



Strategia ProCredit Bank Moldova pentru anii 2024-2028*

ProCredit Bank Moldova este parte a grupului ProCredit – un grup internațional cu sediul în Frankfurt pe Main, care, la sfârșitul anului 2023, a inclus 11 Bănci din țările în curs de dezvoltare și economii în tranziție, precum și o bancă în Germania. Grupul se află sub supravegherea Autorității Federale de Supraveghere Financiară a Germaniei (BaFin și Bundesbank).

Depunem toate eforturile să promovăm dezvoltarea unor sectoarelor financiare transparente și accesibile în țările în curs de dezvoltare și economiile în tranziție. Suntem ferm convinși, că un sistem financiar eficient și echitabil, care încurajează economisirea pentru persoanele fizice și investițiile pentru agenții economici, este esențial atât pentru progresul economic cât și pentru coeziunea socială.

ProCredit Bank Moldova se concentrează pe deservirea întreprinderilor foarte mici, mici și mijlocii, oferind o gamă variată de servicii bancare de înaltă calitate în domeniul finanțării, plăților și depozitelor, adaptate în condiții flexibile, ajustate la necesitățile individuale ale clienților noștri. Grupul nostru țintă de clienți reflectă angajamentul Băncii de a contribui activ la dezvoltarea economiei Republicii Moldova. Continuăm să ne întărim pozițiile în calitate de "Hausbank" pentru clienții noștri, punând un accent deosebit pe stabilirea unor relații de colaborare pe termen lung. Aceste relații sunt fundamentate pe înțelegerea nevoilor individuale ale clienților noștri în sfera bancară și pe satisfacerea acestora într-un mod responsabil și eficient. Clienții noștri caută o bancă parteneră care să îi sprijine în atingerea obiectivelor lor de afaceri și să înțeleagă specificul activității întreprinderilor mici și mijlocii.

Această abordare este pusă în aplicare prin clarificarea precisă a clienților țintă ai Băncii, furnizarea unui set complet de servicii unitare și facilitarea unor canale moderne și inovatoare de comunicare și tranzacționare pentru clienții. În același timp, această strategie este susținută de un sistem de management și protecție a mediului; de soluții pentru tehnologiile informaționale avansate și de o politică privind resursele umane, care include procese de recrutare și dezvoltare a personalului.

Oferirea serviciilor bancare moderne și de înaltă calitate reprezintă un element esențial în creșterea loialității clienților. După finalizarea procesului de restructurare a bazei de clienți, în perioada 2024-2028, Banca planifică să-și extindă din nou portofoliul de clienți, atât în ceea ce privește companii, cât și persoane fizice, prin intermediul stabilirii unei achiziții structurate și stabilirii unei relații active. În combinație cu o infrastructură eficientă și creșterea sinergiilor în procesele interne, ne propunem să consolidăm și mai mult stabilitatea financiară a ProCredit Bank. Proiecțiile financiare pentru anii 2024-2028 sunt descrise în planul de afaceri al Băncii.

Sustenabilitatea Strategiei de business se referă la capacitatea Băncii de a genera venituri pe o perioadă de cel puțin 5 ani, conform planului strategic stabilit. Aceasta este evaluată pe baza performanței financiare anticipate, și a nivelului de risc asociat strategiei de afaceri, precum și a probabilității de succes a acesteia. Strategia de business este strâns legată de Strategia de administrare a riscurilor, deoarece o previzionare precisă poate fi realizată doar după o analiză detaliată a riscurilor implicate. Odată ce noile obiective strategice sunt definite, Banca identifică riscurile care ar putea afecta realizarea acestor obiective și își propune să le elimine sau reducă la maximum.

Prin urmare, previziunile privind performanța financiară sunt mereu asociate cu apetitul de risc al Băncii. Acest apetit de risc reprezintă nivelul de risc pe care Banca este dispusă să îl accepte în vederea îndeplinirii obiectivelor sale de afaceri și joacă un rol crucial în procesul de planificare strategică. Întrucât apetitul de risc al Băncii se concentrează pe principiile fundamentale ale modelului său de afaceri, acesta se reflectă în performanța sa financiară. Banca monitorizează diversele tipuri de risc utilizând indicatori cheie pentru a stabili praguri și limite în politicile sale de gestionare a riscurilor. Planificarea activităților de bază se realizează astfel încât să se evite depășirea acestor limite prin asumarea unor riscuri excesive. În cazul în care vre-un indicator

de risc este depășit, vor fi luate măsuri proactive pentru a ajusta sau reduce balanța, sau pentru a găsi soluții de finanțare sau de capitalizare.

Clienții business, deserviți de Banca noastră, sunt organizații cu o structură formalizată, un model de afaceri stabil și necesită mai mult decât simplă creditare. Ne concentrăm în mod special pe susținerea afacerilor din domeniul agricol și a companiilor de producere locale. Toate acestea sunt realizate în cadrul unei gestionări prudente a riscului.

În perioada 2024-2028, avem în plan să consolidăm poziția noastră ca furnizor de servicii financiare competente, menite să ofere un suport pe termen lung întreprinderilor stabile din segmentul IMM-urilor, contribuind astfel la crearea locurilor de muncă, stimularea inovațiilor și creșterea conștientizării în ceea ce privește problemele ecologice. Ne propunem să ne asumăm și mai multe responsabilități sociale în acest sens. Scopul nostru strategic este să devină Banca-lider în categoria "Hausbank" pentru afacerile mici, și să fim principalul partener bancar pentru întreprinderile mijlocii din Republica Moldova.

Ne concentrăm pe cultivarea unei culturi de economisire și de responsabilități financiare, împreună cu reducerea volumul de operațiunilor cu numerar. Nu promovăm finanțarea pentru consum, ci ne concentrăm pe facilitarea accesului la economiile pe termen lung. În anii 2024-2028 accentul principal va rămâne pe principiile "claritate, simplitate și siguranță", deoarece suntem conștienți că oamenii caută aceste aspecte. Clienții noștri utilizează activ sistemul e-banking și serviciile disponibile în cadrul Zonei de Autodeservire 24/7 pentru efectua atât cu numerar, cât și fără. În activitățile noastre, ne bazăm pe o abordare progresivă, pe confortul oferit de tehnologiile moderne și serviciile prietenoase furnizate de Specialiștii Suport Operațiuni în subdiviziunile Băncii. Avem în plan să marim volumul operațiunilor de plată, efectuate prin facilități automatizate cum ar fi sistemul e-banking, Mobile Banking, bancomatele cash-in și cash-out, etc.

În același timp vom continua să promovăm conceptului de deservire a clienților persoane fizice - Direct Banking, furnizând servicii bancare moderne pentru cei care caută o bancă transparentă și sigură pentru operațiuni pentru operațiuni de plată și economii la distanță. Banca va oferi clienților autonomie în gestionarea resurselor financiare proprii, precum și administrarea eficientă a timpului.

Punctele forte ale Băncii, în atragerea și reținerea clienților, sunt reprezentate de angajați săi, caracterizați prin atitudine proactivă, competență și responsabilitate în abordarea și satisfacerea nevoilor individuale ale clienților, orientându-se către stabilirea unor relații de colaborare pe termen lung. În perioada 2024-2028, Banca va continua să investească resurse semnificative în instruirea și dezvoltarea personalului. Am creat o instituție, în care procesul decizional este rapid și rațional, permițându-ne să răspundem eficient la nevoile clienților și să asigurăm în același timp un management eficient al riscurilor.

O forță motrice în atingerea obiectivelor strategiilor de business este strategia IT, care este concepută pentru a oferi o infrastructură TI avansate, sigure și eficiente pentru Banca noastră. Prin direcționarea resurselor și eforturilor către proiecte cheie, ne propunem să facilităm realizarea următoarelor obiective strategice: optimizarea eficienței operaționale, îmbunătățirea experienței clienților, consolidarea securității și conformității, inovare și adaptabilitate. Prin implementarea acestor proiecte cheie și focalizându-ne pe aceste obiective strategice, ne propunem să consolidăm poziția noastră în industrie și să oferim servicii bancare de calitate superioară clienților noștri, în timp ce asigurăm o infrastructură IT solidă și sigură pentru întreaga organizație. Mai multe informații și detalii suplimentare sunt descrise în Strategia TI.

Banca și-a asumat angajamentul de a contribui pozitiv la tranziția către criteriile ESG (mediu, social, guvernanta). În acest scop, și având în vedere amploarea agendei globale ESG, Banca și-a concentrat eforturile pe promovarea a 5 dintre cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD), unde consideră că pot aduce o contribuție semnificativă.

1. Energie verde (ODD 7): Banca se angajează să sprijine generarea energiei regenerabile, cu o atenție deosebită acordată energiei solare. Scopul este să depășească o capacitate instalată de 25 MWp și să crească participarea la finanțările verzi.

2. Acțiune pentru climă (ODD 13): În conformitate cu Acordul de la Paris, Banca urmărește reducerea emisiilor și sprijinirea agriculturii durabile, având în vedere impactul său semnificativ asupra mediului.
3. Locuri de muncă și investiții (SDG 8 și SDG 9): Banca se concentrează pe sprijinirea întreprinderilor mici și mijlocii pentru a stimula oportunitățile de angajare și inovația, contribuind astfel la creșterea economică și la combaterea sărăciei.
4. Diversitate și incluziune (ODD 5): În 2024, Banca își propune să promoveze egalitatea de gen și să creeze un mediu de lucru inclusiv pentru toți angajații și clienții săi.

Aceste obiective de impact sunt integrate în toate procesele și organizațiile interne ale băncii, de la resurse umane la managementul riscului, reflectând angajamentul său pe termen lung față de sustenabilitate și responsabilitate socială.

*Prezenta strategie reprezintă versiunea prescurtată a Strategiei B.C. ProCredit Bank S.A. pentru anii 2024-2028.