



ProCredit Bank

Moldova

Raportul Anual 2012

Prezentarea reală a dezvoltării și performanțelor activității ProCredit Bank

ProCredit Bank Moldova face parte din grupul ProCredit, condus de compania-mamă ProCredit Holding, cu sediul în orașul Frankfurt pe Main, Germania, și include 21 de instituții financiare din Europa de Est, Africa și America Latină. La începutul anului 2013, în Germania va fi deschisă cea de-a 22 bancă ProCredit. Activitățile noastre de afaceri se bazează pe prestarea serviciilor bancare cu o înaltă responsabilitate socială în țările în curs de dezvoltare.

Precum toate instituțiile din cadrul grupului, ProCredit Bank din Moldova oferă o gamă largă de servicii financiare simple, accesibile și sigure, create în mod special pentru a satisface cerințele întreprinderilor mici, mijlocii și mari, sprijinind astfel dezvoltarea economică a țărilor în care ne desfășurăm activitatea. Noi oferim, de asemenea, soluții simple și accesibile de economisire și alte servicii bancare, precum și investim resurse substanțiale în educația financiară, promovând o cultură a economisirii în rândul clienților persoane fizice.

De la data fondării în decembrie 2007, ProCredit Bank Moldova se dezvoltă stabil și astăzi ocupă locul 8 în sistemul bancar după volumul depozitelor atrase de la persoanele fizice, precum și după volumul portofoliului de credite. Pe parcursul anului 2012 portofoliul de depozite al băncii a crescut cu 130%, atingând suma de 1164 milioane lei. Pe parcursul aceluiași perioade, portofoliul de credite al băncii s-a majorat cu 41%, atingând suma de 1900 milioane lei. ProCredit

Managementul riscurilor

1. Principii de management al riscurilor

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 ProCredit Bank.

Clienții noștri țintă sunt întreprinderile foarte mici, mici și mijlocii și clienți persoane fizice. Conform propriilor estimări, aceste grupuri de clienți țintă implică un risc relativ redus – doar întreprinderile mijlocii au un grad de risc puțin mai ridicat. Grupurile noastre țintă – clienți persoane fizice, întreprinderi foarte mici și mici – implică un risc relativ redus de creditare, fraudă, spălarea a banilor datorită unor factori diverși, precum:

- suma medie a tranzacțiilor este mică
- clienții sunt loiali datorită relațiilor de afaceri pe termen lung care au fost stabilite
- cunoaștem foarte bine clienții noștri și domeniul de activitate specific al acestora

În cazul întreprinderilor mijlocii este prezent un grad de risc puțin mai ridicat. Pentru a preveni acest risc, noi desfășurăm o analiză financiară detaliată, cu scopul de a înțelege afacerea mai bine, de a depista potențialul real de dezvoltare și prevenirea eventualelor riscuri. Un aport deosebit în acest proces îl au Consultanții Clienților Business, care cunosc foarte bine afacerile clienților, nivelul de dezvoltare și necesitățile de afaceri. Împreună cu Analistii de Credite, activitatea clienților întreprinderi mijlocii este monitorizată lunar, prevenind riscurile de a nu achita creditul la termenul stabilit de banca și client.

În activitatea sa, ProCredit Bank se ghidează după următoarele principii:

a. Concentrarea asupra activității de bază

Veniturile băncii sunt obținute 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. Banca conștientizează riscul de credit și cel operațional în cadrul operațiunilor sale de zi cu zi. Posibilitatea aceasta se bazează pe experiența vastă a grupului ProCredit în creditarea întreprinderilor mici din țări în curs de dezvoltare. În același timp ProCredit Bank încearcă să evite sau să limiteze în mod strict alte riscuri asociate cu operațiunile bancare, chiar dacă acest lucru rezultă în ratarea oportunităților de obținere a venitului.

b. Gradul înalt de transparență, simplitate și diversificare

Reieșind din obiectivul său de afaceri, conceptul de activitate bancară responsabilă al ProCredit Bank implică un grad ridicat de diversificare în ceea ce privește creditele și depozitele. Din punct de vedere geografic, diversificarea se face pe regiuni, și pe zone urbane și rurale ale țării. Din punct de vedere al grupurilor de clienți, diversificarea se face pe sectoare ale economiei, grupuri de clienți și grupuri de venit. Diversificarea portofoliului de credite reprezintă o parte integrantă a politicii de management al riscurilor. 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 clientul corespunzător, ci și din perspectiva managementului riscurilor. Gradul ridicat de diversificare și serviciile noastre simple și transparente ajută la ameliorarea profilului general de risc.

c. Selecția atentă a angajaților și instruirea intensivă

Activitatea bancară responsabilă este caracterizată prin stabilirea relațiilor pe termen lung nu numai cu clienții, dar și cu angajații. Pentru formarea unor relații de durată noi acordăm o atenție deosebită selecției angajaților și investim activ în pregătirea acestora. Din punct de vedere al riscurilor, angajații bine instruiți și profesioniști sunt un factor important pentru managementul și reducerea riscurilor, în special a riscului operațional și cel de fraudă, care constituie un obiectiv cheie al eforturilor noastre de gestionare a riscurilor. Astfel, instruirea intensă a personalului reprezintă o premisă nu numai pentru dezvoltarea activității în viitor, dar și pentru implementarea cu succes a cadrului de gestionare a riscurilor, și servește drept temelie pentru abordarea gestionării riscurilor în general.

2. Organizarea managementului riscurilor

Comitetul de Conducere este responsabil pentru managementul riscurilor la nivelul întregii instituții. Funcția de risc management include diferite unități organizaționale, printre care Departamentul Riscuri Creditare, Departamentul Management Riscuri și AML, care monitorizează diferite domenii de risc, ca gestionarea riscurilor operaționale, managementul riscurilor de piață, securitatea informațională și continuitatea activității. Secția Prevenirea spălării banilor (AML), care face parte din Departamentul Management Riscuri și AML, este responsabilă pentru identificarea clienților / tranzacțiilor suspecte și prevenirea spălării banilor. Secția Control Operațional este o altă unitate structurală a Departamentului Management Riscuri și AML, care este responsabilă pentru efectuarea controlului în filiale, monitorizând operațiunile de creditare și cele din front office. Responsabilitatea pentru managementul capitalului și a capacității de toleranță la risc îi revine Departamentului Management Riscuri și AML și Departamentului Raportare, Buget și Control. Aceste unități organizaționale raportează Comitetului de Conducere al băncii, Comitetului Management Riscuri, care se întrunește lunar, și Comitetului de Active și Pasive (ALCO), care se în-

trunește săptămânal. Sunt înființate comitete specializate pentru a aborda riscuri individuale, ca riscul de piață (ALCO), riscuri creditare (Comitetul Riscuri Creditare), riscuri operaționale (Comitetul Riscuri Operaționale) și Comitetul AML.

În cadrul băncii este implementat și dezvoltat procesul de management al riscurilor din perspectiva operațională, de către Departamentul Management Riscuri și AML care este un departament autonom, separat de operațiunile efectuate cu clienții (activitatea aferentă creditelor sau depozitelor) sau operațiuni de tranzacționare. Departamentele din domeniul riscului raportează în mod regulat departamentelor de risc corespunzătoare din cadrul ProCredit Holding, ce se află în Frankfurt pe Main, Germania.

Politicele de risc ale băncii abordează toate categoriile de risc și stabilesc standarde care permit identificarea timpurie a riscurilor și gestionarea adecvată a acestora. Departamentul Management Riscuri și AML desfășoară o monitorizare regulată pentru a asigura faptul că volumul total al riscurilor asumate nu încalcă limitele stabilite. Altfel spus, capacitatea de toleranță la risc nu este depășită, astfel încât banca dispune de capital suficient chiar pentru acoperirea pierderilor mai puțin probabile.

3. Riscul de credit

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

4. 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, unei bănci comerciale) sau a emitentului de a-și îndeplini obligațiile față de bancă. Riscurile de contraparte și de emitent sunt asociate 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, pentru un termen care nu depășește de regulă 14 zile. Tranzacțiile valutare de asemenea au un termen scurt - de până la două zile.

Tindem să limităm și să diversificăm riscul de contraparte, de aceea vom continua să aplicăm standarde înalte de expunere creditară față de contraparte. Banca nu va concluda nici o 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%.

4. 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, unei bănci comerciale) sau a emitentului de a-și îndeplini obligațiile față de bancă. Riscurile de contraparte și de emitent sunt asociate 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, pentru un termen care nu depășește de regulă 14 zile. Tranzacțiile valutare de asemenea au un termen scurt - de până la două zile.

Tindem să limităm și să diversificăm riscul de contraparte, de aceea vom continua să aplicăm standarde înalte de expunere creditară față de contraparte. Banca nu va concluda nici o 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%.

5. Riscul ratei dobânzii

Riscul ratei dobânzii este cauzat de diferența structurală dintre scadențele activelor și pasivelor. ProCredit Bank 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.

Managementul riscului ratei dobânzii presupune următoarele:

- Monitorizarea evoluției ratelor dobânzii pe piață
- Analiza expunerii băncii la riscul ratei dobânzii în diferite valute prin calcularea indicatorilor cheie de risc – impactul valorii economice și impactul veniturilor din dobânzi pentru o perioadă de 3 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.

6. Riscul valutar

Managementul riscului valutar se bazează pe politica de management al riscului valutar. Departamentul Trezorerie al băncii este responsabil de monitorizarea permanentă a evoluției ratelor de schimb și pieței valutare. De asemenea, Departamentul Trezorerie este responsabil pentru gestionarea zilnică a pozițiilor valutare ale băncii. În principiu, banca nu se angajează în tranzacții derivate 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 testări la stres, care evaluează efectul pe care îl pot avea fluctuațiile ratelor de schimb asupra profitului și suficienței capitalului în fiecare valută străină, ținând cont de pozițiile valutare deschise.

7. Riscul de lichiditate și 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.

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

Portofoliul de credite al băncii este cea mai mare componentă a activelor și este finanțat de depozitele atrase la nivel local. Partea preponderentă a portofoliului de credite îi revine expunerilor pe termen scurt și mediu, acordate întreprinderilor foarte mici și mici. 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 ne concentrăm asupra grupului nostru țintă care include clienți cu depozite relativ mici. Utilizarea instrumentelor pieței 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 sau politică lichiditatea se poate reduce semnificativ din cauza retragerii depozitelor. Din aceste considerente, ProCredit Bank a adoptat practici prudente aferente riscului de lichiditate, și menține nivelul activelor lichide la un nivel înalt.

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 ca obiectivele de afaceri să fie atinse
- Analiza intrărilor și ieșirilor de numerar viitoare și impactului acestora asupra riscului de lichiditate

8. Riscul operațional

Managementul riscurilor operaționale reprezintă un domeniu distinct în procesul general de management al riscurilor în cadrul ProCredit Bank. Procesele legate de managementul riscurilor operaționale sunt integrate în managementul riscurilor de zi cu zi, fiind implementate la toate nivelele instituției. În ultimii ani, am demonstrat că, în pofida unui mediu dificil în care ne desfășurăm activitatea, suntem capabili de a gestiona riscul operațional foarte bine.

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

- Înțelegerea factorilor care declanșează riscurile operaționale
- identificarea aspectelor critice la etapa incipientă
- controlarea și gestionarea creșterii instituției
- evitarea pierderilor cauzate de riscurile operaționale

Principiile următoare se consideră a fi strategice:

- Grad ridicat de simplitate, transparență 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 instruirii personalului
- Standarde tehnice înalte în ceea ce privește hardware, software și sisteme tehnice de back-up

Banca va continua să îmbunătățească instrumentele utilizate și să analizeze procesele interne în scopul consolidării managementului riscurilor operaționale.

9. Prevenirea spălării banilor

ProCredit Bank Moldova respectă în totalitate domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. Drept urmare, banca a implementat Politica AML scrisă la nivel de grup, care corespunde prevederilor legislației Republicii Federale Germane și a Uniunii Europene, precum și a cerințelor autorităților Republicii Moldova. 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. Departamentul AML la nivel de grup desfășoară o evaluare anuală a riscurilor pentru toate băncile ProCredit și actualizează politica în mod corespunzător. De asemenea, toate băncile ProCredit transmit rapoarte trimestriale privind activitatea AML, Grupului AML la nivel de grup.

În cadrul ProCredit Bank Moldova, responsabilitatea pentru desfășurarea activității îi revine secției AML, care face parte din Departamentul Management Riscuri și AML. Secția include doi specialiști AML. Conform regulamentelor naționale, orice tranzacție care depășește 500 000 MDL efectuată prin virament, sau 100 000 MDL în numerar, precum și tranzacțiile efectuate în țările cu risc înalt, trebuie să fie raportate 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 raportată. Angajații front-office sunt instruiți să identifice tranzacțiile suspecte. O măsură suplimentară de securitate este asigurată de utilizarea a trei module ale aplicației AML elaborate de Tonbeller AG: Siron Embargo, Siron PEP și Siron AML. În caz de dubii, Grupul AML la nivel de grup adoptă decizia finală privind gestionarea tranzacțiilor suspecte și clienții suspecti, raportați de către bancă.

Mediul înconjurător

Toate băncile din grupul ProCredit, inclusiv ProCredit Bank Moldova, stabilesc standarde înalte în ceea ce privește impactul activității băncii asupra mediului înconjurător. Banca a adoptat o strategie de gestionare a provocărilor de mediu axată pe trei piloni:

Pilonul 1:

Sistem intern de administrare a mediului

ProCredit Bank Moldova pune accent pe folosirea energiei în mod eficient și analizează impactul asupra mediului înconjurător. Banca atrage o atenție sporită alinierii la standardele de protecție a mediului înconjurător, atunci când deschide o filială sau agenție nouă, precum și la renovarea unui oficiu existent. De exemplu, tot mobilierul nostru este făcut din plăci aglomerate, material reciclat. În prezent utilizăm becuri economice, cu un consum redus de energie electrică. Pentru a proteja în continuare mediul înconjurător, noi nu mai instalăm echipamente care consumă multă energie electrică, precum climatizoarele mari, utilizăm la nivel centralizat hârtia de birou, angajații nu utilizează pahare din plastic. Problemele de mediu reprezintă un parte esențială a trainingului, oferit angajaților la nivel local, regional și internațional, în scopul informării și creșterii nivelului de conștientizare. La nivelul întregii instituții există Departamentul Management Mediu Înconjurător, care este condus de un coordonator de mediu înconjurător, responsabil de monitorizarea practicilor de eficiență energetică și performanțele dobândite și coordonarea următorilor pași.

Pilon 2:

Administrarea riscului de mediu în activitatea de creditare

ProCredit Bank Moldova 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 pentru mediul înconjurător și care apar pe lista de excludere a instituției noastre.

Pilon 3:

Promovarea „finanțării verzi”

ProCredit Bank Moldova își propune să promoveze o dezvoltare economică la un nivel cât mai sustenabil posibil. În 2012 am început să oferim credite întreprinderilor pentru finanțarea proiectelor de eficiență energetică. Noi ne propunem să utilizăm serviciile și abordarea de finanțare „verde” pentru sporirea gradului de conștientizare și facilitarea accesului la finanțarea proiectelor de eficiență energetică.

Dezvoltarea profesională a angajaților

ProCredit Bank Moldova este o bancă orientată spre dezvoltare, ce prestează servicii complete. Noi credem că putem obține rezultate bune, numai dacă avem angajați competenți și devotați. Noi investim mult în instruirea și dezvoltarea angajaților prin intermediul activităților desfășurate pe plan local și internațional. Acest fapt asigură faptul că angajații noștri sunt bine pregătiți pentru a-și îndeplini funcțiile și pentru a se dezvolta pe plan profesional.

Oferind oportunități de creștere individuală pentru membrii echipei ProCredit, scopul nostru este de a crea un mediu de muncă motivant și dinamic, care este productiv și corespunde unor standarde etice înalte. Mai mult decât atât, pentru al doilea an consecutiv, ProCredit Bank a confirmat titlu de una dintre 10 cele mai bune companii din Republica Moldova, pentru care merită să lucrezi (conform unui studiu organizat de AXA Management Consulting în anul 2011 și 2012).

Viziunea noastră de resurse umane

Politica instituției privind resursele umane se bazează pe filosofia noastră de comunicare deschisă și transparentă printre angajați, și această cultură este împărtășită de toate băncile ProCredit din întreaga lume. 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. Noi căutăm persoane, 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 noastre privind instruirea personalului depășesc simplele 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 noastră internă de promovare garantează faptul, că fiecare persoană în parte are oportunitatea de a-și dezvolta abilitățile și competențele necesare pentru a îndeplini bine 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.

Dezvoltare și training

În cadrul ProCredit Bank apreciem angajații cu nivel înalt de motivare și care împărtășesc un angajament pe termen lung față de scopurile și obiectivele băncii. Noi credem că dezvoltarea profesională implică mișcări pe poziții nu numai pe verticală, ci și pe orizontală, permițând angajaților noștri să aplice în practică aptitudinile și cunoștințele proprii într-o varietate de poziții propuse. Noi oferim noilor angajați nu doar o instruire profesională inițială, ci și o gamă largă de măsuri de instruire avansată. Astfel, putem spune că activitățile de sprijinire a dezvoltării profesionale a angajaților se desfășoară în trei nivele:

1) Traininguri locale

Aceste activități cuprind toate cursurile și alte metode de instruire, organizate de către bancă atât pentru noii angajați, cât și pentru cei existenți. Programele de training sunt elaborate pentru a satisface necesitățile personalului în toate domeniile. Cursurile și activitățile specifice, la care participă angajații, sunt selectate conform pozițiilor ocupate, precum și experienței anterioare de muncă. Cursurile

de instruire sunt conduse de managementul superior și de către absolvenții academiilor internaționale ale grupului ProCredit. Noi ne susținem angajații prin organizarea cursurilor de limbă engleză în cadrul centrului nostru local de training, având ulterior o oportunitate de îmbunătățire intensivă a nivelului limbii engleze în cadrul centrelor ProCredit din Macedonia și Germania pentru studierea limbilor. Noi credem, că angajații noștri trebuie să fie capabili să efectueze calcule și operațiuni matematice. În conformitate cu politica de instruire, stabilită pentru grupul ProCredit, noi am introdus cursuri de contabilitate și matematică financiară de bază. Scopul acestor cursuri este de a asigura faptul, că personalul nostru își îmbunătățește abilitatea de a gândi logic și analitic.

2) Traininguri regionale

Activitățile la acest nivel se referă, în primul rând, la managementul de mijloc și includ programe de dezvoltare profesională, oferite de către Academia Regională ProCredit din Macedonia, precum și traininguri oferite în cadrul diferitor întruniri și seminare la nivel local. Adițional, sunt organizate cursuri de limbă engleză cu scopul de a pregăti personalul pentru frecventarea Academiei internaționale ProCredit, precum și pentru personalul, ce activează în diferite domenii ale băncii, care în cursul exercitării funcțiilor sale necesită cunoașterea unei limbi comune pentru a comunica cu colegii din grupul ProCredit.

3) Traininguri la nivel de grup

Academia ProCredit din Germania organizează un program de dezvoltare profesională pentru personalul de conducere de nivel mijlociu și superior. Această academie oferă programe de training specifice part-time pe perioade de trei ani, având scopul de a dezvolta abilitățile de conducere și management la toate nivelele. Programele de training, care se desfășoară în cadrul academiilor constituie o parte esențială a instruirii, oferite personalului nostru. Acestea asigură faptul, că sunt acumulate cunoștințe relevante și competențe importante, și că participanții pot beneficia de interacțiunea cu alți colegi, ce reprezintă diferite culturi din cele 21 țări, în care își desfășoară activitatea ProCredit. Pentru noi, investiția în angajații noștri constituie mai mult decât un mijloc de predare a cunoștințelor și abilităților de specialitate. Noi ne străduim, mai degrabă, să promovăm cultura unei comunicări deschise și să dezvoltăm un stil de management, care ne-ar permite să menținem abordarea noastră etică de a face afaceri.

Young Bankers Programme

ProCredit Bank oferă oportunitatea de dezvoltare profesională și personală prin intermediul Programului Young Bankers. Acest program complex de training și dezvoltare este unica posibilitate de a deveni parte a echipei ProCredit Bank. Toți candidații potențiali, care sunt interesați să se alăture echipei ProCredit Bank Moldova, trebuie să treacă procesul unei selecții în șapte etape și să absolvească cu succes Programul Young Bankers. Programul Young Bankers durează șase luni, se desfășoară de patru ori pe an și reprezintă o introducere intensă în teoria și practica bancară și financiară dintr-o perspectivă responsabilă. Acest program este destinat profesioniștilor cu experiență în diferite domenii, precum și absolvenților recent ai universităților fără experiență de muncă.

Programul Young Bankers oferă participanților și echipei ProCredit o oportunitate unică de a evalua dacă aptitudinile și calitățile personale corespund modului special de lucru al ProCredit. Acest program intensiv de instruire are ca scop de a comunica cunoștințele fundamentale despre serviciile bancare în general și despre filosofia noastră de afaceri în particular. Noi apreciem standardele pro-

fesionale înalte, iar Programul Young Bankers constituie una dintre pietrele de temelie ale politicii noastre. Noi încercăm să construim parteneriate de durată cu clienții noștri, bazate pe încrederea reciprocă, iar calitatea programului nostru de recrutare și metodele de instruire consistentă ne ajută să garantăm faptul, că deservirea clienților este la cel mai înalt nivel.

În cadrul Programului Young Bankers participanții au posibilitatea de a studia diferite obiecte, care cuprind teme diverse, cum ar fi: protecția mediului, crizele financiare, încălzirea globală, precum și matematica și contabilitatea. De asemenea, pe parcursul celor șase luni, participanții la Programul Young Bankers 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 ține de responsabilitatea socială, educația financiară și activitatea bancară responsabilă, precum și de a înțelege mai clar rolul pe care îl are intermedierea financiară și impactul acesteia asupra economiei țării.

După finalizarea cu succes a celor șase luni de program, participanților le poate fi propusă încheierea unui contract de muncă cu banca, astfel ei își vor putea începe activitatea în una din filialele băncii sau în sediul principal. Ei vor avea posibilitatea să activeze într-o bancă etică și să beneficieze de oportunitățile de dezvoltare profesională și personală oferite de ProCredit.

„Evenimentul anului”: Responsabilitatea socială față de mediul înconjurător

ProCredit Bank a elaborat un ciclu de seminare despre proiectele de eficiență energetică și energie regenerabilă și modalitatea de finanțare a proiectelor de eficiență energetică. Seminarele au fost organizate pe parcursul anului 2012 și au fost destinate oamenilor de afaceri, care își desfășoară activitatea în diferite sectoare ale economiei.

Echipa ProCredit Bank împreună cu reprezentanții MoSEFF (Linia de Finanțare pentru Eficiența Energetică în Moldova) s-au întâlnit cu sute de întreprinzători mici și mijlocii din Comrat, Edineț, Bălți, Soroca și Cahul, pentru a oferi răspunsuri complete, detaliate și corecte la întrebările participanților. Întâlnirile au fost organizate sub forma unui dialog deschis și pro-activ, unde participanții au discutat eventualele posibilități de diminuare a consumului și a costurilor pentru resursele naturale, precum și reducerea emisiilor de gaze și CO₂ în atmosferă.

Mai mult decât atât, antreprenorii au aflat cum modalitățile și tehnologiile de eficiență energetică moderne contribuie la protecția mediului înconjurător, precum și oferă afacerii lor avantaje competitive semnificative, intensificând nivelul de siguranță a procesului de producere și îmbunătățind siguranța la locul de muncă și condițiile generale de lucru pentru angajații lor. Și nu în ultimul rând, participanții au beneficiat de informații exacte cu privire la implementarea proiectelor ce au drept scop utilizarea tehnologiilor de eficiență energetică.

Pentru a stimula antreprenorii locali să investească în proiectele de eficiență energetică, ProCredit Bank în colaborare cu Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) oferă credite în cadrul liniei de credit MoSEFF 2. Aceste credite „Eco” au fost create cu scopul de a facilita achiziționarea de către antreprenorii mici și mijlocii a echipamentelor pentru proiecte de eficiență energetică și / sau utilizarea resurselor de energie regenerabilă, contribuind astfel la o dezvoltare profitabilă și pe termen lung a afacerii. Fiecare împrumut are un grant de la 5% până la 20% din valoarea totală a proiectului, în funcție de tehnologia utilizată și cantitatea redusă de energie și CO₂ emise.

În 2013 vor fi organizate seminare similare în alte orașe ale Moldovei, având drept scop informarea antreprenorilor din Orhei, Ungheni, Chișinău și alte orașe despre avantajele oferite de investițiile în proiecte de eficiență energetică și oportunitățile pe care le pot crea.

Pe lângă faptul că banca acordă sprijin financiar pentru dezvoltarea proiectelor de eficiență energetică clienților business, ProCredit Bank se angajează să dezvolte inițiative de protecție a mediului înconjurător și să fortifice nivelul de conștientizare față de resursele naturale printre angajații băncii. În acest context, banca a inițiat pentru angajații săi o campanie internă pe termen lung: a produs diverse materiale educative, care au drept scop creșterea nivelului de conștientizare față de un consum responsabil și eficient de resurse, precum și a organizat activități de curățare a parcurilor din localități cu participarea angajaților băncii. Aceștia sunt pași mici, dar importanți pentru a face planeta mai curată.

Perspectivile de dezvoltare a ProCredit Bank

În 2013, ne propunem să consolidăm în continuare poziționarea noastră fiind o instituție de încredere, ce susține clienții întreprinderi mici și mijlocii în dezvoltarea afacerilor lor și oferă clienților noștri persoane fizice servicii de economisire sigure și moderne. Cultivarea 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. În același timp, noi vom continua să susținem dezvoltarea întreprinderilor mici și mijlocii, concentrându-ne asupra finanțării afacerilor agricole, care constituie unul dintre cele mai importante sectoare din economia Moldovei. Noi vom continua să investim atât în dezvoltarea competențelor profesionale ale angajaților noștri.

Obiectivul-cheie al ProCredit Bank este de a consolida rețeaua noastră de filiale și agenții. Astfel, în 2013 vom schimba oficiile a câtorva filiale din regiuni, astfel încât să fim mai aproape de clienții noștri.

La începutul anului 2013, grupul internațional ProCredit va deschide a 22 bancă în Germania. La etapa inițială ProCredit Bank va oferi conturi de economii cu acces direct și depozite la termen pentru clienți business și clienți persoane fizice din Germania. Banca nouă va servi drept punte de legătură dintre Germania și țările de operare ale grupului ProCredit, oferind suport întreprinderilor mici și mijlocii din Germania pentru dezvoltarea relațiilor de afaceri ale acestora cu țările corespunzătoare.

Pentru grupul ProCredit responsabilitatea înseamnă construirea relațiilor pe termen lung, bazate pe încredere reciprocă. Noi nu acordăm credite în baza ratingurilor standardizate, ci numai după consultații “față în față” și o analiză detaliată a situației companiei, precum și a profilului proprietarilor. Un alt principiu important pentru grupul ProCredit îl constituie evitarea promovării creditelor de consum – noi încurajăm dezvoltarea culturii economisirilor și creșterea nivelului de educație financiară. De asemenea grupul ProCredit a elaborat o listă complexă de excludere, cu tipurile de activitate, care nu sunt supuse finanțării.

Pentru clienții business ai băncilor din grupul ProCredit, deschiderea băncii în Germania va oferi numeroase oportunități de colaborare.

Activitățile noastre în sfera cercetării și dezvoltării

Pentru a cunoaște și mai bine clienții noștri, atât persoane fizice, cât și clienți business și a înțelege nevoile de afaceri ale clienților business, pe parcursul anului 2012 am desfășurat câteva cercetări sociologice. Cercetările au avut din start o traiectorie foarte bine definită, în funcție de grupul țintă de clienți.

Pentru clienții persoane fizice am organizat focus grupuri, în incinta centrului de training al băncii. Astfel, au fost stabilite principiile după care se ghidează persoanele fizice la selectarea unei bănci, precum și au fost determinate criteriile, apreciate la ProCredit Bank de către clienții săi. În toate filialele și agențiile băncii din capitală au fost desfășurate o serie de cercetări de tipul „clientul misterios”. În urma acestor cercetări, am aflat cu exactitate care este nivelul de deservire, oferit clienților băncii.

Pentru clienții întreprinderi foarte mici am desfășurat o serie de sondaje, în urma cărora am stabilit care sunt nevoile și așteptările clienților față de bănci, am evaluat gradul de satisfacție a clienților noștri, precum și a potențialilor clienți față de nivelul de deservire, am analizat perioada de timp petrecută de un client în filialele sau agențiile băncii, nivelul de cunoaștere a brandului etc. Prin intermediul instrumentelor sociologice respective, am conturat o imagine mai clară despre interacțiunea angajaților noștri cu clienții, precum și despre modul în care ProCredit Bank este percepută de publicul extern.

Rețeaua de filiale și agenții

La 31 decembrie 2012, ProCredit Bank avea următoarele filiale și agenții:

Denumirea oficială a unității	Adresa unității
1) Filiala nr. 1 Chișinău-Centru	Or. Chișinău, str. Renașterii Naționale 12
2) Filiala nr. 2 Chișinău-Centru	Or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 65
3) Agenția nr. 4 a filialei nr. 2 Chișinău-Centru	Or. Chișinău, șos. Hâncești 53
4) Agenția nr. 7 a filialei nr. 2 Chișinău-Centru	Or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 124
5) Agenția nr. 3 a filialei nr. 2 Chișinău-Centru	Or. Chișinău, str. Sarmizegetusa 1
6) Agenția nr. 2 a filialei nr. 2 Chișinău-Centru	Or. Chișinău, bd. I. Gagarin 3
7) Filiala nr. 5 Chișinău-Botanica	Or. Chișinău, bd. Dacia 49/14
8) Agenția nr. 8 a filialei nr. 2 Chișinău-Centru	Or. Chișinău, bd. Dacia 5/4
9) Filiala nr. 4 Chișinău-Râșcani	Or. Chișinău, bd. Moscova 15/4
10) Agenția nr. 5 a filialei nr. 2 Chișinău-Centru	Or. Chișinău, str. Ceucari 2/6
11) Agenția nr. 6 a filialei nr. 2 Chișinău-Centru	Or. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrân 5
12) Filiala nr. 3 Chișinău-Sculeni	Or. Chișinău, str. Calea Ieșilor, 5
13) Agenția nr. 1 a filialei nr. 2 Chișinău – Centru	Or. Chișinău, str. Alba-lulia 198
14) Filiala Ocnița	Or. Ocnița, str. 50 Ani ai Biruinței 116
15) Filiala Edineț	Or. Edineț, str. Independenței 76
16) Filiala Soroca	Or. Soroca, str. Ștefan cel mare 33
17) Filiala Drochia	Or. Drochia, str. 31 August 33
18) Filiala Florești	Or. Florești, str. Vasile Lupu 59
19) Filiala Bălți	Or. Bălți, str. Ștefan cel Mare, 20
20) Agenția nr. 1 a filialei Bălți	Or. Bălți, str. Dostoevskii 12
21) Filiala Ungheni	Or. Ungheni, str. Națională 27
22) Filiala Orhei	Or. Orhei, str. Vasile Lupu, 34
23) Agenția nr. 1 a filialei nr. 3 Chișinău-Sculeni	Or. Strășeni, str. Eminescu, 33
24) Filiala Hâncești	Or. Hâncești, str. Chișinăului, 2A
25) Agenția nr. 1 a filialei Hâncești	Or. Căușeni, bd. Eminescu 23m
26) Filiala Comrat	Or. Comrat, str. Pobedî 75
27) Filiala Cahul	Or. Cahul, str. Ștefan cel Mare 19

Aționarii ProCredit Bank

ProCredit Bank este o bancă internațională cu 100% capital străin, cu acționari exclusiv din Germania și Olanda: ProCredit Holding, Germania (84,91%), KfW, Germania (10,85%) și DOEN Foundation, Olanda (4,24%).

În 2012 „ProCredit Bank” S.A. și-a majorat capitalul social cu 43 117 000 lei, prin emiterea unui număr de 43 117 de acțiuni ordinare. Acțiunile emise au fost subscrise de către acționarul principal al băncii – ProCredit Holding (Germania). Sursele acumulate în urma emisiunii suplimentare de acțiuni au fost direcționate la majorarea resurselor băncii, necesare pentru implementarea strategiei de dezvoltare a business-ului mic și mijlociu, pentru dezvoltarea proiectelor de eficiență energetică, precum și a activităților de training pentru personalul băncii.

Majorarea respectivă de capital reflectă nivelul de încredere din partea acționarului nostru majoritar și evidențiază stabilitatea băncii pentru clienții și partenerii săi.

Pe parcursul anului 2012 nu au fost efectuate tranzacții sau solicitări de răscumpărare a părților sociale și a acțiunilor proprii.

Raportul conducerii privind guvernanta corporativă

Codul de guvernanță corporativă a ProCredit Bank

Codul de Guvernanță Corporativă al băncii a fost revizuit și aprobat la Adunarea Generală anuală a Acționarilor băncii la data de 19.04.2012 și este publicat pe pagina web a băncii: <http://www.procreditbank.md/files/banners/CODUL%20DE%20GUVERNARE%20CORPORATIV%20C4%82.pdf>.

Gradul cu care entitatea se conformează sau nu prevederilor din codul de guvernanță corporativă

Asigurarea guvernării corporative eficiente permite organelor de conducere ale băncii să urmărească obiectivele ce sunt în interesul băncii, facilitează monitorizarea eficientă a activității ei, asigură transparența și evitarea conflictului de interese la luarea deciziilor de către organele de conducere ale băncii.

Sistemele de control intern și gestiunea riscurilor

1. Introducere și principii generale

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

Banca aplică următoarele principii pentru a menține un Control Intern stabil:

- ProCredit Bank operează cu un grad ridicat de simplitate, transparență 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
- Procesele sunt clar definite și bine documentate
- O atenție deosebită este acordată culturii corporative și instruirii personalului
- Banca a implementat standarde 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 există două unități care verifică corectitudinea aplicării principiilor de control intern stabilite de către Politicile băncii, regulamentele și instrucțiunile interne.

2. Secția Control Operațional

Secția Control Operațional este o unitate structurală a Departamentului Management Riscuri și AML, care este responsabilă pentru efectuarea controlului inopinat în filiale (la fața locului), monitorizând operațiunile de creditare și cele de front office.

3. Departamentul Audit Intern

Auditul intern este parte integrantă a proceselor interne de control ale ProCredit Bank. Departamentul Audit Intern este independent în îndeplinirea propriilor sarcini și este liber să inițieze investigații și examinări în orice moment oportun. Departamentul Audit Intern se va subordona și va raporta administrativ Comitetului de Conducere al Băncii și funcțional Consiliului de Administrație 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 al sistemelor de management al riscurilor și de control;
- sistemele de raportare și informaționale, sistemele financiare și de contabilitate ale băncii;
- respectarea prevederilor existente de supraveghere juridică și bancară și a altor regulamente;
- conformarea proceselor cu politicile, regulile și instrucțiunile existente;
- conformarea tuturor actelor normative interne, precum și proceselor operaționale și de afaceri cu cerințele legale și standardele și principiile internaționale și naționale general acceptate.

Departamentul Audit Intern monitorizează întreg setul de procese în bancă, făcând uz de o abordare bazată pe depistarea riscurilor în vederea identificării priorităților de revizuire. Auditele ad hoc pot fi inițiate ori de câte ori Departamentul Audit Intern va considera oportun.

Împuternicirile și drepturile organelor de conducere și ale acționarilor ProCredit Bank

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 instituțiilor financiare și structura și funcțiile acționarilor băncii (spre exemplu Legea instituțiilor financiare; Legea privind societățile pe acțiuni; Procedura privind cunoașterea oportună a proprietarilor direcți, indirecti ai acțiunilor băncii, a beneficiarilor efectivi, inclusiv cunoașterea de către bancă a eventualelor activități în comun ale acestora, Codul de Guvernanță Corporativă).

Organele de conducere ProCredit Bank

Componența numerică, structura, sarcinile și modul de funcționare al organelor de conducere ale băncii sunt stabilite în Statutul băncii, Codul de Guvernare Corporativă, Regulamentul Consiliului de Administrație al băncii, Regulamentul Comitetului de Conducere al băncii.

Componența nominală a Comitetului de Conducere este plasată pe pagina web oficială a băncii: http://www.procreditbank.md/Comitetul_de_Conducere și este următoarea:

Dl. Vladislav Gârbu – Președintele Comitetului de Conducere
Dna Natalia Osadcii – Adjunct al Președintelui Comitetului de Conducere
Dna Eugenia Gashikulina – Adjunct al Președintelui Comitetului de Conducere

Componența nominală a Consiliului de Administrație este următoarea:

Dl. Stephan Boven, ProCredit Holding AG&Co KGaA, Președintele Consiliului de Administrație;
Dl. Lorenz Gessner, KfW Entwicklungsbank, membru al Consiliului de Administrație;
Dr. Joachim Gläser, Universitatea Heidelberg, membru al Consiliului de Administrație;
Dr. Ilinca Rosetti, Manager General ProCredit Bank S.A., România, membru al Consiliului de Administrație;
Dl. Daan Lameris, Manager programe și Investiții, Stichting DOEN, membru al Consiliului de Administrație.

