

ProCredit Bank

Moldova

Raportul Conducerii 2016



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 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 contribuirea la crearea sistemelor financiare transparente 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 mijlocii și mari, sprijinind astfel dezvoltarea economică a țărilor în care ne desfășurăm activitatea. Noi oferim, de asemenea, soluții simple de economisire și alte servicii bancare.

De la data fondării în decembrie 2007, ProCredit Bank Moldova se dezvoltă stabil, ocupând la 31 decembrie 2016 locul 6 în sistemul bancar după volumul depozitelor atrase de la persoanele fizice și juridice, iar după volumul portofoliului de credite – locul 5. Ținând cont de strategia băncii de a ne concentra pe finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii – întreprinderi ce crează locuri de muncă și au o contribuție vitală la dezvoltarea economică a țării, în 2016 a fost planificată o scădere a portofoliului de credite, scădere ce reprezintă portofoliul întreprinderilor foarte mici și o scădere a portofoliului de depozite pentru a menține nivelul acceptat de lichiditate. Astfel, pe parcursul anului 2016 portofoliul de depozite al băncii a scăzut cu 2.8%, atingând suma de 1 999 531 664 lei, iar portofoliul de credite al băncii a scăzut cu 13.7%, atingând suma de 2 073 813 557 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 țintă ai băncii sunt întreprinderile mijlocii și mari și clienții persoane fizice, care tind să economisească. Conform propriilor estimări, aceste grupuri de clienți implică un risc relativ redus de creditare, fraudă, spălare a banilor datorită unor factori diverși, precum:

- suma medie a tranzacțiilor este relativ 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 mari este prezent un grad de risc puțin mai ridicat. Pentru a preveni acest risc, angajații băncii desfășoară o analiză financiară detaliată, cu scopul de a înțelege afacerea mai bine, de a depista potențialul real de dezvoltare și de a preveni eventualele riscuri. Un aport deosebit în acest proces îl au consultanții clienți business, care cunosc foarte bine afacerile clienților, nivelul de dezvoltare și necesitățile de afaceri. Împreună cu analiștii de credite, activitatea clienților întreprinderi mari este monitorizată lunar, prevenind astfel riscurile de neachitare a creditului la termenul stabilit de bancă și client.

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

a. Concentrarea asupra activității de bază

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. Cele mai mari riscuri pe care banca și le asumă în cadrul operațiunilor sale de zi cu zi sunt riscul de credit și cel operațional. Abilitatea de a administra aceste riscuri se bazează pe experiența vastă a grupului ProCredit, cât și a băncii ProCredit Moldova, în creditarea întreprinderilor mijlocii și mari 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 presupune ratarea oportunităților de obținere a venitului.

b. Gradul înalt de transparență, simplitate și diversificare

Reieșind din obiectivul nostru 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 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 de credit. O altă trăsătură distinctivă a abordării adoptate de bancă este tendința de a presta servicii cât mai simple, pe înțelesul fiecăruia. Acest lucru ajută la menținerea unui nivel înalt de transparență nu numai în relațiile cu 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 celui 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 temelie pentru abordarea gestionării riscurilor în general.

Organizarea managementului riscurilor

Comitetul de Conducere este responsabil pentru managementul riscurilor la nivelul întregii instituții. Funcția de management al riscurilor include diferite unități organizaționale, printre care Departamentul Riscuri Creditare, Departamentul Management Riscuri și AML, care monitorizează diferite domenii de risc, precum gestionarea riscurilor financiare, operaționale, de conformitate, de securitate informațională și continuitate a activității.

Departamentul Management Riscuri și AML este responsabil pentru identificarea clienților / tranzacțiilor suspecte și prevenirea spălării banilor. Totodată, este responsabil pentru efectuarea controlului în filiale, monitorizând operațiunile din front-office. Responsabilitatea pentru managementul capitalului și a capacității de toleranță la risc îi revine Departamentului Management Riscuri și AML și Departamentului Finanțe. Aceste unități organizaționale raportează Comitetului de Conducere a Băncii cât și, trimestrial, Consiliului de Administrare, Comitetului Management Riscuri Generale și Operaționale, care se întrunește trimestrial, și Comitetului de Active și Pasive (ALCO), care se întrunește lunar. De asemenea sunt înființate și alte comitete specializate pentru a aborda riscuri individuale: Comitetul Riscuri Creditare 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 acordării creditelor sau atragerii depozitelor) sau operațiuni de tranzacționare. Departamentele din domeniul riscului raportează în mod regulat departamentelor de risc corespunzătoare din cadrul ProCredit Holding AG (PCH), care se află în Frankfurt, 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 expunerea totală la riscuri 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"

Riscul de contraparte

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

Riscurile de contraparte și de emitent sunt asociate în special cu necesitatea băncii de a investi lichiditățile disponibile (surplus de lichidități), de a executa tranzacții în valută străină, sau de a se proteja de anumite poziții de risc. Surplusul de lichiditate este de regulă plasat pe termen scurt în bănci OCDE cu rating înalt sau în certificate emise de Banca Națională a Moldovei pentru un termen care nu depășește de regulă 14 zile. Tranzacțiile valutare de asemenea au un termen scurt - de până la două zile.

În timp ce limităm și 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 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 12 luni
- Analiza diferenței dintre active și pasive pe diferite valute
- Testări la stres

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

Riscul valutar

Managementul riscului valutar se bazează pe politica de management al riscului valutar. Departamentul Trezorerie al băncii este responsabil de monitorizarea permanentă a evoluției ratelor de schimb și pieței valutare. De asemenea, Departamentul Trezorerie este responsabil pentru gestionarea zilnică a pozițiilor valutare ale băncii. În principiu, banca nu se angajează în tranzacții derivate și nu contractează poziții speculative pe piețele valutare străine. Banca tinde să mențină o poziție valutară închisă și asigură ca poziția valutară deschisă să nu depășească limitele stabilite. De asemenea, sunt desfășurate testări la stres, care evaluează efectul pe care îl pot avea fluctuațiile ratelor de schimb asupra profitului și suficienței capitalului în fiecare valută străină, ținând cont de pozițiile valutare deschise.

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 obli-

gațiuni 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 de la clienți. Partea preponderentă a portofoliului de credite revine expunerilor pe termen scurt și mediu, acordate întreprinderilor mijlocii și mari. Majoritatea creditelor sunt acordate cu rambursare în rate, iar rata de nerambursare a acestora este scăzută. Acest lucru rezultă în încasări sigure de numerar. În cadrul procesului de atragere a depozitelor banca se concentrează asupra grupului țintă prin atragerea fondurilor pe conturi curente ale întreprinderilor mici și mijlocii, precum și depozitelor retail. Utilizarea instrumentelor pieței financiare este limitată. Acești factori limitează concentrarea riscului de lichiditate și asigură un sistem clar de management al riscului de lichiditate.

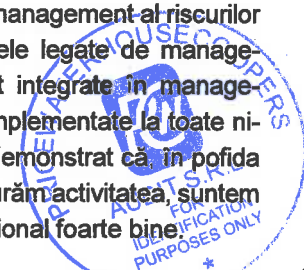
Comportamentul clienților poate fi volatil, iar în situații de criză economică sau politică lichiditatea se poate reduce semnificativ din cauza retragerii depozitelor. Din aceste considerente ProCredit Bank a adoptat practici prudente aferente riscului de lichiditate, și menține nivelul activelor lichide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

În cadrul băncii există un Expert în Eficiență Energetică, 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, cât și participă în campanii externe de informare cu același scop a publicului mai larg. În acest context, ProCredit Bank Moldova a susținut organizarea și a participat la Iarmarocul Oportunităților Ecologice și al Antreprenoriatului Social, IarmarEco – un eveniment socio-cultural ce unește principalii actori din lumea ecologică și socială a Moldovei. IarmarEco este o combinație dintre iarmaroc, networking facilitat și prezentări / lecții interactive, ceea ce îl face un eveniment deosebit și unic în domeniul ecologiei și activismului social în Moldova. Scopul IarmarEco este de a informa publicul larg despre posibilitățile schimbării rutinei actuale într-un stil de viață activ și sănătos, respectiv, durabil. Iarmarocul ajută reprezentanții din domeniul protecției mediului (ONG-uri, întreprinderi, companii,

instituții guvernamentale) să dezvolte o viziune comună și să educe publicul larg, dar mai ales să inducă conceptul de antreprenoriat în sfera eco.

Pilonul 2

Administrarea riscului de mediu în activitatea de creditare

ProCredit Bank Moldova a implementat un sistem de administrare a mediului bazat pe evaluarea continuă a portofoliului de credite în conformitate cu standardele de mediu, o analiză detaliată a tuturor activităților economice ce ar putea implica riscuri de mediu, precum și respingerea cererilor de împrumut de la întreprinderile implicate în activități care sunt considerate periculoase și dăunătoare mediului înconjurător și apar pe lista de excludere a instituției noastre. Totodată, începând cu luna iulie 2015, banca a implementat o metoda noua de analiza detaliata si completa a activitatilor economice ale clientilor ce au un impact ecologic semnificativ asupra mediului inconjurator. A fost elaborat indrumar aditional cu indicarea impactului ecologic a diferitor activitati economice si a masurilor ce tin atat de corespunderea lor standardelor nationale, cit si de minimizarea impactului.

Pilonul 3

Promovarea „finanțării verzi”

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

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

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.



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.

Viziunea noastră de resurse umane

Politica instituției privind resursele umane se bazează pe filosofia noastră de comunicare deschisă și transparență printre angajați, și această cultură este împărtășită de toate băncile ProCredit din Grup. 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.

ProCredit Entry Programme

ProCredit Bank oferă oportunitatea de dezvoltare profesională și personală prin intermediul ProCredit Entry Programme. Acest program complex de training și dezvoltare este în mare parte, unica posibilitate de a deveni parte a echipei ProCredit Bank. Majoritatea candidaților poten-

țiali, 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 ProCredit Entry Programme. Perioada programului 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 financiar-bancare sau nefinanciare, 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 ProCredit Entry Programme 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 ProCredit Entry Programme participanții au posibilitatea de a studia diferite obiecte, care cuprind teme diverse, cum ar fi: protecția mediului, crizele financiare, încălzirea globală, matematica și contabilitatea. De asemenea, pe parcursul celor șase luni, participanții la program fac cunoștință cu banca, cu filosofia de afaceri ProCredit, valorile etice și istoria companiei. Ei au oportunitatea de a studia bazele activității bancare și de a-și dezvolta abilitățile de gândire critică în ceea ce privește responsabilitatea socială, educația financiară și activitatea bancară responsabilă. Adicional, ei înțeleg rolul pe care îl are intermedierea financiară și impactul acesteia asupra economiei țării. După finalizarea 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 reprezentanțele băncii. Ei vor avea posibilitatea să activeze într-o bancă etică și să beneficieze de oportunități de dezvoltare profesională și personală oferite de ProCredit.

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 colegilor recent angajați nu doar o instruire profesională inițială, ci și o gamă largă de măsuri de instruire avansată. Astfel, activitățile de sprijinire a dezvoltării profesionale a angajaților se desfășoară în trei nivele:

Training-uri locale

Aceste activități cuprind toate cursurile și alte metode de instruire, organizate de către bancă atât pentru angajații recent angajați, cât și pentru cei existenți. Programele de training sunt elaborate pentru a satisface necesitățile personalului în toate domeniile.

Angajații ProCredit Bank sunt încurajați în studierea limbii engleze prin organizarea cursurilor locale în incinta oficiului central, precum și oferirea unei compensații pentru participarea la cursurile desfășurate în unul din centrele locale din țară, având ulterior o oportunitate de îmbunătățire intensivă a nivelului limbii engleze în cadrul centrelor ProCredit din Macedonia și Germania.

Training-uri regionale

Activitățile la acest nivel includ programe de dezvoltare profesională și training-uri oferite de către Centrul din Macedonia și Academia din Furth, Germania. Adicional, sunt organizate cursuri de limbă engleză, 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 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 un an, pentru toți angajații băncii ce au dorința să se dezvolte pe termen lung în instituție, cât și cursuri 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 toate țările, 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.

Evenimentul anului: Zona de Autodeservire 24/7

ProCreditBank este o bancă orientată spre dezvoltare, progres și inovație, iar implementarea conceptului nou de deservire bancară este o dovadă clară în acest sens. Acest concept se bazează pe tehnologii noi și aduce mai multă eficiență și respectiv mai multă valoare adăugată clienților băncii.

Astfel, ProCredit Bank pune la dispoziția clienților un nou concept de deservire, inovator și unic, care implică două componente de bază :

- consultarea profesională la cel mai înalt nivel și
- serviciile bancare simple disponibile în regim non-stop, 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână și posibilitatea de efectuare a operațiunilor cu numerar, exclusiv în cadrul Zonei de Autodeservire 24/7.

Serviciile de autodeservire includ:

- Sistemul bancar la distanță – ProBanking și ProBanking Business;
- Notificările și extrasele de cont electronice;
- Zonele de Autodeservire 24/7;
- Creditare imediată a contului clienților business până a fi numărate mijloacele bănești din punga sigilată depusă în dispozitivul Safeu depozitar, de către Bancă.

Zonele de autodeservire sunt puse la dispoziția clienților în toate subdiviziunile băncii, și clienții au posibilitatea să planifice agenda zilei sale de business în dependență de dinamica afacerii, fără a fi limitați de orele de lucru ale băncii.

Prima agenție care a încetat să efectueze cu clienții operațiuni cu numerar la ghișeu, direcționând operațiunile cu numerar ale clienților exclusiv către Zona de Autodeservire 24/7 din cadrul ei, a fost Agenția nr.1 a filialei nr.1 Chișinău de pe str.Sarmizegetusa 1.

Totodată, la data de 08 noiembrie 2016, a fost deschisă o nouă agenție a băncii amplasată în centrul capitalei, amenajată conform standardelor europene, în care a fost implementat conceptul nou de deservire al clienților – Zona 24/7, care permite efectuarea tuturor operațiunilor cu numerar prin intermediul bancomatelor din Zona 24/7, indiferent de programul de lucru al agenției. Această agenție devenind a 11-a agenție cu Zona de autodeservire în cadrul băncii.

Este important de menționat că la deschiderea Zonei de autodeservire 24/7 au fost luate în considerare cele mai bune practici precum și experiența altor bănci din Grupul ProCredit, prin aceasta fiind promovate activ plățile fără



numerar, implementând pe piața serviciilor bancare din RM standardele și normele internaționale.

La eveniment au fost prezenți atât clienții curenți ai băncii cît și cei potențiali, reprezentantul Băncii Naționale a Moldovei și angajații B.C. ProCredit Bank S.A. care au demonstrat în practică cît de ușor poate fi utilizat fiecare echipament și ce avantaje prezintă acestea. Acum, în Zona de autodeservire, fiecare client va reuși în câteva minute să suplinească sau să retragă numerar, să depună încasările zilnice precum și alte operațiuni permise.

Perspective de dezvoltare

În 2017, ne propunem să consolidăm în continuare poziționarea noastră fiind o instituție de încredere, ce susține clienții întreprinderi mijlocii și mari în dezvoltarea afacerilor lor și oferă clienților noștri persoane fizice servicii de economisire sigure și moderne.

Noi vom continua să susținem dezvoltarea întreprinderilor mijlocii și mari, concentrându-ne asupra finanțării afacerilor agricole producători din țara, care constituie unele dintre cele mai importante sectoare din economia Moldovei. Noi vom continua să investim în dezvoltarea competențelor profesionale ale angajaților noștri.

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, în acest an planificăm să amplificăm promovarea utilizării pe termen lung a garanției InnovFin SME Guarantee în baza programului Orizont 2020 - Programul-Cadru al Uniunii Europene pentru Cercetare și Inovare; să majorăm la maxim tranzacțiile efectuate în cadrul Zonei 24/7; să promovăm în continuare conceptul de „house bank” pentru clienții business ale Băncii cît și modernizarea serviciilor pentru persoane fizice.

Pentru Grupul ProCredit responsabilitatea înseamnă construirea relațiilor pe termen lung, bazate pe încredere reciprocă.

Acționarii băncii

ProCredit Bank are o structură transparentă a acționarilor, având 100% capital străin, exclusiv din Germania și Olanda: ProCredit Holding (82,09%) și Banca de dezvoltare KfW (14,1%), ambele cu sediu în Frankfurt pe Main, Germania și DOEN Foundation (3,81%) din Olanda.

Pe parcursul anului 2016 nu au fost efectuate tranzacții sau solicitări de răscumpărare a părților sociale și a acțiunilor proprii.



ProCredit
HOLDING

KfW



Raportul conducerii privind guvernarea 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 20.04.2016 și este publicat pe pagina web a băncii: http://www.procreditbank.md/files/pdf/ISDP_Cod%20guvernare%20corporativa_6.0_16.04.15.wvf

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.

Departamentul Management Riscuri și AML

Departamentul Management Riscuri și AML este responsabil și pentru efectuarea controlului în filiale (la fața locului), monitorizând operațiunile 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 subordonează și raportează administrativ Comitetului de Conducere al Băncii și funcțional Consiliului de Administrație și Comitetului de Audit.

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

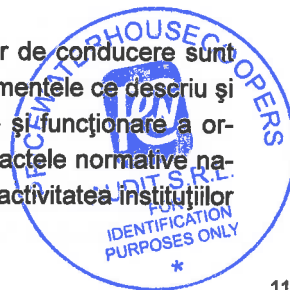
Departamentul Audit Intern va supune controlului și evaluării următoarele aspecte:

- Viabilitatea, eficacitatea, eficiența și caracterul adecvat al sistemelor de control intern
- Aplicarea, viabilitatea, eficacitatea și caracterul adecvat al sistemelor de management al riscurilor și control
- Sistemele informaționale și de raportare, sistemele financiare și de contabilitate ale băncii
- Respectarea prevederilor existente de supraveghere juridică, bancară și a altor regulamente
- Conformarea proceselor cu politicile, regulile și instrucțiunile existente
- Conformarea tuturor actelor normative interne, precum și procesele operaționale și de afaceri cu cerințele legale, standarde și principii internaționale și naționale general acceptate.

Departamentul Audit Intern monitorizează 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).

Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea Generală Anuală a Băncii a avut loc la 20 aprilie 2016 și în cadrul acesteia au fost adoptate următoarele decizii:

- aprobarea Raportului Financiar al Băncii pentru anul financiar încheiat la 31 decembrie 2015.
- aprobarea Dării de seamă anuale pentru anul 2015 a Consiliului de Administrație a Băncii și Dării de seamă Anuale pentru anul 2015 a Comisiei de Cenzori a Băncii.
- aprobarea Raportului Financiar anual al Băncii pentru anul financiar încheiat la 31 decembrie 2015, pregătit de Societatea de Audit „KPMG Moldova” S.R.L.
- confirmarea societății de audit independente pentru anul financiar care se încheie la 31 decembrie 2016 și stabilirea remunerației pentru serviciile prestate de aceasta.
- prelungirea contractului de prestare a serviciilor încheiat cu firma de audit ”Moldauiding” S.R.L. – societatea care îndeplinește funcția Comisiei de Cenzori și aprobarea taxei anuale pentru serviciile prestate.
- repartizarea profitului net anual al Băncii pentru anul 2015.

Banca dezvăluie informația cu privire la acționarii săi pe pagina oficială a Băncii: http://www.procreditbank.md/files/Informa%C5%A3ia%20cu%20privire%20la%20ac%C5%A3ionarii_13.04.2016_new.pdf

Consiliul de Administrație

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

În anul 2016 au fost convocate 4 ședințe ordinare și 7 ședințe extraordinare ale Consiliului de Administrație al băncii. Pe parcursul anului 2016 Consiliul de administrație a aprobat rapoartele privin activitatea de ansamblu a băncii, activitatea Comitetului de Conducere, rezultatele financiare, activitatea de audit, a revizuit și aprobat regulamentele interne ale băncii.

Consiliul de Administrație al Băncii este constituit din cinci membri, iar banca dezvăluie informația cu privire la membrii Consiliului de Administrație pe pagina web a băncii: http://www.procreditbank.md/files/pdf/Membrii%20consiliului%20Organului%20executiv_25%2001%202017.pdf

Comitetul de conducere

Conducerea executivă a Băncii se va realiza de către Comitetul de Conducere al Băncii, organul executiv colegial, subordonat Consiliului de Administrație al Băncii, atribuțiile căruia sunt prevăzute în Statut și în Regulamentul Comitetului de Conducere al Băncii. De competența Comitetului de Conducere țin toate chestiunile de conducere a activității curente a Băncii, cu excepția chestiunilor ce țin de competența Adunării Generale a Acționarilor sau Consiliului de Administrație.

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

Comitetul de Conducere al băncii este constituit din minim 3 membri, iar Banca dezvăluie informația cu privire la membrii Comitetului de Conducere pe pagina oficială a băncii:

http://www.procreditbank.md/files/pdf/Membrii%20consiliului%20Organului%20executiv_25%2001%202017.pdf



