



RAPORTUL ANUAL CONSOLIDAT AL BC ENERGBANK S.A.

ANUL 2013

Cuprins

Cuvânt înainte _____	1
Situația macroeconomică și tendințele din sectorul bancar _____	2
Informații generale despre bancă _____	7
Indicatorii activității bancare pentru perioada 2011-2013 _____	9
Analiza bilanțului bancar _____	11
Analiza raportului privind profitul și pierderile _____	15
Business corporativ _____	20
Business retail _____	24
Guvernarea corporativă _____	28
Întreprinderi fiice _____	31

Cuvânt înainte

STIMAȚI ACȚIONARI, CLIEȚI ȘI PARTENERI!

Pentru toți noi este cunoscut faptul că anul 2013 a fost un an plin de provocări la adresa companiilor din sectorul financiar. Totuși, pe parcursul anului trecut, Energbank a reușit să obțină rezultate semnificative.

În anul, care deja a rămas în istorie, banca a atins un nivel record în termeni de profit, care, potrivit rezultatului anual, conform standardelor internaționale, a constituit 45,9 milioane lei. În condiții deloc simple, am obținut creșterea rentabilității capitalului acționar până la 12 % și a rentabilității activelor până la 2.46 % - ceea ce semnifică, de fapt, că, printre băncile RM, noi deținem poziția de lider la indicatorii menționați. E de remarcat că toate acestea se desfășoară într-o perioadă când banca se află la etapa de modernizare a tuturor aspectelor legate de activitatea sa.

POZIȚIA STRATEGICĂ CHEIE

Pe parcursul anului 2013 s-a ameliorat calitatea produselor și serviciilor oferite. A fost supusă modificărilor abordarea în deservirea clienților. Totodată s-a produs modernizarea proceselor și a tehnologiilor: continuarea procesului de edificare a unui sistem de gestionare a riscurilor, modernizarea sistemului IT, centralizarea unei părți ale activităților operaționale, ameliorarea eficienței, administrării și calității proceselor bancare.

Tot ceea, ce s-a efectuat până acum, constituie doar începutul. Din cele planificate, nu toate au fost implementate. Există încă multe neajunsuri care urmează a fi corectate. Pe viitor, ne așteptăm noi provocări și o muncă enormă.

PERSPECTIVE

În trecut, obiectivul, spre care se tindea, ținea în principal de dezvoltarea afacerilor prin procesul de catching-up. Sarcinile pentru anul curent vor fi mult mai dificile. Este necesar de a pune bazele unui succes viitor al băncii cu luarea în considerare a tehnologiilor în schimbare și a preferințelor clienților, ținând cont de volatilitatea sporită și de incertitudinea din economie, de creșterea concurenței din partea altor participanți pe piață în condițiile unei reglementări mai exigente și a rentabilității în scădere.

Pentru implementarea celor menționate va fi necesară aplicarea unor schimbări majore în activitatea curentă, cel mai important fiind implicarea întregului colectiv. Conlucrarea cu noi va fi profitabilă, convenabilă și plăcută în raport cu fiecare client, iar activitatea fiecărui angajat va fi relevantă pentru rezultatul obținut.

Președinte al Consiliului de Administrație

Iu. V. Vasilachi

2 aprilie 2014

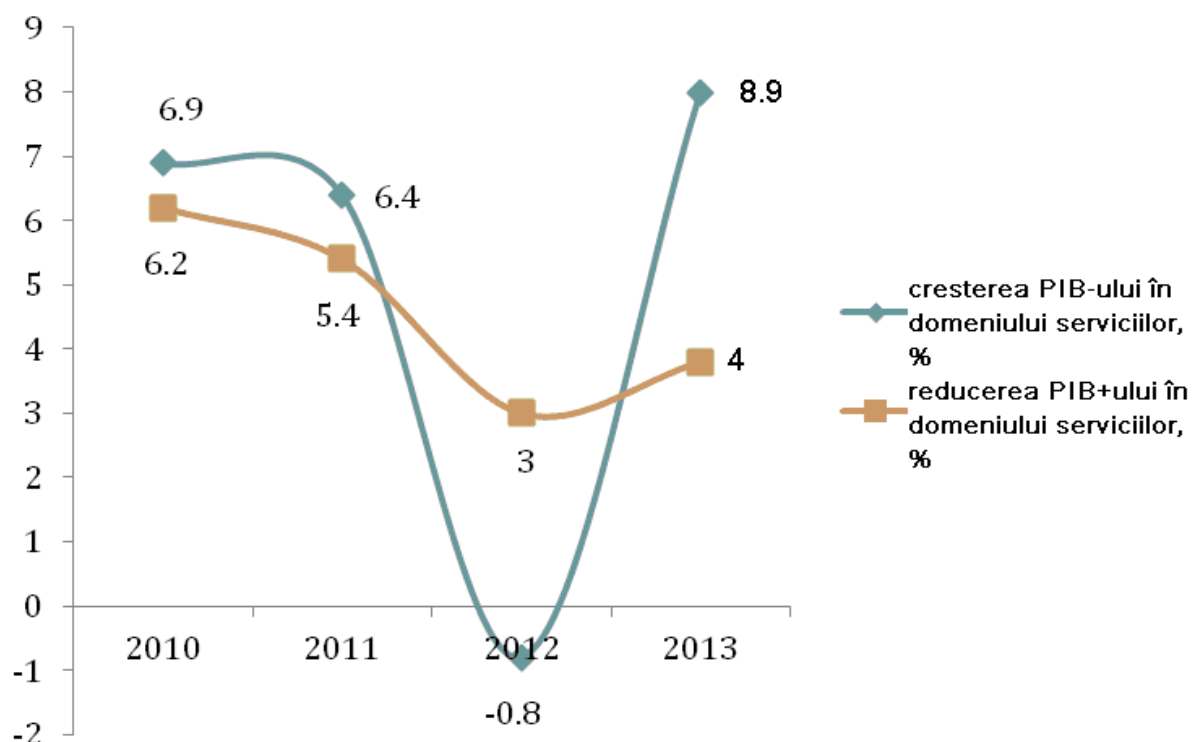
Situația macroeconomică și tendințele din sectorul bancar

Situația macroeconomică și tendințele din sectorul bancar

Analizând tendințele pe piața monetară pe parcursul anilor 2012-2013 și având ca punct de pornire legătura indisolubilă între sistemul monetar și economie în ansamblu, se observă sincronizarea schimbărilor la nivelul indicatorilor macroeconomici și a indicatorilor financiari ai sistemului bancar. În 2013 această regulă s-a dovedit a fi aplicabilă numai unui anumit grup de bănci.

Astfel, înrăutățirea situației economice generale din 2012 nu putea să nu aibă impact asupra diminuării indicatorilor calitativi ai sistemului bancar. Deși indicatorii absoluți se aflau în continuă creștere (creșterea activelor sistemului bancar, dinamica pozitivă a agregatelor monetare, volumul de creditare în economie și a depozitelor), calitatea activității bancare s-a înrăutățit. În ceea ce privește creditarea per ansamblu, ponderea creditelor cu probleme a crescut cu mai mult de o treime, iar indicele eficienței activității bancare a scăzut cu 35%.

Pe parcursul anului 2013 de asemenea se face observată sincronizarea sus menționată. Odată cu ameliorarea rezultatelor activității economice, atât per ansamblu în economie (creșterea PIB-ului cu 8.9% în a.2013, în comparație cu anul 2012), cât și la nivelul tuturor ramurilor din economie, au loc și schimbări pozitive pe piața monetară (creșterea cu 4% a ponderii, generată de sectorul serviciilor, în PIB).



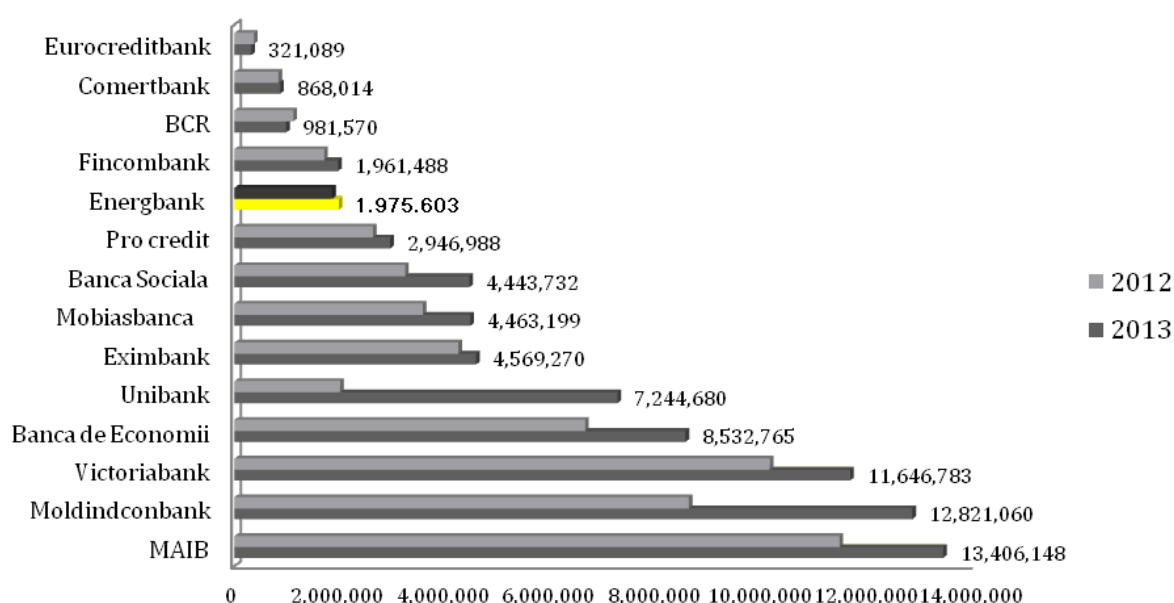
Dintre componentele cheie ale PIB-ului, poate fi menționat numai sectorul agricol înregistrând o creștere semnificativă (30%), contribuția altor factori la sporirea PIB-ului fiind nesemnificativă, fapt ce a avut un

Situația macroeconomică și tendințele din sectorul bancar

impact nemijlocit asupra cererii pentru credite atât din partea clienților corporativi, cât și a celor retail. În această situație activele sistemului bancar constituiau mai mult de 76,1 miliarde lei în raport cu 58 miliarde lei în 2012. Creșterea, respectiv, a fost cu peste 30%. Luând în considerare faptul că majorarea anuală a

PIB-ului nominal în 2013 a atins nivelul de 9%, sporirea activelor sistemului bancar cu mai mult de trei ori depășește rata nominală de creștere a economiei moldovenești. În același timp, creșterea activilor băncilor, a căror valoare de bilanț este de până la 3 miliarde lei (6 bănci), a constituit 7%. În context general, se evidențiază creșterea valorii activelor la 4 bănci (MICB, MAIB, Unibank și Victoriabank) – peste 40%.

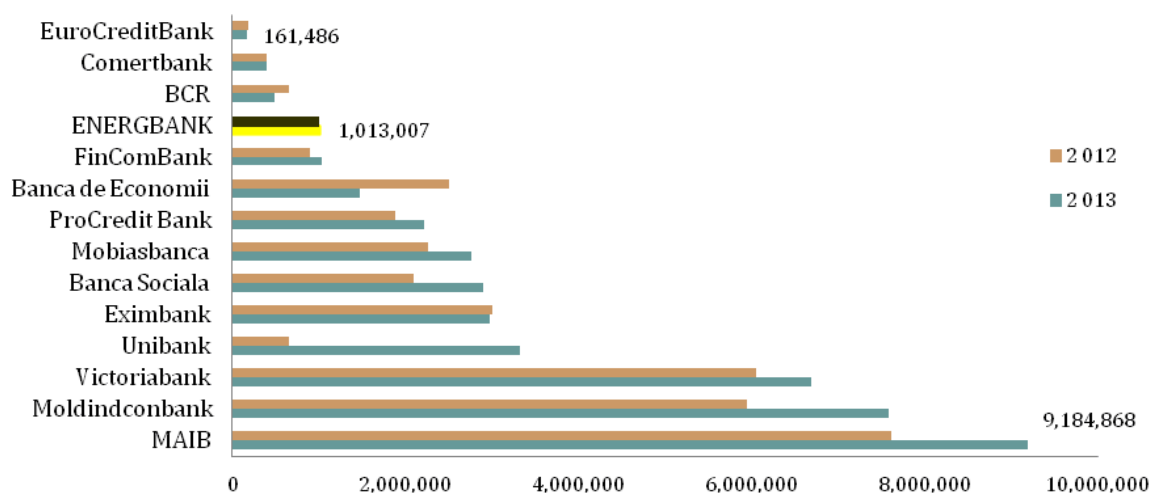
Activele sistemului bancar în perioada 2012-2013, mii lei



Analizând portofoliul de credite al băncilor, se face remarcată creșterea acestui indicator, în comparație cu anul 2012, cu 20%, valoarea totală a portofoliului de credite al tuturor băncilor constituind 42,1 miliarde lei. În același timp, creșterea portofoliului de credite al băncilor cu active de până la 3 miliarde lei a constituit numai 3,9%.

Situația macroeconomică și tendințele din sectorul bancar

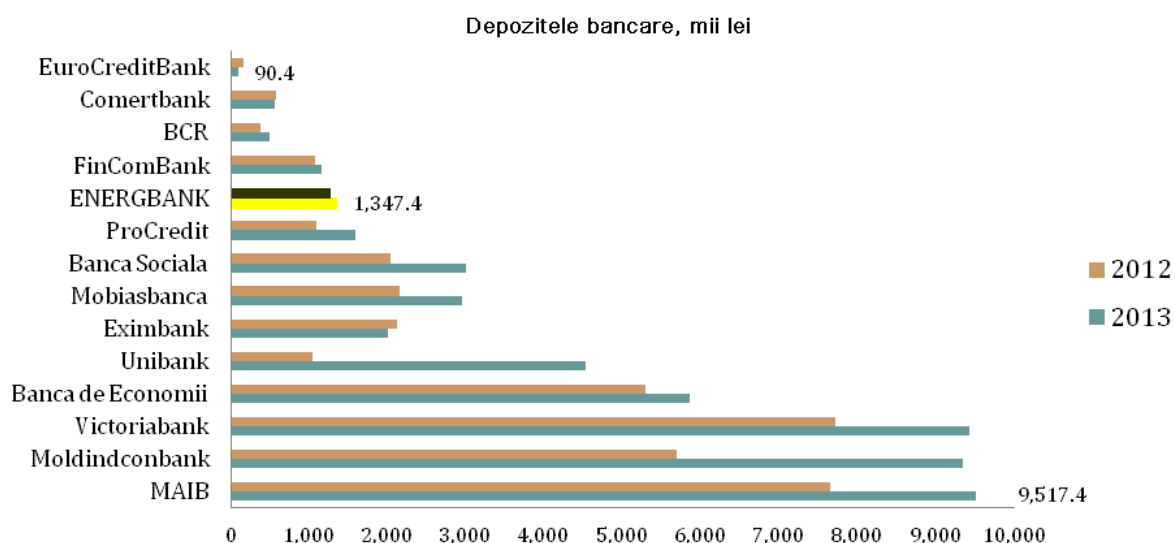
Portofoliului de credite al băncilor în perioada 2012-2013, mii lei



Structura portofoliului de credite al băncilor constă din 12% credite acordate persoanelor fizice și 88% credite acordate persoanelor juridice. Ponderea portofoliului de credite din totalul de active a constituit 54%. Este de menționat de asemenea creșterea portofoliului de credite a 4 bănci (MICB, MAIB, Unibank și Victoriabank), care a constituit mai mult de 33%. După cum deja a fost menționat mai sus, calitatea portofoliului de credite a suferit modificări substanțiale. Creșterea pozitivă a PIB-ului și-a găsit reflectarea și în reducerea indicatorului „Rata creditelor neperformante din portofoliul de credite” de la 14,5% în 2012 până la 11,6% în 2013, precum și în reducerea indicatorului „Rata fondului de risc prudential din portofoliul de credite” de la 10,7% în 2012 până la 9,7% în 2013.

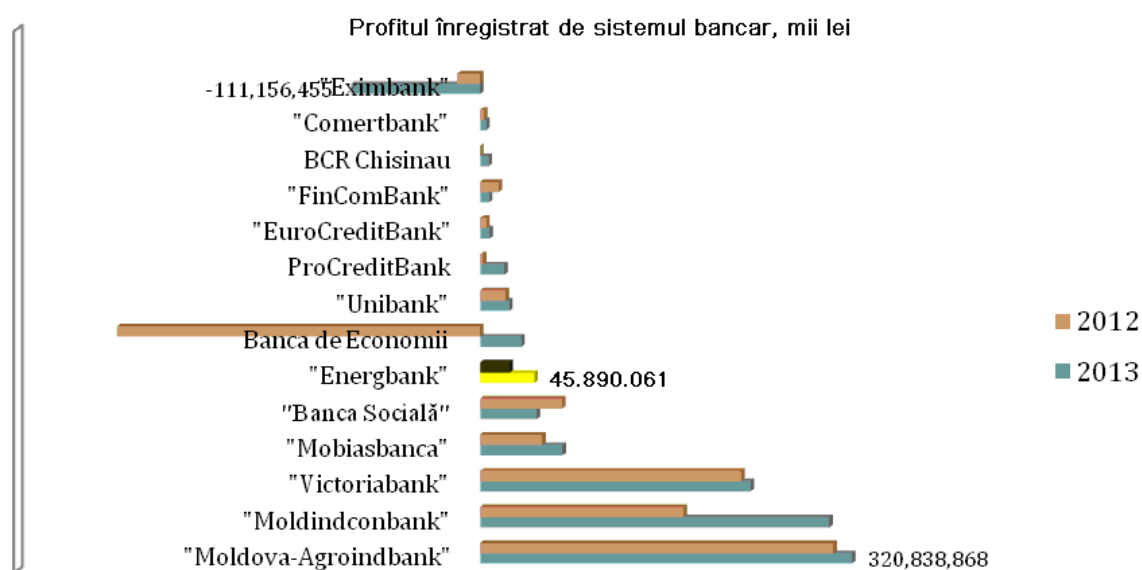
Creșterea creditelor a fost însoțită, de asemenea, de creșterea depozitelor în sistemul bancar. În 2013, acest indicator a constituit mai mult de 35%. Cel mai mult această evoluție iarăși se face remarcabilă la băncile menționate mai sus – depozitele persoanelor fizice a crescut în cadrul acestor bănci cu 28%, iar depozitul persoanelor juridice cu 50%. În plus, creșterea depozitelor remarcată la grupul de bănci cu active de până la 3 miliarde lei, a constituit 16%, inclusiv depozitele persoanelor fizice care au înregistrat o creștere de 21%, iar depozitele persoanelor juridice înregistrând o creștere de 1%. Structura depozitelor bancare este formată din 57% care revin persoanelor fizice, iar 43% revin persoanelor juridice.

Situația macroeconomică și tendințele din sectorul bancar



Pe parcursul anului 2013 băncile din RM au obținut un profit de 1 miliard de lei, ceea ce constituie aproximativ dublu față de anul precedent. Unul dintre motivele principale au fost pierderile în valoare de 313 milioane suportate de Banca de Economii în 2012. Excluzând indicatorii financiari ai acestei bănci, creșterea profitului în cadrul sistemului bancar a constituit 11% sau 99,8 milioane lei. Creșterea profitului remarcată la grupul de bănci cu active de până la 3 miliarde lei, a constituit 43 milioane lei în termeni absoluți, inclusiv Energbank care a înregistrat 21 milioane lei și Procreditbank 18 milioane lei.

Rentabilitatea activelor și a capitalului din sistemul bancar au constituit la sfârșitul anului 2013 1,6 și respectiv 9,4%. Marja netă din dobânzi a scăzut de la 5,1 % până la 3,9 %.



Situația macroeconomică și tendințele din sectorul bancar

Conform ratingului de performanță a băncilor comerciale, elaborat de compania ESTIMATOR-VM în funcție de rezultatele activității pe parcursul anului 2013, sistemul bancar, în termenii indicatorilor de progres, se bucură de următoarea imagine:

N D/O	DENUMIREA BĂNCII	ACTIVE, MII LEI	VENITURI, MII LEI	PROFIT, MII LEI	ROE, %	ROA, %	RATING ESTIMATOR
1	Moldindconbank	12 821 060	1 174 456	301 273	25.78	2,94	2.608
2	Moldova Agroindbank	13 406 148	1 263 090	320 839	14.37	2,54	2.386
3	Victoriabank	11 646 783	1 075 517	232 344	14.48	2,07	2.003
4	Energbank	1 975 603	215 229	45 890	12.01	2,46	1.100
5	Mobiasbanca	4 463 199	451 968	71 137	8.14	1,86	1.065
6	Banca Sociala	4 443 732	391 569	49 006	7.01	1,24	0.877
7	ProCreditBank	2 946 988	387 846	21 047	6,3	0,72	0.722
8	EuroCreditBank	321 089	54 760	8 179	4,13	2,53	0.695
9	Banca de Economii	8 532 765	482 209	35 495	3,97	0,54	0.642
10	Unibank	7 244 680	341 088	25 176	6,92	0,67	0.637
11	Fincombank	1 961 488	194 635	7 528	2,02	0,42	0.423
12	BCR Chisinau	981 570	95 686	7 320	2,59	0,73	0.420
13	Comertbank	868 014	84 224	5 256	2,08	0,55	0.394
14	Eximbank	4 569 270	382 967	(111 156)	-	-	0.026

*Sursa: www.evm.md

Informații generale despre Bancă

PROFILUL BĂNCII

- Denumirea completă a Băncii: Banca Comercială ENERGBANK – Societate pe Acțiuni.
- Denumirea prescurtată a Băncii: BC "ENERGBANK" SA
- Adresa oficiului central al Băncii este: R. Moldova, mun. Chișinău, str. Tighina 23/3
- Numărul subdiviziunilor – 69, inclusiv 22 filiale.
- Banca a fost creată la data de 16 ianuarie 1997. 89,5% din acțiuni aparțin întreprinderilor de diferite forme de proprietate, iar 10,5% aparțin persoanelor fizice. Capitalul social al Băncii constituie 100 000 000 lei. Banca se numără printre fondatorii societății interbancare de garantare a creditelor "Garantinvest", a biroului istoriilor de creditare "Biroul de credit", a Fondului de garantare a depozitelor din sistemul bancar al RM, ea este membru al Bursei de Valori din Moldova și al Depozitarului Național, participant profesionist pe piața valorilor mobiliare, membru al Asociației băncilor din Moldova, membru asociat al sistemului internațional de plăți "VISA" Int. și "MasterCard" Int. Auditorul Băncii este compania internațională de audit – Grant Thornton.

LICENȚELE

- Licența eliberată de Banca Națională a Moldovei pentru desfășurarea operațiunilor bancare Seria A MMII Nr. 004474 din data de 09 august 2012.
- Licență pentru desfășurarea activității profesioniste pe piața de valori mobiliare, activitatea de dealer fiind de bază și de brokeraj, underwriting și de consulting investițional, ca activități conexe, Seria CNPF Nr. 000594 din data de 13 ianuarie 2010, eliberată de Comisia Națională a Pieței Financiare

VALORI

- Încredere și responsabilitate
- Decență
- Prudență și profesionalism
- Inițiativă și creativitate
- Transparență și bunăvoință
- Munca în echipă și eficiență

Informații generale despre Bancă

POZIȚIA BC ENERGBANK SA PE PIAȚA FINANCIARĂ

În tabel este indicată cota de piață deținută de Energbank pe diferite segmente ale pieței financiare din Moldova

COTA DE PIAȚĂ DEȚINUTĂ DE ENERGBANK PE PIAȚA FINANCIARĂ A RM (%)		
INDICATORI	31-12-2013	31-12-2012
Active	2,59	3,17
Capital Normativ Total	3,22	3,44
Credite	2,40	2,80
Mijloacele bănești ale clienților	2,60	3,29
Profit	4,58	4,43

Indicatorii activității bancare pentru 2011 - 2013

Indicatorii activității bancare pentru perioada 2011-2013

DINAMICA PRINCIPALILOR INDICATORI AI BĂNCII TIMP DE 4 ANI

	2013	2012	2013/2012 schimb. %	2011	2010
INDICATORII TIMP DE UN AN , milioane lei					
Venituri	215,20	206,00	4,47	205,9	185,7
Venituri provenite din dobânzi	120,6	123,3	(2,7)	126,1	110,6
Venituri non-dobândă	94,6	82,7	11,9	79,8	75,1
Cheltuieli	163,5	172,2	(5,05)	178,7	170,1
Cheltuieli provenite din dobânzi	70,2	79,7	(11,9)	68,1	70,7
Cheltuieli non-dobândă	92,5	85,8	7,8	74,6	72,9
Pierderile din deprecierile activelor	0,80	6,7	(88,06)	36	26,5
Profit înainte de impozitare	51,7	33,8	52,96	27,2	15,6
Profit net	45,9	24,3	88,89	27,2	15,6
INDICATORII LA DATA DE 31 DECEMBRIE, milioane lei					
Total active	1 975,6	1 847,7	6,9	1 599,20	1 475
Credite (brut)	1 013	980,50	3,31	979	743,9
Valori mobiliare	364,8	274,6	90,2	142,9	351,1
Mijloacele bănești ale persoanelor fizice și ale clienților corporativi	1 347,00	1 229,00	9,60	1 100,60	1 058,50
Total pasive	1 579,30	1 485,00	6,35	1 304,40	1 207,60
INDICATORII FINANCIARI, %					
Lichiditatea curentă	39,1	36,31	2,79	29,33	42,23
Rentabilitatea activelor	2,46	1,40	1,06 п.п.	1,81	1,13
Rentabilitatea capitalului	12,01	6,76	5,25 п.п.	9,60	6,28

Indicatorii activității bancare pentru 2011 - 2013

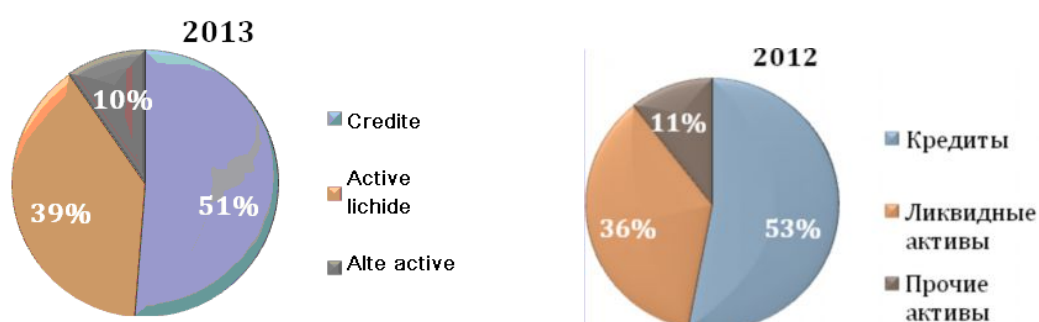
Marja netă din dobânzi	3,36	3,20	0,16 p.p.	4,91	3,90
INDICATORII DE EVALUARE A CALITĂȚII ACTIVELOR, %					
Suficiența capitalului ponderat la risc	28,34	28,49	-0,15	36,16	38,90
Rata creditelor neperformante din portofoliu	11,72	16,46	- 4,74 p.p.	8,10	13,59
Rata fondului de risc prudențial din portofoliu	11,92	11,28	0,64 p.p.	6,92	7,85

Analiza bilanțului bancar

ACTIVE. TENDINȚE GENERALE

În anul 2013 activele Băncii s-au majorat cu 7% - până la 1 975,6 mii lei. Creditele continuă să fie principala categorie de active: la sfârșitul anului 2013 ponderea lor în activul total al Băncii era de 51,3%. Ponderea activelor lichide, care includ mijloace bănești, depozitele bancare și portofoliu de valori mobiliare, s-a majorat de la 36% până la 39%.

STRUCTURA ACTIVELOR BANCARE, %



CREDITE

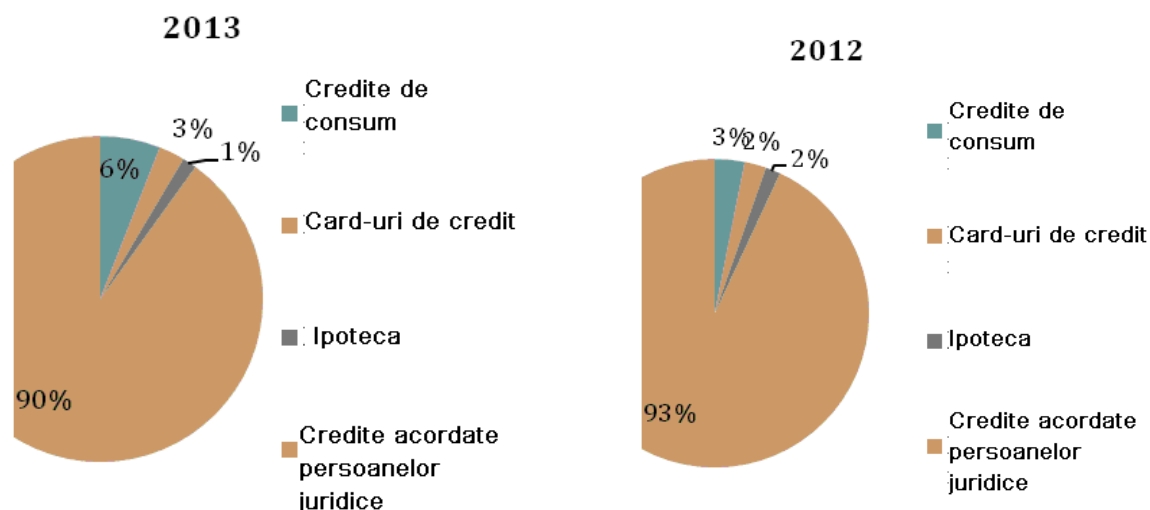
În anul 2013, portofoliul de credite al băncii s-a majorat cu 3% și a constituit suma de 1 013 mii lei.

CREDITE ACORDATE CLIENȚILOR

	2013		2012	
	milioane lei	% de la sumă	milioane lei	% de la sumă
Credite acordate persoanelor fizice	100,4	10	67,8	7
Credite acordate persoanelor juridice	912,6	90	912,7	93
Total portofoliu de credite	1013	100	980,5	100

În 2013 portofoliu de credite retail s-a majorat cu 15%. Volumul creditelor corporative a rămas la același nivel. În consecință, în anul 2013, ponderea creditelor acordate persoanelor fizice în portofoliu brut de credite, s-a majorat de la 7 până la 10%.

STRUCTURA PORTOFOLIULUI DE CREDITE



Creșterea semnificativă a portofoliului de credite retail nu a avut influență negativă asupra calității sale, ea continuând să fie în mod constant la nivel înalt. Rata fondului de risc prudential din portofoliu de credite constituie 3,1%.

Deși, în anul 2013, volumul de creditare a sectorului corporativ a crescut, portofoliul de credite acordate persoanelor juridice nu s-a schimbat. Una din cauze o constituie politica conservativă a Băncii vis-a-vis de creditarea ramurilor din economie, unde riscurile sunt mari sau creșterea macroeconomică lipsește. De asemenea, în anul 2013, a fost posibilă intensificarea activității Băncii cu privire la ameliorarea calității împrumuturilor acordate anterior.

VALORILE MOBILIARE

În 2013, portofoliul valorilor mobiliare ale Băncii, compus din valori mobiliare de stat și certificate ale BNM, s-a majorat cu 26% și a constituit suma de 346,7 milioane lei. Acest portofoliu este utilizat în special pentru gestionarea lichidității. Ponderea VMS din portofoliul de valori mobiliare s-a micșorat și a constituit 33,7% față de 42% în anul 2012.

PASIVE

Structura pasivelor Băncii constă în mare parte din mijloacele bănești ale persoanelor fizice și ale clienților corporativi, valoarea totală a cărora a atins, la sfârșitul anului 2013, suma de 1,35 miliarde lei sau 85% din toate pasivele. Banca s-a dezis totalmente de la împrumuturile interbancare – valoarea acestui indicator constituind, la sfârșitul anului 2013, 0,3 milioane lei.

Analiza bilanțului bancar

milioane lei	2013	2012	Creștere, milioane lei	Creștere, %
Mijloace bănești ale băncii	0,3	29,1	-28,8	(99)
Mijloacele bănești în conturile persoanelor fizice	956,1	901	55,1	6
Mijloacele bănești în conturile persoanelor juridice	391	328	63	19
Mijloace bănești, obținute de la organizații internaționale	189,7	184,3	5,4	3
Alte pasive	42,2	42,6	-0,4	(1)
Total	1579,3	1485	94,3	6

MIJLOACELE BĂNEȘTI ALE CLIENȚILOR

Volumul mijloacelor bănești acumulate de la clienți s-a majorat în 2013 cu 10%. Volumul mijloacelor bănești în conturile clienților corporativi s-a majorat cu 19%, atingând suma de 391 milioane lei, iar ponderea lor în structura pasivelor bancare a constituit 25% majorându-se cu 3 p.p. Volumul mijloacelor bănești în conturile persoanelor fizice s-a majorat în 2013 cu 6%. Ponderea mijloacelor bănești din conturile persoanelor fizice constituie 61% din vabare totală a pasivelor Băncii (în 2012 a avut aceeași pondere).

STRUCTURA PASIVILOR FAȚĂ DE CLIENȚI

	2013		2012	
	milioane lei	%	milioane lei	%
Mijloacele bănești în conturile persoanelor fizice				
Conturi curente	64,1	4,8	53,5	4,4
Depozite	892	66,2	847,5	69,0
Totalul mijloacelor bănești în conturile persoanelor fizice	956,1	71,0	901	73,3
Mijloacele bănești în conturile clienților corporativi				

Analiza bilanțului bancar

Conturi curente	281,4	20,9	263,4	21,4
Depozite	109,6	8,1	64,6	5,3
Totalul mijloacelor bănești în conturile clienților corporativi	391	29,0	328	26,7
TOTAL	1347,1	100	1229	100

CAPITALUL SOCIAL

Capitalul propriu al Băncii s-a majorat în 2013 cu 9%, atingând suma de 396,3 milioane lei. Majorarea s-a bazat pe profitul obținut în 2013.

milioane lei	2013	2012	Modificare, milioane lei	Modificare, %
Capitalul statutar	100	100	0	-
Capitalul de rezervă, stipulat de legislație	10	10	0	-
Rezervele obținute de la reevaluarea activelor fixe	15,9	23,3	-7,4	(32)
Rezerva prudențială	116,5	97,9	18,6	19
Profitul nerepartizat	154,7	131,6	23,1	18
Totalul mijloace bănești proprii	396,3	362,8	34,3	9

Modificările efectuate în raport cu rezerva prudențială au fost dictate de necesitatea majorării rezervelor legate de clasificarea prudențială a creditelor acordate ; изменения в резерве от переоценки основных средств вызваны реализацией объекта недвижимости в мун. Кишинев (Козмеску).

Analiza raportului privind profitul și pierderile

TENDINȚE GENERALE

Conform SIRF profitul net în 2013 s-a majorat până la 45.9 milioane lei, depășind cu 89% indicatorul din 2012.

Venitul brut al Băncii în anul 2013 a crescut cu 4,4 % - până la 215,2 milioane lei – în special datorită creșterii veniturilor non-dobândă cu 14% sau cu 11,8 milioane lei.

Cheltuielile brute, au scăzut pe parcursul anului 2013 cu 5,05% - până la 172,2 milioane lei, fapt condiționat de micșorarea cheltuielilor din dobânzi cu 11,9% sau cu 9,5 milioane lei.

Cheltuielile pentru deprecierea activelor în 2013 au constituit 0,8 milioane lei în comparație cu 6,7 milioane lei înregistrate în 2012. Motivul care a cauzat reducerea, a servit rambursarea creditelor amortizate anterior din contul fondului de risc, în valoare de 8,5 milioane lei.

VENIT PROVENIT DIN DOBÂNZI

În anul 2013, veniturile Băncii provenite din dobânzi au constituit 120,7 milioane lei, fiind cu 2% mai jos de indicatorul respectiv din 2012. Lipsa creșterii veniturilor obținute din dobânzi derivă, în primul rând, din micșorarea rentabilității portofoliului de credite și a valorilor mobiliare luând în considerare politica monetară promovată de BNM și, în consecință, condițiile de piață.

milioane lei	2013			2012		
	Valoarea medie pe an	venituri din dobânzi	Rentabilitate medie, %	Valoarea medie pentru anul	venituri din dobânzi	Rentabilitate medie, %
Credite	1017,2	106,8	10,5	982,1	106,8	10,9
Valori mobiliare	285,2	12,2	4,3	225,8	12,8	5,7
Mijloacele bănești din bănci	246,2	1,6	0,65	230,3	3,5	1,52

Din tabelul de mai sus se vede că rentabilitatea creditelor și a valorilor mobiliare a scăzut în anul 2013 cu 0,4 și, corespunzător, cu 1,4 p.p., iar plasările în bănci cu 0,87 p.p.. Alte venituri obținute din dobânzi în urma plasărilor în bănci s-au micșorat de la 3,5 milioane lei până la 1,6 milioane lei ca urmare, atât a politicii de respingere a utilizării resurselor interbancare promovată de către Bancă, cât și a scăderii ratei de rentabilitate a rezervelor obligatorii plasate în BNM.

Analiza raportului privind profitul și pierderile

CHELTUIELI CU DOBÂNZI

Principalii factori, care în 2013 au influențat asupra dinamicii cheltuielilor cu dobânzi ale Băncii, au fost reprezentați prin excesul de lichiditate în cadrul sistemului bancar precum și politica monetară a BNM.

milioane lei	2013			2012		
	Valoarea medie pe an	Cheltuieli cu dobânzi	Costul mediu, %	Valoarea medie pe an	Cheltuieli cu dobânzi	Costul mediu, %
Depozitele persoanelor fizice	867,9	59,0	6,8	857,1	68,5	8,0
Depozitele persoanelor juridice	86,7	5,2	6,0	69,1	5,8	8,4
Alte credite	185,8	5,9	3,3	160	5,5	3,4

Mijloacele bănești ale persoanelor fizice reprezintă în continuare articolul de bază în structura pasivelor. Banca a reușit să mărească acest fel de resurse la un cost mai mic. În consecință, în anul 2013, costul mediu al mijloacelor bănești, aparținând persoanelor fizice, s-a redus cu 1,2 p.p. – până la 6,8%.

Costul pentru depozitele persoanelor juridice de asemenea s-a micșorat cu 2,4 p.p. în mare parte din contul reducerii costului pentru depozitele la termen pentru persoane juridice, volumul cărora în același timp s-a mărit.

În scopul creditării clienților corporativi Banca recurge de asemenea și la finanțarea din contul mijloacelor organizațiilor internaționale (Alte credite – Directoratul Băncii Mondiale).

Valoarea medie a mijloacelor atrase s-a mărit de la 160 până la 185,8 milioane lei, iar, în consecință, au crescut și cheltuielile cu dobânzi la articolul dat de la 5,5 până la 5,9 milioane lei.

VENITUL NET DIN DOBÂNZI

În 2013, venitul net din dobânzi al Băncii a constituit 50,4 milioane lei, depășind, astfel, cu 16% același indicator din anul 2012. Marja netă din dobânzi a crescut în 2013 până la 3,36 %. Această creștere se datorează reducerii cheltuielilor cu dobânzi, ca urmare a reducerii ratelor de atragere a depozitelor.

FACTORI CARE AU INFLUENȚAT ASUPRA MARJEI NETE DIN DOBÂNZI ÎN 2013

MARJA PENTRU 2012

3,2%

Analiza raportului privind profitul și pierderile

Rentabilitatea creditelor	-0,4%
Rentabilitatea VMS/certificatelor BNM	-1,4%
Rentabilitatea mijloacelor în bancă	-0,87%
Structura activelor aducătoare de venit	-0,77%
Costul depozitelor persoanelor juridice	2,4%
Costul depozitelor persoanelor fizice	1,2%
MARJA PENTRU 2013	3,36%

VENITURI ȘI CHELTUIELI DIN COMISIOANE

lei	2013	2012	Modif., %	Modif., lei
Garanții bancare	1 517 130	1 208 972	25	308 158
Servicii de decontare și numerar	22 247 436	20 434 018	9	1 813 418
Operațiuni cu card-uri de plastic	2 619 246	2 230 424	17	388 822
Sisteme de transferuri bănești	14 143 005	15 898 112	- 11	- 1 755 107
Diverse	1 871 694	1 778 317	5	93 377
Cheltuieli din comisioane	5 177 117	4 682 115	11	495 002
Venitul net din comisioane	37 221 394	36 867 728	1	353 666

În anul 2013 venitul net din comisioane al Băncii s-a majorat cu 1% - până la 37,2 milioane lei. Articolul cel mai important și motorul principal care au stimulat creșterea veniturilor din comisioane au fost veniturile obținute ca rezultat al serviciilor de decontare și numerar oferite clienților. Timp de un an ele s-au mărit cu 1,8 milioane lei sau cu 9%. O majorare substanțială s-a înregistrat și în raport cu veniturile din comisioanele privind card-urile de plastic și garanțiile acordate. În același timp se face remarcă faptul că veniturile care țin de sistemele transferurilor bănești au înregistrat o reducere cu 11% sau cu 1,7 milioane lei (la o creștere a volumului). Motivul principalul – reducerea de mai mult de 2 ori a ponderii veniturilor bancare de către însăși sistemele de transfer, precum și creșterea concurenței pe segmentul dat al pieței din partea altor instituții financiare.

Analiza raportului privind profitul și pierderile

REZULTATELE FINANCIARE OBTINUTE DIN OPERAȚIUNILE CU VALORILE MOBILIARE

Mii lei	2013	2012	Modif. mii lei
Portofoliul de valori mobiliare	346 750	274 606	72 144
Venitul din operațiunile cu valori mobiliare	12 244	12 825	-581

Venitul de la operațiunile cu valorile mobiliare reflectat în raportul cu privire la profit și pierderi a constituit în 2013 12,2 milioane lei, fiind de 0,58 milioane lei mai mic decât indicatorul din 2012. Motivul principal – reducerea veniturii portofoliului cu 1,4%.

VENITUL DE LA OPERAȚIUNILE DE SCHIMB VALUTAR

Venitul net obținut în urma operațiunilor de schimb valutar a constituit în 2013 suma de 41,9 milioane lei, fiind, astfel, cu 12% sau cu 4,5 milioane lei mai mare decât în anul 2012. Creșterea s-a datorat, în special, operațiunilor din cadrul afacerilor desfășurate cu clienții. Volumul general al operațiunilor de schimb valutar a constituit 6 miliarde lei, majorându-se cu 16% în comparație cu 2012, inclusiv în raport cu clienții retail unde volumul operațiunilor a crescut cu 18%, cât și în raport cu clienții corporativi unde s-a înregistrat o creștere de 14%.

CHELTUIELI OPERAȚIONALE

Milioane lei	2013	2012	Modif. mii lei	Modif. %
Cheltuieli de personal	36 410,0	37 251,0	-841,0	- 2,3
Fondul social	13 319,0	12 127,0	1 192,0	9,8
Amortizarea mijloacelor fixe	4 132,2	3 566,6	565,6	15,9
Cheltuielile asociate cu repararea și menținerea mijloacelor fixe	3 583,7	2 683,0	900,7	32,7
Cheltuieli administrative	4 955,6	4 880,4	75,2	1,5
Cheltuieli de leasing	2 737,6	2 759,0	-21,4	- 0,8
Impozite și taxe (cu deducerea impozitului pe venit)	201,0	180,0	21,0	11,7
Pierderi suportate de la cedarea activelor	7 968,7	5 433,1	2 535,6	46,7
Costuri de publicitate	2 163,4	1 597,9	565,5	35,4

Analiza raportului privind profitul și pierderile

Costuri de telecomunicație	2 595,2	2 063,9	531,3	25,7
Alte cheltuieli	9 153,1	8 533,1	620,0	7,3
TOTALUL cheltuielilor operaționale	87 216,5	81 075,0	6 144,5	7,6

În 2013, cheltuielile operaționale ale Băncii s-au majorat cu 7.6% - până la 87,2 milioane lei. Cea mai semnificativă creștere, în termeni absoluți, au demonstrat-o cheltuielile privind activele cedate (creștere de 46,7%). Acest tip de cheltuieli a crescut, în mare parte, din cauza vânzării obiectului situat în mun. Chișinău pe strada Cozmescu 5A (cheltuielile au constituit 6 milioane lei).

Cheltuielile privind plățile sociale s-au majorat cu 1,1 milioane lei ca rezultat al acordării premiilor în valoare de 1.1 milion lei pentru angajați în dependență de rezultatele activității lor pe parcursul anului 2012. Majorarea cheltuielilor asociate cu repararea și menținerea mijloacelor fixe (0,9 milioane lei) a fost cauzată, în mare parte, de investițiile făcute la programul de modernizare a filialelor (reparații efectuate în incinta filialelor de la Botanica, Alecsandri, Criuleni).

Creșterea cheltuielilor de telecomunicație cu 531 mii lei a fost cauzată pe de o parte de deprecierea leului moldovenesc (comisioanele de deservire a conturilor corespondente străine se exprimă în valută străină), pe de altă parte - de creșterea cheltuielilor de menținere a sistemului SWIFT, din cauza obligațiunii stabilite prin lege ca toate băncile să prezinte în adresa BNM informația despre toate plățile de intrare/ieșire efectuate în valută străină.

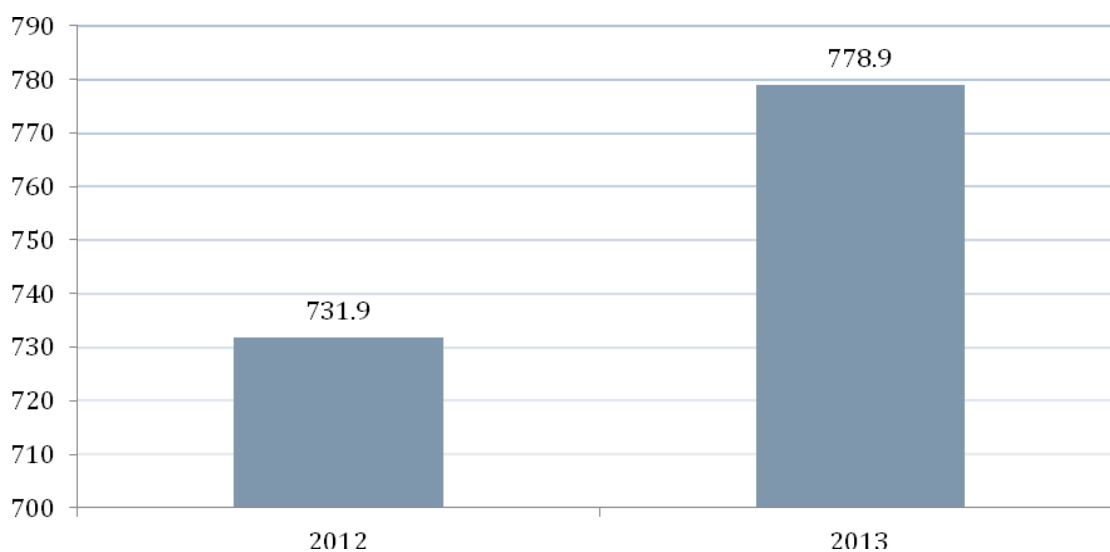
Business corporativ

Segmentul corporativ este în continuare elementul cheie al activității bancare, clienții corporativi constituind 90% din portofoliul de credite și 31% din depozitele clienților. Bancă se ocupă activ de elaborarea produselor noi, având ca scop să ofere clienților din această categorie toate serviciilor necesare și să mențină loialitatea lor.

CREDITAREA CLIENȚILOR CORPORATIVI

În 2013, cota băncii pe piața de creditare constituia 2,4%, pe piața de creditare a corporațiilor constituia 2,45%, deși exista un înalt nivel de concurență pe acest segment. Creșterea concurenței a fost dictată de reducerea cererii pentru credite din partea companiilor în contextul încetirii creșterii economice în cadrul unor anumite industrii. De asemenea, în 2013, o atenție deosebită a fost acordată creditării micului business. Pe parcursul anului au fost lansate noi produse de creditare pentru această categorie de clienți așa ca “Impuls Plus” și altele.

VOLUMUL DE MIJLOACE ACORDATE CLIENȚILOR CORPORATIVI (MILIOANE LEI)



RENTABILITATEA PORTOFOLIULUI DE CREDITE

Schimbarea rentabilității creditelor pe segmentul corporativ în 2013 a fost dictată de tendința principală de reducere a ratelor – lupta competitivă pentru debitori în contextul scăderii cererii pentru credite a impus băncile să reducă ratele. Pe de altă parte, politica promovată de BNM de asemenea era orientată spre reducerea costurilor creditelor acordate clienților. În așa condiții rentabilitatea de facto a creditelor în anul 2013 a fost mai joasă în comparație cu anul 2012. Acest fapt demonstrează necesitatea de corectare a politicii de creditare în cazul în care o cer condițiile de piață, o atenție deosebită fiind acordată menținerii nivelului marjei de dobândă.

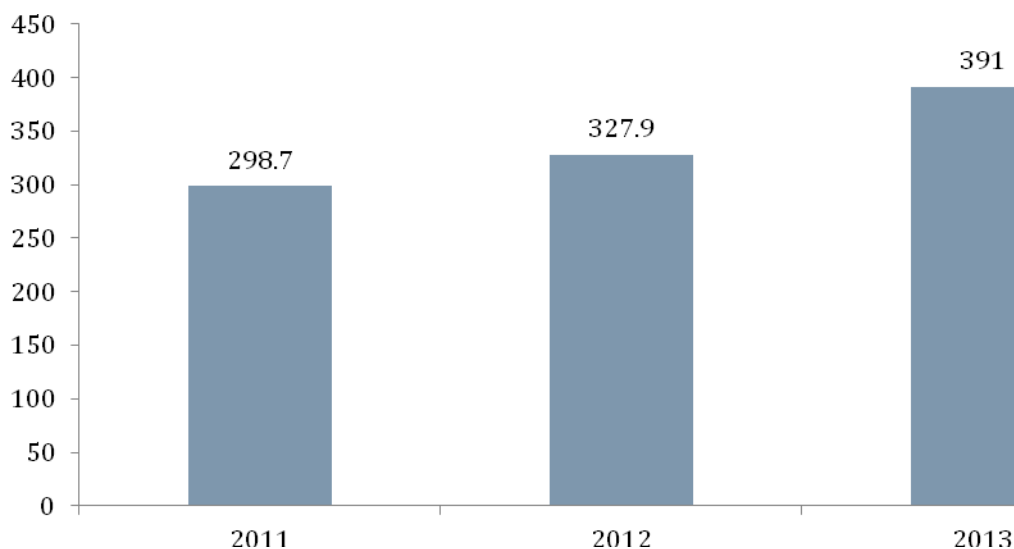
CALITATEA PORTOFOLIULUI DE CREDITE

Implementarea planului de acțiuni cu privire la ameliorarea calității portofoliului de credite, interacțiunea activă cu executorii judecătorești, toate acestea au influențat pozitiv asupra calității portofoliului de credite în anul 2013. Astfel, ponderea creditelor neperformante aflate în portofoliu s-a micșorat de la 16,5% până la 11,7%; micșorarea ponderii creditelor neperformante nu s-a produs din contul creșterii portofoliului, ci datorită scăderii volumului creditelor restante în termeni absoluți.

ATRAGEREA MIJLOACELOR BĂNEȘTI DE LA CLIENȚII CORPORATIVI

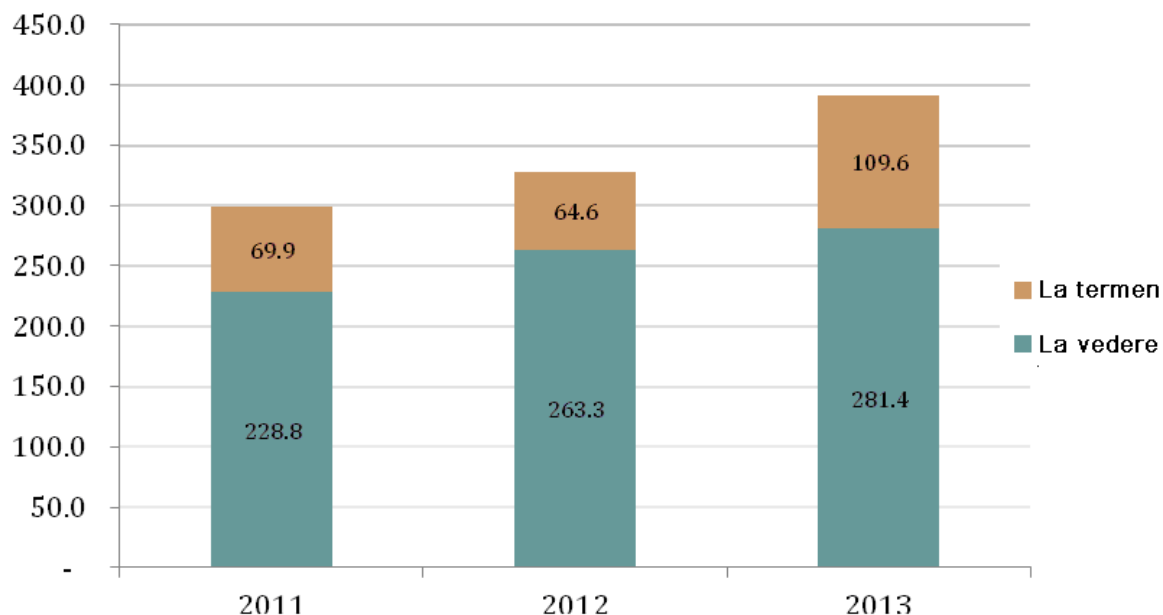
Luând în considerare particularitățile mijloacelor bănești atrase de la clienți, în 2013 Energbank a intensificat activitatea de atragere a mijloacelor bănești de la clienții corporativi. Pe parcursul unui an soldul mijloacelor bănești de la clienții corporativi s-a majorat cu 19% și a constituit 391 milioane lei. În consecință, cota deținută de Energbank pe piața de atragere a mijloacelor bănești de la clienții corporativi a constituit 2,40%

MIJLOACELE BĂNEȘTI ALE CLIENȚILOR CORPORATIVI (MILIOANE LEI)



Această creștere s-a datorat atât depozitelor la termen, cât și mijloacelor bănești în conturile curente, fapt ce demonstrează activitatea de atragere a clienților corporativi noi.

STRUCTURA MIJLOACELOR BĂNEȘTI ALE CLIENȚILOR CORPORATIVI (MILIOANE LEI)

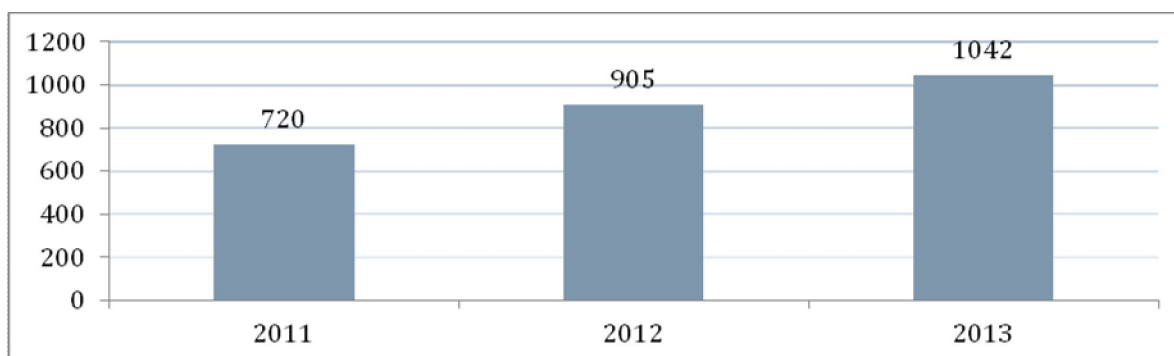


Strategia băncii, care are ca scop atragerea de mijloace bănești de la clienții corporativi, se datorează în mare parte diversificării portofoliului de depozite al băncii. Luarea unei astfel de decizii a fost determinată de faptul că depozitele corporative sunt o sursă mai ieftină de finanțare decât cele retail.

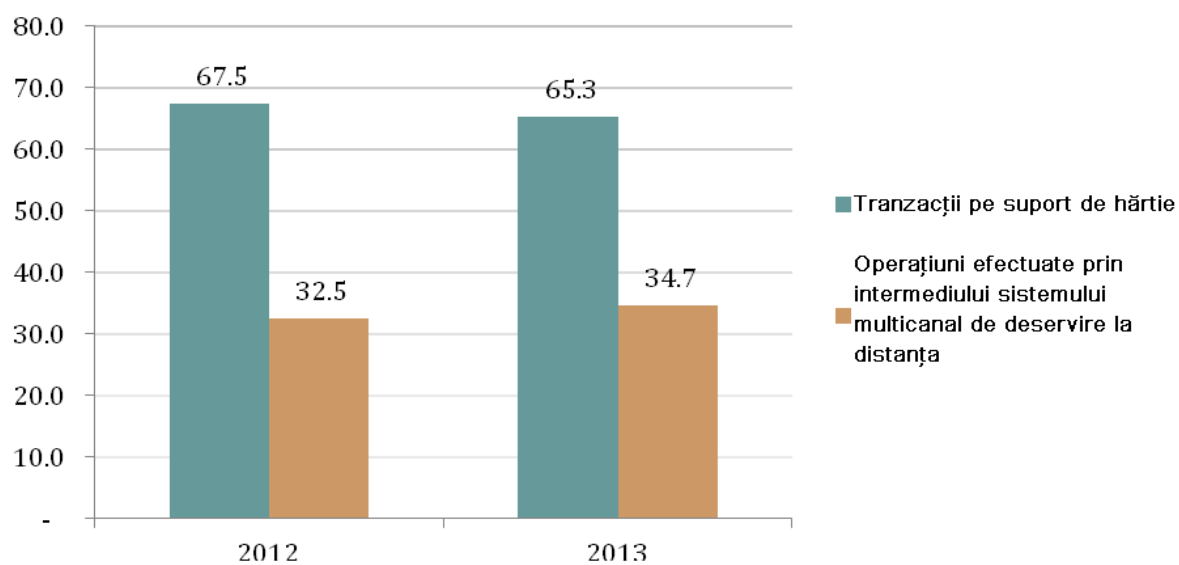
DESERVIREA LA DISTANȚĂ

Dezvoltarea serviciilor, oferite clienților corporativi pe bază de comision, au ca scop ameliorarea calității de servire în cadrul băncii și reducerea costurilor. Aceasta se efectuează inclusiv în scopul reducerii ponderii operațiunilor laborioase, care au la bază fluxul de documente pe suport de hârtie, precum și a transferării operațiunilor standard în sistemul multicanal de servire la distanță.

NUMĂRUL DE CLIENȚI CARE UTILIZEAZĂ SERVICIILE DE INTERNET BANKING (UN.)



SRUCTURA TRANZACȚIILOR EFECTUATE PRIN SISTEMUL MULTICANAL (%)



Datorită acestor eforturi, în 2013, s-a putut observa sporirea numărului de utilizatori ai serviciului de internet banking cu peste 15%. Ponderea tranzacțiilor pe suport de hârtie a scăzut de la 67.5% până la 65%.

Business retail

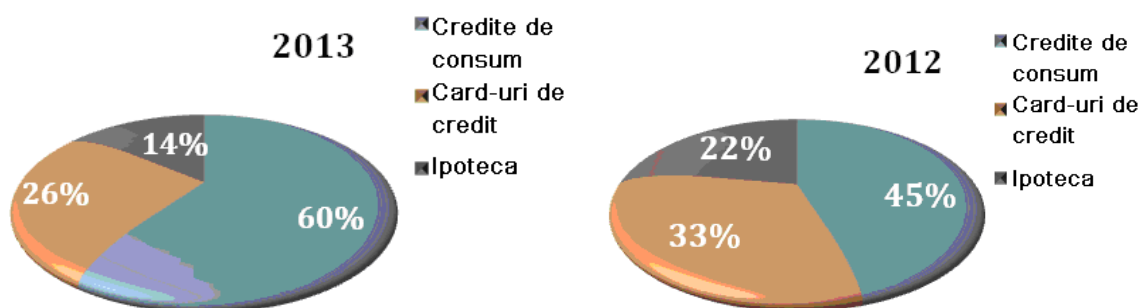
În 2013 business-ul retail a fost în centru atenției băncii în mare parte datorându-se creșterii substanțiale a volumului de credite retail. În acest context, banca a avut posibilitatea să-și sporească portofoliul de credite retail și să obțină atingerea sumei de 100,4 milioane lei. Pe de altă parte, anul 2013 s-a remarcat prin ieftinirea bazei de resurse a băncii, inclusiv din contul ieftinirii finanțării pe seama depozitelor de la persoanele fizice.

De rând cu creșterea volumului de credite, anul 2013 a devenit pentru Bancă perioada de sporire a volumului și ameliorare a calității de deservire în domeniul serviciilor de decontare și numerar acordate clienților retail. O serie de măsuri au fost îndreptate la elaborarea unor canale noi pentru sistemul multicanal de deservire la distanță; s-a consolidat poziția Băncii pe piața card-urilor de plastic.

ACORDAREA CREDITELOR

În anul 2013, Energbank a reușit să sporească volum creditelor retail cu peste 48%. Cea mai mare rată de creștere a fost înregistrată pe segmentul de credite de consum. Totodată, rezultate bune s-au înregistrat și pe segmentul card-urilor de credit, care au o importanță considerabilă în cadrul liniei de produse a Băncii. Per ansamblu, portofoliul de credite retail s-a majorat de la 67,8 milioane lei până la 100,4 milioane lei.

STRUCTURA PORTOFOLIULUI DE CREDITE ACORDATE PERSOANELOR FIZICE (%)



Creșterea accelerată a portofoliului de credite retail este determinată de mai multe cauze: simplificarea metodelor de evaluare a bonității potențialilor debitori pe baza sistemului de scoring, precum și o campanie de publicitate activă. O altă latură importantă în activitatea concentrată la ameliorarea calității de deservire pe segmentul creditelor retail o constituie optimizarea și acordarea unui răspuns rapid la cererile de credit. Astfel, în 2013, s-a reușit reducerea termenului de examinare a cererii până la 1-2 zile.

CREDITE DE CONSUM

În 2013, creditele de consum au constituit principalul motor de creștere a portofoliului de credite retail, rata anuală de creștere pe acest segment fiind practic de 2 ori mai mare. În același timp, ponderea băncii

pe piața creditelor de consum este puțin peste 2%, ceea ce demonstrează potențialul mare al acestei unități din cadrul portofoliului de credite al Băncii.

CARD-URI DE CREDIT, IPOTECA

În anul 2013 a crescut semnificativ activitatea Băncii legată de card-urile de credit. Pe parcursul unui an volumul de împrumuturi acordate în baza card-urilor de credit s-a majorat cu 17% - până la 25,9 milioane lei. Cantitatea de card-uri emise a constituit cifra de 474. La sfârșitul anului 2013, portofoliul de credite ipotecare al Băncii a atins suma de 14,2 milioane lei.

CALITATEA PORTOFOLIULUI DE CREDITE

Pe lângă accelerarea creșterii portofoliului de credite retail și măririi ponderii pe piața de creditare, una din prioritățile principale ale Băncii este menținerea calității portofoliului de persoane fizice, care, pe parcursul anului 2013 a fost la nivel înalt (3,1%): ponderea creditelor neperformante retail fiind mai mică, decât pe sistemul bancar. Ameliorarea calității portofoliului în prezența creșterii durabile a produselor negarantate (de consum și de card) din portofoliul de credite demonstrează cât de multă atenție Banca acordă calității portofoliului de credite în cadrul gestionării riscului.

Odată cu intensificarea creditării persoanelor fizice, Banca și-a ameliorat constant mecanismele de evaluare a bonității debitorilor și de aprobare a cererilor de credit. Introducerea și implementarea noilor tehnologii s-a efectuat în 2 direcții:

- Elaborarea unor noi modele de evaluare a bonității și implementarea lor practică, crearea comitetului de credite mici pentru accelerarea procesului de examinare a cererilor de credit
- Automatizarea procesului ce ține de schimbul de informații dintre filială și oficiul central

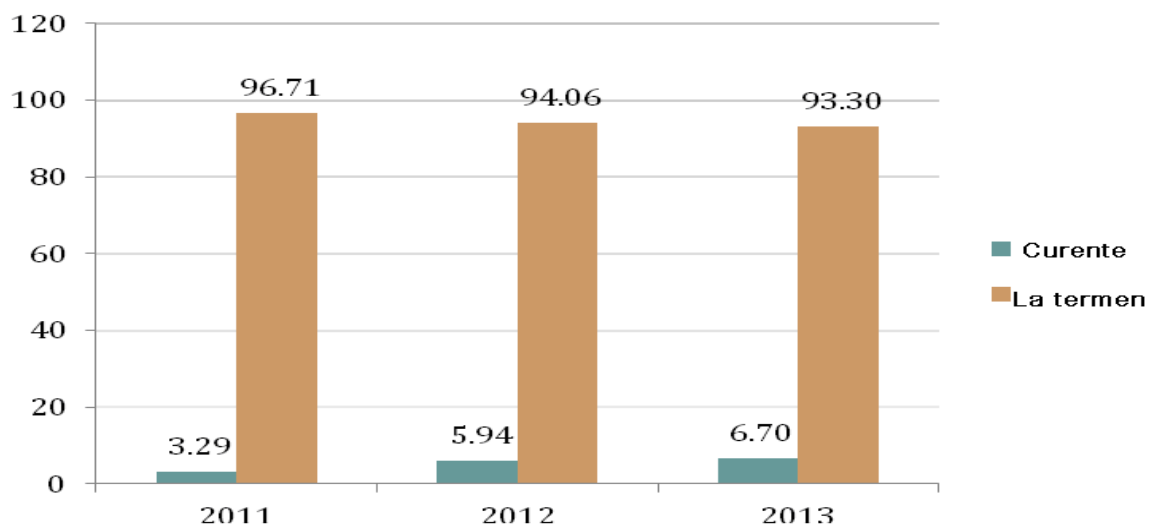
MIJLOACELE BĂNEȘTI ALE PERSOANELOR FIZICE

În condițiile unui exces de lichiditate, în anul 2013, concurența pentru sursele de finanțare a scăzut, iar în consecință, s-a redus substanțial costul depozitelor retail.

Controlul asupra costurilor de finanțare este în continuare una din prioritățile cheie ale Băncii. Scopul este de a reduce la minimum influența condițiilor de piață asupra indicatorilor de profitabilitate cu menținerea, în același timp, a nivelului de competitivitate a ratelor la credit în raport cu toate produsele. În contextul reducerii concurenței pentru finanțarea retail, în prezența excesului de lichiditate, Banca a redus ratele dobânzilor la depozitele la termen pentru persoanele fizice cu scopul de a reduce costul finanțării cu menținerea marjei de dobândă, fapt ce a dus la încetinirea volumului mijloacelor retail atrase în comparație cu nivelul de pe piață și la reducerea cu 0,5% a cotei Băncii pe piața depozitelor de la persoanele fizice (de la 3,6 % până la 3,1%).

Business retail

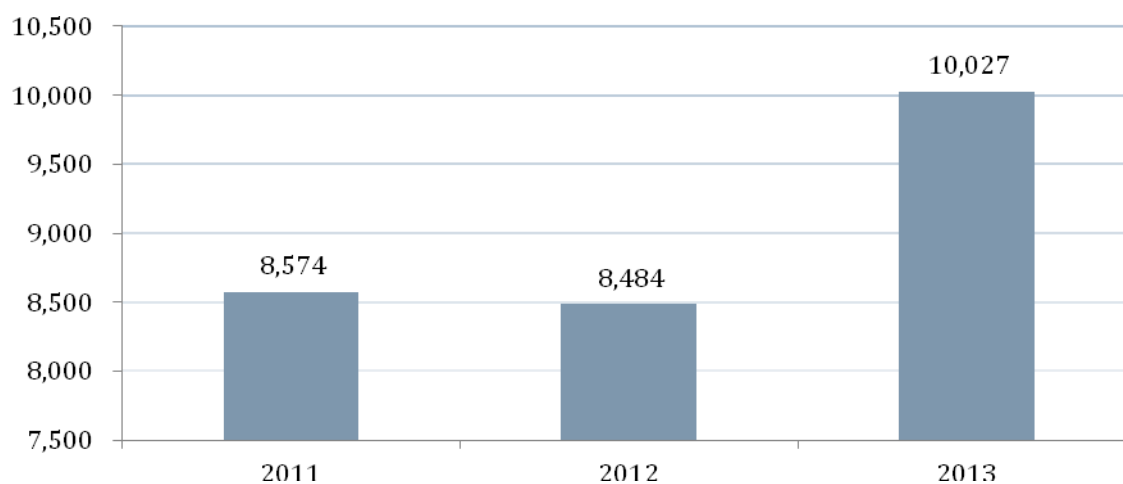
STRUCTURA DEPOZITELOR PERSOANELOR FIZICE (%)



SERVICIILE OFERITE DE BANCĂ PE BAZĂ DE COMISION

Printre diversele realizări obținute în activitatea orientată spre retail este de menționat creșterea volumului business-ului cu card-uri și ale altor servicii oferite pe bază de comision. În consecință, a crescut numărul de operațiuni efectuate, majorându-se corespunzător veniturile. Combinația acestor factori a dus la majorarea veniturilor din comisioane (inclusiv de la operațiunile cu card-urile bancare cu 24%).

NUMĂRUL DE CARD-URI BANCARE ACTIVE (UN.)



În 2013 s-a produs sporirea activității clienților cu card-uri, precum și sporirea numărului lor, ceea ce a devenit un factor cheie pentru creșterea veniturilor din comisioane de la card-urile de plastic în comparație cu anul 2012.

Volumul general al tranzacțiilor cu card-uri bancare a crescut cu 17%, constituind suma de 272,8 milioane lei. În 2013, ponderea tranzacțiilor fără numerar, din volumul total de tranzacții cu card-uri bancare, a constituit 14,6%, fiind cu 1,5 p.p. mai mare.

Guvernarea corporativă

Sistemul de management al riscului este creat în baza politicii aprobate de către Consiliul Băncii. Astfel, procesul de gestionare include câteva etape:

- Identificarea riscului și evaluarea semnificației lui cu scopul de a depista riscurile care influențează asupra activității Băncii
- Formarea unui sistem de gestionare a riscurilor cu scopul repartizării funcțiilor în rândul funcționarilor, unităților și organelor colegiale ale Băncii.
- Planificarea nivelului de expunere la risc
- Stabilirea limitelor de expunere la risc
- Gestionarea riscului

Măsurile implementate în cadrul punerii în aplicare a sistemului de management al riscului:

- S-a efectuat identificarea și stabilirea claselor de risc: riscul de credit, riscul de asigurare, riscul de lichiditate, riscul operațional, etc.
- S-a efectuat testarea la stres, inclusiv cu scopul de prezicere a indicatorilor de performanță a băncii pentru anii 2012-2013.
- S-au aprobat limitele privind expunerea la anumite riscuri.

GUVERNAREA CORPORATIVĂ

În activitatea sa Banca se ghidează de Codul de Guvernare Corporativă aprobat de acționari. Codul prevede respectarea necondiționată a cerințelor legislative și aplicarea standardelor etice ale conduitei în afaceri comune pentru toți participanții comunității de afaceri. Respectarea drepturilor și intereselor legale ale acționarilor și clienților, transparența informațională, asigurarea unei funcționări eficiente, menținerea stabilității financiare și a rentabilității constituie prioritate a comportamentului corporatist al Băncii. Codul poate fi accesat pe adresa paginii web a Băncii www.energbank.md.

În cadrul Băncii există trei organe de bază care asigură funcționarea guvernării corporative: Adunarea Generală a Acționarilor, Consiliul Băncii și Consiliul de Administrație.

- Adunarea Generală a Acționarilor este organul suprem de conducere. Acesta adoptă decizii cu privire la aspectele fundamentale, care se referă la activitatea Băncii, așa ca modificarea Statutului Băncii, emiterea noilor acțiuni, reînnoirea componenței Consiliului, aprobarea auditorilor externi, distribuirea profitului și altele. Comisia de cenzori, aflată în subordinea Adunării Generale, asigură supravegherea activității financiare și economice ale Băncii.
- Consiliul Băncii exercită funcțiile de supraveghere și determină strategia Băncii. Departamentul de audit asistă Consiliul la supravegherea activităților de întocmire a situației financiare, la asigurarea unei guvernări corporative de calitate înaltă și a eficienței controlului corporativ. Comitetul pentru Dirijarea Activelor și Pasivelor, Comitetul pentru Credite și Direcția Gajare contribuie la

menținerea eficacității diverselor domenii de activitate operațională ale băncii. Sarcinile prioritare ale Consiliului constau în determinarea strategiei de dezvoltare a Băncii și domeniile ei de activitate, asigurarea exercitării și protejării drepturilor acționarilor, examinarea și aprobarea business – planurilor, precum și exercitarea controlului asupra activității Consiliului de Administrație al Băncii.

- Consiliul de Administrație al Băncii este responsabil de efectuarea controlului operațional asupra activității băncii, este un organ executiv colegial al Băncii, care exercită gestionarea activităților curente ale Băncii. Consiliul de Administrație asigură respectarea principiilor de bază a guvernării corporative și implementarea politicilor, aprobate de către Adunarea Generală ale Acționarilor și de Consiliul Băncii în conformitate cu cerințele regulamentelor interne.

Drepturile, obligațiile, responsabilitățile și modul de funcționare ale Adunării Generale ale Acționarilor, Consiliului Băncii și a Consiliului de Administrație, precum și a Comitetelor instituite în cadrul Consiliului, sunt reglementate de regulamentele interne corespunzătoare. Componența, structura, obligațiile și metoda de funcționare ale organelor de conducere sunt prevăzute de statutul Băncii, de Regulamentul Consiliului, al Consiliului de Administrație și de Codul Guvernării Corporative.

Componența Consiliului Administrativ al Băncii este plasată pe pagina web oficială a Băncii www.energbank.md și include:

Vasilachi Iu. V. – Președinte al Consiliului de Administrație

Cușnir P. S. – Vicepreședinte al Consiliului de Administrație

Slobodean S. V. – Contabil-șef

Șaghin P.B. – Director al Departamentului Tehnologii Informaționale

Componența Consiliului Băncii include:

Tonciuc V. – Președintele Consiliului Băncii

Usatîi V. – Membru al Consiliului Băncii

Pop M. – Membru al Consiliului Băncii

Cecetova N. – Membru al Consiliului Băncii

Macsimenco G. – Membru al Consiliului Băncii

Covanji N. – Membru al Consiliului Băncii

Dimov G. – Membru al Consiliului Băncii

CONTROLUL INTERN

Sistemul de control intern al Băncii constituie un set de măsuri, regulamente, proceduri și instrucțiuni destinate controlului sistematic și continuu din partea organelor de conducere cu privire la gestionarea corectă și eficientă a Băncii și în conformitate cu legislația în vigoare, a intereselor clienților și acționarilor, în temeiul unei informații exacte, complete și prompte. În cadrul Băncii a fost dezvoltat un sistem de competențe conform căruia, răspunderea, ce ține de autorizarea și aprobarea tranzacțiilor și operațiunilor, este partajată între organele de conducere, comitete, subunități și funcționari în corespundere cu procedurile aprobate. Toate tranzacțiile și operațiunile sunt planificate și implementate

conform cerințelor actelor normative ale BNM, regulamentelor interne, prevederilor și instrucțiunilor Băncii.

În cadrul Băncii există, de asemenea, sistemul de control intern cu privire la respectarea și punerea în aplicare de către colaboratorii Băncii a Legii „Cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului”, conform căreia Banca a implementat și continuă să promoveze politica și procedurile interne de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, fapt ce permite depistarea la timp și prevenirea tranzacțiilor bancare dubioase, asigurarea implementării unui sistem informațional adecvat și îmbunătățirea lui continuă, examinarea cazurilor de încălcare a legislației în vigoare și a regulamentelor interne, precum și adoptarea deciziilor cu privire la tragerea la răspundere a persoanelor care se fac vinovate.

Întreprinderi fiice

S.A. OLDEX - întreprindere fiică (împreună denumite "Grupul"), Banca este compania mamă a grupului.

Compania de brokeraj SA Oldex a fost fondată în anul 1997, BC ENERGBANK a devenit acționarul societății în 1998, cu cota de participare 51% la finele anului 2004. La situația din 31 decembrie 2013 capitalul social constituia 2,9 milioane lei. SA Oldex este un participant profesionist la piața valorilor mobiliare din Republica Moldova.

Până la sfârșitul anului 2013 activele companiei au atins nivel de 3,1 milioane lei, veniturile din vânzări de 0,2 milioane de lei. Principala pondere în structura activelor o dețin active materiale pe termen lung (2 milioane de lei).

SA Oldex deține 5% din volumul serviciilor de brokeraj pe piața din Republica Moldova. În perspectiva dezvoltării pe termen lung este menținerea cotei pe piața, creșterea a profiturilor, precum și oferirea produselor noi pe piață.