



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

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

**2020**



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

## Dezvoltarea și performanțele Băncii

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

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

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

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

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

De la data fondării, în decembrie 2007, BC „ProCredit Bank” SA se dezvoltă stabil. La data de 31 decembrie 2020 volumul depozitelor atrase de la persoanele fizice și juridice constituia 2 771 665 199 MDL, iar portofoliului de credite – 3 117 682 408 MDL . Ca și în anul precedent, în 2020 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.

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

În 2020 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 ProBanking și Mobile Banking, disponibil pe smartphone-uri, tablete și desktop-uri, îl face ușor și accesibil. Astfel, în ultimii ani, Banca a reușit nu doar să ridice nivelul de automatizare a tranzacțiilor, dar a reușit și creșterea numărului de tranzacții efectuate de către utilizatori a Pro-Banking, Mobile-Banking și carduri, care efectuează tranzacții online, reducând astfel numărul de tranzacții efectuate în numerar. BC „ProCredit Bank” SA se poziționează ca o bancă modernă și inovatoare, care se concentrează spre deservirea clienților la distanță. Această strategie impune eficiență operațională și răspunde tendinței Băncii de a furniza servicii electronice prioritare.

La sfârșitul anului 2020, portofoliul depozitelor clienților persoane fizice reprezenta în jur de 45% din portofoliul total de depozite al Băncii. Dezvoltarea portofoliului de depozite este prioritatea Băncii pentru a consolida baza de finanțare a portofoliului de credite. Abordarea Băncii față de această categorie de clienți este foarte selectivă: dorim să colaborăm cu persoane fizice care vor să economisească într-o Bancă sigură și care practică un mod transparent și clar de a face afaceri cu clienții Băncii. Astfel, în anul 2020 portofoliul de depozite a persoanelor fizice a atins suma de 1 247 006 145 MDL.

<b>Indicatori financiari si nefinanciari de performanta</b>	<b>Dec-19</b>	<b>Dec-20</b>
Costul mediu al resurselor	2.5%	2.0%
Costul mediu al resurselor atrase de la clienti	1.8%	1.8%
Costul mediu al creditelor	6.6%	6.4%
Marja net a dobinzii	3.1%	2.6%
Indicator de eficienta a costurilor (CIR)	60%	64%
RoAE	14.8%	6.4%
Credite Performante	93.1%	89.7%
Credite Neperformante	3.8%	6.8%
Credite Default	3.1%	3.5%

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

Performanța financiară a anului 2020 a fost caracterizată de o creștere semnificativă a creditelor neperformante, ponderea căror a crescut de la 3,8% până la 6,8%. Această creștere este legată de criza economică cauzată de pandemia COVID-19 și de seceta din sectorul agricol 2020.

În 2020, rata de bază a Băncii Naționale a Moldovei a scăzut de la 5.5% în anul 2019 până la 2.65%, ceea ce a cauzat scăderea costului mediu al resurselor de la 2.5% la 2.0% și costul mediu al creditelor de la 6.6% la 6.4%. Ca urmare, marja netă a dobânzii a scăzut de la 3.1% în 2019 la 2.6% în 2020.

Cheltuielile de exploatare au crescut în 2020, pe baza unui număr mai mare de personal, a salariilor medii mai mari, creșterea cheltuielilor TI. Indicatorul de eficiența a costurilor constituie 64%.

Profitul din 2020, s-a micșorat în comparație cu anul 2019 cu 47 milioane MDL. Această evoluție a fost determinată în principal de creșterea a cheltuielilor pentru provizioanele pentru pierderi din deprecierea creditelor cu 32 milioane MDL. Considerăm că rentabilitatea capitalului propriu cu puțin peste 6.4% este un rezultat solid, indiferent de circumstanțele în care a operat banca în 2020.

La 01 Ianuarie 2018 a intrat în vigoare **Legea privind activitatea băncilor**, care a fost elaborată de Banca Națională a Moldovei (BNM) 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 anilor 2018 -2020 BNM a aprobat noul cadru secundar de regulamente aferente activității băncilor în baza noii legi bancare, cu care băncile urmează 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. BC „ProCredit Bank” SA. a întreprins toate măsurile necesare pentru a ajusta domeniile sale de activitate la noile cerințe de reglementare. Totodată, BC „ProCredit Bank” SA 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 bancă.

## 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 la risc, care rezultă în procese decizionale bine echilibrate. Profilul general de risc al Băncii este adecvat și stabil, ce se bazează pe o evaluare a riscurilor individuale.

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

În activitatea sa, BC „ProCredit Bank” SA se ghidează după următoarele principii:

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

BC „ProCredit Bank” SA 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 și comisioane pentru efectuarea operațiunilor în cont și a plăților. Restul operațiunilor băncii sunt efectuate pentru a susține activitatea de bază. Riscurile principale asumate de Bancă în cadrul operațiunilor sale de zi cu zi sunt riscul de credit, riscul ratei dobânzii și riscul de lichiditate. În același timp BC „ProCredit Bank” SA 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 privind managementul riscurilor creditare. O altă trăsătură distinctivă a abordării adoptate de bancă este tendința de a presta servicii cât mai simple, pe înțelesul fiecăruia. Acest lucru ajută la menținerea unui nivel înalt de transparență nu numai în relațiile cu clienții, ci și din perspectiva managementului riscurilor. Gradul ridicat de diversificare și serviciile bancare simple și transparente duc la reducerea profilului general de risc al Băncii.

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

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



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

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 funcției de administrarea riscurilor**

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

Funcția de administrare a riscurilor este responsabilă de identificarea riscurilor la care este expusă Banca, măsurarea, evaluarea și monitorizarea acestor riscuri și a expunerii reale a Băncii la riscurile respective. Funcția de administrare a riscurilor în cadrul Băncii include diferite unități organizaționale. Departamentul Riscuri Creditare este responsabil de administrarea riscurilor de credit, iar în sarcina Departamentului Management Riscuri, Conformitate și AML intră gestionarea riscurilor financiare, operaționale, de conformitate, de securitate a 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 profilul de risc a Băncii și riscurile semnificative la care este expusă Banca. La nivelul Organului Executiv sunt constituite comitete interne specializate pentru a aborda riscuri individuale, cum ar fi riscurile de piață și de lichiditate (ALCO), riscul de credit (Comitetul riscuri creditare), riscurile financiare (Comitetul riscuri financiare), riscurile operaționale (Comitetul riscuri operaționale), riscul de securitate a informațiilor (Comitetul securitate informațiilor), 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



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

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



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

este de a micșora diferența dintre activele și obligațiunile sensibile la rata dobânzii pentru toate maturitățile.

Administrarea riscului ratei dobânzii presupune următoarele:

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

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

### **Riscul valutar**

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

### **Riscul de lichiditate și 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

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

atragera 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 BC „ProCredit Bank” SA. 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.

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

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

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

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

### **Riscul operațional și reputațional**

Administrarea 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 și în special în condițiile pandemiei COVID-19 abordarea noastră conservativă privind riscurile s-a dovedit a fi una extrem de adecvată, am demonstrat că, în pofida

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

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;
- Evitarea pierderilor cauzate de riscurile operaționale;

Principiile următoare se consideră a fi strategice:

- Grad înalt 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 instruirea personalului în privința conștientizării generale a problemelor legate de riscuri operaționale, securitatea informațiilor inclusiv și riscul 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 administrării riscurilor operaționale și reputaționale.

### **Managementul capitalului**

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

Gestionarea capitalului Băncii are următoarele obiective:

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

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

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

### **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 Moldova, precum și cerințelor autorităților Republicii Federale Germane și a Uniunii Europene. 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.

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

## Mediul înconjurător

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

### Pilonul 1

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

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

- Toate corpurile de iluminat, pe care le utilizăm, sunt de tip LED, asigurând un consum redus de energie electrică; sisteme de condiționare sau încălzire sunt de o clasă înaltă, respectând standardele Europene de eficiență energetică;
- S-a 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;
- În 2020 Banca a implementat procesul de utilizare a semnăturii digitale pentru procesele interne, unde este posibil, conform legislației și cerințelor în vigoare, pentru reducerea consumului de hârtie.
- Nu se mai achiziționează pahare din plastic, angajații fiind încurajați să utilizeze pahare/căni din sticlă, porțelan sau inox.
- 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, Deșeurii Menajere**. O parte din ele sunt colectate și transportate de întreprinderea municipală, iar celelalte sunt evacuate de compania ce activează în domeniul colectării și reciclării deșeurilor specifice (ex.baterii).
- Pentru a minimiza impactul negativ asupra mediului înconjurător, în toate locațiile Băncii se utilizează atât saci menajeri compostabili și biodegradabili cât și soluții de curățare și igienă lichide biodegradabile (detergenți și săpunuri).
- Pentru a reduce consumul de combustibil al parcului auto propriu Banca 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

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

Toyota Auris Hybrid și o mașină electrică Renault Zoe. Mai mult ca atât, Banca și-a pus ca scop să mai procure în viitorul 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 implementat 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*

BC „ProCredit Bank” SA a implementat un sistem de administrare a mediului bazat pe evaluarea continuă a portofoliului de credite în conformitate cu standardele de mediu, o analiză detaliată a tuturor activităților economice ce ar putea implica riscuri de mediu, precum și respingerea cererilor de împrumut de la întreprinderile implicate în activități care sunt considerate periculoase și dăunătoare mediului înconjurător și apar pe lista de excludere a instituției noastre. Totodată, Banca a implementat o 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”*

BC „ProCredit Bank” SA 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,



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

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 2020 portofoliul creditelor „verzi” a atins 17,2% (26,5 milioane EUR) din portofoliul total al creditelor Băncii, demonstrând la sfârșitul anului o creștere în volum cu 30% și în cota creditelor verzi cu 1,9%.

Cea mai mare cota parte a portofoliului „verde” constă în investiții în eficiență energetică (82,8%), urmate de investiții în proiecte prietenoase mediului înconjurător și în domeniul energiei regenerabile (în total 17,2%).

În 2020 Banca a finanțat 4 proiecte cu investiții în instalații fotovoltaice de putere medie (până la 200 kW putere instalată), care au fost montate pe acoperișurile clădirilor de producere și depozit și care vor beneficia de contorizare netă, reducând astfel costurile de consum al energiei electrice din rețea pe parcursul întregului an.

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

### *Conștientizarea*

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

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

Pe parcursul anului 2020 am perfecționat în continuare abordarea noastră privind evaluarea riscurilor de mediu și sociale și am început să dezvoltăm un ghid cu privire la evaluarea impactului de mediu și social al afacerilor în curs, care necesită o abordare diferită de ESIA (evaluarea impactului asupra mediului).



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

Pentru a îmbunătăți cunoștințele și competența coordonatorilor de mediu și a specialiștilor de riscuri de mediu, am organizat un seminar de două săptămâni la nivel de ProCredit Group de instruire specializată în evaluarea riscurilor de mediu și sociale.

În 2020 a fost introdus al doilea „subiect ecologic al anului” – gestionarea deșeurilor – în urma căruia a fost organizat seminarul respectiv, unde au fost ridicate întrebările clasificării deșeurilor, impactului deșeurilor asupra mediului înconjurător, legislației naționale și practicilor în țară referitor la gestionarea deșeurilor. Seminarul dat a adus rezultate pozitive prin acțiunile fiecărui angajat de a sorta corect diferite tipuri de deșeuri pentru reciclarea lor ulterioară în locuri special amenajate.

Tot în anul 2020 a fost elaborată și pornită implementarea strategiei de finanțare a clienților din domeniul producerii articolelor din plastic. Conform strategiei Banca nu va mai finanța clienții ce produc articole din plastic de unică folosință, interzise de DIRECTIVA (UE) 2019/904 privind reducerea impactului anumitor produse din plastic asupra mediului. Aceste produse sunt nu doar cele mai poluante articole găsite în apele din jurul Europei, dar și cele ce vor fi interzise de UE până la sfârșitul anului 2021. Deci, ele prezintă atât un risc ridicat de mediu, cât și risc de credit. Pentru alte tipuri de produse din plastic de unică folosință deciziile privind continuarea relațiilor cu clienții vor fi luate în mod individual, pe baza evaluării de către bancă a sustenabilității modelului de afaceri al clientului, precum și a capacității și dorinței acestora de a se adapta la schimbările climatice.

Adăugător, pentru a-și informa angajații cu privire la problemele globale și locale de mediu, Banca continuă 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, BC „ProCredit Bank” SA a organizat evenimentul de difuzare, pe durata a două săptămâni, a unui film documentar de lungmetraj cu renume mondial, care abordează probleme ce țin de mediu înconjurător. Ținând cont de situația pandemică și restricțiile la nivel de țară, evenimentul a fost organizat online pentru toți angajații băncii și membrii lor de familie, și avea ca scop de a-i familiariza cu problemele actuale ecologice la nivel global și de a propune diferite soluții de minimizare a impactului negativ asupra mediului.

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

BC „ProCredit Bank” SA 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 BC „ProCredit Bank” SA a creat un sistem de management și protecție a mediului care respectă reglementările locale și internaționale și confirmă eforturile băncii de a promova

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

implementarea legislației de mediu. BC „ProCredit Bank” SA 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).

În 2020, după 3 ani de la prima certificare, Banca a trecut prin procesul de recertificare, confirmând astfel angajamentul său de a respecta cerințele de mediu.

Aspectele legate de protejarea mediului sunt o componentă esențială a formării personale și profesionale oferite personalului BC „ProCredit Bank” SA. 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 8 ani banca a micșorat consumul anual de:

- Energie cu 76%, ceea ce în valoare absolută constituie 2,5 mil kWh;
- Apă menajeră cu 77%, în valoare absolută constituind 3,3 mii m<sup>3</sup>;
- Hârtie cu 94%, în valoare absolută constituind 16,5 tone.

În același timp, BC „ProCredit Bank” SA 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, BC „ProCredit Bank” SA a plasat peste 56 mil EUR în împrumuturi pentru investiții în eficiență energetică, energie regenerabilă și măsuri prietenoase mediului pentru clienții business ai băncii.

În acest mod, BC „ProCredit Bank” SA 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.

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

## **Dezvoltarea profesională a angajaților**

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

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

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

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

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

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

### **ProCredit Onboarding Programme**

BC „ProCredit Bank” SA oferă oportunitatea de dezvoltare profesională și personală prin intermediul programului ProCredit Onboarding Programme. În perioada de șase luni, într-un mediu internațional, noii angajați se concentrează pe diverse teme legate de activități bancare și de finanțe, siguranță și mediu. 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. Adițional, nu este necesar ca viitorii angajați să dețină studii în economie sau finanțe.

ProCredit Onboarding Programme este un program intensiv de instruire, care are drept scop comunicarea cunoștințelor fundamentale despre serviciile bancare în general și despre filosofia noastră de afaceri în particular. Banca apreciază standardele

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

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

În cadrul ProCredit Onboarding Programme noii angajați au posibilitatea de a studia 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. Adițional, ei înțeleg rolul pe care îl are intermedierea financiară și impactul acesteia asupra economiei țării.

### **Dezvoltare și training**

În cadrul BC „ProCredit Bank” SA apreciem angajații cu nivel înalt de motivare și care împărtășesc un angajament pe termen lung față de scopurile și obiectivele băncii. Banca crede că dezvoltarea profesională implică schimbări de poziții nu doar pe verticală, dar și pe orizontală, oferind angajaților posibilitatea să aplice în practică aptitudinile și cunoștințele proprii în diverse poziții. BC „ProCredit Bank” SA oferă colegilor recent angajați nu doar o instruire profesională inițială, ci și o gamă largă de măsuri de instruire avansată. Astfel, activitățile de sprijinire a dezvoltării profesionale a angajaților se desfășoară în trei nivele<sup>1</sup>:

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

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

#### **Training-uri internaționale**

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

---

<sup>1</sup> În timpul pandemiei COVID-19, instruirile au fost oferite online prin intermediul platformelor securizate (MS Teams)



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

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

### **Academia ProCredit**

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

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

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

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

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

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

Pe parcursul anului 2020, 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, BC „ProCredit Bank” SA 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 2020 clienții băncii au fost conectați la noul tip de serviciu 3D secure *Visa Secure 2.0*, 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, a fost oferit clienților deținători de carduri bancare un canal alternativ pentru primirea parolei unice pentru tranzacțiile efectuate cu serviciul VISA Secure, astfel este posibil de selectat numărul de telefon mobil sau adresa personală de e-mail, care sunt înregistrate în sistemul băncii.

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. În 2020 Banca a lucrat intensiv la testarea noii versiuni de Mobile Banking, care urmează să fie lansată pentru clienții Băncii persoane fizice la începutul anului 2021. Astfel, aplicația mobilă actualizată oferă clienților, adițional serviciilor din versiunea existentă, posibilitatea de a efectua transferuri intra-bancare, naționale, bugetare, operațiuni de schimb valutar între propriile conturi în diferite valute, achitări de servicii comunale, de a gestiona datele salvate despre beneficiarii transferurilor, de a vizualiza mesajele primite din partea Băncii, de a bloca/ debloca cardul bancar și de a seta limite individuale pentru tranzacțiile cu cardurile bancare, în număr sau volum.

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

Pentru persoanele fizice eligibile, BC „ProCredit Bank” SA oferă servicii de finanțare simple și atractive, precum: *overdraft (FlexFund)* care poate fi eliberat în mărime dublă a salariului sau a veniturilor lunare parvenite pe contul clientului la o rata dobânzii



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

competitivă; *credite investiționale* – pentru îmbunătățirea condițiilor de trai și îmbunătățirea eficienței energetice; *credite ipotecare* – pentru clienți care au nevoie să procure o locuință, astfel de credite au și o maturitate mai mare. În anul 2020, Banca a implementat *creditele investiționale verzi* destinate persoanelor fizice, care vor să procure automobile electrice sau plug-in hybrid; sisteme de energie regenerabilă; case și apartamente eficiente energetic; sisteme de încălzire și răcire, sisteme de ventilare și sisteme de iluminat eficiente energetic.

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

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

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



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

### **Relațiile cu finanțatorii externi**

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

Începând cu 2007- anul instituirii sale ca Bancă, BC „ProCredit Bank SA” a avut semnate contracte cu: Banca Europeană pentru Investiții, Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare, Banca Consiliului Europei, Corporația Financiară Internațională, parte a Băncii Mondiale, Fondul European pentru Europa de Sud-Est, Microfinance Enhancement Facility SA, SICAV-SIF (BlueOrchard Pool), Credit Suisse Microfinance Fund Management Company, responsibility SICAV (lux) Financial Inclusion Fund. În același timp, adițional contractelor încheiate cu finanțatorii externi, BC „ProCredit Bank” SA a avut posibilitate să finanțeze proiecte investiționale pentru dezvoltarea agriculturii precum și a industriilor conexe prin intermediul Ministerului Finanțelor Republicii Moldova, Oficiul de Gestiune a Programelor de Asistență Externă. Astfel, Banca a finanțat agenții economici, prin intermediul Ministerului Finanțelor, din diverse fonduri, precum: FIDA - Fondul Internațional pentru Dezvoltare Agricolă, parte a grupului Băncii Mondiale; PAC – Proiectul pentru Ameliorarea Competitivității susținut de Banca Mondială; RISP - Proiectul Investiții și Servicii Rurale, finanțat de Agenția Internațională de Dezvoltare, grupul Băncii Mondiale; Filiere du Vin - proiect, menit să susțină sectorul vinicol din Republica Moldova demarat de Banca Europeană de Investiții; Livada Moldovei - proiect finanțat de către Banca Europeană de Investiții, pentru sprijinirea accesului agenților economici ce activează în ramura horticola și industria conexasă.

În 2020, Banca a semnat un nou acord de finanțare prin intermediul Ministerului Finanțelor, Oficiul de Gestiune a Programelor de Asistență Externă, și anume - Proiectul Băncii Consiliului Europei pentru Dezvoltare (CEB) Suport Întreprinderilor Micro, Mici și Mijlocii care a fost conceput pentru crearea și menținerea locurilor de muncă viabile, prin semnarea Acordului de credit pentru Proiectul „COVID-19 Răspuns de Urgență și Suport pentru Întreprinderi Micro, Mici și Mijlocii, Facilitatea de finanțare a Sectorului Public”.

În ceea ce privește relațiile cu finanțatorii externi, anul 2020 a fost unul productiv, Banca reușind să încheie 3 contracte noi de finanțare externă.

În prima jumătate a anului 2020, Banca a încheiat un contract de finanțare în valoare de 10 milioane de EUR, pentru finanțarea sectorului IMM-ilor din țara noastră, cu Banca Consiliului Europei. În a doua jumătate a anului 2020, Banca UE și ProCredit coordonează o linie de credit de 20 de milioane de EUR pentru recuperarea IMM-urilor din Moldova în urma crizei COVID-19. Această tranzacție oferă finanțarea atât de necesară companiilor din Moldova pentru a soluționa problemele capitalului circulant create de pandemia în curs de desfășurare. Împrumutul BEI întărește, de asemenea, sectorul bancar național al Moldovei și consolidează capacitatea acestuia de a finanța redresarea economică a țării.

Un alt contract încheiat în 2020 a fost între Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) și BC ProCreditBank SA – 15 milioane de EUR, pentru susținerea



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

IMM- lor din Moldova. Noua finanțare, susținută de fondurile Uniunii Europene, va permite întreprinderilor să investească în modernizarea echipamentelor și proceselor de producție conform standardelor UE în materie de calitate a produselor, măsuri de sănătate și siguranță și conservarea mediului. Sprijinul vine într-un moment crucial, când pandemia de coronavirus are un impact semnificativ asupra afacerilor locale și limitează accesul la finanțare.

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

La începutul lunii martie 2016, BC „ProCredit Bank” SA a anunțat lansarea programului nou de garantare InnovFin, acordat de către Fondul European de Investiții și destinat sprijinirii proiectelor de modernizare a sectorului de producere, astfel susținând clienții săi în creșterea avantajului competitiv prin implementarea inovațiilor în afacerile acestora. Clienții care beneficiază de credite în cadrul programului InnovFin vor oferi gaj 50% din cerințele standard ale băncii, oferind o abordare flexibilă în privința gajului. Diferența de sumă este garantată de către Fondul European de Investiții. În 2020, FEI și BC „ProCredit Bank” SA a semnat un acord prin care, pentru atenuarea efectelor cauzate de COVID-19, FEI va garanta 80% din investițiile în mijloace circulante. De asemenea, în 2020, FEI a coordonat majorarea volumului portofoliului agreat finanțat cu garanția InnovFin de la 60 de milioane la 70 milioane de EUR. La sfârșitul anului 2020, Banca avea finanțate 301 credite cu garanție InnovFin.

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

În 2021, BC „ProCredit Bank” SA planifică să asimileze resursele financiare contractate în 2020 asigurând și în continuare încrederea clienților în banca la care se deservesc.

## Gestionarea efectelor Covid-19

Gestionarea consecințelor provocate de epidemia COVID-19 este o prerogativă importantă pentru bancă. Pașii care a fost întreprinși de Banca în anul 2020, au determinat activitatea băncii pe o perioadă îndelungată. În primele zile de răspândire a virusului pe teritoriul Republicii Moldova, persoanele responsabile au întrunit în cadrul ședințelor de continuitatea afacerii și au creat un plan de măsuri de scurtă și de lungă durată, pentru a asigura continuitatea activității a Băncii. Banca a evaluat impactul crizei pandemice asupra activității sale, a evaluat riscurile principale și a revizuit strategia ținând cont de o serie de factori externi și interni. Împrumuturile și toate serviciile sunt disponibile clienților Băncii. Toate recomandările privind prevenirea răspândirii virusului în contextul Covid-19 au fost respectate de către Banca.

În anul 2020 banca a luat următoarele acțiuni strategice, ținând cont de noile realități ale activității:

### *Măsuri preventive pentru protecția sănătății angajaților băncii*

Au fost consolidate protocoalele de igienă și curățenie din interiorul sucursalelor Băncii, Zonelor 24/7 și oficiul central al Băncii. Toate oficiile sunt dotate cu echipamente de protecție și profilaxie (ecrane de protecție la ghișeu, termometre, dezinfectant pentru mâini și alte echipamente de protecție). Pe lângă munca zilnică de dezinfectare a sucursalelor băncii, după fiecare schimb de ture al personalului, este efectuată dezinfectarea cu ozon.

Angajații oficiului central și din subdiviziunile Băncii lucrează în schimburi.

Pentru evitarea utilizării transportului public, Banca a încheiat contract cu o companie de transport, care asigură transportarea angajaților Băncii zilnic cu taxiul. Totodată, Banca pune la dispoziție automobilele Băncii pentru deplasări în scop de serviciu.

Pentru a evita aglomerația clienților în oficiile Băncii, clienții sunt deserviți în baza înscrierii prealabile, conform programului prescurtat de lucru cu clienții. Ecranul de protecție instalat la ghișeu asigură păstrarea distanței sociale de cel puțin un metru între client și angajat.

De asemenea, Banca a propus tuturor angajaților să se vaccineze împotriva gripei sezoniere, toate costurile au fost acoperite de către Bancă. Totodată, în cazul în care angajatul manifestă simptome specifice (febră, tuse, dureri musculare, etc.) este direcționat la testare Covid-19, dacă angajatul nu are posibilitate de a trece testul gratuit, atunci Banca achită prețul serviciilor de testare. Pentru acordarea ajutorului adăugător Banca a procurat pulsoximetre și a început procedura de achiziție a concentratorului de oxygen pentru folosire în caz de necesitate de către angajații Băncii.

Personalul Băncii periodic primește e-mailuri informative de la Conducerea Băncii, inclusiv sfaturi despre normele de protecție, igienă, urmând îndrumările naționale, precum și recomandările Organizației Mondiale a Sănătății.

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

### *Măsuri de lucru întreprinse cu clienții Băncii*

Fiind o bancă social responsabilă, BC „ProCredit Bank” SA susține, ca și în anii precedenți, clienții Băncii, care sunt direct sau indirect afectați de pandemie, pentru a asigura continuitatea activității acestora. Banca a stabilit un contact strâns cu toate categoriile de clienți. Consultanții băncii sunt receptivi la diverse necesități și întrebări ale clienților. Clienții primesc asistență maximă în deservire prin telefon. În caz de necesitate Experți Servicii Bancare și Consultanți Clienți Business fac o programare cu clienții.

Clienții băncii de bază sunt antreprenori foarte mici, mici și mijlocii. Banca a segmentat portofoliul de credite pe segmentul clientului (clienți business) / sursa de venit (persoane fizice) și a clasificat aceste segmente în funcție de gradul de impact negativ. Cea mai mare pondere a clienților operează în sectorul comercial, care este destul de diversificat. Mai mult de 27% din totalul portofoliul de credite sunt clienți din sectorul agrar, care au un risc scăzut în ceea ce privește impactul pandemiei COVID-19. Banca nu are o concentrare semnificativă în sectoarele cele mai afectate (adică HoReCA, activități imobiliare).

Luând în considerare eventualele impedimente cu care se pot confrunta clienții Băncii la achitarea creditelor, BC „ProCredit Bank” SA a decis următoarele:

- Banca a anulat penalitățile pentru ratele creditelor care au ieșit în restanță în perioada 18 martie – 11 iunie 2020.
- Clienții, care au solicitat reeșalonarea ratelor la credit, s-au adresat la consultații personali din Bancă pentru stabilirea unui grafic nou de rambursare convenit.
- Consultanții personali au contactat pro activ toți clienții din portofoliul său, pentru a discuta referitor la capacitatea de plată a clienților în perioada pandemiei și eventualele soluții în cazul dificultăților de achitare a creditelor.

Ca rezultat, clienții sunt loiali Băncii fiind satisfăcuți de nivelul serviciilor oferite și de sprijinul oferit pentru a depăși provocările și necesitățile de dezvoltare ale afacerii.

În contextul COVID, s-a acordat perioadă de grație / moratoriu timp de până la 3 luni. Banca nu se așteaptă ca aceste măsuri să conducă la restructurarea pe termen lung, deoarece măsurile aplicate ar facilita recuperarea businessului de efectele cauzate de COVID-19 în perioada de carantină. Banca a analizat pierderile de credit preconizate pentru portofoliul de credite și a decis că potențialul efect negativ asupra calității portofoliului de credite poate fi gestionat.

Banca a efectuat o analiză individuală a debitorilor selectați și a dezvoltat o strategie de colaborare cu un segment de clienți viabili în perioada pandemiei COVID19.

*Ce ține de securitatea cibernetică și informațională* Banca permanent atrage atenția clienților la securitatea cardurilor bancare, informează de posibile cazuri de fraudă și oferă sfaturi despre asigurarea tranzacțiilor online (prin sms notificare, publicații și anunțuri plasate pe pagina web al Băncii).



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

Angajații Băncii, care lucrează la distanță se conectează la sistemele Băncii exclusiv prin canalele securizate, cum a fi VPN.

*Schimbările din plan și prioritățile Bancare.*

Pandemia a catalizat utilizarea instrumentelor bancare digitale și interacțiunile client-bancă. Carantina a accelerat penetrarea tehnologiei digitale și a slăbit dorința clienților de a merge la unitate bancară. BC „ProCredit Bank” SA, grație strategiei Direct, s-a dovedit a fi cea mai pregătită pentru situația actuală. BC „ProCredit Bank” SA și-a îndreptat atenția sa în domeniului TI pentru îmbunătățirea funcționalului aplicației Mobile Banking și implementarea platformei e-commerce.

Toate schimbările financiare a fost reflectate în planul de afaceri a Băncii.

Conducerea Băncii urmărește atent deciziile Comisiei pentru situații de urgență în sănătatea publică, precum și orice propunere de modificare legislativă a Guvernului și a Parlamentului. În plus, conducerea Băncii participă în mod activ la discuțiile desfășurate de Banca Națională a Moldovei și Asociației Băncilor din Moldova, venind cu propuneri privind eliminarea treptată a impactului pandemiei.

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

### **Perspectivă de dezvoltare**

În 2021 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.

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

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

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

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 2021 vom continua implementarea strategiei de lucru cu persoanele fizice prin promovarea conceptului Direct Banking. În anul 2021, continuăm să lucrăm la îmbunătățirea sistemelor automatizate de deservire bancară la distanță, prin actualizarea ProBanking și Mobile Banking.

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

În anul 2021 Banca va continua să investească resurse substanțiale în instruirea și dezvoltarea personalului.



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

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.





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

### **Aționarii băncii**

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



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

## Raportul conducerii privind guvernanța corporativă

### Guvernanța corporativă

Codul de Guvernanță Corporativă al Băncii a fost revizuit și aprobat în redacție nouă la Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor băncii la data de 25.11.2020 și este publicat pe pagina web a Băncii:

[https://www.procreditbank.md/files/docs/2020/decembrie%202020/LCOU\\_Cod%20guvernanta%20corporativa\\_11.1\\_25.11.2020.pdf](https://www.procreditbank.md/files/docs/2020/decembrie%202020/LCOU_Cod%20guvernanta%20corporativa_11.1_25.11.2020.pdf) împreună cu Declarația de guvernanță corporativă „Conformare sau Justificare”:

[https://www.procreditbank.md/files/docs/2021/aprilie/anexa\\_67\\_10.signed.pdf](https://www.procreditbank.md/files/docs/2021/aprilie/anexa_67_10.signed.pdf)

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

### Sisteme de control intern și gestiunea riscurilor

#### Introducere și principii generale

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

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

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

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

#### 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

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

inițieze investigații și examinări în orice moment. Departamentul Audit Intern se subordonează și raportează 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 prescise.

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 și bancară și a altor regulamente
- Conformarea proceselor cu politicile, regulile și instrucțiunile existente
- Conformarea tuturor procedurilor operaționale cu cerințele legale, standardele și principiile 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 Governare Corporativă).

### **Adunarea Generală a Acționarilor**

Adunarea Generală Anuală a Acționarilor Băncii a avut loc la 28 iulie 2020 și în cadrul acesteia au fost adoptate deciziile cu privire la:

- examinarea și aprobarea Raportului Financiar anual al Băncii pentru anul financiar încheiat la 31 decembrie 2019;
- 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 2019, pregătit de Societatea de Audit „KPMG Moldova” S.R.L.;



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

- confirmarea societății de audit independente pentru anul financiar care se încheie la 31 decembrie 2020 și stabilirea remunerației pentru serviciile prestate de aceasta;
- aprobarea profitului anual al Băncii pentru anul 2019, aprobarea formării capitalului de rezerva precum și aspecte de repartizare a dividendelor pentru anul 2019;
- 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;
- aprobarea Statutul Băncii în redacție nouă.

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 2020 au fost convocate 4 ședințe ordinare și 11 ședințe extraordinare ale Consiliului Băncii. Pe parcursul anului 2020 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 Băncii pe pagina web a băncii:

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

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

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

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

Comitetul de riscuri – oferă suport Consiliului cu privire la apetitul la risc și la strategia de risc actuale și viitoare ale Băncii și sprijină consiliul în monitorizarea aplicării acestei strategii de către organul executiv.



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

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 acestora prin luarea deciziilor de management relevante și prin asigurarea faptului că toate obiectivele stabilite de politicile Băncii sunt realizate.

Comitetul de Conducere al băncii este constituit din 3 membri, 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](http://www.procreditbank.md/files/docs/2020/martie%202020/Membrii%20consiliului%20Organului%20executiv_martie%202020.pdf)



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

**Informația  
privind sucursalele și agențiile Băncii  
la data de 31.12.2020**

<b>Adresa sucursalei/ agenției</b>
<b>Sucursala nr. 1 Chișinău</b> MD-2001, mun. Chișinău, bd. Ștefan Cel Mare și Sfânt 65, of. 901
<b>Sucursala nr.2 Chișinău</b> MD-2005, mun.Chișinău, bd.Renașterii Naționale 12
<b>Sucursala nr.3 Chișinău</b> MD-2060, mun.Chișinău, bd.Dacia 24/2
<b>Sucursala Bălți</b> MD-3100, mun.Bălți, bd.Ștefan Cel Mare 20
<b>Agenția nr.3 a sucursalei nr.1 Chișinău</b> MD-2069, mun.Chișinău, Calea Ieșilor 5
<b>Agenția nr.8 a sucursalei nr.1 Chișinău</b> MD-2001, mun.Chișinău, bd.Ștefan Cel Mare și Sfânt 132