



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

**Raportul conducerii  
B.C. „ProCredit Bank” S.A.**

**2022**



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

## Dezvoltarea și performanțele Băncii

BC „ProCredit Bank” S.A. face parte din grupul internațional ProCredit, condus de compania-mamă ProCredit Holding, care în 2018 a devenit fondator unic al băncii, cu sediul în orașul Frankfurt pe Main, Germania, și include instituții financiare din Europa de Est, America Latină, precum și o bancă din Germania.

Activitățile noastre de afaceri se bazează pe prestarea serviciilor bancare cu o înaltă responsabilitate socială, precum și pe contribuirea la crearea sistemelor financiare transparente în țările în curs de dezvoltare.

BC „ProCredit Bank” S.A. se concentrează asupra prestării serviciilor financiare întreprinderilor foarte mici, mici și mijlocii, precum și persoanelor fizice. Grupul țintă de clienți selectat de Bancă reflectă în totalitate angajamentul ProCredit Băncii de a contribui activ la dezvoltarea economiei Republicii Moldova.

BC „ProCredit Bank” SA continuă să-și întărească poziția în calitate de „Hausbank” pentru clienții țintă a băncii, astfel acordând o atenție specială stabilirii unor relații de colaborare de lungă durată cu aceștia. Clienții Business au nevoie de o bancă – partener, care va contribui la atingerea scopurilor de afaceri și va înțelege problemele specifice cu care se confruntă întreprinderile foarte mici, mici și mijlocii și care oferă servicii bancare, bazate pe tehnologii moderne. Clienții persoane fizice au nevoie de o bancă transparentă și sigură, care oferă servicii de economisire simple și atractive, accesibile oricând prin toate canalele electronice relevante.

Clienții business cu care Banca colaborează, sunt caracterizați printr-o structură formalizată, un model de afacere stabil și sustenabil, ce necesită o gamă completă de servicii bancare moderne. În categoria dată, Banca include și întreprinderile foarte mici care sunt dispuse să efectueze tranzacțiile bancare prin sistemul electronic Pro-Banking, iar tranzacțiile cu numerar prin intermediul Zonelor 24/7. Ținând cont de specificul țării noastre, ne concentrăm în mod deosebit pe susținerea afacerilor care activează în domeniul agricol dar și a companiilor de producere locală. Noi promovăm conceptul de finanțare “verde” prin stimularea inovațiilor, sporirea gradului de conștientizare față de problemele ecologice și investițiile în eficiența energetică și energiile regenerabile.

De asemenea, ne adresăm în mod activ persoanelor fizice, care au nevoie de o deservire bancară modernă și vor să beneficieze de întreg spectru de servicii bancare, inclusiv și economii, care pot fi cu ușurință gestionate la distanță prin intermediul canalelor digitale.

De la data fondării, în decembrie 2007, BC „ProCredit Bank” SA se dezvoltă stabil cu o tendință pozitivă. Astfel, la sfârșitul anului 2021, volumul depozitelor atrase de la persoane fizice și juridice constituia 2 793 274 461 MDL, iar la data de 31 decembrie 2022 acesta constituia 3 335 522 886 MDL. Același trend înregistrează și portofoliul de credite: la sfârșitul anului 2021 acesta fiind de 3 322 868 200 MDL, iar la 31 decembrie 2022- 3 440 222 095 MDL. Ca și în anul precedent, în 2022 Banca a urmat cursul strategiei aplicate anterior vizavi de concentrarea asupra finanțării întreprinderilor foarte mici, mici și mijlocii – întreprinderi ce creează locuri de muncă și au o contribuție vitală la dezvoltarea economică a țării.



## Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

În 2022 Banca a continuat implementarea strategiei în deservirea clienților persoane fizice – Direct Banking. Modalitatea de deservire bancară nu este doar simplă în utilizare, dar sigură și convenabilă, astfel oferind persoanelor fizice un set de servicii bancare, ce pot fi accesate oricând și de pretutindeni. Principiul fundamental al strategiei Direct Banking este accesul la conturi 24 de ore din 24, 7 zile în săptămână, însoțite de posibilitatea de a efectua transferuri între conturile proprii, transferuri naționale și internaționale, precum și achitări la comercianți prin intermediul portofelelor digitale Apple Pay/Google Pay. Facilitarea acestui acces prin intermediul serviciului online ProBanking și Mobile Banking, disponibil pe smartphone-uri, tablete și desktop-uri, îl face ușor și accesibil. Astfel, în ultimii ani, Banca a reușit nu doar să ridice nivelul de automatizare a tranzacțiilor, dar a reușit și creșterea numărului de tranzacții efectuate de către utilizatorii Pro-Banking, Mobile-Banking și carduri, care efectuează tranzacții online, reducând astfel numărul de tranzacții efectuate în numerar. BC „ProCredit Bank” S.A. se poziționează ca o bancă modernă și inovatoare, care se concentrează spre deservirea clienților la distanță. Această strategie impune eficiență operațională și răspunde tendinței Băncii de a furniza servicii electronice prioritare.

La sfârșitul anului 2022, portofoliul depozitelor clienților persoane fizice reprezenta în jur de 50% din portofoliul total de depozite al Băncii. Dezvoltarea portofoliului de depozite este prioritatea Băncii pentru a consolida baza de finanțare a portofoliului de credite. Abordarea Băncii față de această categorie de clienți este foarte selectivă: dorim să colaborăm cu persoane fizice care vor să economisească într-o Bancă sigură și care practică un mod transparent și clar de a face afaceri cu clienții Băncii. Astfel, în anul 2022 portofoliul de depozite a persoanelor fizice a atins suma de 1 679 637 026 MDL.

<b>Indicatori financiari si nefinanciari de performanta, mil MDL</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Creștere</b>
Depozite	2,793	3,336	+ 542
Credite	3,323	3,440	+ 117
Raportul credite / depozite	84.1%	97.0%	+12.9 p.p.
Profit Net	85.8	111.4	+ 25.6
Indicator de eficienta a costurilor (CIR)	60%	47%	-13 p.p.
ROE	13.9%	15.3%	+1.5 p.p.
Rata fondurilor proprii totale	23.2%	23.7%	+0.5 p.p.
Credite Performante	96.1%	94.4%	-1.7 p.p.
Credite Neperformante	3.9%	5.6%	+1.7 p.p.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

Anul 2022 a fost caracterizat prin creșterea creditelor neperformante, ponderea căror a crescut de la 3,9% până la 5,6%. Această creștere a fost determinată de restructurarea unor credite din sectorul agricol cauzată de seceta din anul 2022.

În 2022, rata de bază a Băncii Naționale a Moldovei a crescut de la 6.5% în anul 2021 până la 20.00%, ceea ce a cauzat creșterea ratelor la depozite și la credite în MDL.

Cheltuielile administrative au crescut în 2022, datorită creșterii numărului de angajați, a salariilor medii, precum și creșterea cheltuielilor TIC. Cu toate acestea indicatorul de eficiență a costurilor a scăzut și este în mărime de 47%, datorită creșterii volumului total de venituri operaționale.

Profitul din 2022, s-a majorat în comparație cu anul 2021 cu 25.6 milioane MDL. Această evoluție a fost determinată în mare parte de majorarea veniturilor din dobânzi pentru credite și plasamente de mijloace bănești în valută națională. Astfel Banca a înregistrat rentabilitatea capitalului propriu de 15.3%.

Pe parcursul anului 2022 au avut loc modificări în cadrul legislativ și în reglementarea bancară care au determinat banca să ajusteze reglementarea internă. Au fost modificate unele regulamente BNM, precum: Regulamentul privind tranzacțiile băncii cu persoanele sale afiliate, conform căruia funcției de Conformitate i-a fost atribuită sarcina de constatare până la aprobarea tranzacției cu persoana afiliată băncii dacă aceasta va fi efectuată în conformitate cu reglementările interne aferente tranzacțiilor băncii cu persoanele afiliate.

O altă schimbare importantă ține de modificarea cadrului legislativ privind creditarea persoanelor fizice – consumatori. Modificarea respectivă presupune modificări în cadrul regulamentelor interne ale Băncii, cât și includerea unor indicatori noi spre calculare și raportare către BNM. Luând în considerare că modificările au fost implementate cu scopul de a proteja consumatorul și de a atenua riscul de supra-îndatorare a persoanelor fizice – consumatori, modificările respective au și un context social. Astfel, este foarte important pentru Banca sa fie în conformitate cu cadrul nou de reglementare.

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

## **Managementul riscurilor Principii de administrare a riscurilor**

Banca este expusă riscurilor în cursul activităților sale. Componenta de bază a modelului de afaceri social responsabil al Băncii este abordarea informată și transparentă cu privire la administrarea riscurilor. Acest lucru se reflectă și în cultura de risc și apetitul la risc, care rezultă în procese decizionale bine echilibrate. Profilul general de risc al Băncii este adecvat și stabil, ce se bazează pe o evaluare a riscurilor individuale.

Conștientizarea riscurilor de către manageri și angajați, precum și abordarea conservativă a riscurilor și aplicarea permanentă a principiului de diversificare, fac parte din strategia de dezvoltare pe termen lung a B.C. „ProCredit Bank” S.A.

În activitatea sa, B.C. „ProCredit Bank” S.A. se ghidează după următoarele principii:

### *a. Concentrarea asupra activității de bază*

B.C. „ProCredit Bank” S.A. se concentrează asupra prestării serviciilor financiare întreprinderilor foarte mici, mici și mijlocii, precum și persoanelor fizice. Veniturile băncii sunt obținute în cea mai mare parte din dobânzi la credite și comisioane pentru efectuarea operațiunilor în cont și a plăților. Restul operațiunilor băncii sunt efectuate pentru a susține activitatea de bază. Riscurile principale asumate de Bancă în cadrul operațiunilor sale de zi cu zi sunt riscul de credit, riscul ratei dobânzii, riscul de lichiditate și riscul operațional. În același timp B.C. „ProCredit Bank” S.A. întreprinde măsuri pentru evitarea sau limitarea altor riscuri asociate aferente operațiunilor bancare.

### *b. Gradul înalt de transparență, simplitate și diversificare*

Concentrarea Băncii asupra întreprinderilor foarte mici, mici și mijlocii presupune un grad ridicat de diversificare în ceea ce privește creditele și depozitele. Din punct de vedere al grupurilor de clienți, diversificarea se face pe sectoare economice, grupuri de clienți și grupuri de venituri. Diversificarea portofoliului de credite reprezintă un pilon central al Politicii privind managementul riscurilor creditare. O altă trăsătură distinctivă a abordării adoptate de bancă este tendința de a presta servicii cât mai simple, pe înțelesul fiecăruia. Acest lucru ajută la menținerea unui nivel înalt de transparență nu numai în relațiile cu clienții, ci și din perspectiva managementului riscurilor. Gradul ridicat de diversificare și serviciile bancare simple și transparente duc la reducerea profilului general de risc al Băncii.

### *c. Selecția atentă a angajaților și instruirea continuă*

Activitatea bancară responsabilă este caracterizată prin stabilirea relațiilor pe termen lung nu doar cu clienții, dar și cu angajații băncii. Pentru formarea unor relații de durată Banca acordă o atenție deosebită selecției angajaților și investește activ în instruirea acestora. Pe lângă nivelul ridicat de profesionalism al angajaților, rezultatul eforturilor de instruire este, înainte de toate, o cultură de comunicare deschisă și transparentă. Angajații bine pregătiți, obișnuiți să gândească critic și să își exprime opinia în mod deschis, sunt un factor important pentru gestionarea și reducerea riscurilor, în special a riscului operațional și celui de fraudă, care constituie unul din obiectivele cheie al eforturilor noastre de administrare a riscurilor. Astfel, instruirea intensă a personalului

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

reprezintă o premisă nu doar pentru dezvoltarea activității băncii în viitor, ci și pentru implementarea cu succes a cadrului de gestionare a riscurilor, și servește drept temelie pentru abordarea gestionării riscurilor în general.

Adițional, fiecare angajat al băncii cunoaște și respectă Codul de Conduită, care nu este doar un simplu document, ci face parte din Contractul de muncă și servește drept un ghid pentru toți angajații în activitatea de zi cu zi. Viziunea, valorile și principiile băncii sunt discutate și studiate cu amănuntul în cadrul sesiunilor specializate, cel puțin anual, cu participarea membrilor Comitetului de Conducere al băncii.

### **Organizarea funcției de administrare a riscurilor**

Banca are stabilit un mecanism de control intern adecvat și eficace la toate nivelurile, fiind implicați atât membrii Organelor de Conducere (Consiliul Băncii și Comitetul de Conducere), cât și ceilalți angajați ai instituției. Astfel, responsabilitatea de administrare a riscurilor o are fiecare angajat, în scopul de a preveni erori și neregularități procedurale. Este foarte important de a avea un sistem de control intern eficient pentru asigurarea bunei funcționări a instituției. Codul de Conduită pentru angajați este un document complementar strategiei de administrare a riscurilor, care definește clar comportamentul acceptabil și inacceptabil al angajaților, inclusiv activitățile ilegale, lipsite de etică profesională și asumarea de riscuri excesive pentru Bancă.

Funcția de administrare a riscurilor este responsabilă de identificarea riscurilor la care este expusă Banca, măsurarea, evaluarea și monitorizarea acestor riscuri și a expunerii reale a Băncii la riscurile respective. Funcția de administrare a riscurilor și funcția de conformitate sunt îndeplinite de Departamentul Management Riscuri, Conformitate și AML, în sarcina căruia intră gestionarea riscurilor financiare, operaționale (inclusiv reputaționale și TIC), de conformitate, precum și a riscului de spălare a banilor și finanțării terorismului. De asemenea, funcția de administrare a riscurilor este responsabilă de procesul intern de evaluare a adecvării capitalului (ICAAP).

Departamentul Management Riscuri, Conformitate și AML, este o unitate autonomă, separată de operațiunile efectuate cu clienții (activitatea aferentă acordării creditelor sau atragerii depozitelor) sau operațiunile de tranzacționare și raportează direct Consiliului Băncii prin intermediul Comitetului de Riscuri, care are loc cel puțin trimestrial, privind profilul de risc al Băncii și riscurile semnificative la care este expusă Banca. La nivelul Organului Executiv sunt constituite comitete interne specializate pentru a aborda riscuri individuale, cum ar fi riscurile de piață și de lichiditate (ALCO), riscurile financiare (Comitetul riscuri financiare), riscurile operaționale (Comitetul riscuri operaționale), riscul de conformitate (Comitetul de conformitate), riscul de combatere a spălării a banilor și finanțării a terorismului (Comitetul AML).

Responsabilitățile de gestiune a riscurilor aferente securității informației sunt atribuite Secției securitatea informației. Secția se subordonează unuia dintre membrii Comitetului de Conducere al Băncii în conformitate cu structura organizațională și raportează (în cadrul Comitetului securitate informației) către Comitetul de Conducere despre activitatea Secției înaintând recomandări cu privire la atenuarea riscurilor de securitate a informației, protecția datelor cu caracter personal și continuitatea afacerii.

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

Politicile de risc ale Băncii abordează toate categoriile de riscuri semnificative și stabilesc standarde care permit ca riscurile să fie identificate la timp și să fie gestionate în mod corespunzător. Departamentul Management Riscuri, Conformitate și AML efectuează o monitorizare regulată a indicatorilor de risc pentru a se asigura că profilul de risc nu depășește apetitul la risc aprobat de Consiliul Băncii, că expunerea totală la risc nu depășește limitele stabilite, și că Banca are suficient capital pentru a acoperi chiar și pierderile potențiale puțin probabile.

### **Riscul de credit**

Riscul de credit asociat clienților este definit ca riscul de pierderi ce rezultă din neîndeplinirea potențială a obligațiilor contractuale de plată, asociat cu expunerea creditară față de client. Managementul riscului de neîndeplinire a obligațiilor contractuale asumate conform contractului de credit, asociat cu expunerile creditare ale clienților se bazează pe respectarea principiilor de desfășurare a activității creditare ale Băncii:

- Analiza exhaustivă a capacității de plată a clienților
- Documentarea detaliată a evaluării riscului creditar, care asigură faptul că o persoană terță care are cunoștințe în domeniu va înțelege analiza efectuată
- Evitarea riguroasă a supraîndatorării clienților băncii
- Stabilirea relațiilor de încredere de durată și menținerea contactului cu clienții
- Investiții în angajați bine instruiți și motivați
- Implementarea proceselor atent elaborate și bine documentate
- Respectarea “principiului celor patru ochi”
- Monitorizarea îndeaproape a rambursării creditului
- Managementul strict al restanțelor
- Realizarea dreptului la gaj în caz de nerambursare a creditului

### **Riscul de contraparte**

Scopul managementului riscului de contraparte și riscului de emitent este de a proteja banca de pierderi cauzate de nedorința sau imposibilitatea contrapărții (de exemplu, a unei bănci comerciale) sau a emitentului de a-și îndeplini obligațiile față de bancă.

Riscul de contraparte și de emitent este asociat, în special, cu necesitatea Băncii de a investi lichiditățile disponibile (surplus de lichidități), de a executa tranzacții în valută străină sau de a se proteja de anumite poziții de risc. Surplusul de lichiditate este, de regulă, plasat pe termen scurt în bănci OCDE cu rating înalt sau în certificate emise de





Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

Banca Națională a Moldovei pentru un termen care nu depășește 14 zile. Tranzacțiile de schimb valutar, de asemenea, au un termen scurt - de până la 2 zile.

Banca tinde să limiteze și să diversifice riscul de contraparte, de aceea va continua să aplice standarde înalte în cadrul administrării riscului de contraparte. Banca nu va încheia nicio tranzacție fără analiza minuțioasă și aprobarea prealabilă a contrapărții și stabilirea unei limite. Limita totală față de o bancă sau un grup de bănci care nu sunt membre OCDE nu va depăși 10% din capitalul băncii fără aprobarea PCH; pentru o bancă OCDE limita constituie 25%.

### **Riscul de concentrare**

Riscul de concentrare poate rezulta din expuneri individuale față de clienți sau față de grupuri de clienți aflați în legătură, expuneri față de contrapărți din același sector economic sau regiune geografică, expuneri de credit indirecte, rezultate în urma aplicării tehnicilor de diminuare a riscului de credit. Pentru a limita expunerea la riscurile de concentrare, sunt stabilite limite pentru expunerile individuale, expunerile față de persoanele afiliate etc. Ca parte componentă a riscului de lichiditate riscul de concentrare este evaluat prin prisma celor mai mari deponenți.

Banca monitorizează cu regularitate expunerile sale la riscul de concentrare prin intermediul diferitor indicatori și raportează în cadrul comitetelor specializate de risc, inclusiv Comitetului de risc la nivelul Consiliului.

### **Riscul ratei dobânzii**

Riscul ratei dobânzii este cauzat de diferența structurală dintre scadențele activelor și pasivelor. B.C. „ProCredit Bank” S.A. tinde să asigure o structură echilibrată a bilanțului în ceea ce privește reevaluarea activelor și obligațiunilor sensibile la rata dobânzii. Scopul este de a micșora diferența dintre activele și obligațiunile sensibile la rata dobânzii pentru toate maturitățile.

Administrarea riscului ratei dobânzii presupune următoarele:

- Monitorizarea evoluției ratelor dobânzilor pe piață;
- Analiza expunerii Băncii la riscul ratei dobânzii în diferite valute prin calcularea indicatorilor cheie de risc – impactul asupra valorii economice și impactul asupra veniturilor din dobânzi pentru o perioadă de 12 luni;
- Analiza diferenței dintre active și pasive pe diferite valute;
- Testări la stres.

În funcție de cauza expunerii băncii la riscul ratei dobânzii, pot fi aplicate diferite măsuri de reducere a riscului respectiv. De regulă, acestea necesită ca Banca să-și modifice parțial strategia de afaceri, iar măsurile care urmează a fi aplicate de către bancă depind de situația în care aceasta se află și condițiile de piață.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

## **Riscul valutar**

Managementul riscului valutar se bazează pe Politica privind administrarea riscului valutar. Secția Trezorerie a Băncii este responsabilă de monitorizarea permanentă a evoluției ratelor de schimb și pieței valutare. De asemenea, Secția Trezorerie are sarcina de a gestiona zilnic pozițiile valutare ale Băncii. Ca și principiu, Banca nu se angajează în tranzacții cu derivative și nu contractează poziții speculative pe piețele valutare străine. Banca tinde să mențină o poziție valutară închisă și asigură ca poziția valutară deschisă să nu depășească limitele stabilite. De asemenea, sunt desfășurate simulări de criză, care evaluează efectul pe care îl pot avea fluctuațiile ratelor de schimb asupra profitului și adecvării capitalului în fiecare valută străină, ținând cont de pozițiile valutare deschise.

## **Riscul de lichiditate și de finanțare**

Riscul de lichiditate în sensul cel mai restrâns (risc de insolvabilitate) reprezintă pericolul că Banca nu va fi capabilă să-și îndeplinească integral sau la timp propriile obligațiuni de plată curente și viitoare. Riscul de lichiditate în sensul cel mai larg (riscul de finanțare) este pericolul că nu vor putea fi obținute finanțări adiționale sau că investițiile vor putea fi obținute doar la rate ridicate ale dobânzii.

Banca deține un cadru de administrare riguros conceput pentru administrarea riscului de lichiditate, inclusiv de finanțare, astfel stabilind un proces pentru identificarea, măsurarea administrarea și monitorizarea riscului (ILAAP - proces de evaluare a adecvării lichidității interne). În acest sens, pe lângă Politica privind administrarea riscului de lichiditate Banca a implementat un Plan de finanțare în situații de urgență, simulări de criză pentru riscul de lichiditate cu grade de severitate diferite, a aprobat o rezervă de lichiditate în diferite monede, pentru a putea face față ieșirilor neașteptate de lichidități.

Comitetul ALCO stabilește strategia de lichiditate și limitele riscului de lichiditate. Secția Trezorerie zilnic gestionează lichiditatea băncii și este responsabilă pentru executarea deciziilor Comitetului ALCO. Respectarea strategiilor, politicilor și limitelor este monitorizată permanent de Departamentul Management Riscuri, Conformitate și AML.

Portofoliul de credite al Băncii este cea mai mare componentă a activelor și este finanțat de depozitele atrase de la clienți și de creditele oferite de către Instituții Financiare Internaționale și Programe Naționale. Partea preponderentă a portofoliului de credite revine expunerilor pe termen scurt și mediu, acordate întreprinderilor foarte mici, mici și mijlocii. Majoritatea creditelor sunt acordate cu rambursare în rate, iar rata de nerambursare a acestora este scăzută. Acest lucru rezultă în încasări sigure de numerar. În cadrul procesului de atragere a depozitelor Banca se concentrează asupra grupului țintă prin atragerea fondurilor pe conturi curente ale întreprinderilor foarte mici, mici și mijlocii, precum și fondurilor de la persoane fizice. Utilizarea instrumentelor piețelor financiare este limitată. Acești factori limitează concentrarea riscului de lichiditate și asigură un sistem clar de management al riscului de lichiditate.

Comportamentul clienților poate fi volatil, iar în situații de criză economică, politică sau de securitate lichiditatea se poate reduce semnificativ din cauza retragerii depozitelor. Din aceste considerente B.C. „ProCredit Bank” S.A. a adoptat practici prudente aferente riscului de lichiditate, și menține un nivel adecvat al activelor lichide .

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

Principiile/sarcinile cheie ale managementului riscului de lichiditate sunt următoarele:

- Asigurarea permanentă a unui nivel adecvat de lichiditate;
- Monitorizarea permanentă a indicatorilor de lichiditate pentru a asigura atingerea obiectivelor de afacere;
- Analiza intrărilor și ieșirilor de numerar viitoare și impactului acestora asupra riscului de lichiditate.

### **Riscul operațional**

Administrarea riscurilor operaționale (inclusiv reputaționale, de conformitate și TIC) reprezintă un domeniu distinct în procesul general de management al riscurilor în cadrul B.C. „ProCredit Bank” S.A. Procesele legate de managementul riscurilor operaționale sunt integrate în managementul riscurilor de zi cu zi, fiind implementate la toate nivelele instituției. În ultimii ani, în contextul provocărilor din cauza crizelor politice, economice și de securitate abordarea noastră conservativă privind riscurile s-a dovedit a fi una extrem de adecvată, am demonstrat că, în pofida unui mediu dificil în care ne desfășurăm activitatea, suntem capabili de a gestiona riscul operațional foarte eficient.

Obiectivele generale ale abordării adoptate de Bancă pentru gestionarea riscurilor operaționale sunt:

- Înțelegerea factorilor care declanșează riscurile operaționale;
- Identificarea aspectelor critice la etapa incipientă;
- Evitarea pierderilor cauzate de riscurile operaționale.

Principiile următoare se consideră a fi strategice:

- Grad înalt de simplitate, transparentă și diversificare. Accentul este pus pe comunicarea deschisă, valorile și loialitatea angajaților;
- Segregarea sarcinilor și „principiul celor patru ochi” sunt aplicate ori de câte ori este necesar;
- Procese clar definite și bine documentate;
- Evaluări regulate din partea Departamentului Audit Intern;
- Cultura corporativă și instruirea personalului în privința conștientizării generale a problemelor legate de riscuri operaționale;
- Efectuarea controalelor de conformitate;
- Monitorizarea continuă a modificărilor legislative;
- Standarde tehnice înalte în ceea ce privește hardware, software și sisteme tehnice de back-up.

Pentru a minimiza riscul de pierderi din cauza calamităților naturale și riscurile cibernetice, Banca asigură aceste tipuri de risc. Riscurile externe, care ar putea perturba operațiunile de business sunt abordate în cadrul planurilor de continuitate ale Băncii. Banca va continua să îmbunătățească instrumentele utilizate și să analizeze procesele interne în scopul consolidării administrării riscurilor operaționale.

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

### **Riscul aferent desfășurării afacerii (inclusiv riscul strategic)**

Riscul aferent desfășurării afacerii este riscul de pierderi rezultate din schimbări neașteptate în volumul activității și/sau marje. În funcție de definiție, aceasta poate include riscul micșorării volumului activității, creșterii prețurilor (cu personalul, tehnologiile informaționale, etc.) și scăderii veniturilor (datorate unor factori precum concurența). Riscul strategic este riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului determinat de schimbări în mediul de afaceri sau de decizii de afaceri defavorabile, de implementarea inadecvată a deciziilor sau de lipsa de reacție la schimbările din mediul de afaceri.

Riscul aferent desfășurării afacerii (inclusiv riscul strategic) este minimizat printr-un proces structurat privind planificarea afacerii, implementarea, evaluarea și ajustarea strategiei de afaceri și a strategiei Băncii de administrare a riscurilor. Adicional, este stabilit un profil de risc aferent desfășurării afacerii, în scopul de a controla expunerea la acest risc.

Riscul de afaceri este monitorizat regulat la Comitetul ALCO, prin analiza rezultatelor obținute în raport cu cele planificate, dar și în cadrul Comitetului de Riscuri.

### **Riscul aferent mediului de reglementare și economic**

Riscul aferent cadrului de reglementare este riscul de modificări ale regulamentelor și legilor care ar putea afecta activitatea băncii. Riscul aferent cadrului economic reprezintă riscul ca condițiile macroeconomice sau instabilitatea politică să afecteze activitatea băncii. O schimbare a legilor sau regulamentelor furnizate de organele de reglementare poate crește costurile de operare ale Băncii sau poate schimba peisajul competitiv.

Banca urmărește în permanență evoluțiile politice, macroeconomice și modificările legislative pentru a putea lua măsuri adecvate de diminuare a impactului riscului respectiv asupra Băncii.

### **Riscul spălării banilor și finanțării terorismului**

B.C. „ProCredit Bank” S.A. respectă în totalitate cerințele, naționale și de grup, de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului. Drept urmare, Banca a implementat politica privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, care corespunde prevederilor legislației Republicii Moldova, precum și cerințelor grupului ProCredit. Nici un client nu este acceptat și nici o tranzacție nu este efectuată fără ca banca să înțeleagă esența operațiunii și scopul relației de afaceri.

În cadrul B.C. „ProCredit Bank” S.A., responsabilitatea pentru desfășurarea activității de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului îi revine Departamentului Management Riscuri, Conformitate și AML. Conform legislației naționale, orice tranzacție care depășește 500 000 MDL efectuată prin virament, sau 200 000 MDL în numerar, trebuie să fie raportată autorităților împuternicite. De asemenea, orice încercare de a efectua o tranzacție care provoacă suspiciuni de spălare a banilor, finanțare a terorismului sau alte activități ilicite, trebuie să fie minuțios analizată și după caz, raportată autorităților competente.

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

Angajații băncii, în special cei care sunt în contact nemijlocit cu clienții, sunt instruiți regulat cu scopul de a identifica, preveni și ulterior raporta către Funcția AML la nivel de bancă, a tranzacțiilor sau activităților care prin natura lor prezintă un risc de spălare de bani. Totodată, măsură suplimentară de securitate este asigurată de utilizarea a trei module ale aplicației AML elaborate de către Fico Tonbeller AG: Siron® Embargo, responsabil de recunoaștea și suspendarea tuturor operațiunilor asociate persoanelor și organizațiilor din listele restrictive locale și internaționale; Siron® KYC, modul utilizat în procesul de acceptare a clienților atât noi, cât și a celor existenți și servește pentru identificarea clienților cu un grad înalt de risc, cum ar fi persoanele expuse politic (PEP), precum și persoanele și organizațiile cărora li s-au aplicat sancțiuni; Siron® AML este un instrument care permite o monitorizare eficientă a tranzacțiilor clienților, utilizând diverse scenarii, pentru identificarea activităților de spălare a banilor.

În situații neordinare și complexe, Funcția AML la nivel de Bancă poate solicita un suport din partea Funcției AML la nivel de Grup și/sau a ofițerilor SPCSB<sup>1</sup> în vederea soluționării dificultăților care pot apărea în procesul de acceptare a unei sau mai multor tranzacții sau în procesul de inițiere/continuare a relației de afaceri cu clientul.

### **Managementul capitalului**

În gestionarea capitalului Banca se ghidează de principiul că nu poate să-și asume riscuri mai mari decât este capabilă să le suporte. Acest principiu este monitorizat, utilizând indicatorii de adecvare a capitalului: fonduri proprii de nivel 1 de bază (CET1), fonduri proprii de nivel 1, fonduri proprii totale și indicatorii stabiliți în cadrul procesului intern de evaluare a adecvării capitalului (ICAAP).

Gestionarea capitalului Băncii are următoarele obiective:

- respectarea cerințelor de capital reglementat;
- asigurarea adecvării capitalului intern;
- asigurarea faptului că Banca are un nivel adecvat de capital pentru a rezista chiar și în condiții de criză;
- asigurarea faptului că Banca își va implementa planurile de creștere continuă în timp ce își urmează strategia de afaceri.

Gestionarea capitalului Băncii este reglementată de Politica privind procesul intern de evaluare a adecvării capitalului. Indicatorii de adecvare a capitalului (intern și reglementat) sunt monitorizați lunar și raportați trimestrial în cadrul Comitetului Riscuri Financiare și Comitetului de Riscuri.

---

<sup>1</sup> Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

## Mediul înconjurător

BC „ProCredit Bank” SA stabilește standarde înalte în ceea ce privește impactul activității Băncii asupra mediului înconjurător. Banca a adoptat o direcție de gestionare a provocărilor de mediu axată pe trei piloni:

### Pilonul 1

#### *Sistem intern de administrare a mediului*

BC „ProCredit Bank” SA pune accent pe folosirea energiei în mod eficient și își analizează impactul asupra mediului înconjurător. Banca atrage o atenție sporită alinierii la standardele de protecție a mediului înconjurător, asigurându-se de un consum responsabil de resurse, atunci când deschide un oficiu nou, precum și la renovarea oficiilor existente. Spre exemplu:

- Toate corpurile de iluminat, pe care le utilizăm, sunt de tip LED, asigurând un consum redus de energie electrică; sisteme de condiționare sau încălzire sunt de o clasă înaltă, respectând standardele Europene de eficiență energetică;
- S-a redus la maxim numărul de echipamente (printer, scanner), în mod constant sunt revizuite procesele interne în vederea optimizării și reducerii hârtiei de birou utilizate.
- Procesul de utilizare a semnăturii digitale, implementat în Bancă pentru procesele interne, unde este posibil, conform legislației și cerințelor în vigoare, a permis reducerea consumului de hârtie semnificativ.
- Nu se mai achiziționează pahare din plastic, angajații fiind încurajați să utilizeze pahare/căni din sticlă, porțelan sau inox. În zonele de așteptare, clienților băncii li se oferă pahare de unică folosință biodegradabile.
- Toate deșeurile electronice, cât și cele din metal, plastic, cauciuc, sticlă, lemn și hârtie, sunt mai întâi depozitate și apoi reciclate.
- În sediul central sunt instalate urne de colectare a deșeurilor menajere pentru colectarea separată a acestora în patru categorii: **Plastic, Sticlă, Baterii, Deșuri Menajere**. O parte din ele sunt colectate și transportate de întreprinderea municipală, iar celelalte sunt evacuate de compania ce activează în domeniul colectării și reciclării deșeurilor specifice (ex.baterii).
- Pentru a minimiza impactul negativ asupra mediului înconjurător, în toate locațiile Băncii se utilizează atât saci menajeri compostabili și biodegradabili cât și soluții de curățare și igienă lichide biodegradabile (detergenți și săpunuri).
- Pentru a reduce consumul de combustibil al parcului auto propriu Banca și-a pus ca scop să înlocuiască treptat toate autovehiculele cu motor cu ardere internă cu cele electrice. În prezent, parcul auto al Băncii este compus din 7 mașini hibride și o mașină electrică, iar în anul 2023 Banca și-a planificat să mai procure două autoturisme electrice, înlocuind două mașini hibride.

## Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

- Pentru a reduce consumul de energie electrică Banca a înlocuit dozatoarele de apă cu cele dotate cu termostat reglabil și programabil în funcție de °t și oră, asigurând deconectarea funcțiilor de încălzire și răcire a apei în afara programului de lucru a Băncii.
- Pentru a integra sustenabilitatea în tot procesul de procurări în Bancă, instituția a implementat o abordare corespunzătoare față de furnizorii de servicii și materiale/echipament locali. Au fost elaborate anumite criterii de sustenabilitate după care toți furnizorii, cu care Banca colaborează sau are intenție să colaboreze, sunt analizați după impactul lor asupra mediului. Astfel, Banca și-a pus ca scop să atingă o țintă de cel puțin de 50% de furnizori sustenabili ce prestează diferite servicii Băncii.

În cadrul Băncii există un Expert în Eficiență Energetică, care este responsabil de monitorizarea practicilor de eficiență energetică implementate, performanțele dobândite și coordonarea pașilor următori.

### **Pilonul 2**

#### *Administrarea riscului de mediu în activitatea de creditare*

BC „ProCredit Bank” SA a implementat un sistem de administrare a mediului bazat pe evaluarea continuă a portofoliului de credite în conformitate cu standardele de mediu, o analiză detaliată a tuturor activităților economice ce ar putea implica riscuri de mediu, precum și respingerea cererilor de împrumut de la întreprinderile implicate în activități care sunt considerate periculoase și dăunătoare mediului înconjurător și apar pe lista de excludere a instituției noastre. Totodată, Banca a implementat o metodă nouă de analiză detaliată și completă a activităților economice ale clienților ce au un impact ecologic semnificativ asupra mediului înconjurător. A fost elaborat îndrumar adițional cu indicarea impactului ecologic a diferitor activități economice și a măsurilor ce țin atât de corespunderea lor standardelor naționale, cât și de minimizarea impactului.

Adițional, Banca a implementat o metodă de verificare a teritoriilor, unde sunt desfășurate activitățile economice ale clienților curenți și noi, sau a teritoriilor cu active, care sunt luate în gaj, cu scopul de a identifica dacă acestea nimeresc în zonele ariilor, precum și în apropierea sau amonte față de terenurile sub protecția legislației naționale sau convențiile internaționale, în locurile ce prezintă un interes științific, arealul cu specii rare / pe cale de dispariție și păduri relictare de valoare ecologică. Cu astfel de clienți Banca nu va stabili și nu va menține relații de afacere.

La fel, în Bancă a fost implementată strategia de finanțare a clienților din domeniul producerii articolelor din plastic. Conform acestei strategii, Banca nu va mai finanța clienții care produc articole din plastic de unica folosință, interzise de DIRECTIVA (UE) 2019/904 privind reducerea impactului anumitor produse din plastic asupra mediului înconjurător. Aceste produse nu doar sunt cele mai poluante articole, găsite în apele din jurul Europei, dar și cele ce au fost interzise de UE. Astfel, acestea reprezintă atât un risc ridicat de mediu, cât și un risc de credit. Deciziile privind continuarea relațiilor de afaceri cu clienții curenți, care produc alte tipuri de produse din plastic de unică folosință, vor fi luate prin abordarea individuală a fiecărui client, reieșind din evaluarea efectuată de către Bancă a sustenabilității modelului de afaceri al clientului, precum și a capacității, și dorinței acestora de a se adapta la schimbările climatice.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

### **Pilonul 3**

#### *Promovarea „finanțării verzi”*

BC „ProCredit Bank” SA își propune să contribuie la dezvoltarea economică a țării la un nivel cât mai sustenabil posibil. În acest sens, creditele verzi au drept scop finanțarea proiectelor de eficiență energetică, energie regenerabilă și măsuri prietenoase mediului înconjurător.

Creditul este destinat întreprinderilor foarte mici, mici și mijlocii și vine să ofere un șir de beneficii antreprenorilor, printre care avantaje competitive, reducerea cheltuielilor operaționale, creșterea productivității, tehnologii și procese mai eficiente și, în același timp protecția mediului și utilizarea responsabilă a resurselor naturale.

Prin promovarea investițiilor în eficiență energetică și energie „verde” noi ne propunem să sporim gradul de conștientizare și facilitarea accesului antreprenorilor la finanțarea proiectelor ecologice.

La sfârșitul anului 2022 portofoliul creditelor „verzi” a atins 16,6% (29,3 milioane EUR) din portofoliul total al creditelor Băncii. Cea mai mare cota parte a portofoliului „verde” constă în investiții în eficiență energetică (79,5%), urmate de investiții în proiecte prietenoase mediului înconjurător și în domeniul energiei regenerabile (în total 20,5%).

În 2022 Banca a înregistrat o creștere activă a numărului de proiecte finanțate în investiții în instalații fotovoltaice de putere instalată până la 1000 kW, atât pentru micșorarea consumului propriu de energie electrică, cât și pentru comercializarea ei. Cota parte a portofoliului „verde” cu proiecte în energia regenerabilă a crescut până la 9,4%.

Banca va promova în continuare investiții în energia regenerabilă, luând în considerare aspectele de mediu și sociale ale acestor proiecte, și va acorda orice suport clienților cu astfel de intenții de a produce energia „verde”, fiindcă aceasta va contribui la îmbunătățirea calității aerului la noi în țară și la reducerea dependenței de combustibil fosili.

#### *Conștientizarea*

Protecția mediului înconjurător reprezintă o parte esențială a identității noastre corporative. Drept urmare, Banca organizează în mod sistematic campanii interne de informare a angajaților despre impactul factorului uman asupra mediului înconjurător, eficiența energetică și metodele de reciclare, cât și participă în campanii externe de informare cu același scop, a publicului larg.

Prin introducerea a unui program complex de seminare „verzi” în cadrul sistemului de management de mediu, nivelul de conștientizare aferent problemelor ecologice și climatice al angajaților Băncii cât și cunoștințele lor tehnice s-au îmbunătățit semnificativ. Acest program prevede efectuarea anuală a câte 6 seminare „verzi” interne destinate diferitor grupuri de angajați în dependență de subiectul discuției cât și a 2 seminare externe la nivel de grup cu abordarea a mai multe subiecte ale întregului sistem de management de mediu.

Anul acesta, B.C. „ProCredit Bank” S.A. a organizat a doua etapă a evenimentului de transformare a unei gunoiști neautorizate, început în 2021, pe un deal erodat din s. Mărdăreuca, com. Boșcana, într-o pădure cu mai multe specii de copaci, care va aduce valoare deosebită satului și cetățenilor din preajmă.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

A. O. „Hai Moldova”, împreună cu Primăria com. Boșcana și cu susținerea Băncii, au realizat un proiect complex, efectuat în două etape:

- I. Plantarea a 2000 copaci pe o parte a dealului din s. Mărdăreuca – în 2021.
- II. Evacuarea completă a gunoiștii neautorizate și îmbunătățirea suprafeței pământului cu plantare a 3000 copaci în locul gunoiștii – în 2022.

Ulterior, toți copacii urmează a fi îngrijiți și monitorizați timp de 3 ani până la atingerea maturității acestora: puieții vor fi udați pe timp de vară, va fi cosită iarba din jurul acestora, iar copacii care nu s-au prins vor fi înlocuiți pentru asigurarea durabilității acestora.

Teritoriul împădurit este monitorizat de către Inspectoratul pentru Protecția Mediului Criuleni, Primăria Boșcana, Patrula ECO Boșcana și echipa Million Trees Moldova/Hai Moldova.

### **Conformitatea cu standardul internațional ISO 14001:2015**

B.C. „ProCredit Bank” S.A. a devenit prima și singura bancă din Republica Moldova care a fost certificată în conformitate cu standardul ISO 14001: 2015 – standard recunoscut la nivel internațional pentru sistemele de management de mediu.

Astfel de certificat se emite pentru o perioadă de 3 ani, iar în fiecare an, în urma auditului de supraveghere, Banca trebuie să-și confirme angajamentul de a respecta cerințele de mediu, ceea ce înseamnă pentru Bancă un efort constant de îmbunătățire a sistemului de management de mediu în toate cele 3 direcții (Pilonul 1, 2 și 3).

În 2022 Banca a trecut prin procesul de recertificare în urma auditului realizat de Organismul de Certificare a Sistemelor de Management „Sim Cert” S.R.L. Această certificare este o dovadă suplimentară că B.C. „ProCredit Bank” S.A. a creat un sistem de management și protecție a mediului care respectă reglementările locale și internaționale și confirmă eforturile băncii de a promova implementarea legislației de mediu. B.C. „ProCredit Bank” S.A. a implementat aceste standarde prin aplicarea procedurilor ecologice, al căror unic scop este reducerea impactului activităților sale asupra mediului înconjurător.

Aspectele legate de protejarea mediului sunt o componentă esențială a formării personale și profesionale oferite personalului B.C. „ProCredit Bank” S.A. Banca monitorizează la nivel central indicatorii de consum pentru energie electrică și termică, apă menajeră, hârtie, combustibil, în vederea optimizării consumului acestora, prin utilizarea lor cât mai eficientă, fără a afecta condițiile de lucru ale angajaților băncii și având ca efect imediat reducerea impactului negativ asupra mediului înconjurător. Așadar, din 2012, de când banca a implementat sistemul de management de mediu, și ca rezultat al implementării diferitor măsuri de eficiență, în bancă se urmărește un trend de micșorare a consumului anual de resurse energetice, materiale și emisii CO<sub>2</sub>. Astfel, pe parcursul ultimilor 5 ani, din 2018, banca a micșorat consumul anual de:

- Energie cu 29% (335 mii kWh);
- Apă menajeră cu 39% (547 m<sup>3</sup>);
- Hârtie cu 64% (2,2 tone);
- Emisii totale de carbon cu 26% (103 mii kgCO<sub>2</sub>eq).

În același timp, B.C. „ProCredit Bank” S.A. se angajează să finanțeze proiecte sustenabile și prietenoase mediului. Iată de ce, banca analizează cererile de credit într-

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

un mod care permite evaluarea riscului ecologic și social al activității clientului și respectarea standardelor de sănătate și securitate. Astăzi, această analiză a riscurilor de mediu și sociale reprezintă o parte inseparabilă a evaluării clienților potențiali, care merge mână în mână cu finanțarea investițiilor “verzi”, servind la îmbunătățirea performanței de mediu. Astfel, în 2022, B.C. „ProCredit Bank” S.A. a plasat 9,3 mil EUR în împrumuturi pentru investiții în eficiență energetică, energie regenerabilă și măsuri prietenoase mediului pentru clienții business ai băncii.

În acest mod, B.C. „ProCredit Bank” S.A. impune noi standarde în sectorul bancar, pentru a avea o gestionare mai responsabilă a mediului înconjurător, iar certificarea ISO 14001:2015 reprezintă o dovadă în plus a aprecierii și a conștientizării importanței protejării mediului în care trăim, atât pentru noi cât și pentru generațiile viitoare.

### **Conformitatea cu principiile internaționale de sustenabilitate**

Promovând etica în afaceri bazată pe standarde europene, Grupul ProCredit depune constant eforturi pentru reducerea impactului negativ asupra mediului și promovarea unui model sustenabil de business, obținând astfel rating-ul ESG și încrederea clienților din țările în care operează.

Abrevierea ESG vine de la „Environmental, Social and Governance” (mediu înconjurător, responsabilitatea socială și guvernanta) și reflectă măsurile întreprinse de o companie, impactul ei social și angajamentul pe care și l-a luat pe termen lung față de comunitate și mediul înconjurător. Indicatorii ESG sunt utilizați pentru a determina sustenabilitatea companiei, care nu se referă doar la performanța financiară istorică.

Rating ESG reflectă eforturile și performanța companiei referitoare la responsabilitățile sale sociale și de mediu. Acest lucru poate ajuta investitorii să identifice oportunități sau riscuri de afaceri, care ar putea să nu fie detectate printr-o analiză financiară convențională.

Grupul ProCredit și-a luat angajamentul să raporteze rezultatele și inițiativele ESG în conformitate cu standardele Global Reporting Initiative (GRI), fiind membru al Programului UN Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI).

Ca parte a eforturilor sale de evaluare a riscurilor climatice și de limitare a impactului asupra schimbărilor climatice, grupul ProCredit s-a angajat să măsoare și să publice emisiile de gaze cu efect de seră asociate portofoliului său creditar și investițional, în conformitate cu standardele Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

În 2022, grupul ProCredit s-a alăturat Alianței Bancare Net-Zero, angajându-se să stabilească obiective de reducere a emisiilor pe termen scurt și lung la nivelul întregii companii, în conformitate cu inițiativa Science Based Target (SBTi). Pe lângă aceasta, grupul s-a alăturat UN Global Pact pentru a-și alinia operațiunile și strategiile la zece principii universale acceptate în domeniile drepturilor omului, muncii, mediului și anticorupție, precum și pentru a lua măsuri în sprijinul subiectelor cuprinse în UN’s Sustainable Development Goals (SDGs). Nu în ultimul rând, în conformitate cu rolul său de pionier în efortul global de reducere a producției de plastic, grupul ProCredit face parte din Finance Leadership Group on Plastics convocat de UNEP FI, care are drept scop finisarea poluării cu plastic până în 2024.

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

### **Dezvoltarea profesională a angajaților**

BC „ProCredit Bank” SA este o Bancă orientată spre dezvoltare. Banca crede că poate obține rezultate bune, numai dacă va avea angajați competenți și devotați. BC „ProCredit Bank” SA investește mult în instruirea și dezvoltarea angajaților prin intermediul activităților desfășurate la nivel atât local cât și internațional. Aceasta asigură faptul că angajații băncii sunt bine pregătiți pentru a-și îndeplini sarcinile și pentru a se dezvolta pe plan profesional.

Banca oferă oportunități de creștere individuală pentru membrii echipei ProCredit, scopul băncii fiind acela de a crea un mediu de muncă motivant și dinamic, productiv și corespunzător unor standarde etice înalte.

### **Viziunea Băncii referitor la Resursele Umane**

Politica instituției privind resursele umane se bazează pe filosofia băncii de comunicare deschisă și transparentă printre angajați, și această cultură este împărtășită de toate băncile din Grupul ProCredit. Noi ne-am angajat să construim o echipă cu standarde profesionale înalte, care împărtășește principiile și valorile etice, deoarece acest fapt ne va permite să deservim clienții noștri într-un mod dedicat și responsabil.

Procesul de selecție a angajaților în cadrul băncii se bazează pe criterii transparente. Astfel, Banca este în căutarea persoanelor, care au un angajament pentru o dezvoltare profesională pe termen lung. Noi dispunem de o structură salarială transparentă, bazată pe remunerarea echitabilă și perspective de dezvoltare, și nu pe beneficii pe termen scurt.

Obiectivele instituției privind instruirea personalului depășesc simple aspecte formale, necesare pentru a îndeplini o funcție specifică. Este foarte important ca angajații noștri să își dorească o creștere și dezvoltare pe plan personal și profesional, iar politica internă de promovare garantează faptul că fiecare persoană în parte are oportunitatea de a-și dezvolta abilitățile și competențele necesare pentru a îndeplini corespunzător sarcinile într-un mediu de activitate cu provocări sporite. Totodată, ne așteptăm la un nivel similar de implicare și angajament din partea membrilor echipei noastre.

### **ProCredit Onboarding Programme**

BC „ProCredit Bank” SA oferă oportunitatea de dezvoltare profesională și personală prin intermediul programului ProCredit Onboarding Programme. În perioada de șase luni, într-un mediu internațional, noii angajați se concentrează pe diverse teme legate de activități bancare și de finanțe, siguranță și mediu. Unele module de formare se vor desfășura online, altele vor avea loc în cadrul Băncii și în Centrul nostru de training din Serbia. Acest program este destinat profesioniștilor cu experiență în diferite domenii financiar-bancare sau nefinanciare, precum și studenților, fără experiență în muncă, care recent au absolvit universitățile cât și în curs de învățare. Adicional, nu este necesar ca viitorii angajați să dețină studii în economie sau finanțe.

ProCredit Onboarding Programme este un program intensiv de instruire, care are drept scop oferirea cunoștințelor fundamentale despre serviciile bancare în general și despre



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

filosofia noastră de afaceri în particular. Banca apreciază standardele profesionale înalte, iar ProCredit Onboarding Programme constituie una dintre pietrele de temelie ale politicii noastre. BC „ProCredit Bank” SA dorește să construiască parteneriate de durată cu clienții băncii, bazate pe încrederea reciprocă, iar calitatea programului de recrutare a băncii și metodele de instruire consistente ajută să garantăm faptul, că deservirea clienților este la cel mai înalt nivel.

În cadrul ProCredit Onboarding Programme noii angajați au posibilitatea de a studia o varietate de obiecte, care cuprind teme diverse, cum ar fi: protecția mediului, crizele financiare, încălzirea globală, analiza financiară. De asemenea, pe parcursul celor șase luni, participanții la program fac cunoștință cu Banca, cu filosofia de afaceri ProCredit, valorile etice și istoria companiei. Ei au oportunitatea de a studia bazele activității bancare și de a-și dezvolta abilitățile de gândire critică în ceea ce privește responsabilitatea socială, educația financiară și activitatea bancară responsabilă. Adicional, ei înțeleg rolul pe care îl are intermedierea financiară și impactul acesteia asupra economiei țării.

### **Dezvoltare și training**

În cadrul BC „ProCredit Bank” SA apreciem angajații cu nivel înalt de motivare și care împărtășesc un angajament pe termen lung față de scopurile și obiectivele băncii. Banca crede că dezvoltarea profesională implică schimbări de poziții nu doar pe verticală, dar și pe orizontală, oferind angajaților posibilitatea să aplice în practică aptitudinile și cunoștințele proprii în diverse poziții. BC „ProCredit Bank” SA oferă colegilor recent angajați nu doar o instruire profesională inițială, ci și o gamă largă de măsuri de instruire avansată. Astfel, activitățile de sprijinire a dezvoltării profesionale a angajaților se desfășoară în trei nivele<sup>2</sup>:

#### **Training-uri locale**

Aceste activități cuprind toate cursurile și alte metode de instruire, organizate de către Bancă atât pentru angajații recent angajați, cât și pentru cei existenți. Programele de training sunt elaborate pentru a satisface necesitățile personalului în toate domeniile. De asemenea, angajații participă activ la diferite seminare organizate la nivel local atât de către structurile publice, cât și private.

#### **Training-uri internaționale**

Activitățile la acest nivel includ programe de dezvoltare profesională și training-uri oferite de către Academia din Furth, Germania, cât și alte training-uri specializate, efectuate peste hotarele țării. Angajații BC „ProCredit Bank” SA sunt încurajați în studierea limbii engleze prin oferirea oportunității de participare la cursurile desfășurate în Macedonia de Nord și în Germania, unde angajații au parte de toate condițiile necesare pentru îmbunătățirea intensivă a nivelului de cunoaștere a limbii engleze.

---

<sup>2</sup> Începând din anul 2021 și până aprilie 2022, instruirile au fost oferite online prin intermediul platformelor securizate (MS Teams) și offline în dependență de situația epidemiologică privind infecția COVID-19.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

Adițional, cursuri de limbă engleză sunt organizate cu scopul de a pregăti angajații pentru participarea în Academii internaționale ProCredit, precum și pentru personalul, ce activează în diferite domenii ale Băncii, care necesită cunoașterea limbii engleze - limba de comunicare în cadrul grupului ProCredit.

### **Academia ProCredit**

Academia ProCredit din Germania organizează 2 programe de dezvoltare profesională pentru angajații din Grup: *ProCredit Banker Academy* și *ProCredit Management Academy*.

*ProCredit Banker Academy* a dezvoltat și susținut un program de formare de un an, și reprezintă o componentă cheie în formarea profesională a angajaților BC „ProCredit Bank” SA. Pe lângă rolul de instruire și dezvoltare a personalului, *ProCredit Banker Academy* servește, de asemenea, în identificarea angajaților cu potențial managerial și îi pregătește pentru participarea la cursul intensiv de trei ani în cadrul Academiei *ProCredit Management*.

*ProCredit Management Academy* reprezintă un program de trei ani, care și-a început funcționarea în ianuarie 2006. De regulă, persoanele cu funcții manageriale au finalizat sau sunt în proces de finalizare a acestui program. Cu toate acestea, Academia nu se poziționează nicidecum ca o ”școală de elită” pentru persoane selecte, deoarece oferă oportunități egale tuturor angajaților.

În condiții de pandemie, Banca a reușit să continue instruirea personalului, posibil într-un ritm mai lent, dar totuși obiectivele date au fost realizate online prin Academy platform, pentru cei care învață la ProCredit Banker Academy și ProCredit Management Academy și aplicația Microsoft Teams, pentru noii angajați din programul ProCredit Onboarding și pentru cei, care perfecționează limba engleză.

Pe parcursul anului 2022, având în vedere îmbunătățirea situației epidemiologice, multe cursuri și training-uri au fost reluate cu prezență fizică.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

### **Direct Banking - o modalitate modernă de a face banking - unde vrei tu, oricând vrei tu**

Pe parcursul anului 2022, BC „ProCredit Bank” S.A. a continuat promovarea conceptului de deservire a clienților persoane fizice - *Direct Banking*, oferind servicii bancare moderne pentru clienții, care au nevoie de o bancă transparentă și sigură pentru operațiuni de plată și economii la distanță. Banca acordă clienților autonomie în managementul resurselor financiare proprii, precum și în gestionarea timpului. Pentru că suntem conștienți de stilul de viață dinamic al persoanelor fizice, BC „ProCredit Bank” S.A. a depus toate eforturile pentru a crea o platformă modernă ProBanking, care este simplă în folosire cu un nivel înalt de protecție. Astfel, clienții pot să-și gestioneze eficient timpul, fără a fi dependenți de orele de deschidere și de locația agențiilor bancare.

Principiul fundamental al strategiei *Direct Banking* este accesul la mijloace bănești din conturi 24 de ore din 24 și 7 zile pe săptămână, însoțite de posibilitatea de a efectua plăți rapid și simplu. Pentru aceasta, în anul 2022 BC „ProCredit Bank” S.A. a implementat serviciul de achitare prin intermediul a două portofele electronice Apple Pay și Google Pay, pentru toți clienții Băncii, care au atât telefoane smartphone cu tip de operare iOS, cât și Android. Astfel, clienții Băncii pot conecta cardul emis în cadrul Băncii la Apple Pay și/sau Google Pay, și să efectueze plăți la POS terminale la comercianți doar identificându-se la telefon prin biometrie, fără a introduce codul PIN indiferent de suma plății, atât pe teritoriul Republicii Moldova cât și înafara țării. Totodată, clienții pot efectua operațiuni cu Apple Pay/Google Pay la bancomatele care susțin funcționalitatea contactless.

Tot în acest an, a fost implementat serviciul de livrare a cardurilor la domiciliul/locul de muncă a clienților. La solicitarea clientului, Banca livrează gratuit cardul la adresa indicată de client.

Începând cu anul 2022, clienții Băncii primesc notificare prin SMS despre tranzacțiile efectuate cu cardul, ce sunt respinse la autorizare. Astfel, clienții sunt informați despre motivul respingerii tranzacției și fără a fi necesar de a apela Contact Centrul Băncii.

În 2022 Banca a continuat dezvoltarea serviciilor digitale moderne pentru clienți băncii. Aceste servicii vor fi introduse în anul 2023, care vor oferi mai multă libertate clienților.

Adițional, conceptul de Direct Banking, oferă prețuri transparente pentru servicii. Este stabilit un comision fix pentru servicii, care nu depinde de numărul de tranzacții naționale și de plățile pentru serviciile comunale. Menținerea contului curent, contului de economii FlexSave, Internet-Banking, Mobile Banking, SMS notificare, FlexCard Contactless și activarea Overdraft FlexFund sunt incluse în taxa lunară fără costuri suplimentare.

Pentru persoanele fizice eligibile, BC „ProCredit Bank” SA oferă servicii de finanțare simple și atractive, precum: *overdraft (FlexFund)* care poate fi eliberat în mărime dublă a salariului sau a veniturilor lunare parvenite pe contul clientului la o rată a dobânzii competitivă; *credite investiționale* – pentru îmbunătățirea condițiilor de trai și procurarea automobilelor; *credite imobiliare* – pentru clienți care au nevoie să procure o locuință, astfel de credite au și o maturitate mai mare. La fel Banca oferă *credite verzi* destinate persoanelor fizice, care vor să procure automobile electrice sau plug-in hybrid; sisteme



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

de energie regenerabilă; case și apartamente eficiente energetic; sisteme de încălzire și răcire, sisteme de ventilare și sisteme de iluminat eficiente energetic.

*FlexCard Contactless.* Tehnologia de tip contactless facilitează plățile cu cardul la comercianți în țară și în străinătate, fără a fi necesară introducerea codului PIN. Fiecare card conține un cip sofisticat și sigur. Acest cip realizează o gamă largă de funcții pentru a menține securitatea cardului și poate interacționa în siguranță cu un POS terminal.

*Internet-Banking.* E-banking reprezintă un sistem automatizat de deservire la distanță destinat clienților persoane fizice și juridice. Acest serviciu permite operarea sigură și facilă a conturilor bancare din orice colț al lumii, de pe orice dispozitiv (calculator, telefon, tabletă) conectat la internet. Astfel, clienții persoane fizice au posibilitatea să efectueze transferuri naționale și internaționale, schimb valutar fără numerar, vizualizarea și imprimarea extrasului de cont, achitarea serviciilor comunale, etc. Iar pentru clienții persoane juridice principalele posibilități sunt: efectuarea transferurilor naționale și internaționale, operațiunilor de schimb valutar fără numerar, vizualizarea și imprimarea extraselor de cont, realizarea schimbului de documente cu Banca, schimbul de informație cu sistema de contabilitate în cadrul companiei, etc.

*Mobile Banking.* Mobile Banking este predestinat clienților persoane fizice și permite efectuarea mai multor tipuri de servicii bancare fără vizite fizice la Bancă, cum ar fi: obținerea informațiilor despre starea contului bancar, transferuri între conturile proprii în aceeași valută, transferuri naționale și bugetare, transferuri către alți clienți ai Băncii, achitarea serviciilor comunale, blocare/ deblocare card, modificarea individuală a limitelor aferente cardului bancar, adăugarea cardului la Apple Pay. O dată cu versiunea actualizată, spectrul de servicii oferit prin aplicația mobilă va crește semnificativ.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

### **Relațiile cu finanțatorii externi**

BC „ProCredit Bank” SA, pe parcursul activității sale, a menținut relații de cooperare reciproc avantajoase cu diverși finanțatori externi, astfel având posibilitatea să finanțeze proiecte viabile și să contribuie la dezvoltarea economiei naționale.

Începând cu 2007 - anul instituirii sale ca Bancă, BC „ProCredit Bank SA” a avut semnate contracte cu: Banca Europeană pentru Investiții, Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare, Banca Consiliului Europei, Corporația Financiară Internațională, parte a Băncii Mondiale, Fondul European pentru Europa de Sud-Est, Microfinance Enhancement Facility SA, SICAV-SIF (BlueOrchard Pool), Credit Suisse Microfinance Fund Management Company, responsibility SICAV (lux) Financial Inclusion Fund. În același timp, adițional contractelor încheiate cu finanțatorii externi, BC „ProCredit Bank” SA a avut posibilitate să finanțeze proiecte investiționale pentru dezvoltarea agriculturii precum și a industriilor conexe prin intermediul Ministerului Finanțelor Republicii Moldova, Oficiul de Gestionare a Programelor de Asistență Externă.

Astfel, Banca a finanțat agenții economici, prin intermediul Ministerului Finanțelor, din diverse fonduri, precum: FIDA - Fondul Internațional pentru Dezvoltare Agricolă, parte a grupului Băncii Mondiale; PAC – Proiectul pentru Ameliorarea Competitivității susținut de Banca Mondială; RISP - Proiectul Investiții și Servicii Rurale, finanțat de Agenția Internațională de Dezvoltare, grupul Băncii Mondiale; Filiere du Vin - proiect, menit să susțină sectorul vinicol din Republica Moldova demarat de Banca Europeană de Investiții; Livada Moldovei - proiect finanțat de către Banca Europeană de Investiții, pentru sprijinirea accesului agenților economici ce activează în ramura horticola și industria conexasă, Proiectul Băncii Consiliului Europei pentru Dezvoltare (CEB) Suport Întreprinderilor Micro, Mici și Mijlocii care a fost conceput pentru crearea și menținerea locurilor de muncă viabile, prin semnarea Acordului de credit pentru Proiectul „COVID-19 Răspuns de Urgență și Suport pentru Întreprinderi Micro, Mici și Mijlocii, Facilitatea de finanțare a Sectorului Public”.

În ceea ce privește relațiile cu finanțatorii externi, în anul 2022 Banca a continuat alocarea fondurilor contractate în 2020.

Astfel, în 2022, Banca Consiliului Europei a confirmat alocarea cu succes a contractului de finanțare în valoare de 10 milioane de EUR semnat cu BC „ProCredit Bank SA” în 2020, iar la sfârșitul anului 2022, reprezentanții CEB au întreprins o vizită la Bancă unde au discutat despre reușita implementării sub-proiectelor finanțate vizitând un eșantion de clienți.

Ceea ce ține de linia de credit de 20 de milioane de EUR destinată recuperării IMM-urilor din Moldova afectate de criza pandemică COVID-19, semnat cu Banca Europeană de Investiții, în 2022, Banca a primit două tranșe în USD și EUR în echivalentul a 15 milioane EUR din această linie de finanțare. Împrumutul BEI întărește sectorul bancar național al Moldovei și consolidează capacitatea acestuia de a finanța redresarea economică a țării.

Cu referire la contractul încheiat în 2020 cu Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) în valoare de 15 milioane de EUR, pentru susținerea IMM- lor din Moldova, Banca a contractat în 2022, adițional 11 milioane de EUR din acest contract,



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

iar la sfârșitul anului au fost semnate contracte cu 61 de beneficiari finali – total de la semnarea contractului de finanțare. Finanțarea, susținută de fondurile Uniunii Europene, permite întreprinderilor să investească în modernizarea echipamentelor și proceselor de producție conform standardelor UE în materie de calitate a produselor, măsuri de sănătate și siguranță și conservarea mediului. Astfel, din cele 61 de sub-proiecte finanțate pe parcursul anilor 2021-2022, 46 au fost investiții în tehnologii de înaltă performanță.

În același timp, este oportun de indicat că, BC „ProCredit Bank” SA are încheiate contracte de colaborare cu diverși parteneri europeni, care au drept scop acordarea sprijinului prin participarea la diferite programe cu suportul UE desemnate să contribuie la dezvoltarea economiei.

La începutul lunii martie 2016, BC „ProCredit Bank” SA a anunțat lansarea programului nou de garantare InnovFin, acordat de către Fondul European de Investiții și destinat sprijinirii proiectelor de modernizare a sectorului de producere, astfel susținând clienții săi în creșterea avantajului competitiv prin implementarea inovațiilor în afacerile acestora. Clienții care beneficiază de credite în cadrul programului InnovFin vor oferi gaj 50% din cerințele standard ale băncii, oferind o abordare flexibilă în privința gajului. Diferența de sumă este garantată de către Fondul European de Investiții. În 2020, FEI și BC „ProCredit Bank” SA a semnat un acord prin care, pentru atenuarea efectelor cauzate de COVID-19, FEI a garantat 80% din investițiile în mijloace circulante. La sfârșitul anului 2022, Banca avea finanțate 417 credite cu garanție InnovFin. Portofoliul de credite finanțate cu garanție InnovFin, inclusiv COVID-19, fiind de echivalentul a 71,526,656.00 EUR.

Prin intermediul Acordului DCFTA, EU4Business Initiative East, Banca Europeană de Investiții a oferit clienților BC „ProCredit Bank” SA o facilitate unică de garantare pe piața bancară din Republica Moldova, care presupune accesarea de către clienții eligibili a serviciilor creditare în condiții mai avantajoase de finanțare: dobândă mai redusă și cerințe mai mici față de gajul oferit de către clienți (până la 70% reducere de la cerințele standard privind gajul). Contractul a fost încheiat în anul 2017 în suma de 28 milioane de euro și până în 2020 au fost finanțate 123 de credite cu garanția DCFTA.

De asemenea, în 2022, Banca a semnat un contract de colaborare cu Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (ODA). Scopul încheierii Contractului îl constituie implementarea de către Părți a modelelor de garantare, în scopul sporirii accesului IMM-ilor la resurse împrumutate prin acordarea garanțiilor financiare la garantarea creditelor ce nu corespund condițiilor Băncii privind asigurarea cu garanții. La sfârșitul anului 2022 au fost eliberate 9 servicii creditare cu garanție ODA.

În 2023, BC „ProCredit Bank” SA planifică să asimileze în continuare, resursele financiare contractate în 2021-2022 asigurând încrederea clienților în banca la care se deservesc.

## **Gestionarea efectelor conflictului din regiune și a crizei energetice**

Riscul de credit a crescut considerabil în anul 2022 din cauza războiului din vecinătate, a crizei energetice și a secetei din anul 2022. Luând în considerare consecințele economice ale incertitudinii generale legate de războiul din Ucraina, seceta din anul 2022, nivelul crescut al prețurilor, derivate din volatilitatea prețurilor la energie și întreruperea lanțurilor de aprovizionare, inflația crescută, banca a menținut un accent puternic pe comunicarea strânsă cu clienții pentru a putea identifica potențiala înrăutățire a situației financiare a acestora prin analiza atentă a situațiilor financiare și expunerilor clienților individuali. Banca a menținut o abordare proactivă în identificarea riscurilor emergente și estimarea efectelor acestor riscuri asupra sectoarelor (sub-sectoare) din portofoliul de credite, precum și o evaluare continuă a calității portofoliului de credite. Stabilitatea calității portofoliului a fost susținută și de granularitatea înaltă a portofoliului de credite manifestată prin lipsa concentrării acestuia pe un număr limitat de sectoare sau sub-sectoare. De asemenea, în urma analizei detaliate a structurii portofoliului de credite nu au fost identificate sub-sectoare care ar consuma intensiv resurse energetice ceea ce minimizează sensibilitatea portofoliului de credite la creșterea prețurilor la resursele energetice. Măsurile și activitățile care au fost întreprinse în 2022 au permis Băncii să mențină o calitate bună a portofoliului de credite în 2022.

Gestionarea riscului de lichiditate a fost o provocare odată cu începutul conflictului armat din Ucraina la 24 februarie 2022, când s-a observat o retragere a depozitelor, preponderent în monedă națională, în tot sistemul bancar din țară. BC „ProCredit Bank” SA la fel a fost afectată în primele zile ale războiului, când a înregistrat ieșiri de lichidități din conturile clienților, mai cu seamă din conturile curente și de economii ale persoanelor juridice. Banca a trebuit să adopte unele decizii destul de rapid pentru a face față cererilor clienților, dar și a nu admite apariția unui risc reputațional. Datorită unui proces de gestionare a lichidității bine pus la punct și întrunirilor ALCO regulate, instituția a făcut față situației respective. După stabilizarea situației, poziția de lichiditate a Băncii a devenit confortabilă pe tot parcursul anului 2022, datorită eforturilor depuse de a atrage depozite de la clienți.

Luând în considerare că războiul pe teritoriul Ucrainei, care s-a declanșat la data de 24.02.2022, a fost însoțit de un risc ridicat de atacuri cibernetice în regiune, prestatorul de servicii IT al Băncii a acordat atenție maximă protejării infrastructurii Băncii de la riscurile de atac cibernetic.

Adițional, riscul de securitate fizică a angajaților Băncii și criza energetică au fost luate în considerare. Astfel, au fost organizate ședințe cu privire la continuitatea afacerii și a fost creat un plan de acțiuni pentru situațiile legate de riscul declanșării războiului pe teritoriul Republicii Moldova. Au fost testate sistemele alternative de aprovizionare a oficiilor Băncii cu energie electrică. În rezultat a fost documentat planul de acțiuni pentru atenuarea riscului de întrerupere a activității Băncii.

Totodată, faptul externalizării serviciilor și infrastructurii IT către o companie germană a contribuit semnificativ la atenuarea riscului de securitate fizică a infrastructurii IT a Băncii.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

Toate companiile la care Banca are externalizate procese au continuat prestarea serviciilor. Astfel, Banca a reușit să mențină continuitatea afacerii și garantarea disponibilității sistemelor TIC la un nivel înalt.

### **Perspectivă de dezvoltare**

În 2023 vom continua consolidarea poziției Băncii ca fiind un partener de încredere, ce susține clienții - întreprinderi foarte mici, mici și mijlocii (ÎMM), în dezvoltarea afacerilor lor și oferă clienților persoane fizice servicii sigure și moderne.

Noi vom continua să ne întărim pozițiile în calitatea de "Hausbank" pentru ÎMM acordând o atenție specială stabilirii unor relații de colaborare pe lungă durată. Ținând cont de specificul țării, ne concentrăm în mod special pe susținerea afacerilor care activează în domeniul agricol dar și a companiilor locale de producere. În același timp, banca tinde spre dezvoltarea relațiilor și cu companiile antrenate în comerț, cât și în alte ramuri ale economiei naționale.

BC „ProCredit Bank” SA nu promovează serviciile standard, în schimb, oferă credite adaptate pe termen scurt și lung bazate pe o analiză atentă a necesităților de afaceri a clientului și a capacității de plată. Banca are următoarele servicii de creditare: overdraft, linii de credit, credite pentru capital circulant și împrumuturi investiționale cu scadențe ce se potrivesc scopului. Serviciile băncii de finanțare sunt oferite în condiții flexibile, ajustate la necesitățile individuale ale clienților băncii, spre exemplu caracterul sezonier al afacerii.

Dezvoltarea afacerii necesită investiții și finanțare constantă în condiții flexibile. BC „ProCredit Bank” SA are încheiate acorduri de parteneriat cu companii - furnizori de echipamente și tehnică agro. Aceste acorduri oferă clienților Băncii acces la deservire calitativă și alegere vastă a echipamentelor și tehnicii agro. În baza acordurilor de parteneriat clienții pot solicita un credit cu o rată procentuală preferențială și un plan de rambursare adaptat specificului fiecărui tip de afacere.

Planificăm o creștere echilibrată a portofoliului de credite însoțită cu menținerea calității acestuia.

Protecția mediului înconjurător și conștientizarea riscurilor de mediu au format un subiect important pentru ProCredit Bank de mai mulți ani. Ne propunem să promovăm dezvoltarea sustenabilă în toate aspectele ei, să susținem și să stimulăm investițiile verzi și să ne asigurăm, pe cât posibil, că dezvoltarea economică, pe care o promovăm, nu va fi în detrimentul mediului sau nu va crește emisiile de carbon. De exemplu, chiar dacă cererea în energia solară este în creștere, Banca va continua să analizeze lanțul de aprovizionare și să respingă toate finanțările de energie regenerabilă care implică furnizori despre care se știe că achiziționează sau produc panouri fotovoltaice din sau în Xinjiang/China, în legătură cu implicarea practicilor de muncă forțată din această regiune, dezvoltări care au apărut în 2022.

În decembrie 2022, Banca a crescut în portofoliul creditelor verzi, reprezentând un volum total de 29,3 milioane EUR, ce reprezintă 16,6% din portofoliul total de credite al

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

Băncii. Însă obiectivul pe termen mediu care a fost stabilit pentru sfârșitul anului 2024 este 20%, ceea ce înseamnă că Banca va continua să promoveze și să finanțeze activ investițiile în tehnologii verzi. Totuși, cota majoră din portofoliul verde o reprezintă investițiile în eficiență energetică (79,5%), urmată de cota în creștere în investiții în energia regenerabilă (9,4%) și în proiecte prietenoase mediului înconjurător (11,1%).

Din cauza volatilității prețurilor la energie electrică în 2022, am observat o creștere a proiectelor de energie regenerabilă (în principal fotovoltaică) în țara noastră. Ne așteptăm ca această tendință să continue în 2023 și în anii ce urmează. În special, proiectele fotovoltaice pentru consum propriu pentru IMM-urile și clienții persoane fizice au un potențial financiar semnificativ pentru Bancă, contribuind în același timp la atenuarea schimbărilor climatice. Astfel, ne propunem să finanțăm proiecte de energie regenerabilă care să îmbunătățească calitatea aerului din țară și să reducă dependența de combustibilii fosili, ținând cont de aspectele de mediu și sociale ale unor astfel de proiecte.

Depunem efort suplimentar pentru promovarea în continuare a transportului ecologic (atât clienți business, cât și pentru clienții persoane fizice) și a investițiilor legate de eficiența resurselor și măsuri ecologice, de exemplu, gestionarea deșeurilor, consumul eficient al apei, producția ecologică.

Promovarea unei culturi a economisirilor prin intermediul numeroaselor noastre inițiative continuă să fie un scop pe termen lung. Suntem siguri că acești pași vor încuraja oamenii să economisească, făcând în cele din urmă o diferență semnificativă și de durată în viața lor. Totodată, vom continua să investim în dezvoltarea serviciilor electronice pentru a oferi clienților noștri soluții rapide și utile. În acest sens în 2023 vom continua implementarea strategiei de lucru cu persoanele fizice prin promovarea conceptului Direct Banking. În anul 2023, continuăm să lucrăm la îmbunătățirea sistemelor automatizate de deservire bancară la distanță, prin actualizarea ProBanking și Mobile Banking.

Dorim să promovăm în continuare serviciul overdraft FlexFund, creditele investiționale și imobiliare, acordate persoanelor fizice. Așteptăm, ca portofoliu de credite al persoanelor fizice să se dezvolte în următorii ani, însă nu ne așteptăm la o creștere considerabilă în total portofoliu.

În anul 2023 Banca va continua să investească resurse substanțiale în instruirea și dezvoltarea personalului.

Am format o instituție, în cadrul căreia procesul de adoptare a deciziilor este rapid și rațional, ceea ce ne permite să răspundem eficient la nevoile clienților, asigurând totodată un management calitativ al riscurilor.

### **Aționarii băncii**

BC „ProCredit Bank” SA are o structură transparentă a acționarilor, având drept acționar unic, exclusiv din Germania, ProCredit Holding cu sediu în Frankfurt pe Main, Germania.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

## Raportul conducerii privind guvernanta corporativă

### Guvernanta corporativă

Codul de Guvernanta Corporativă al Băncii a fost revizuit și aprobat de către Consiliul Băncii în cadrul ședinței ordinare din 17.11.2022 și este publicat pe pagina web a Băncii:

<https://www.procreditbank.md/files/docs/2022/Noiembrie/Codul%20de%20Guvernan%C8%9B%C4%83%20Corporativ%C4%83%20din%2017.11.2022.pdf> împreună cu Declarația de guvernanta corporativă „Conformare sau Justificare”:

[https://www.procreditbank.md/files/docs/2022/Noiembrie/Declara%C8%9Bia%20de%20Guvernan%C8%9B%C4%83%20Corporativ%C4%83\\_2022.pdf](https://www.procreditbank.md/files/docs/2022/Noiembrie/Declara%C8%9Bia%20de%20Guvernan%C8%9B%C4%83%20Corporativ%C4%83_2022.pdf)

Totodată, în 2022 prin Decizia Consiliului Băncii din 31 martie 2022, în vigoare din 11 aprilie 2022, a fost aprobată în redacție nouă Anexa nr.1 la Statutul Băncii. Statutul BC ”ProCredit Bank” SA este publicat pe pagina oficială a Băncii:

[https://procreditbank.md/files/docs/2022/April/Statut%20PCB%2011042022\\_modificat\\_RO.pdf](https://procreditbank.md/files/docs/2022/April/Statut%20PCB%2011042022_modificat_RO.pdf)

Guvernarea corporativă eficientă a Băncii permite Comitetului de Conducere să implementeze obiectivele Băncii, facilitând monitorizarea eficientă a activității, asigurând transparența și evitarea conflictelor de interese în procesul de luare a deciziilor de către managementul Băncii.

### Sisteme de control intern și gestiunea riscurilor

#### Introducere și principii generale

În viziunea Băncii sistemul de control intern cuprinde nu doar activitatea unei singure unități organizaționale, dar un sistem de măsuri implementate de bancă în vederea protecției capitalului și a activelor, cât și corectitudinea și soliditatea tuturor operațiunilor efectuate.

Pentru a menține un control intern stabil Banca aplică următoarele principii:

- BC „ProCredit Bank” SA se ghidează după un set de principii axate pe simplitate, transparență și diversificare. Un rol crucial revine comunicării deschise, valorilor corporative și loialitatea angajaților.
- Segregarea sarcinilor și „principiul celor patru ochi” sunt aplicate ori de câte ori este necesar.
- Procesele sunt clar definite și bine documentate.
- O atenție deosebită este acordată culturii corporative și instruirii personalului.
- Implementarea standardelor tehnice înalte în ceea ce privește hardware, software și sistemele tehnice de back-up.
- Banca va continua să îmbunătățească instrumentele utilizate și să analizeze procesele interne în scopul consolidării managementului riscurilor operaționale.

În cadrul Băncii departamentul Audit Intern verifică corectitudinea aplicării principiilor de control intern stabilite de către politicile băncii, regulamentele și instrucțiunile interne.

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

## Departamentul Audit Intern

Activitatea Departamentului Audit Intern este o parte integră a proceselor interne de control ale băncii. Departamentul Audit Intern este independent în realizarea propriilor sarcini, fiind liber să inițieze investigații și examinări în orice moment. Departamentul Audit Intern se subordonează și raportează Consiliului Băncii și Comitetului de Audit.

Pentru a menține nivelul de obiectivitate, Departamentul Audit Intern nu este implicat în operațiunile bancare zilnice și procedurile de control. În schimb, fiecare unitate a băncii este responsabilă de propriul control intern și eficiență. Persoanele angajate în cadrul echipei de Audit Intern nu vor îndeplini sarcini incompatibile cu activitatea de audit. Cu condiția că independența Departamentului Audit Intern este asigurată, acesta poate juca un rol consultativ pentru management sau alte unități organizaționale din cadrul Băncii, ca parte a sarcinilor sale prescrise.

Departamentul Audit Intern va supune controlului și evaluării următoarele aspecte:

- Viabilitatea, eficacitatea, eficiența și caracterul adecvat al sistemelor de control intern;
- Aplicarea, viabilitatea, eficacitatea și caracterul adecvat a sistemelor de management a riscurilor și control;
- Sistemele informaționale și de raportare, sistemele financiare și de contabilitate ale băncii;
- Respectarea prevederilor existente de supraveghere juridică și bancară și a altor regulamente;
- Conformarea proceselor cu politicile, procedurile și instrucțiunile existente;
- Conformarea tuturor procedurilor operaționale cu cerințele legale, standardele și principiile general acceptate.

Departamentul Audit Intern analizează toate procesele în bancă, ținând cont de o abordare bazată pe risc în vederea identificării priorităților de revizuire. Auditele ad-hoc pot fi inițiate de câte ori Departamentul Audit Intern și/sau Organul de Conducere va considera oportun.

## Împuterniciri și drepturi ale comitetului de conducere și acționarilor

Împuternicirile și drepturile organelor de conducere sunt stabilite în Statutul Băncii, în Regulamentele ce descriu și reglementează modul de constituire și funcționare a organelor de conducere ale Băncii, în actele normative naționale și interne, ce reglementează activitatea băncilor, structura și funcțiile acționarilor băncii (spre exemplu Legea privind activitatea băncilor; Legea privind societățile pe acțiuni; Regulamentul privind cadrul de administrare a activității băncilor; Regulamentul cu privire la deținerile în capitalul social al băncii; Proceduri privind cunoașterea oportună a proprietarilor acțiunilor băncii și a eventualelor activități concertate ale acestora; Codul de Governanță Corporativă al Băncii).

## Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea Generală Anuală a Acționarilor Băncii a avut loc la 20 iunie 2022 și în cadrul acesteia au fost adoptate deciziile cu privire la:

- Examinarea și aprobarea Raportului Financiar anual al Băncii pentru anul financiar încheiat la 31 decembrie 2021;
- Aprobarea Dării de Seamă Anuale a Consiliului Băncii;
- Examinarea și aprobarea Raportului Financiar anual al Băncii pentru anul financiar încheiat la 31 decembrie 2021, auditat de Societatea de Audit „KPMG Moldova” S.R.L.;
- Aprobarea cererii de demisie a membrului Consiliului Băncii;





Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

- Alegerea unui nou membru al Consiliului Băncii;
- Alegerea noii componente a Consiliului Băncii și a Președintelui acestuia;
- Confirmarea societății de audit independente pentru anul financiar care se încheie la 31 decembrie 2022 și stabilirea remunerației pentru serviciile prestate de aceasta;
- Aprobarea profitului anual al Băncii pentru anul 2021, aprobarea formării capitalului de rezerva precum și aspecte de repartizare a dividendelor pentru anul 2021;
- Aprobarea Regulamentului Consiliului Băncii;
- Aprobarea cuantumului remunerației anuale a membrilor Consiliului Băncii.

Banca dezvăluie informația cu privire la acționarii săi pe pagina oficială a Băncii: <http://www.procreditbank.md/files/pdf/Actionari%2004.04.18.pdf>, iar hotărârile aprobate de către Adunarea Generală a Acționarilor sunt publicate în Monitorul Oficial și pe pagina web oficială a Băncii.

### Consiliul Băncii

Consiliul Băncii îndeplinește rolul de supraveghere și monitorizare a procesului decizional de conducere și este responsabil de activitatea Băncii per ansamblu și de soliditatea financiară a acesteia.

În anul 2022 au fost convocate 4 ședințe ordinare și 13 ședințe extraordinare ale Consiliului Băncii. Pe parcursul anului 2022 Consiliul a aprobat rapoartele privind activitatea de ansamblu a Băncii, activitatea Comitetului de Conducere, rezultatele financiare, activitatea de audit, a revizuit și aprobat actele normative interne (*politici, proceduri, reguli, instrucțiuni, regulamente, statute, etc.*) ale Băncii.

Consiliul Băncii este constituit din cinci membri, iar Banca dezvăluie informația cu privire la membrii Consiliului Băncii pe pagina web oficială a Băncii:

[https://www.procreditbank.md/ro/Dezvaluirea\\_informatiei](https://www.procreditbank.md/ro/Dezvaluirea_informatiei)

În vederea îndeplinirii atribuțiilor, Consiliul este asistat de către 2 comitete specializate: Comitetul de riscuri și Comitetul de audit.

Comitetele specializate sunt formate din 3 membri, inclusiv Președintele, aleși din rândul membrilor Consiliului Băncii.

Comitetele specializate ale Consiliului raportează direct Consiliului Băncii, cel puțin anual, darea de seamă privind activitatea desfășurată.

**Comitetul de riscuri** – oferă suport Consiliului cu privire la apetitul la risc și la strategia de risc actuală și viitoare a Băncii și sprijină Consiliul în monitorizarea aplicării acestei strategii de către organul executiv.

**Comitetul de audit** – oferă asistență Consiliului în îndeplinirea responsabilităților sale de supraveghere în ceea ce privește managementul riscurilor, sistemele de control intern și conformitate.



Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

### **Comitetul de conducere**

Conducerea executivă a Băncii este realizată de către Comitetul de Conducere al Băncii, organul executiv, subordonat Consiliului Băncii, atribuțiile căruia sunt prevăzute de cadrul normativ național, de Statut și de Regulamentul Comitetului de Conducere al Băncii.

De competența Comitetului de Conducere țin toate atribuțiile și responsabilitățile de conducere a activității curente sub supravegherea directă a Consiliului Băncii precum și gestionarea eficientă și prudentă a activității Băncii într-un mod corespunzător cu strategia și cadrul de administrare a activității Băncii.

Comitetul de Conducere se convoacă în ședințe periodice și este responsabil de elaborarea și implementarea politicilor Băncii, asigurând dezvoltarea continuă a acestora prin luarea deciziilor de management relevante și prin asigurarea faptului că toate obiectivele stabilite de politicile Băncii sunt realizate.

Comitetul de Conducere al băncii este constituit din 3 membri, ce include: Președintele Comitetului de Conducere și doi adjuncți ai acestuia. Banca dezvăluie informația cu privire la membrii Comitetului de Conducere pe pagina oficială a băncii:

<https://www.procreditbank.md/files/docs/2023/january/Membrii%20consiliului%20Organului%20executiv%20ianuarie%202023.pdf>

Raportul conducerii B.C. ProCredit Bank S.A.

**Informația  
privind sucursalele și agențiile Băncii  
la data de 31.12.2022**

<b>Adresa sucursalei/ agenției</b>
<b>Sucursala nr. 1 Chișinău</b> MD-2001, mun. Chișinău, bd. Ștefan Cel Mare și Sfânt 65, of. 901
<b>Sucursala nr.2 Chișinău</b> MD-2001, mun. Chișinău, bd. Ștefan Cel Mare și Sfânt 65, of. 902,
<b>Sucursala nr.3 Chișinău</b> MD-2060, mun. Chișinău, bd. Dacia 24/2
<b>Sucursala Bălți</b> MD-3100, mun. Bălți, bd. Ștefan Cel Mare 20
<b>Agenția nr.8 a sucursalei nr.1 Chișinău</b> MD-2001, mun. Chișinău, bd. Ștefan Cel Mare și Sfânt 132, nr.122
<b>Agenția nr.1 a sucursalei nr.2 Chișinău</b> MD-2005 mun. Chișinău, bd. Renașterii Naționale 12