



ProCredit Bank

Moldova

Annual Report 2013

Dezvoltarea și performanțele băncii

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

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

De la data fondării în decembrie 2007, ProCredit Bank Moldova se dezvoltă stabil, ocupând la 31 decembrie 2013 locul 7 în sistemul bancar după volumul depozitelor atrase de la persoanele fizice, iar după volumul portofoliului de



credite – locul 8. Pe parcursul anului 2013 portofoliul de depozite al băncii a crescut cu 46%, atingând suma de 1 608 586 794 lei. Pe parcursul aceleași perioade, portofoliul de credite al băncii s-a majorat cu 17%, atingând suma de 2 214 milioane lei.

Managementul riscurilor

Principii de management al riscurilor

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

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

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

În cazul întreprinderilor mijlocii este prezent un grad de risc puțin mai ridicat. Pentru a preveni acest risc, noi desfășurăm o analiză financiară



detaliată, cu scopul de a înțelege afacerea mai bine, de a depista potențialul real de dezvoltare și preveni eventualele riscuri. Un aport deosebit în acest proces îl au consultanții clienții business, care cunosc foarte bine afacerile clienților, nivelul de dezvoltare și necesitățile de afaceri. Împreună cu analiștii de credite, activitatea clienților întreprinderi mijlocii este monitorizată lunar, prevenind astfel riscurile de a nu achita creditul la termenul stabilit de banca și client.

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

a. *Concentrarea asupra activității de bază*

Veniturile băncii sunt obținute din dobânzi la credite și comisioane pentru efectuarea operațiunilor în cont și a plăților. Restul operațiunilor băncii sunt efectuate pentru a susține activitatea de bază. Banca conștientizează riscul de credit și cel operațional în cadrul operațiunilor sale de zi cu zi. Posibilitatea aceasta se bazează pe experiența vastă a grupului ProCredit în creditarea întreprinderilor mici din țări în curs de dezvoltare. În același timp ProCredit Bank încearcă să evite sau să

limiteze în mod strict alte riscuri asociate cu operațiunile bancare, chiar dacă acest lucru rezultă în ratarea oportunităților de obținere a venitului.

b. Gradul înalt de transparență, simplitate și diversificare

Reieșind din obiectivul său de afaceri, conceptul de activitate bancară responsabilă a ProCredit Bank implică un grad ridicat de diversificare în ceea ce privește creditele și depozitele. Din punct de vedere geografic, diversificarea se face pe regiuni, și pe zone urbane și rurale ale țării. Din punct de vedere al grupurilor de clienți, diversificarea se face pe sectoare ale economiei, grupuri de clienți și grupuri de venit. Diversificarea portofoliului de credite reprezintă o parte integrantă a politicii de management al riscurilor. O altă trăsătură distinctivă a abordării adoptate de bancă este tendința de a presta servicii cât mai simple, pe înțelesul fiecăruia. Acest lucru ajută la menținerea unui nivel înalt de transparență nu numai în relațiile cu clientul corespunzător, ci și din perspectiva managementului riscurilor. Gradul ridicat de diversificare și serviciile noastre simple și transparente ajută la ameliorarea profilului general de risc.

c. Selecția atentă a angajaților și instruirea continuă

Activitatea bancară responsabilă este caracterizată prin stabilirea relațiilor pe termen lung cu clienții și angajații băncii. Pentru formarea unor relații de durată noi acordăm o atenție deosebită



selecției angajaților și investim activ în pregătirea acestora. Angajații bine instruiți și profesioniști contribuie esențial la managementul și reducerea riscurilor, în special a riscului operațional și cel de fraudă, care constituie un obiectiv cheie al eforturilor noastre de gestionare a riscurilor. Astfel, instruirea intensă a personalului reprezintă o premisă nu doar pentru dezvoltarea activității băncii în viitor, ci și pentru menținerea cu succes a cadrului de gestionare a riscurilor, și servește drept temei pentru abordarea gestionării riscurilor în general.

Organizarea managementului riscurilor

Comitetul de Conducere este responsabil pentru managementul riscurilor la nivelul întregii instituții. Funcția de risc management include diferite unități organizaționale, printre care Departamentul Riscuri Creditare, Departamentul Management Riscuri și AML, care monitorizează diferite domenii de risc, ca gestionarea riscurilor operaționale, managementul riscurilor de piață, securitatea informațională și continuitatea activității. Secția

Prevenirea spălării banilor (AML), care face parte din Departamentul Management Riscuri și AML, este responsabilă pentru identificarea clienților / tranzacțiilor suspecte și prevenirea spălării banilor. Secția Control Operațional este o altă unitate structurală a Departamentului Management Riscuri și AML, care este responsabilă pentru efectuarea controlului în filiale, monitorizând operațiunile de creditare și cele din front-office. Responsabilitatea pentru managementul capitalului și a capacității de toleranță la risc îi revine Departamentului Management Riscuri și AML și Departamentului Raportare, Buget și Control. Aceste unități organizaționale raportează Comitetului de Conducere a băncii, Comitetului Management Riscuri, care se întrunește lunar, și Comitetului de Active și Pasive (ALCO), care se întrunește săptămânal. Sunt înființate comitete specializate pentru a aborda riscuri individuale, ca riscul de piață, riscuri creditare (Comitetul Riscuri Creditare), riscuri operaționale (Comitetul Riscuri Operaționale) și Comitetul AML.

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



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

Riscul de credit

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

- Analiza intensivă a capacității de plată a clienților
- Documentarea detaliată a evaluării riscului creditar, care asigură faptul că o persoană terță 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
- Monitorizarea îndeaproape a rambursării creditului
- Managementul strict al restanțelor
- Realizarea dreptului de gaj în caz de nerambursare a creditului
- Investiții în angajați bine instruiți și motivați
- Implementarea proceselor atent elaborate și bine documentate
- Respectarea “principiului celor patru ochi”



anumite poziții de risc. Surplusul de lichiditate este de regulă plasat pe termen scurt în bănci OCDE cu rating înalt, pentru un termen care nu depășește de regulă 14 zile. Tranzacțiile valutare de asemenea au un termen scurt - de până la două zile.

Tindem să limităm și să diversificăm riscul de contraparte, de aceea vom continua să aplicăm standarde înalte de expunere creditară față de contraparte. Banca nu va concluda nici o tranzacție fără analiza minuțioasă și aprobarea prealabilă a contrapărții și stabilirea unei limite. Limita totală față de o bancă sau un grup de bănci care nu sunt membre OCDE nu va depăși 10% din capitalul băncii fără aprobarea PCH; pentru o bancă OCDE limita constituie 25%.

Riscul de contraparte

Scopul managementului riscului de contraparte și riscului de emitent este de a proteja banca de pierderi cauzate de nedorința sau imposibilitatea contrapărții (de exemplu, unei bănci comerciale) sau a emitentului de a-și îndeplini obligațiile față de bancă. Riscurile de contraparte și de emitent sunt asociate în special cu necesitatea băncii de a investi lichiditățile disponibile (surplus de lichidități), de a executa tranzacții în valută străină, sau de a se proteja de

Riscul ratei dobânzii

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

Managementul riscului ratei dobânzii presupune următoarele:

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

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

Riscul valutar

Managementul riscului valutar se bazează pe politica de management al riscului valutar. Departamentul Trezorerie al băncii este responsabil de monitorizarea permanentă a evoluției ratelor de schimb și pieței valutare. De asemenea, Departamentul Trezorerie este responsabil pentru gestionarea zilnică a pozițiilor valutare ale băncii. În principiu, banca nu se angajează în tranzacții 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 testări la



stress, care evaluează efectul pe care îl pot avea fluctuațiile ratelor de schimb asupra profitului și suficienței capitalului în fiecare valută străină, ținând cont de pozițiile valutare deschise.

Riscul de lichiditate și finanțare

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

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

Departamentul Management Riscuri și AML.

Portofoliul de credite al băncii este cea mai mare componentă a activelor și este finanțat de depozitele atrase la nivel local. Partea preponderentă a portofoliului de credite revine expunerilor pe termen scurt și mediu, acordate întreprinderilor foarte mici și mici. Majoritatea creditelor sunt acordate cu rambursare în rate, iar rata de nerambursare a acestora este scăzută. Acest lucru rezultă în încasări sigure de numerar. În cadrul procesului de atragere a depozitelor ne concentrăm asupra grupului nostru țintă care include clienți cu depozite relativ mici. Utilizarea instrumentelor pieței financiare este limitată. Acești factori limitează concentrarea riscului de lichiditate și asigură un sistem clar de management al riscului de lichiditate.

Comportamentul clienților poate fi volatil, iar în situații de criză economică sau politică lichiditatea se poate reduce semnificativ din cauza retragerii depozitelor. Din aceste considerente, ProCredit Bank a adoptat practici prudente aferente riscului de lichiditate, și menține nivelul activelor lichide la un nivel înalt.

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

- Asigurarea permanentă a unui nivel adecvat de lichiditate
- Monitorizarea permanentă a indicatorilor de lichiditate pentru a asigura ca obiectivele de afaceri să fie atinse
- Analiza intrărilor și ieșirilor de numerar viitoare și impactului acestora asupra riscului de lichiditate

Riscul operațional

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

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

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

Principiile următoare se consideră a fi strategice:

- Grad ridicat de simplitate, transparență și diversificare. Accentul este pus pe comunicarea deschisă, valorile și loialitatea angajaților
- Segregarea sarcinilor și „principiul celor patru ochi” sunt aplicate ori de câte ori este necesar
- Procese clar definite și bine documentate
- Evaluări regulate din partea Departamentului Audit Intern
- Cultura corporativă și instruirii personalului
- Standarde tehnice înalte în ceea ce privește hardware, software și sisteme tehnice de back-up

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

Prevenirea spălării banilor

ProCredit Bank Moldova respectă în totalitate domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. Drept urmare, banca a implementat politica AML scrisă la nivel de grup, care corespunde prevederilor legislației Republicii Federale Germane și a Uniunii Europene, precum și a cerințelor autorităților Republicii Moldova. Nici un client nu este acceptat și nici o tranzacție nu este efectuată fără ca banca să înțeleagă esența operațiunii și scopul relației de afaceri. Departamentul AML la nivel de grup desfășoară o evaluare anuală a riscurilor pentru toate băncile ProCredit și actualizează politica în mod corespunzător. De asemenea, toate



băncile ProCredit transmit rapoarte trimestriale privind activitatea AML, Grupului AML la nivel de grup.

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

Mediul înconjurător

Toate băncile din grupul ProCredit, inclusiv ProCredit Bank Moldova, stabilesc standarde înalte în ceea ce privește impactul activității băncii asupra mediului înconjurător. Banca a adoptat o 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 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, mobilierul nostru este făcut din plăci aglomerate și material reciclat. În prezent utilizăm becuri economice, ce asigură un consum redus de energie electrică. Am încetat să instalăm echipamente care consumă multă energie electrică, precum climatizatoare mari. În plus am redus la maxim numărul de echipamente (printer, scanner), am revizuit procesele noastre interne, în vederea optimizării și reducerii hârtiei de birou utilizate. Banca nu mai achiziționează pahare din plastic, angajații fiind încurajați să



utilizeze pahare/căni din sticlă sau porțelan.

La nivelul instituțional în cadrul băncii există departamentul Management Mediu Înconjurător, condus fiind de un coordonator de mediu înconjurător, care este responsabil de monitorizarea practicilor de eficiență energetică implementate în bancă, performanțele dobândite și coordonarea următorilor pași.

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. Adițional, la inițiativa angajaților a fost lansată activitatea „Cleaning Park” (în traducere „Curațarea parcului”). Activitatea este organizată de două ori pe an, și are drept scop creșterea nivelului de conștientizare a problemelor legate de protecția mediului înconjurător.

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.



mediului și utilizarea responsabilă a resurselor naturale.

Lansând pe piață un produs creditar dedicat în exclusivitatea eficienței energetice și energiei „verzi” noi ne propunem să sporim gradul de conștientizare și facilitarea accesului antreprenorilor la finanțarea proiectelor ecologice.

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 2013 am lansat serviciul de creditare EcoCredit care 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

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 pe plan local și internațional. Acest fapt 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. Mai mult decât atât, pentru al treilea an consecutiv, ProCredit Bank a confirmat titlu de una dintre 10 cele mai bune companii din Republica Moldova, pentru care merită să lucrezi (conform unui studiu organizat de AXA Management Consulting în anul 2011, 2012 și 2013).

Viziunea noastră de resurse umane

Politica instituției privind resursele umane se bazează pe filosofia noastră de comunicare deschisă și transparentă



printre angajați, și această cultură este împărtășită de toate băncile ProCredit din întreaga lume. Noi ne-am angajat să construim o echipă cu standarde profesionale înalte, care împărtășește principiile și valorile etice, deoarece acest fapt ne va permite să deservim clienții noștri într-un mod dedicat și responsabil.

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

Obiectivele instituției noastre privind instruirea personalului depășesc 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 noastră 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.

Dezvoltare și training

În cadrul ProCredit Bank apreciem angajații cu nivel înalt de motivare și care împărtășesc un angajament pe termen lung față de scopurile și obiectivele băncii. Noi credem că dezvoltarea profesională implică schimbări de poziții nu doar pe verticală, dar și pe orizontală, oferind angajaților noștri posibilitatea să aplice în practică aptitudinile și cunoștințele proprii în diverse poziții. Noi oferim angajaților 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. Cursurile și activitățile specifice, la care participă angajații, sunt selectate conform pozițiilor ocupate, precum și experienței anterioare de muncă. Cursurile de instruire sunt ținute de managementul superior și de către absolvenții academiilor internaționale



ale grupului ProCredit. Noi susținem angajații prin organizarea cursurilor de limbă engleză în cadrul centrului nostru local de training, având ulterior o oportunitate de îmbunătățire intensivă a nivelului limbii engleze în cadrul centrelor ProCredit din Macedonia și Germania pentru studierea limbilor.

Noi credem că angajații noștri trebuie să fie capabili să efectueze calcule și operațiuni matematice. În conformitate cu politica de instruire stabilită pentru grupul ProCredit, am introdus cursuri de contabilitate și matematică financiară de bază. Scopul acestor cursuri este de a asigura faptul, că personalul nostru își îmbunătățește abilitatea de a gândi logic și analitic.

Training-uri regionale

Activitățile la acest nivel se referă, în primul rând, la managementul de mijloc și includ programe de dezvoltare profesională, oferite de către Academia Regională ProCredit din Macedonia, precum și traininguri pentru managerii de filiale organizate în Germania, Frankfurt am Main, și Macedonia, Veles. Adițional, sunt organizate cursuri de limbă engleză 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 ProCredit, pentru a comunica cu colegii din alte bănci ProCredit.

Academia ProCredit

Academia ProCredit din Germania organizează un program de dezvoltare profesională pentru personalul de conducere de nivel mijlociu și superior. Această academie oferă programe de training specifice part-time pe o perioadă de trei ani, având drept scop dezvoltarea abilităților de conducere și management la toate nivelele. Programele de training, care se desfășoară în cadrul academiilor constituie o parte esențială a instruirii, oferite personalului nostru. Acestea asigură faptul, că sunt acumulate cunoștințe relevante și competențe importante, și că participanții pot beneficia de interacțiunea cu alți colegi, ce reprezintă diferite culturi din cele 22 de țări, în care își desfășoară activitatea ProCredit. Noi promovăm cultura unei comunicări deschise și dezvoltăm un stil de management, care ne permite să menținem abordarea noastră etică de afaceri.

Young Bankers Programme

ProCredit Bank oferă oportunitatea de dezvoltare profesională și personală prin intermediul programului Young Bankers. Acest program complex de training și dezvoltare este unica posibilitate de a



deveni parte a echipei ProCredit Bank. Toți candidații potențiali, care sunt interesați să se alăture echipei ProCredit Bank Moldova, trebuie să treacă procesul de selecție format din șapte etape și să absolvească cu succes programul Young Bankers. Perioada programul este de șase luni și reprezintă o introducere intensă în teoria și practica financiar-bancară dintr-o perspectivă responsabilă. Acest program este destinat profesioniștilor cu experiență în diferite domenii, precum și studenților, fără experiență de muncă, care recent au absolvit universitățile.

Acest program intensiv de instruire are drept scop comunicarea cunoștințelor fundamentale despre serviciile bancare în general și despre filosofia noastră de afaceri în particular. Noi apreciem standardele profesionale înalte, iar programul Young Bankers constituie una dintre pietrele de temelie ale politicii noastre. Noi încercăm să construim parteneriate de durată cu clienții noștri, bazate pe încrederea reciprocă, iar calitatea programului nostru de recrutare și metodele de instruire consistente ne ajută să garantăm faptul, că deservirea clienților este la cel mai înalt nivel.

În cadrul programului Young Bankers participanții au posibilitatea de a studia diferite obiecte, care cuprind teme diverse, cum ar fi: protecția mediului, crizele financiare, încălzirea globală, precum matematica și contabilitatea. De asemenea, pe parcursul celor șase luni, participanții la programul Young Bankers fac cunoștință cu banca, cu filosofia de afaceri ProCredit, valorile etice și istoria companiei. Ei au oportunitatea de a studia bazele activității bancare și de a-și dezvolta abilitățile de gândire critică în ceea ce 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. După finisarea cu succes a celor șase luni de program, participanților le poate fi propusă semnarea unui contract de muncă cu banca, astfel începându-și activitatea în una din filialele băncii, în calitate de expert servicii bancare. Ei vor avea posibilitatea să activeze într-o bancă etică și să beneficieze de oportunități de dezvoltare profesională și personală oferite de ProCredit.

Evenimentul anului

„Consolidarea unei platforme de comunicare dedicate investițiilor în proiectele ecologice”

La ProCredit Bank grija față de mediu înconjurător nu este un clișeu, ci este parte integrală a identității noastre. În vederea creșterii nivelului de competitivitate și reducere a costurilor pentru energie ProCredit Bank a lansat EcoCredit.

Un element cu adevărat important al investițiilor „Eco” este faptul că pe lângă diminuarea impactului negativ/dăunător asupra mediului înconjurător, aduce beneficii reale la dezvoltarea business-ului, cum ar fi: creșterea productivității, eficienței și calității, diminuarea costurilor pentru resursele utilizate, precum și diversificarea resurselor energetice.

Pornind de la această premisă, au fost organizate două expoziții Pro-Eco: una la Chișinău și una la Bălți, dedicată în totalitate eficienței energetice și energiei regenerabile. Scopul expoziției a fost de a crea o platformă de comunicare între client, furnizor și bancă, găsind împreună soluțiile potrivite. La eveniment au fost invitați peste o sută clienți existenți și potențiali din sfera producerii și serviciilor, care au avut posibilitatea să stabilească „contacte directe” cu cinci-șase furnizori de



echipamente ECO. Pe lângă experiență și know-how, furnizorii au avut propriul stand, câteva mostre de echipamente, materiale informative, broșuri. În urma discuțiilor individuale cu furnizorii, clienții au găsit răspuns la întrebările lor în mod rapid și profesionist.

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

Perspective de dezvoltare

În 2014, ne propunem să consolidăm în continuare poziționarea noastră fiind o instituție de încredere, ce susține clienții întreprinderi mici și mijlocii în dezvoltarea afacerilor lor și oferă clienților noștri persoane fizice servicii de economisire sigure și moderne.

Cultivarea unei culturi a economisirilor prin intermediul numeroaselor noastre inițiative continuă să fie un scop pe termen lung. Suntem siguri că acești pași vor încuraja oamenii să economisească, făcând în cele din urmă o diferență semnificativă și de durată în viața lor. În același timp, noi vom continua să susținem dezvoltarea întreprinderilor mici și mijlocii, concentrându-ne asupra finanțării afacerilor agricole, care constituie unul dintre cele mai importante sectoare din economia Moldovei. Noi vom continua să investim în dezvoltarea competențelor profesionale ale angajaților noștri.

Pentru grupul ProCredit responsabilitatea înseamnă construirea relațiilor pe termen lung, bazate pe încredere reciprocă. Noi nu acordăm credite în baza ratingurilor standardizate, ci numai după consultații “față în față” și analizei detaliată a situației companiei, precum și a profilului proprietarilor. Un alt principiu important pentru grupul ProCredit îl constituie evitarea promovării creditelor de consum – noi încurajăm dezvoltarea



culturii economisirilor și creșterea nivelului de educație financiară. De asemenea grupul ProCredit a elaborat o listă complexă de excludere, cu tipurile de activitate, care nu sunt supuse finanțării. Pentru clienții business, deschiderea băncii în Germania va oferi numeroase oportunități de colaborare.

Activități în sfera cercetării

Pentru a cunoaște și mai bine clienții noștri, atât persoane fizice, cât și clienți business și a înțelege nevoile lor de afaceri, pe parcursul anului 2013 am desfășurat câteva cercetări sociologice. Cercetările au avut din start o traiectorie foarte bine definită, în funcție de grupul țintă de clienți.

Pentru clienții persoane fizice au fost organizate cercetări de tipul „clientul misterios”. În urma acestor cercetări, am aflat cu exactitate care este nivelul de deservire, oferit clienților băncii. Astfel, au fost stabilite principiile după care se ghidează persoanele fizice la selectarea unei bănci, precum și au fost determinate criteriile, apreciate la ProCredit Bank de către clienții săi.

Pentru clienții întreprinderi foarte mici am desfășurat o serie de sondaje, în urma cărora am stabilit care sunt nevoile și așteptările clienților față de bănci. Prin intermediul instrumentelor sociologice respective, am conturat o imagine mai clară despre interacțiunea angajaților noștri cu clienții, precum și despre modul în care ProCredit Bank este percepută de publicul extern.



Acționarii băncii

ProCredit Bank este o bancă internațională cu 100% capital străin, cu acționari exclusiv din Germania și Olanda: ProCredit Holding, Germania (85,82%), KfW, Germania (10,19%) și DOEN Foundation, Olanda (3,99%).

În 2013 ProCredit Bank și-a majorat capitalul social cu 23 500 000 lei, prin emiterea unui număr de 23 500 de acțiuni ordinare. Acțiunile emise au fost subscrise de către acționarul principal al băncii – ProCredit Holding (Germania).

Sursele acumulate în urma emisiunii suplimentare de acțiuni au fost direcționate la majorarea resurselor băncii, necesare pentru implementarea strategiei de dezvoltare a business-ului mic și mijlociu, pentru dezvoltarea proiectelor de eficiență energetică, precum și a activităților de training pentru personalul băncii.

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

Pe parcursul anului 2013 nu au fost efectuate tranzacții sau solicitări de răscumpărare a părților sociale și a acțiunilor proprii.



Filiale și agenții

La 31 decembrie 2013, ProCredit Bank
avea următoarele filiale și agenții:



- **Filiala nr. 1 Chișinău-Centru**
Or. Chișinău, str. Renașterii Naționale 12
- **Filiala nr. 2 Chișinău-Centru**
Or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 65
- **Agenția nr. 4 a filialei nr. 2**
Or. Chișinău, șos. Hâncești 53
- **Agenția nr. 7 a filialei nr.2**
Or. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare 124
- **Agenția nr. 3 a filialei nr. 2**
Or. Chișinău, str. Sarmizegetusa 1
- **Agenția nr. 2 a filialei nr. 2**
Or. Chișinău, bd. I. Gagarin 3
- **Filiala nr.5 Chișinău-Botanica**
Or. Chișinău, bd. Dacia 49/14
- **Agenția nr. 8 a filialei nr. 2**
Or. Chișinău, bd. Dacia 5/4
- **Filiala nr. 4 Chișinău-Râșcani**
Or. Chișinău, bd. Moscova 15/4
- **Agenția nr. 5 a filialei nr. 2**
Or. Chișinău, str. Ceucari 2/6
- **Filiala Ocnița**
Or. Ocnița, str. 50 Ani ai Biruinței 116
- **Filiala Edineț**
Or. Edineț, str. Independenței 76
- **Filiala Soroca**
Or. Soroca, str. Ștefan cel Mare 33
- **Filiala Drochia**
Or. Drochia, str. 31 August 33
- **Agenția nr. 6 a filialei nr. 2**
Or. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrân 5
- **Filiala nr. 3 Chișinău-Sculeni**
Or. Chișinău, str. Calea Ieșilor, 5
- **Agenția nr. 1 a filialei nr. 2**
Or. Chișinău, str. Alba-Iulia 198
- **Filiala Florești**
Or. Florești, str. Vasile Lupu 59
- **Filiala Bălți**
Or. Bălți, str. Ștefan cel Mare, 20
- **Filiala Bălți**
Or. Bălți, str. Ștefan cel Mare, 20
- **Agenția nr. 1 a filialei Bălți**
Or. Bălți, str. Dostoevskii 12
- **Filiala Ungheni**
Or. Ungheni, str. Națională 27
- **Filiala Orhei**
Or. Orhei, str. Vasile Lupu, 34
- **Agenția nr.1 a filialei nr. 3**
Or. Strășeni, str. Eminescu, 33
- **Filiala Hâncești**
Or. Hâncești, str. Chișinăului, 2A
- **Agenția nr. 1 a filialei Hâncești**
Or. Căușeni, bd. Eminescu 23m
- **Filiala Comrat**
Or. Comrat, str. Pobedî 75
- **Filial Cahul**
Or. Cahul, str. Ștefan cel Mare 19

Raportul de Guvernare Corporativă

Codul de guvernare corporativă

Codul de Guvernare Corporativă a băncii a fost revizuit și aprobat la Adunarea Generală anuală a Acționarilor băncii la data de 25.04.2013 și este publicat pe pagina web a băncii: http://www.procreditbank.md/files/pdf/L_COD_Cod%20guvernare%20corporativa_4.0_25.04.13.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:

- 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 există două unități care verifică corectitudinea aplicării principiilor de control intern stabilite de către politicile băncii, regulamentele și instrucțiunile interne.

Secția Control Operațional

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



Departamentul Audit Intern

Activitatea departamentului Audit intern este o parte integră a proceselor interne de control ale băncii. Departamentul Audit Intern este independent în realizarea propriilor sarcini, fiind liber să inițieze investigații și examinări în orice moment. Departamentul Audit Intern se va subordona și va raporta administrativ Comitetului de Conducere al Băncii și funcțional Consiliului de Administrație și Comitetului de Audit.

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

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

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 instituțiilor financiare, structura și funcțiile acționarilor băncii (spre exemplu Legea instituțiilor financiare; Legea privind societățile pe acțiuni; Procedura privind cunoașterea proprietarilor de acțiuni direcți și indirecti, a beneficiarilor efectivi, inclusiv cunoașterea de către bancă a activităților acestora, Codul de Guvernare Corporativă).

Comitetul de conducere

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

Compoziția nominală a Comitetului de Conducere este următoarea:

1. **DI. Vladislav Gârbu** – Președintele Comitetului de Conducere
2. **Dna Natalia Osadci** – Adjunct al Președintelui Comitetului de Conducere
3. **Dna Eugenia Gashikulina** – Adjunct al Președintelui Comitetului de Conducere

4. **DI Andrei Zainulin** – Adjunct al Președintelui Comitetului de Conducere
5. **DI Serghei Ilin** – Adjunct al Președintelui Comitetului de Conducere

Compoziția nominală a Consiliului de Administrație este următoarea:

- **Stephan Boven** – Președintele Consiliului de Administrație, ProCredit Holding AG&Co KgaA
- **Vitalis Ritter** – Membrul Consiliului de Administrație, KfW Entwicklungsbank
- **Dr. Joachim Glaser** – Membrul Consiliului de Administrație, Universitatea Heidelberg,
- **Dr. Ilinca Rosetti** – Membrul Consiliului de Administrație, Manager General ProCredit Bank S.A., România
- **Daan Christiaan Lameris** – Membrul Consiliului de Administrație, DOEN Foundation

Informație detaliată despre fiecare membru poate fi găsită pe pagină web al

băncii: <http://www.procreditbank.md/Comitetul de Conducere RO>

