

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

Dezvoltarea și performanțele Băncii

ProCredit Bank Moldova face parte din grupul internațional ProCredit, condus de compania-mamă ProCredit Holding, care în 2018 a devenit fondator unic a 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.

ProCredit Bank se specializează în deservirea întreprinderilor mici și mijlocii, oferind o gamă largă de servicii bancare de calitate legate de finanțare, plăți și depozite, în condiții flexibile. Grupul-țintă de clienți selectat de Banca reflectă în totalmente angajamentul ProCredit Băncii de a contribui activ la dezvoltarea economiei Republicii Moldova.

Clienții business cu care Banca colaborează, sunt caracterizați printr-o structură formalizată, un model de afacerii stabil și sustenabil, ce necesită o gamă completă de servicii bancare moderne. Ținând cont de specificul țării noastre, ne concentrăm în mod special 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 energiilor 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.

În categoria de persoane fizice, ProCredit Bank include și întreprinderile foarte mici care sunt dispuse să efectueze tranzacțiile bancare prin sistemul electronic Pro-Banking, iar tranzacții cu numerarul prin intermediul Zonelor 24/7.

De la data fondării, în decembrie 2007, ProCredit Bank Moldova se dezvoltă stabil. La data de 31 decembrie 2019 volumul depozitelor atrase de la persoanele fizice și juridice constituia 2 163 485 112 MDL, iar portofoliului de credite – 2 493 381 278 MDL. Ca și în anul precedent, în 2019 Banca a urmat cursul strategiei aplicate anterior vizavi de concentrarea asupra finanțării întreprinderilor mici și mijlocii – întreprinderi ce crează locuri de muncă și au o contribuție vitală la dezvoltarea economică a țării.

În 2019 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, precum și transferuri naționale și internaționale. Facilitarea acestui acces prin intermediul serviciului online E-Banking și Mobile Banking, disponibil pe smartphone-uri, tablete și desktop-uri, îl face ușor și accesibil. În acest sens, Banca a planificat pentru 2019 o creștere a portofoliului de depozite reieșind din schimbările sus menționate a strategiei de lucru cu persoanele

fizice. Astfel, portofoliul de depozite a persoanelor fizice a atins suma de 1 264 754 797 MDL și a crescut cu 284 267 644 MDL comparativ cu anul 2018.

La 01 Ianuarie 2018 a intrat în vigoare **Legea privind activitatea băncilor**, care a fost elaborată de Banca Națională a Moldovei prin prisma cadrului legislativ european (Directiva 2013/36/EU și pachetul CRD IV/ CRR) pentru implementarea standardelor Basel III în sistemul bancar din Republica Moldova. Pe parcursul anului 2018 și 2019 BNM a aprobat noul cadru secundar de regulamente aferente activității băncilor în baza noii legi bancare, cu care băncile urma să se conformeze. Prin aplicarea cadrului european de reglementare și supraveghere a activității bancare, au fost impuse exigențe mai mari și cerințe prudențiale mai dure, scopul de bază fiind diminuarea efectelor crizelor financiare. Mai exact, este vorba despre:

- noi reguli aferente adecvării capitalului, lichidității și efectului de levier – cerințe mai prudențiale;
- noi tehnici și instrumente de supraveghere a băncilor de către Banca Națională a Moldovei;
- noi cerințe privind infrastructura și sistemele de guvernare internă;
- noi cerințe privind gestionarea riscurilor – îmbunătățirea sistemului de management al riscurilor în bănci;
- noi cerințe de transparență și publicare.

Implementarea noului cadru de reglementare în conformitate cu Basel III este un proces complex pentru sistemul bancar din Republica Moldova, care necesită mult efort și resurse suplimentare. ProCredit Bank a întreprins toate măsurile necesare pentru a ajusta domeniile sale de activitate la noile cerințe de reglementare.

Totodată, ProCredit Bank Moldova beneficiază de experiența băncilor din grupul ProCredit și de suportul ProCredit Holding în procesul de implementare Basel III, ceea ce constituie un avantaj semnificativ pentru banca.

Managementul riscurilor

Principii de management al 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 de 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 ProCredit Bank.

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

- a. *Concentrarea asupra activității de bază*

ProCredit Bank se concentrează asupra prestării serviciilor financiare întreprinderilor mici și mijlocii, precum și persoanelor fizice. Veniturile băncii sunt obținute în cea mai mare parte din dobânzi la credite, tranzacțiilor de schimb valutar pentru plățile clienților, comisioane pentru efectuarea operațiunilor în cont și a plăților. Restul operațiunilor băncii sunt efectuate pentru a susține activitatea de bază. Cele mai semnificative riscuri asumate de Bancă în cadrul operațiunilor sale de zi cu zi sunt riscul de credit, riscul ratei dobânzii și riscul de lichiditate. În același timp ProCredit Bank întreprinde măsuri pentru evitarea sau limitarea altor riscuri asociate aferente operațiunilor bancare.

b. Gradul înalt de transparență, simplitate și diversificare

Concentrarea Băncii asupra întreprinderilor 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 a Politicii de management al riscului de credit. 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 un obiectiv cheie al eforturilor noastre de administrare a riscurilor. Astfel, instruirea intensă a personalului 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.

Organizarea managementului 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 supusă Banca, măsurarea, evaluarea și monitorizarea acestor riscuri și a expunerii reale a Băncii la riscurile respective. Funcția de administrare a riscurilor în cadrul Băncii este atribuită Departamentului Management Riscuri, Conformitate și AML în sarcina căruia intră gestionarea riscurilor financiare, operaționale, de conformitate, de securitate informațiilor și continuitate a activității, precum și a riscului de spălare a banilor și finanțării terorismului. De asemenea, funcția de administrare a riscurilor este responsabilă de managementul capitalului și 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 trimestrial, privind 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), riscul de credit (Comitetul riscuri creditare), riscurile financiare (Comitetul riscuri financiare), riscurile operaționale (Comitetul riscuri operaționale), riscul de securitate a informațiilor (Comitetul securitate informațională), riscul de conformitate (Comitetul de conformitate), riscul de spălare a banilor și finanțare a terorismului (Comitetul AML).

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 pentru a se asigura că expunerea totală la risc nu depășește limitele stabilite, și anume 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 intensivă 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 de 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 Banca Națională a Moldovei pentru un termen care nu depășește 14 zile. Tranzacțiile valutare, 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 ratei dobânzii

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

Riscul valutar

Managementul riscului valutar se bazează pe Politica de management al 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 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 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. Partea preponderentă a portofoliului de credite revine expunerilor pe termen scurt și mediu, acordate întreprinderilor 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 mici și mijlocii, precum și depozitelor 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 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 adecvat.

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 afacere să fie atinse;
- Analiza intrărilor și ieșirilor de numerar viitoare și impactului acestora asupra riscului de lichiditate.

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;
- respectarea cerințelor de capital intern și crearea unui amortizor de capital suficient pentru a asigura buna funcționare a Băncii;
- 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 managementul capitalului și 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.

Riscul operațional și reputațional

Managementul riscurilor operaționale și reputaționale reprezintă un domeniu distinct în procesul general de management al riscurilor în cadrul BC „ProCredit Bank” SA. Procesele legate de managementul riscurilor operaționale și reputaționale 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 și reputațional foarte eficient.

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

- Înțelegerea factorilor care declanșează riscurile operaționale;
- Identificarea aspectelor critice la etapa incipientă;
- Controlarea și gestionarea creșterii instituției;
- Evitarea pierderilor cauzate de riscurile operaționale;
- Abordarea de anticipație și prevenire.

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 în privința conștientizării generale a problemelor legate de riscuri operaționale, securitatea informațională inclusiv și riscul informațional în momentul prelucrării datelor cu caracter personal;
- 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 și reputaționale.

Prevenirea spălării banilor

BC „ProCredit Bank” SA respectă în totalitate cerințele 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 la nivelul Băncii și la nivel de ProCredit Grup, care corespunde prevederilor legislației Republicii Federale Germane și a Uniunii Europene, precum și 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 în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului echipei AML la nivel de Grup.

În cadrul BC „ProCredit Bank” SA, responsabilitatea pentru desfășurarea activității îi revine Departamentul 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 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 minuțios analizată și după caz, raportată către autoritățile competente.

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 specialiștii 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, specialiștii AML la nivel de Bancă pot solicita un suport din partea specialiștilor AML la nivel de Grup și/ sau a ofițerilor SPCSB 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.

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 direcție 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 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 încetat instalarea echipamentelor ce consumă multă energie electrică, precum climatizatoarele mari;
- S-a redus la maxim numărul de echipamente (printer, scanner), au fost revizuite procesele interne în vederea optimizării și reducerii hârtiei de birou utilizate;
- Nu se mai achiziționează pahare din plastic, angajații fiind încurajați să utilizeze pahare/căni din sticlă, porțelan sau inox. Anul acesta fiecare angajat a primit în dar o cană termos, de inox, pentru o utilizare multiplă și de lungă durată.
- 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, Deșeuri 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 anul 2019 Banca, în toate locațiile sale, a decis să utilizeze 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 a înlocuit aproape toate autovehiculele cu motor cu ardere internă cu cele hibride. În prezent, parcul auto al Băncii este ecologic în proporție de 80%: 7 mașini hibride Toyota Auris Hybrid și o mașină electrică Renault Zoe. Mai mult ca atât, Banca și-

a pus ca scop să mai procure în timpul apropiat două autoturisme hibride și o mașină electrică înlocuind astfel ultimele mașini pe benzină și atingând astfel ținta de 100% de mașini ecologice.

- Pentru a integra sustenabilitatea în tot procesul de procurări în Bancă, instituția a început să implementeze o abordare corespunzătoare față de furnizori 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

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 și dăunătoare mediului înconjurător și apar pe lista de excludere a instituției noastre. Totodată, Banca a implementat o metoda noua 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, cit 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.

Pilonul 3

Promovarea „finanțării verzi”

ProCredit Bank Moldova își propune să contribuie la dezvoltarea economică a țării la un nivel cât mai sustenabil posibil. În acest sens, serviciul de creditare EcoCredit are drept scop finanțarea proiectelor de eficiență energetică, energie regenerabilă și măsuri prietenoase mediului înconjurător.

Creditul este destinat întreprinderilor 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 2019 portofoliul creditelor „verzi” a atins 15,6% (20,3 milioane EUR) din portofoliul total al creditelor Băncii, demonstrând pe parcursul anului stabilitate în volum.

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.

În 2019 a fost introdus primul „subiect ecologic al anului” – reducerea plasticului – în urma căruia a fost organizat seminarul respectiv, unde au fost ridicate întrebările clasificării plasticului, impactului plasticului de unică folosință asupra mediului înconjurător, restricțiilor noi ale țărilor UE referitor la produse din plastic de unică folosință ș.a. Seminarul dat a adus rezultate pozitive prin acțiunile Băncii, cât și a fiecărui angajat, de a reduce utilizarea plasticului în Bancă și de a-l înlocui cu produsele din materiale mai prietenoase mediului.

Adăugător, pentru a-și informa angajații cu privire la problemele globale și locale de mediu, Banca a decis să trimită e-mailuri săptămânale cu o scurtă descriere a unui subiect specific și un link către pagina web corespunzătoare, unde toți angajații pot citi întregul articol.

Anul acesta, ProCredit Bank Moldova a organizat evenimentul de difuzare, pe durata a unei săptămâni, a filmelor documentare de lungmetraj cu renume mondial, care abordează probleme ce țin de mediu înconjurător, la aer liber. Evenimentul a fost gratuit absolut pentru toți, și avea ca scop de a familiariza cetățenii noștri cu problemele actuale ecologice atât la nivel local cât și global și de a propune diferite soluții de minimizare a impactului negativ asupra mediului.

Atelierul de lucru privind implementarea politicilor regenerabile în Republica Moldova.

În luna februarie 2019 ProCredit Bank Moldova a participat la atelierul de lucru privind implementarea politicilor regenerabile în Republica Moldova. În cadrul acestui eveniment, Ministerul Economiei și Infrastructurii, susținut de Agenția Internațională pentru Energia Regenerabilă (IRENA) și Camera de Comerț Americană din Moldova

(AmCham Moldova) au împărtășit ultimele modificări și actualizări ale legislației naționale privind energia regenerabilă și detaliile legate de aceasta, în același timp companiile și antreprenorii din sectorul privat au avut posibilitatea să își prezinte proiectele, constrângerile și viziunea lor în domeniu. Au fost discutate un set de subiecte de natură tehnică, logistică, financiară și juridică, pentru a identifica modul cel mai adecvat de abordare a tuturor problemelor legate de dezvoltarea unui proiect de energie regenerabilă în Republica Moldova, iar ProCredit Bank, la rândul său, a împărtășit publicului larg strategia privind contribuția sa asupra oportunităților de finanțare “verde” .

Atelierul de lucru privind procedurile de obținere a finanțării din Fondul Verde pentru Climă

În luna octombrie și noiembrie 2019 ProCredit Bank Moldova a participat la ateliere de lucru organizate de Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului cu suportul Oficiului Schimbarea Climei (Autoritate Națională Desemnată/AND) de a explica atât procedurile legale de obținere a finanțării de la Fondul Verde pentru Climă (FVC) cât și prioritățile investiționale ale țării privind schimbările climatice, regulile și procedurile AND referitor la propunerile de proiecte înaintate spre finanțare către FVC. Evenimentele au abordat cadrul strategic al Republicii Moldova în cooperarea cu Fondul, atribuțiile și rolul MADRM în calitate de Autoritate Națională Desemnată, procedurile de apelare către FVC cu notele conceptuale, propunerile de proiecte investiționale și de dezvoltare a capacităților, precum și rolul entităților acreditate la accesarea mijloacelor financiare ale fondului. ProCredit Bank a participat la atelierele date ca instituția cu potențial de acreditare la FVC.

Conformitatea cu standardul internațional ISO 14001:2015

ProCredit Bank 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.

Certificatul ISO 14001:2015 a fost obținut în urma auditului realizat de Organismul de Certificare a Sistemelor de Management al Întreprinderii de Stat “Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare”. Această certificare este o dovadă suplimentară că ProCredit Bank 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. ProCredit Bank a implementat aceste standarde prin aplicarea procedurilor ecologice, al căror unic scop este reducerea impactului activităților sale asupra mediului înconjurător.

Certificatul de conformitate se emite pentru o perioadă de 3 ani, iar în fiecare an, în urma auditurilor 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).

Aspectele legate de protejarea mediului sunt o componentă esențială a formării personale și profesionale oferite personalului ProCredit Bank. 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, timp de 7 ani banca a micșorat consumul anual de:

- Energie cu 72%, ceea ce în valoare absolută constituie 2,3 mil kWh;
- Apă menajeră cu 60%, în valoare absolută constituind 2,5 mii m³;
- Hârtie cu 90%, în valoare absolută constituind 15,7 tone.

În același timp, ProCredit Bank se angajează să finanțeze proiecte sustenabile și prietenoase mediului. Iată de ce, banca analizează cererile de credit într-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, ProCredit Bank a plasat peste 44 mil EUR în împrumuturi pentru investiții în eficiență energetică, energie regenerabilă și măsuri prietenoase mediului pentru clienții business ai băncii.

În acest mod, ProCredit Bank 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.

Dezvoltarea profesională a angajaților

ProCredit Bank Moldova este o Bancă orientată spre dezvoltare. 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 la nivel atât local cât și internațional. Aceasta asigură faptul că angajații noștri sunt bine pregătiți pentru a-și îndeplini sarcinile și pentru a se dezvolta pe plan profesional.

Noi oferim oportunități de creștere individuală pentru membrii echipei ProCredit, scopul nostru 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 noastră 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 Process

ProCredit Bank oferă oportunitatea de dezvoltare profesională și personală prin intermediul programului ProCredit Onboarding Process. 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. Acest program este destinat profesioniștilor cu experiență în diferite domenii financiar-bancare sau nefinanciare, precum și studenților, fără experiență de muncă, care recent au absolvit universitățile. Adicional, nu este necesar ca viitorii angajați să dețină studii în economie sau finanțe.

ProCredit Onboarding Process este un program intensiv de instruire, care are drept scop comunicarea cunoștințelor fundamentale despre serviciile bancare în general și despre filosofia noastră de afaceri în particular. Banca apreciază standardele profesionale înalte, iar ProCredit Onboarding Process constituie una dintre pietrele de temelie ale politicii noastre. ProCredit Bank dorește să construiască parteneriate de durată cu clienții băncii, bazate pe încrederea reciprocă, iar calitatea programului de recrutare băncii și metodele de instruire consistente ajută să garantăm faptul, că deservirea clienților este la cel mai înalt nivel.

În cadrul ProCredit Onboarding Process noii angajați au posibilitatea de a studia diferite obiecte, care cuprind teme diverse, cum ar fi: protecția mediului, crizele financiare, încălzirea globală, matematica și contabilitatea. 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. ProCredit Bank 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:

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 Germania, unde angajații au parte de toate condițiile necesare de îmbunătățire intensivă a nivelului limbii engleze.

Adițional, cursuri de limbă engleză sunt organizate cu scopul de a pregăti angajații pentru participarea în Academiile 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 ProCredit Bank. 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 finisate sau sunt în proces de finisare 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.

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

Pe parcursul anului 2019, BC ProCredit Bank SA, 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, ProCredit Bank 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 conturi 24 de ore din 24 și 7 zile pe săptămână, însoțite de posibilitatea de a efectua transferuri între conturile proprii, precum și cele naționale și internaționale. În anul 2019 clienții băncii au fost conectați la noul tip de serviciu 3D secure *Visa Secure*, cu introducerea parolei unice la efectuarea achitărilor prin Internet la comercianții care au implementat tehnologia dată. Această tehnologie oferă mai multă securitate în efectuarea operațiunilor on-line cu cardul.

De asemenea, sistemul automatizat de deservire bancară la distanță poate fi accesat printr-o aplicație instalată în telefonul mobil de tip smartphone (atât pe sistemul de operare Android, cât și iOS). În ceea ce privește siguranța fondurilor și datelor clienților, Banca a implementat complet cerințele europene de reglementare pentru securitatea informațiilor, precum și cele mai bune practici disponibile pe piață.

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 comune. 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.

Serviciu – *overdraft FlexFund*, care reprezintă un serviciu de creditare, destinat clienților persoane fizice, ce permite acestora să beneficieze de un descoperit de cont egal cu până la două venituri lunare. Astfel, clienții au acces rapid și flexibil la fonduri suplimentare oricând au nevoie, fără a mai trebui accesarea altor credite pentru necesități pe termen scurt.

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, operațiuni de schimb valutar fără numerar, vizualizarea și imprimarea extraselor de cont, realizarea schimbului de documente cu Banca, schimbul de informație cu sistemul 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, blocare/ deblocare card, modificarea individuală a limitelor aferente cardului bancar.

Perspective de dezvoltare

În 2020 vom continua consolidarea poziției Băncii ca fiind un partener de încredere, ce susține clienții - întreprinderi 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.

ProCredit Bank 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. Unul dintre aceste proiecte este Programul InnovFin, prin intermediul căruia ProCredit Bank susține clienții săi în creșterea avantajului competitiv prin implementarea inovațiilor în afacerea lor. Contractul semnat în 2016 și 2019, printr-un Acord Adițional, pentru suma totală de 60 milioane de euro, cu Fondul European de Investiții, a oferit clienților ProCredit Bank o abordare flexibilă în privința gajului. Prin intermediul Acordului DCFTA, EU4Business Initiative East, Banca Europeană de Investiții a oferit clienților ProCredit Bank 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 (70% reducere de la cerințele standard privind gajul). Contractul a fost încheiat în anul 2017 în suma de 28 milioane de euro.

Pentru 2020, sunt preconizate încheierea contractelor de parteneriat cu alte Instituții Financiare Europene cum ar fi BERD, EIB și CEB.

În 2020, Banca intenționează să reintegreze creditarea companiilor foarte mici, cu capacitate de plată formalizată, și care se vor deservi exclusiv prin canalele digitale oferite.

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

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. Totodată, vom continua să investim în dezvoltarea serviciilor electronice pentru a oferi clienților noștri soluții rapide și utile. În acest sens în 2020 vom continua implementarea strategiei de lucru cu persoanele fizice prin promovarea conceptului Direct Banking.

Dorim să promovăm în continuare serviciul overdraft FlexFund și să implementăm 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 2020 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

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

Raportul conducerii privind guvernanta corporativa

Guvernanta corporativa

Codul de Guvernanta Corporativa a băncii a fost revizuit și aprobat la Adunarea Generală Anuală a Acționarilor băncii la data de 24.04.2019 și este publicat pe pagina web a Băncii: http://www.procreditbank.md/files/docs/2019/May/LCOU_Cod%20guvernanta%20corporativa_10.0_24.04.19.pdf.

Guvernarea corporativa eficienta a Băncii permite Comitetului de Conducere să implementeze obiectivele băncii, facilitând monitorizarea eficienta 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:

- ProCredit Bank 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.

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 subordonează și raportează 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 control
- Sistemele informaționale și de raportare, sistemele financiare și de contabilitate ale băncii
- Respectarea prevederilor existente de supraveghere juridică, bancară și a altor regulamente
- Conformarea proceselor cu politicile, regulile și instrucțiunile existente
- Conformarea tuturor actelor normative interne, precum și procesele operaționale și de afaceri cu cerințele legale, standarde și principii internaționale și naționale general acceptate.

Departamentul Audit Intern monitorizează 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 Guvernare Corporativă).

Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea Generală Anuală a Acționarilor Băncii a avut loc la 24 aprilie 2019 și în cadrul acesteia au fost adoptate deciziile cu privire la:

- revizuirea și aprobarea dării de seamă financiare a Băncii pentru anul financiar încheiat la 31 decembrie 2018;
- aprobarea Dării de Seamă Anuale a Consiliului de Administrație al Băncii;
- examinarea și aprobarea Raportului Financiar anual al Băncii pentru anul financiar încheiat la 31 decembrie 2018;
- confirmarea societății de audit independente pentru anul financiar care se încheie la 31 decembrie 2019 și stabilirea remunerației pentru serviciile prestate de aceasta;

- aprobarea profitului anual al Băncii pentru anul 2018, aprobarea formării capitalului de rezerva precum și aspecte de repartizare a dividendelor pentru anul 2018;
- aprobarea unui nou membru al Consiliului Băncii;
- aprobarea Codului de Governare Corporativă al Băncii în redacție nouă;
- aprobarea Regulamentului Consiliului Băncii;
- aprobarea cuantumului remunerației 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 deciziile aprobate de către Adunarea Generală a Acționarilor sunt publicate în Monitorul Oficial.

Consiliul Băncii

Consiliul Băncii reprezintă interesele acționarilor și, în limitele atribuțiilor sale, exercită conducerea generală și administrarea băncii.

În anul 2019 au fost convocate 4 ședințe ordinare și 7 ședințe extraordinare ale Consiliului Băncii. Pe parcursul anului 2019 Consiliul a aprobat rapoartele privind activitatea de ansamblu a Băncii, activitatea Comitetului de Conducere, rezultatele financiare, activitatea de audit, a revizuit și aprobat regulamentele interne ale băncii.

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

http://www.procreditbank.md/files/docs/2020/martie%202020/Membrii%20consiliului%20Organului%20executiv_martie%202020.pdf

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 actuale și viitoare ale 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.

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 chestiunile 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 acesteia 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, iar Banca dezvăluie informația cu privire la membrii Comitetului de Conducere pe pagina oficială a băncii:

http://www.procreditbank.md/files/docs/2020/martie%202020/Membrii%20consiliului%20Organului%20executiv_martie%202020.pdf.