013 Banca și-a desfășurat activitatea economică externă **în scopul satisfacerii maxime a necesităților clienților Băncii–exportatori/importatori, asigurându-le o linie competitivă de produse aferente operațiunilor în valută străină.**

➤ Situația pe piața valutară s-a caracterizat în anul 2013 **printr-o depreciere semnificativă a monedei naționale vizavi de dolarul SUA și euro**, fapt care a afectat activitatea economică externă atât a Băncii, cât și a clienților acesteia.

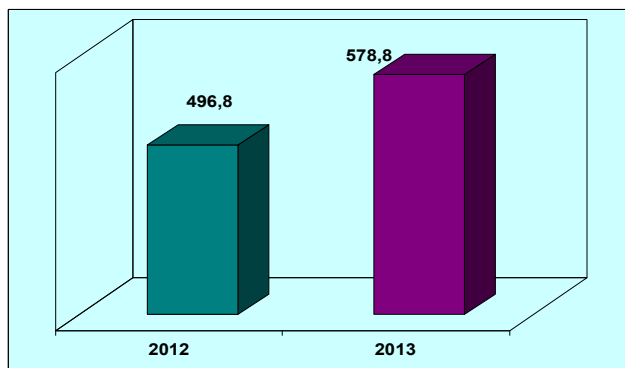
➤ În pofida acestui fapt s-a constatat o **creștere a plăților clienților în euro cu 66,5 mil. euro, în ruble rusești - cu 437,6 mil. rubleși o diminuare neînsemnată a plăților în dolari SUA comparativ cu anul 2012.**



➤ Volumul **operațiunilor de cumpărare/vânzare a valutei străine** ale clienților în

anul 2013 comparativ cu 2012 a crescut de la 496,8 mil. dolari SUA până la 578,8 mil. dolari SUA.

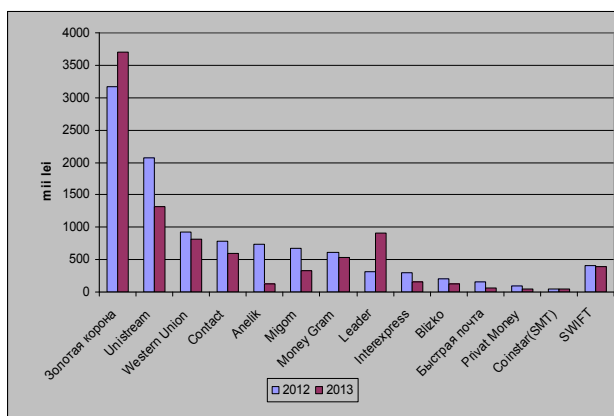
Volumul operațiunilor de cumpărare/vînzare ale clienților
(mln. dolari)



➤ Linia de produse și servicii destinată persoanelor fizice în valută străină este suficient de dezvoltată – schimb valutar, deservirea conturilor curente, de card, de depozit ale persoanelor fizice, efectuarea transferurilor internaționale, inclusiv și prin intermediul sistemelor de remitere de bani, operațiuni cu cecuri la ordin și de călătorie etc.

➤ **Transferurile internaționale și operațiunile de schimb valutar reprezintă segmentele de afaceri „retail” cele mai eficiente ale Băncii.** În 2013 în cadrul Băncii operau **13 sisteme de remitere de bani.** În decursul perioadei de raportare a fost suspendată funcționarea a două sisteme de remitere de bani (Bystraia Pochta și Migom). La începutul anului 2014 a fost conectat un sistem nou „CASPIAN MONEY TRANSFER”.

Randamentul sistemelor internaționale de transferuri rapide în 2012 și 2013.



➤ Aspectul principal ce caracterizează segmentul respectiv al pieței în 2013 reprezintă **reducerea volumului de transferuri în dolari SUA și euro și creșterea volumului de transferuri în ruble rusești concomitent cu creșterea numărului de transferuri.** Numărul de transferuri în 2012 a atins cifra de 329234 și în 2013 – 331168 (creșterea - 1934 transferuri).

➤ La finele anului 2013 rețeaua băncilor-corespondente a Băncii număra 52 conturi Nostro în 20 bănci-corespondente și 6 conturi Loro în 5 bănci-respondente.

Carduri bancare

Cardurile bancare au devenit un produs absolut necesar și util pe piața bancară a Republicii Moldova. Aceasta o demonstrează și creșterea permanentă a numărului cardurilor, inclusiv și numărul cardurilor active în cadrul BC “Banca Socială” S.A. care spre finele anului au atins cifra de 21 mii.

Cardul bancar la rând cu depozitele bancare a devenit un produs de încredere. Ca confirmare servește creșterea soldului conturilor de card. La sfârșitul anului 2012 suma depozitată de deținătorii cardurilor bancare la conturile de card ale Băncii a atins valoarea de 110 mil. lei.

În ultimii ani se atestă o transformare a cardului bancar din instrument de primire a salariului în instrument universal de plată. Crește considerabil numărul de operațiuni cu cardul și în special numărul de operațiuni fără numerar. În cadrul plăților fără numerar se evidențiază plățile efectuate prin Internet. Banca a întreprins măsuri în vederea activizării achitărilor cu cardul pentru mărfuri și servicii.

În anul 2013 a continuat acțiunea “Cîștigă din cumpărături”, care prevede returnarea la contul deținătorului de card a unei sume în calitate de bonus. A fost implimentat serviciul de informare prin SMS despre operațiunile efectuate cu cardul în timp real, ceea ce contribuie la ridicarea nivelului de securitate a operațiunilor și a dus la mărirea numărului de operațiuni efectuate.

Comparativ cu anul 2012 rulajul operațiunilor fără numerar a crescut cu 25 la sută. În special e îmbucurător faptul creșterii rulajului operațiunilor fără numerar pe teritoriul republicii.

Pentru anul 2014 Banca își trasează principalele sarcini în domeniul cardurilor bancare:

- ▶ - Certificarea bancomatelor și terminalelor pentru acceptarea cardurilor cu CIP,
- ▶ - emiterea cardurilor cu CIP,
- ▶ - activizarea măsurilor de implementare a noilor proiecte salariale,
- ▶ - activizarea măsurilor de imlementare a cardurilor Business,
- ▶ - dezvoltarea funcționalității BS-online.

Tehnologii Informaționale

În condițiile actuale nivelul avansat al tehnologiilor informaționale și securității informaționale este o condiție primordială în desfășurarea unei activități bancare de succes. Datorită implementării tehnologiilor moderne, conducerea Băncii are posibilitatea de a efectua în regim On-line monitorizarea operațiunilor efectuate, controlul asupra activității tuturor subdiviziunilor, de a primi decizii operative necesare pentru asigurarea eficienței maxime a proceselor de afaceri.

În scopul realizării acestor obiective, tehnologiile informaționale din cadrul băncii în permanență sunt orientate spre implementarea celor mai moderne produse, oferind noi soluții și idei pentru business. Pentru anul de referință, în deosebi se pot menționa următoarele puncte:

- Modificări în infrastructură - *SAB «Va-Bank»* - În anul 2013 a fost inițiată procedura de migrare a SAB «Va-Bank» pe platformă tehnologică modernizată (*de pe Oracle 6i pe Oracle 11g*). Avantajele noii versiuni sunt tehnologie modernă, performanță și fiabilitate, acces operativ la date.
- *Serviciul SWIFT* - În anul 2013 au fost finisate lucrările privind migrarea serviciului Swift de la versiunea Workstation pe Web-platformă. În acest sens, banca îndeplinește cerințele sistemului SWIFT rapid și eficient. De asemenea, în anul 2013 banca a migrat de la conexiunea *Swift Connect Silver* la *Swift Connect Bronze*. Această conexiune este la fel de sigură și are canal de rezervă. Astfel Banca a renunțat de la serviciile intermediarilor și ca rezultat sunt economisite surse financiare.
- *Kaspersky Antivirus* - În anul 2013 Banca a lansat procesul de migrare a stațiilor de lucru și serverelor la versiunea nouă a antivirusului Kaspersky (*Sunt deja migrate 75% de stații de lucru și servere*). Avantajele noii versiuni - nivel sporit de protecție, siguranța sporită pentru păstrarea datelor, utilizarea mai eficientă a resurselor de sistem.
- Extinderea funcționalității Sistemului de Deservire Bancară la Distanță pentru persoane fizice „BS-Online”(<https://online.socbank.md>), oferind posibilitatea de achitare în regim real a plăților furnizorilor de servicii.
- Extinderea serviciului SMS-banking(<http://sms.socbank.md>), care a extins gama de servicii oferite de Bancă. Acesta oferă un nivel avansat de securitate a operațiunilor cu cardurile bancare, clienții fiind înștiințați rapid despre tranzacțiile efectuate.
- Elaborarea și implementarea diferitor aplicații ce ridică nivelul de funcționalitate a sistemului informațional și acordă noi oportunități pentru dezvoltarea și extinderea produselor Băncii.

Banca în continuare va depune eforturi să profite la maxim din utilizarea tehnologiilor informaționale moderne, pentru asigurarea realizării sarcinilor strategice, deservirea calitativă a

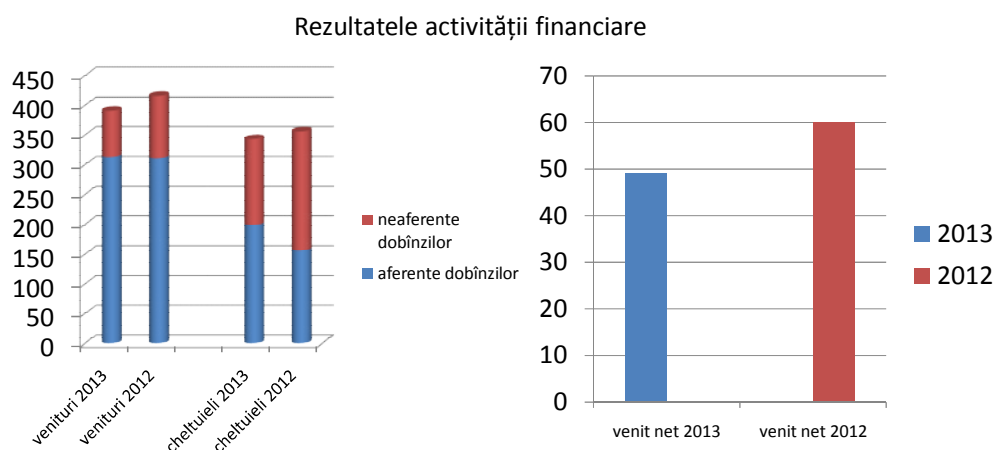
clienților săi, precum și pentru minimizarea riscurilor și optimizarea procesului tehnologic de prestare a serviciilor bancare.

Rezultatele activității financiare ale Băncii

BC "BANCA SOCIALĂ" S.A. în anul 2013 a obținut **venit net** în suma de 49 mil. lei.

Suma totală a veniturilor a constituit 392 mil.lei, **cheltuielile totale** sunt determinate în mărime de 343 mil.lei, cu 13 mil.lei mai puțin decât cheltuielile din perioada respectivă a anului 2012. Cifra cheltuielilor a fost influențată de creșterea cheltuielilor aferente dobânzilor cu 43 mil.lei și micșorarea cu 56 mil. lei a cheltuielilor neaferente dobânzilor.

Coeficientul de calculare a acoperirii cheltuielilor neaferente dobinzii cu venituri neaferente dobinzii s-a stabilit în anul de raportare la nivel de 0.68 (in anul 2012 - 0.86).



	(mil. lei)			
	2013	%	2012	%
Total venituri	392		416	
Inclusiv aferente dobânzilor	313	80%	311	75%
neaferente dobânzilor	78	20%	105	25%
Total cheltuieli	343		356	
Inclusiv aferente dobânzilor	199	60%	156	45%
neaferente dobânzilor	144	40%	200	55%
Venitul net	49		60	

Guvernarea corporativă

În scopul realizării eficacității guvernării corporative, ca fiind una din cele mai importante condiții de asigurare a stabilității Băncii, a activității cu succes a acesteia pe piața financiară, a gestionării cu succes a afacerilor, precum și a menținerii standardelor înalte a guvernării corporative

și a eticii de afaceri, în conformitate cu modificările din legislația în vigoare, care reglementează activitatea societăților pe acțiuni, precum și ținând cont de recomandările BNM și a celor mai bine practici în domeniu, la Adunarea generală a acționarilor (procesul-verbal Nr. 1 din 18.04.2012) a fost aprobat Codul de guvernare corporativă al B.C. „BANCA SOCIALĂ” S.A. în redacție nouă cu modificări aprobate de către Adunarea generală a acționarilor Băncii (procesul-verbal Nr. 1 din 26.04.2013).

Codul de guvernare corporativă a B.C. „BANCA SOCIALĂ” S.A. este amplasat pe pagina web a Băncii: www.socbank.md.

Codul este documentul fundamental în relațiile dintre Consiliu și Consiliul de Administrație al Băncii, acționarii și angajații Băncii, precum și asigură modul de funcționare și luare a deciziilor de către organele de conducere ale Băncii.

În procesul formării, funcționării și perfecționării sistemului său de guvernare corporativă, Banca se conduce de următoarele principii de bază: respectarea drepturilor acționarilor, guvernarea efectivă, exercitarea conducerii activității, dezvăluirea informației, controlul activității economico-financiare.

În structura și competența conducătorilor și comitetelor se fixează orice modificări, care sunt efectuate în Bancă în scopul intensificării responsabilității fiecăruia din aceștia pentru rezultatele sectorului de lucru încredințat.

Trimestrial Consiliul Băncii audiază raportul Consiliului de Administrație cu privire la rezultatele activității pentru perioada precedentă, executarea sarcinilor trasate de către Consiliu.

Politica de remunerare a membrilor Consiliului, a Președintelui și a Prim-vicepreședintelui Consiliului de Administrație al Băncii se aprobă de către Adunarea generală a acționarilor, unde, conform Statutului, aceștia sunt aleși de către acționari.

Organul suprem de conducere al Băncii este **Adunarea generală a acționarilor**. Adunarea generală a acționarilor poate fi anuală ordinară și extraordinară. O dată pe an, indiferent de alte adunări, Banca convoacă Adunarea generală a acționarilor Băncii.

Informația despre ținerea Adunării generale a acționarilor este expediată, sub formă de aviz fiecărui acționar (reprezentantului lui legal sau deținătorului nominal) pe adresa indicată în lista acționarilor care au dreptul să participe la adunare și se publică în ziarul „Capital Market” cu 30 zile înainte de data petrecerii Adunării generale.

Deciziile primite la Adunarea generală a acționarilor se aduc la cunoștința tuturor acționarilor în conformitate cu cerințele privind dezvăluirea informației și sunt obligatorii pentru acționari,

organele de conducere și salariații Băncii.

La 30 aprilie 2014 a avut loc Adunarea generală anuală a acționarilor, la care au fost aprobate: rapoartele anuale ale Consiliului și Consiliului de Administrație, raportul Comisiei de cenzori, raportul financiar anual al Băncii pentru anul 2013, precum și au fost primite deciziile cu privire la repartizarea profitului pentru anul 2013 și normativele repartizării profitului pentru anul 2014. A fost aprobat auditorul pentru anul 2014, au fost aleși membrii Consiliului Băncii, a Comisiei de cenzori, aprobate modificări în Statut și unele regulamente interne ale Băncii.

Consiliul Băncii reprezintă interesele acționarilor în perioada dintre Adunările generale și în limitele atribuțiilor sale exercită conducerea generală și controlul asupra activității Băncii. Consiliul Băncii este subordonat Adunării generale a acționarilor, elaborează politica Băncii și asigură aplicarea ei.

Persoanele alese în Consiliul Băncii corespund criteriilor stabilite de către Banca Națională a Moldovei privind calificarea, experiența de muncă, reputația în mediul de afaceri, lipsa antecedentelor penale, etc.

Membrii Consiliului Băncii își îndeplinesc cu bună credință și judicios obligațiile, puse în sarcina acestora, în interesele Băncii, indiferent de faptul de către cine a fost propusă candidatura lor și cine din acționari a votat pentru alegerea lor, ei poartă răspundere față de Bancă și acționarii acesteia.

În anul 2013 a fost petrecute 29 de ședințe ale Consiliului Băncii. Printre chestiunile principale, care au fost examinate la ședințe:

- convocarea și pregătirea Adunării generale a acționarilor,
- rezultatele evaluării politicilor și practicilor de guvernare corporativă și a sistemului de control intern în bancă;
- rapoartele auditului intern în baza rezultatelor controalelor activității filialelor și subdiviziunilor structurale ale băncii centrale;
- rapoartele trimestriale ale Consiliului de Administrație cu privire la îndeplinirea direcțiilor strategice principale;
- îndeplinirea de către bancă a programelor și politicilor de combatere a spălării banilor și finanțării terorismului;
- politica tarifară;
- starea portofoliului de credite;
- raportul cu privire la controlul influenței diverselor riscuri asupra activității băncii;

- îndeplinirea direcțiilor principale privind menținerea lichidității și stabilității;
- raportul cu privire la activitatea secției de audit intern;
- portofoliul de investiții;
- aprobarea politicii de creditare, privind ratele dobânzilor și a politicii de dirijare a administrării riscurilor băncii în anul 2013;
- rapoartele membrilor Consiliului cu privire la îndeplinirea împuternicirilor sale;
- aprobarea planului financiar al băncii pentru anul 2013, etc.

Organul executiv al Băncii este **Consiliul de Administrație**.

De competența Consiliului de Administrație țin toate chestiunile de conducere a activității curente a Băncii pentru atingerea scopurilor, indicate în strategia de dezvoltare și în planul de afaceri, cu excepția celor ce țin de competența Adunării generale a acționarilor sau a Consiliului Băncii.

Consiliul de Administrație asigură îndeplinirea deciziilor Adunării generale a acționarilor, deciziilor Consiliului Băncii și este controlat de către aceștia.

În anul 2013 au fost petrecute 41 de ședințe ale Consiliului de Administrație. La ședințe au fost examinate chestiunile cu privire la modul de utilizare a fondurilor de retribuire a muncii, cu privire la desfășurarea politicii curente a Băncii în domeniul unor asemenea operațiuni financiare cum ar fi creditarea, investițiile, ratele dobânzilor la depozite, cu privire la măsurile de îndeplinire a obiectivelor auditului extern, reviziilor, controalelor, etc.

Controlul asupra activității economico-financiare a Băncii este îndeplinit de către **Comisia de cenzori**, care efectuează un control obligatoriu al activității financiare a băncii pentru un an, confirmă corectitudinea sumelor corespunzătoare, reflectate în bilanțul anual și raportul privind veniturile și cheltuielile Băncii.

Sistemul controlului intern al Băncii este îndreptat spre asigurarea conformității activității și actelor normative interne ale Băncii cu cerințele legislației, ale organelor de reglementare de stat, prevenirea, depistarea și reducerea riscurilor financiare, operaționale și a altor riscuri, asigurarea veridicității informației financiare.

Pentru ridicarea nivelului de eficacitate a controlului activității economico-financiare, în cadrul Băncii a fost creată **secția de audit intern**, sarcina principală a căreia este asigurarea controlului siguranței și veridicității informației financiare și operaționale, evaluarea economicității și eficacității utilizării resurselor Băncii și care se subordonează Consiliului Băncii.

Pe parcursul anului 2013 de către secția de audit intern au fost efectuate 35 de controale în subdiviziunile Băncii centrale, în filiale și agenții.

În mod continuu se efectuează monitorizarea calității portofoliului de credite al persoanelor juridice și fizice, riscurilor operaționale realizate, operațiunilor de contracarare a legalizării (spălării) veniturilor, obținute pe cale ilegală, finanțării terorismului, etc.

Despre problemele depistate s-a adus la cunoștința conducerii Băncii.

Ca fiind unul din cele mai importante elemente ale controlului financiar, Banca prevede un control de audit al veridicității rapoartelor contabile. Pentru confirmarea veridicității situațiilor financiare anuale pentru anul 2013 Banca a încheiat un contract cu organizația profesională de audit **Grant Thornton Audit S.R.L.**, care nu este legată prin careva interese patrimoniale cu Banca sau acționarii acesteia.

În calitate de auditor pentru anul 2014 la Adunarea generală a acționarilor Băncii a fost aprobată aceeași companie de audit.

Unul din principalele aspecte ale activității corporative ale Băncii constituie potențialul de cadre. Perfecționarea și consolidarea culturii corporative în cadrul Băncii sunt îndreptate spre dezvoltarea în fiecare colaborator a interesului, abordării responsabile și a coparticipării la realizarea sarcinilor puse în fața lor.

Banca efectuează dezvăluirea deplină și oportună a informației despre Bancă, inclusiv despre situația financiară, indicatorii economici, structura proprietății și guvernării în conformitate cu cerințele legislației, organelor de reglementare, normele și cerințele față de organizațiile de creditare și emitenții de hîrtii de valoare, și de asemenea își asumă un șir de obligațiuni suplimentare privind dezvăluirea informației.

Dezvăluirea informației se efectuează sub formă de raport trimestrial, raport cu privire la persoanele afiliate, comunicate cu privire la faptele semnificative și sub alte forme și tipuri, aprobate de legislație.

Banca optează să asigure acționarilor, investitorilor și altor persoane cointeresate, posibilitatea unui acces liber la informația despre bancă, despre rezultatele principale ale activității, planurile și perspectivele de dezvoltare.

La dezvăluirea informației despre sine, Banca utilizează de asemenea pagina www.socbank.md.

Dezvăluirea informației despre Bancă se caracterizează prin respectarea echilibrului rațional între caracterul transparent al Băncii și păstrarea informației confidențiale și a secretului bancar. Obligația de a asigura păstrarea informației confidențiale și a secretului bancar este impusă tuturor colaboratorilor Băncii.

Unirea eforturilor organelor de supraveghere, executive, de control, a comitetelor și personalului Băncii, interacțiunea lor efectivă, încrederea și susținerea din partea acționarilor și clienților Băncii ne permite să facem față unor sarcini dificile, care au fost trasate de către Adunarea generală a acționarilor privind realizarea planurilor de dezvoltare strategică a Băncii pentru anii 2014 – 2016.

Managementul riscurilor

Banca, în baza *sistemului de dirijare a riscurilor și procedurilor de control* intern, efectuează operațiuni cu un nivel de risc rațional.

Ținând cont de importanța guvernării corporative a Băncii, organizarea și coordonarea dirijării riscurilor bancare, în structura Băncii funcționează Direcția Administrare riscuri, care realizează desfășurarea în mod continuu a analizei eficacității metodelor de depistare și elaborarea metodelor noi de depistare, aprecierii (evaluării) și optimizării nivelului de riscuri bancare.

Politica managementului riscului este o componentă esențială a strategiei corporative a BC „BANCA SOCIALĂ” S.A.. Banca se concentrează asupra identificării și evaluării riscurilor într-un stadiu incipient. Implementarea politicii de dirijare a riscurilor se realizează prin intermediul funcției de management al riscului.

Activitatea bancară privită ca o activitate organizată în scopul obținerii de profit nu se poate delimita de existența unor factori de risc.

Managementul riscurilor constituie parte integrantă a tuturor proceselor decizionale și de afaceri din cadrul băncii și are drept scop protejarea dezvoltării durabile a Băncii.

Pentru asigurarea unei profitabilități adecvate a capitalului, BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. promovează permanent o politică prudențială de gestionare a riscurilor.

Crearea și actualizarea permanentă a bazei de proceduri, regulamente și proceduri interne privind minimalizarea riscurilor permite efectuarea analizelor și monitorizarea unui spectru larg de riscuri în scopul gestionării, prevenirii și diminuării gradului de risc.

Principalele tipuri de risc care sunt supuse dirijării includ: **riscul de lichiditate, riscul ratei dobânzii, riscul valutar, riscul operațional, riscul de credit, riscul de imagine.**

Riscul de lichiditate este riscul actual sau potențial la care ar putea fi supus profitul și capitalul Băncii în urma imposibilității acesteia de a-și îndeplini obligațiile de plată la momentul scadenței.

Riscul ratei dobânzii reprezintă probabilitatea de a suferi pierderi sau nerealizări a profitului prevăzut, datorită variației ratei dobânzii pe piață într-un sens nefavorabil pentru Bancă.

Riscul de credit este definit ca probabilitatea de afectare negativă a profitului și capitalului ca urmare a neîndeplinirii de către debitor a obligațiilor contractuale sau a deteriorării situației financiare a acestuia.

Riscul valutar exprimă probabilitatea că variația cursului valutar de piață să influențeze negativ marja dobânzii bancare. Banca este expusă riscului valutar ca urmare a tranzacțiilor valutare efectuate în monedă națională și în alte valute străine.

Riscul operațional este riscul producerii de pierderi rezultând din procese și sisteme interne neadecvate sau defectuoase, erori sau fraudă umană sau riscurile produse din evenimente externe.

Continuitatea activității - managementul continuității activității vizează prevenirea sau diminuarea impactului unor evenimente neprevăzute prin dezvoltarea dispozitivelor de continuitate a activității și gestionare a crizelor.

O clasificare bine fondată permite de a determina exact locul și ponderea fiecărui din riscuri în masa generală și creează premise pentru elaborarea și aplicarea eficientă a procedurilor de evaluare a riscurilor, precum și a metodelor de administrare a acestora.

Astfel, în funcție de fiecare risc se caută și se aplică măsuri adecvate, care să permită menținerea acestuia în cadrul unor limite acceptabile.

Gestionarea riscurilor urmărește câteva scopuri principale:

- asigurarea continuității activității bancare, prin reducerea pierderilor apărute în urma manifestării riscurilor;
- extinderea controlului intern pentru creșterea performanțelor bancare și crearea posibilității comparării acestora pe diferite centre de responsabilitate, tipuri de activități, clienți;
- generarea de informații necesare creării unor portofolii de activități echilibrate, care să permită Băncii obținerea de rezultate în condiții de risc minim.

Resurse umane

Politica și activitatea în domeniul resurselor umane este strâns corelată cu strategia Băncii în ansamblu. Majorarea volumelor de activitate, îmbunătățirea indicatorilor cantitativi și calitativi în mare măsură se datorează echipei de profesioniști, care activează în Bancă, efectivul căreia la finele anului 2013 a constituit 801 persoane.

Pentru acoperirea necesarului de personal se perfecționează continuu procesul de angajare, care oferă posibilitatea să fie selectate persoanele cu cel mai înalt potențial, specialiști experimentați, dar și absolvenți cu reușite excelente ai instituțiilor superioare de învățământ din țară și de peste hotare. O deosebită atenție s-a acordat selectării personalului prin concurs pentru suplinirea funcțiilor vacante de manageri de filiale și șefi de subdiviziuni structurale. Calitatea forței de muncă a Băncii a fost reprezentată prin cota majoritară de specialiști cu studii superioare universitare și postuniversitare, precum și prin menținerea mediei de vârstă a specialiștilor.

Banca a acordat numeroase posibilități angajaților săi pentru dezvoltarea potențialului și formarea carierii. Politica Băncii este de a promova în primul rând personalul din cadrul Băncii.

În anul 2013 BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. a continuat să investească și să-și valorifice capitalul uman prin instruirea personalului. Circa 570 de angajați au urmat cursuri de instruire.

BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. a aprobat Programul pentru dezvoltarea personalului, care determină abordarea metodico-organizațională vizavi de instruirea personalului Băncii Centrale, al filialelor și agențiilor Băncii întru asigurarea cerințelor unice față de cunoștințele și dexteritățile profesionale orientate spre implementarea unor standarde profesionale calitativ înalte.

În aceste scopuri Banca, în mod periodic, desfășoară atestarea personalului și permanent: testări, cursuri, seminare, mese rotunde, prelegeri, audieri pe direcții tematice, ocupații practice, studiu de caz, inclusiv și deplasări în filiale, conform unor planuri și grafice aprobate. În decursul anului 2013 atestării, testării și instruirii a fost supusă marea majoritate a angajaților Băncii ce efectuează operațiunile și tranzacțiile bancare, deservirea clienței, prestarea întregului spectru de servicii bancare etc. În anul ce s-a scurs măsurile ce țin de instruirea și reciclarea personalului au cuprins peste 500 angajați.

BC „BANCA SOCIALĂ” S.A. a canalizat cultura sa corporativă spre formarea la fiecare colaborator a unui comportament orientat către rezultate colective și atingerea obiectivelor stabilite întru fortificarea siguranței Băncii și prosperarea clienților ei. Concomitent, s-au întreprins măsuri spre crearea la personalul Băncii a spiritului de echipă și a sentimentului de fidelitate față de Bancă.

Raportul anual prezentat dezvăluie rezultatele calitative și cantitative pozitive ale Băncii atinse în 2013.

Suntem ferm convinși, că experiența acumulată va stimula depășirea tuturor impedimentelor și va asigura și în continuare o activitate profitabilă.

BC "BANCA SOCIALĂ" S.A. își va desfășura și în continuare **activitatea sa în interesul clienților**. Obiectivul cheie al dezvoltării Băncii este orientat spre creșterea calitativă, utilizarea pozițiilor stabilite pe piață în vederea îmbunătățirii indicatorilor principali de eficiență și creșterii pe termen lung a capitalului acționar.

Banca a elaborat pentru perioada anilor 2014-2016 o Strategie de creștere moderat activă bazată pe o politică de minimizare a riscurilor, adaptabilă la mediul intern și extern, obiectivul cheie fiind creșterea eficienței Băncii și a capitalizării acesteia.

Realizarea obiectivelor propuse va fi asigurată din contul unei abordări maximum ponderate vizavi de luarea deciziilor atât la capitolul strategiei, cât și al acțiunilor tactice ale Consiliului și Consiliului de Administrație ale Băncii.

BC "BANCA SOCIALĂ" S.A. depune toate eforturile pentru consolidarea rezultatelor obținute, menținerea pozițiilor realizate și păstrarea imaginii de afaceri atât în cadrul sectorului bancar din Republica Moldova, cât și în străinătate, în vederea stabilizării situației financiare la un nivel fiabil, precum și a satisfacerii intereselor clienților și acționarilor Băncii.

Ne propunem ca strategia de dezvoltare a Băncii să se bazeze pe o creștere sănătoasă, cu pași mici, dar siguri, care să ofere Băncii stabilitate și valoare în ochii partenerilor de afaceri. Obiectivul nostru este asigurarea unei creșteri sustenabile în condițiile menținerii unui profil de risc moderat.

Adunarea generală a acționarilor Băncii convocată la 30 aprilie 2014 a aprobat:

- Raportul anual al Consiliului și Consiliului de Administrație;
- Bilanțul contabil la 31.12.2013 și raportul privind rezultatele activității financiare.