

RAPORTUL CONDUCERII

B.C. „ProCredit Bank” S.A.

2024

CUPRINS

1. INTRODUCERE.....	3
2. PERFORMANȚA FINANCIARĂ.....	6
3. ACTIVITATEA BĂNCII.....	8
4. RISCURI ȘI CONFORMITATE.....	10
5. DEZVOLTARE DURABILĂ.....	17
6. GUVERNANȚA CORPORATIVĂ.....	20
7. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE.....	23
8. PERSPECTIVE DE DEZVOLTARE.....	24

1. INTRODUCERE

Banca Comercială ProCredit Bank S.A. a obținut licența pentru desfășurarea activităților financiare la 17 decembrie 2007. Este o Bancă internațională cu capital integral străin, având unic acționar ProCredit Holding din Germania. Banca face parte din grupul financiar internațional ProCredit, activ în Europa de Est, America Latină și în Germania.

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

BC „ProCredit Bank” S.A. se concentrează asupra prestării serviciilor financiare întreprinderilor micro, mici și mijlocii, precum și persoanelor fizice. Grupul țintă de clienți selectat de Bancă reflectă în totalitate angajamentul B.C. ProCredit Bank S.A. de a contribui activ la dezvoltarea economiei Republicii Moldova.

Scopul raportului

Scopul acestui raport este de a oferi o **imagine detaliată și obiectivă** asupra activității ProCredit Bank Moldova în anul 2024, analizând performanțele financiare, strategia de dezvoltare, gestionarea riscurilor și impactul asupra economiei și comunității. Raportul este destinat acționarilor, investitorilor, autorităților de reglementare, clienților și altor părți interesate, având următoarele obiectiv principal asigurarea transparenței și responsabilității în ceea ce privește deciziile strategice adoptate de conducerea Băncii.

Raportul oferă o perspectivă clară asupra modului în care Banca și-a atins obiectivele financiare și operaționale, demonstrând conformitatea cu reglementările naționale și standardele internaționale de guvernanță corporativă. O componentă esențială a analizei o constituie evaluarea performanței financiare și operaționale, prin evidențierea principalilor indicatori financiari, comparativ cu anul precedent, și identificarea factorilor care au influențat creșterea și profitabilitatea Băncii.

Totodată, raportul include o evaluare a riscurilor și conformității cu reglementările, prin identificarea principalelor riscuri economice, de credit, de lichiditate și operaționale. Sunt descrise măsurile de gestionare a acestor riscuri și adaptarea la cerințele de reglementare, asigurându-se astfel respectarea centrelor de conformitate privind prevenirea spălării banilor și protecția consumatorilor.

Un alt aspect important abordat în raport este analiza perspectivelor și direcțiilor strategice pentru viitor, prin prezentarea planurilor Băncii pentru anul 2025 și a obiectivelor sale strategice pe termen mediu și lung. Se evidențiază oportunitățile de creștere, inovare și digitalizare, precum și modul în care Banca își va consolida poziția de lider în finanțarea sustenabilă și sprijinirea IMM-urilor.

Prin acest raport, conducerea ProCredit Bank Moldova își propune să demonstreze angajamentul față de transparență, sustenabilitate și dezvoltarea unei relații de încredere cu toți partenerii săi.

Contextul economic și financiar în care a operat Banca

Anul 2024 a fost marcat de menținerea unui context geopolitic complicat, creșterea economică în continuare fiind una slabă. Aceasta se datorează influenței ratelor dobânzilor în continuare înalte și a mutațiilor structurale în comerțul global din ultimii ani. Prețurile la energie au rămas relativ stabile, iar presiunile pe lanțul de aprovizionare au scăzut, contribuind la o reducere mai rapidă a inflației decât se anticipase. Anul 2024 a adus și mai multă ambiguitate datorită riscurilor geopolitice, în legătură cu două conflicte armate majore în derulare: războiul din Ucraina și conflictul din Palestina, care a escaladat în 2024.

În 2024, economia Republicii Moldova a fost marcată de stagnare, iar efectele crizei energetice de la final de an vor fi resimțite și în 2025.

Cu toate acestea Republica Moldova continuă să își consolideze drumul către integrarea europeană, sprijinită de Uniunea Europeană prin acțiuni concrete și asistență financiară. În 2024, Uniunea Europeană a oferit un sprijin financiar semnificativ Republicii Moldova, contribuind la redresarea economică și la stabilizarea sectorului energetic afectat de criza din Ucraina. Acesta a inclus 50 de milioane de euro pentru a ajuta la acoperirea nevoilor de finanțare ale Moldovei și pentru a asigura stabilitatea macroeconomică. În plus în 2024 a fost aprobată o asistență financiară de 1,8 miliarde de euro pentru următorii ani, destinată stimulării economiei Moldovei și apropierii țării de aderarea la UE.

PIB-ul Republicii Moldova pentru trimestrul III al anului 2024 a fost de 90,9 miliarde lei, în scădere cu 1,9% față de aceeași perioadă a anului precedent. În primele două trimestre, PIB-ul a crescut cu 1,9% și 2,4%. În primele 9 luni ale anului 2024, creșterea reală a PIB-ului a fost de 0,6%, reflectând provocările economice actuale. Dinamica respectivă a fost determinată, preponderent, de impactul negativ din partea cererii externe. Cererea internă, atât din partea populației, în contextul creșterii veniturilor în termeni reali, cât și din partea agenților economici, a atenuat parțial acest efect. Totodată, merită de menționat impactul negativ asupra dinamicii PIB din partea sectorului agricol în contextul condițiilor secetoase din vara anului 2024, precum și din partea comerțului și tranzacțiilor imobiliare. Acesta a fost parțial atenuat de evoluțiile pozitive din construcții, sectorul financiar și sectorul informații și comunicații.

Rata anuală a inflației în 2024 a fost 7%. Prețurile medii de consum în luna decembrie 2024 comparativ cu luna decembrie 2023 (în ultimele 12 luni) au crescut cu 7,0%.

Puterea de cumpărare a populației a rămas o preocupare majoră, în ciuda eforturilor guvernamentale de a stimula creșterea economică prin politici fiscale și monetare. Veniturile populației au continuat să fie afectate de condițiile financiare incerte, deși s-au înregistrat semne de îmbunătățire în cererea de credite, care a crescut cu 20% față de anul precedent.

Banca Națională a Moldovei (BNM) a decis ca începând cu 2 ianuarie 2025, euro va fi utilizat ca monedă de referință pentru stabilirea cursului oficial al leului moldovenesc, înlocuind dolarul SUA. Decizia reflectă orientarea economiei Republicii Moldova către piața Uniunii Europene, care joacă un rol dominant în structura comercială și financiară a țării.

Această schimbare va reduce fluctuațiile cursului leului moldovenesc față de euro și diferențele dintre cursurile de cumpărare și vânzare ale euro, aducând beneficii economiei și contribuind la reducerea costurilor de schimb valutar.

În concluzie, mediul macroeconomic al Republicii Moldova în 2024 este caracterizat de o creștere economică moderată, stabilitate monetară și eforturi continue de integrare europeană. Provocările rămân, dar sprijinul internațional și politicile economice prudente oferă perspective pozitive pentru viitor.

Poziția pe piață și concurența

Pe piața bancară din Moldova sunt cele 11 bănci comerciale, inclusiv BCR Chișinău, care a fost absorbită de Victoriabank. Anul 2024 a fost unul profitabil pentru sectorul bancar cu un profit net de aproape patru miliarde de lei. Totuși, acest profit a fost cu 2,5% mai puțin față de anul 2023, cea mai mare parte fiind obținută din diferențele de curs valutar. Cel mai mare profit a fost obținut de Maib și Moldindconbank, care au împreună 62,7% din profitul întregului sistem bancar, ceea ce indică o concentrare continuă în sistemul bancar. În general, sectorul bancar a înregistrat un randament al capitalului propriu (ROE) mediu de 15%.

În 2024, ProCredit Bank a înregistrat un profit de 92,17 milioane lei, iar ROE a fost de 9,6%. Acest rezultat a fost influențat de investițiile semnificative în digitalizare, reparațiile efectuate în rețeaua Băncii și creșterea numărului de personal. De asemenea, profitabilitatea pentru 2024 este mai mare decât cea planificată în planul de afaceri, care prevedea un profit de 74,39 milioane lei.

ProCredit Bank se află pe locul cinci în ceea ce privește mărimea portofoliului de credit printre băncile din Moldova. De asemenea, în sectorul IMM-urilor, (conform definiției din Legea 179 din 21.07.2016), Banca ocupă locul patru, având ca obiectiv avansarea în top două bănci. În prezent, Banca are o cotă de piață de 11.00% în segmentul IMM-urilor, iar planul său este să mărească această cotă prin extinderea portofoliului de credite.

În structura portofoliului de credite, sectorul primar finanțat de către Bancă este comerțul, urmat de sectorul agricol, pe locul trei situându-se sectorul de producere. O analiza comparativă cu restul sectorului bancar arată că ProCredit Bank ocupă o poziție proeminentă în finanțarea clienților din sectorul agricol situându-ne pe locul doi, având o prezență și influență substanțială în acest sector. În finanțarea clienților din sectorul de producere Banca deține locul 3, iar în finanțarea clienților din domeniul comerțului ocupă locul 4. Această poziționare strategică în diverse sectoare exemplifică eforturile consecvente ale Băncii de a menține un portofoliu competitiv și diversificat în contextul mai larg al pieței.

În contextul unui an favorabil pentru creditare în sectorul bancar, portofoliul de credite al Băncii a înregistrat la finele anului 2024 o creștere de 22,3%. Creșterea portofoliului de credite este însoțită de îmbunătățirea calității acestuia. Ponderea creditelor neperformante în portofoliul total de credite a scăzut față de anul 2023 fiind în mărime de 4,2% la situația din 31 decembrie 2024, conform cerințelor prudențiale.

În 2024, portofoliul de depozite din sistemul bancar a crescut cu 13%, ajungând la 129 miliarde MDL. Portofoliul nostru de depozite a înregistrat o creștere de 29%, atingând 4,9 miliarde MDL, ceea ce ne conferă o cotă de piață de 4% și ne plasează pe locul 5. Creșterea a fost datorată în egală măsură, 50% de la persoane fizice și 50% de la persoane juridice.

Sursa principală de finanțare a clienților IMM sunt depozitele clienților business, precum și a persoanelor fizice. Pentru a atrage depozite de la persoane fizice, Banca oferă o gamă largă de servicii bancare, inclusiv economisire și gestionare a lichidităților, precum și alte servicii conexe necesare clienților. Serviciile băncii sunt mereu îmbunătățite și eficientizate, adaptându-se la tendințele pieței. De asemenea, în ultimii ani, Banca a început să implementeze servicii noi pentru a răspunde concurenței și evoluțiilor pieței.

În anul 2024, Banca a înregistrat o creștere semnificativă a numărului de clienți activi (persoane juridice și fizice), de la 7917 în 2023 la 10761 în 2024, marcând o creștere de 36%.

Un avantaj competitiv esențial al ProCredit Bank este oferirea de servicii de înaltă calitate clienților săi. Acest lucru se datorează abilităților și experienței angajaților, care sunt îmbunătățite prin etica de afaceri și dezvoltarea continuă a personalului.

Reieșind din modelul de business aplicat precum și accentul pe atragerea IMM-ilor, Banca consideră drept concurenți următoarele bănci: MAIB, OTP Bank, Victoriabank (Grupul Banca Transilvania), Moldindconbank.

2. PERFORMANȚA FINANCIARĂ

Performanța financiară a ProCredit Bank Moldova reflectă stabilitatea și creșterea constantă a instituției pe piața bancară locală. Printr-o strategie axată pe transparență, sustenabilitate și digitalizare, Banca și-a consolidat poziția ca un partener de încredere pentru întreprinderile mici și mijlocii, precum și pentru clienții persoane fizice.

Într-un mediu economic dinamic, ProCredit Bank Moldova a continuat să își optimizeze structura activelor și pasivelor, menținând un echilibru sănătos între creșterea portofoliului de credite și atragerea de depozite. Investițiile în digitalizare și eficiență operațională au contribuit la îmbunătățirea rezultatelor financiare, permițând Băncii să ofere servicii mai rapide și mai accesibile clienților săi.

Analiza performanței financiare pentru anul 2024 se bazează pe indicatori-cheie, cum ar fi evoluția activelor, profitabilitatea, rata creditelor neperformante și eficiența operațională. În continuare, vom prezenta o detaliere a principalelor realizări financiare ale băncii, evidențiind tendințele și perspectivele pentru perioada următoare.

Indicatori financiari si nefinanciari de performanta, mil MDL	2023	2024	Creștere
Depozite	3,784 mil MDL	4,867 mil MDL	1,083 mil MDL
Credite	3,250 mil MDL	4,037 mil MDL	787 mil MDL
Raportul depozite/credit	116.5%	120.6%	+4.1 p.p.
Profit Net	135.4 mil MDL	92.2 mil MDL	-43 mil MDL
Indicator de eficienta a costurilor (CIR)	63%	77%	+14.9 p.p.
ROE	16.1%	9.6%	-6.4 p.p.
Rata fondurilor proprii totale	23.60%	24.14%	+0.5 p.p.
Credite Performante	94.40%	95.80%	+1.4 p.p.
Credite Neperformante	5.60%	4.20%	-1.4 p.p.

Creșterea **portofoliului de depozite** reprezintă o prioritate pentru Bancă având scopul de a consolida baza de finanțare a portofoliului de credite.

Distribuția depozitelor clienților Persoane Fizice și Juridice este una echilibrată, fiecare categorie având o pondere de aproximativ 50%. Pe parcursul anului depozitele persoane juridice au crescut mai repede, ponderea acestora crescând în total depozite cu 0,2% puncte procentuale.

Depozitele persoanelor fizice au înregistrat la finele anului 2,426 milioane lei, mai mult cu 532 milioane lei sau cu 28% comparativ cu anul 2023. În detaliul pe valute, au crescut depozitele în monedă națională și în euro.

Depozitele persoanelor juridice au înregistrat la finele anului 2,441 milioane lei, în creștere cu 550 milioane lei sau cu 29% comparativ cu anul 2023.

După structura pe valute, ca și în anii precedenți, preferința pentru depozitele în monedă națională este mai mare și în creștere decât pentru depozitele în valută, acestea având o pondere în total portofoliu de 56%. Dintre valutele străine, cele mai mari solduri sunt înregistrate în euro.

Structura depozitelor după termenul acestora este diferită pentru clienții persoane fizice și clienții persoane juridice. Persoanele fizice utilizează mai mult depozite pe termen mai mare de 12 luni, în timp ce marea majoritate a depozitelor persoane juridice sunt la vedere pe conturile de economii.

Cheltuielile aferente dobânzilor la depozitele clienților au înregistrat 82,2 milioane lei, comparativ cu 143,6 milioane lei în anul precedent.

Pe parcursul anului, ratele de dobândă au înregistrat un trend descendent, fiind corelate cu cererea și oferta de resurse, dinamica cursului de schimb, evoluția inflației și ratele de politică monetară.

În 2024, **portofoliul de credite** al Băncii a continuat să reflecte o strategie prudentă și sustenabil, axată pe finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii, astfel creditele acordate acestui segment de clienți la finele anului au atins suma de 1,224 milioane lei, în creștere cu 16% față de anul 2023.

Din punct de vedere a structurii portofoliului, creditele acordate IMM-urilor, au continuat să reprezinte ponderea majoritară, reprezentând 61%, din total portofoliul de credite a Băncii.

În același timp, segmentul creditelor ipotecare a fost impulsionat de deschiderea Centrului Ipotecar, oferind clienților persoane fizice acces mai facil la soluții financiare pentru achiziția de locuințe. Portofoliul atingând cifra de 558 milioane lei, sau cu 120% în creștere față de anul trecut.

Banca a crescut în **portofoliul creditelor verzi**, reprezentând un volum total de 572,6 milioane lei, ce reprezintă 13,8% din portofoliul total de credite al Băncii. Însă obiectivul pe termen mediu care a fost stabilit pentru sfârșitul anului 2025 este 15%, ceea ce înseamnă că Banca va continua să promoveze și să finanțeze activ investițiile în tehnologii verzi. Totuși, cota majoră din portofoliul "verde" o reprezintă investițiile în eficiență energetică (65%), urmată de cota în creștere în investiții în energia regenerabilă (23%) și în proiecte prietenoase mediului înconjurător (12%).

În 2024, indicatorul **creditelor neperformante** (NPL – Non-Performing Loans) a înregistrat o scădere în 2024 comparativ cu anul precedent atingând 4,2%. Această evoluție pozitivă a fost susținută de o selecție riguroasă a clienților și o monitorizare activă a portofoliului, permițând reducerea ponderii creditelor cu întârzieri la plată și consolidarea stabilității financiare a Băncii.

În plus, Banca a continuat să ofere soluții proactive pentru clienții care s-au confruntat cu dificultăți financiare, facilitând restructurări de împrumuturi acolo unde a fost necesar. Astfel, descreșterea indicatorului NPL demonstrează capacitatea Băncii de a gestiona eficient riscurile de credit și de a menține un portofoliu sănătos, consolidând încrederea clienților și a investitorilor în soliditatea financiară a instituției.

În continuare, ProCredit Bank Moldova își propune să mențină acest echilibru printr-o abordare prudentă a creditării și prin îmbunătățirea permanentă a mecanismelor de gestionare a riscurilor, asigurând astfel o creștere sustenabilă a portofoliului de împrumuturi.

În anul 2024, **cheltuielile administrative** ale Băncii au înregistrat o creștere cu 25% față de anul precedent ca urmare a mai multor factori strategici și reglementari, ceea ce a influențat indicatorul de eficiență a costurilor, care a crescut cu 15 puncte procentuale și este în mărime de 77%. O parte semnificativă a acestei creșteri s-a datorat investițiilor în infrastructura IT, necesare pentru alinierea la noile cerințe legislative privind serviciile de plată și securitatea tranzacțiilor electronice. În contextul transpunerii Directivei (UE) 2015/2366 (PSD2) în legislația națională, Banca a implementat modificări semnificative în sistemele sale digitale pentru a asigura conformitatea cu noile reguli privind autentificarea utilizatorilor și gestionarea accesului la conturile de plăți. Aceste ajustări au necesitat alocarea unor resurse suplimentare pentru actualizarea platformelor online, creșterea securității cibernetice și dezvoltarea infrastructurii pentru integrarea serviciilor de tip "open banking".

Pe lângă investițiile în tehnologie, creșterea costurilor a fost determinată și de extinderea echipei bancare. În 2024, ProCredit Bank Moldova a angajat personal suplimentar pentru a sprijini noile operațiuni digitale și pentru a îmbunătăți relația cu clienții. Numărul angajaților (excluzând persoanele aflate în concediu pentru îngrijirea copilului) a crescut de la 153 în 2023 la 190 în 2024, ceea ce reprezintă o creștere de 24%.

Un alt factor care a contribuit la creșterea cheltuielilor operaționale a fost deschiderea Centrului Ipotecar. Aceasta a generat costuri suplimentare pentru logistică, echipamente și infrastructură, dar a permis extinderea accesului la serviciile Băncii și consolidarea prezenței sale pe piață.

În ciuda acestor creșteri de costuri, investițiile realizate sunt esențiale pentru modernizarea operațiunilor bancare, sporirea eficienței și asigurarea conformității cu noile cerințe de reglementare. Pe termen lung, aceste măsuri vor contribui la îmbunătățirea experienței clienților și la menținerea competitivității Băncii în sectorul financiar din Republica Moldova.

Profitul din 2024, s-a micșorat în comparație cu anul 2023 cu 43 milioane MDL, și o rentabilitate a capitalului de 9,6%. Această evoluție a fost influențată de investițiile continue în infrastructura digitală, adaptarea la noile cerințe de reglementare, a cheltuielilor administrative și cheltuielile privind retribuirea muncii. Aceste măsuri creează o bază solidă pentru creșterea pe termen lung și valorificarea noilor oportunități de dezvoltare.

3. ACTIVITATEA BĂNCII

În anul 2024, ProCredit Bank și-a consolidat prezența pe piața financiară locală, adaptându-se în mod constant la nevoile în schimbare ale clienților săi.

Subdiviziunile a Băncii includ:

- **Oficiul principal;**
- **Sucursale – 2;**
- **Agenții – 4.**

Oficiul principal al Băncii este responsabil pentru coordonarea și gestionarea activităților, incluzând departamente precum: financiar, credite, conformitate, resurse umane și IT. Sarcinile principale ale acestor subdiviziuni sunt planificarea strategică, managementul financiar, resursele umane, conformitatea, marketingul și suportul în back-office pentru procesele bancare. Totodată, Comitetul de Conducere al Băncii activează în sediul central.

Sucursala nr. 1 este dedicată exclusiv serviciilor pentru IMM-uri, furnizate prin intermediul Consultanților Clienți Business (CCB). Analiza clienților din segmentul de dimensiuni medii este gestionată de către Analiztii de Credite, în timp ce clienții din segmentele mici și micro sunt analizați și deserviți de către echipa CCB. În scopul optimizării procesului de creditare, Banca a implementat aprobarea creditelor pentru segmentele mici și micro direct la nivelul sucursalelor, eliminând necesitatea implicării Departamentului Creditare. Sucursala nr.1 este situată în cadrul oficiului principal.

Sucursala nr. 2 este axată exclusiv pe furnizarea de servicii clienților persoane fizice, asigurată de către Consultanții Clienți Persoane Fizice (CCPF). Aici, clienții pot obține diverse tipuri de împrumuturi, precum imobiliare, investiționale și de consum sau pot beneficia de consultanță privind serviciile de economisire oferite de Bancă. În 2024, Banca a relocat această sucursală, menținându-și amplasarea centrală în capitală, pentru a asigura accesul facil și convenabil pentru clienți și pentru a îmbunătăți experiența generală a colaborării cu Banca.

Agențiile reprezintă subdiviziunile cele mai vizibile și accesibile, de aceea sunt amplasate strategic în locații ușor accesibile pentru clienți. În prezent, există trei agenții în orașul Chișinău și una în Bălți. Fiecare agenție este echipată cu o Zonă 24/7 completă, dotată cu echipamente care permit clienților să efectueze o gamă largă de tranzacții, inclusiv în afara programului obișnuit de activitate. Specialiștii Suport Operațiuni (SSO) care activează în cadrul agențiilor oferă clienților asistență în efectuarea tranzacțiilor, consultă clienții privind serviciile și produsele bancare și se asigură că fiecare interacțiune cu clienții este una pozitivă și eficientă.

Contact Centru - reprezintă un punct esențial de asistență pentru clienți, oferind suport rapid și eficient pentru diverse solicitări bancare. Serviciul este disponibil atât pentru Persoane fizice, cât și pentru companii asigurând consultanță și asistență în timp real prin mai multe canale de comunicare.

Produsele și serviciile băncii

În 2024, ProCredit Bank a continuat să ofere un portofoliu diversificat de produse și servicii bancare, menținând aceleași soluții financiare performante fără lansarea unor produse noi. Strategia băncii s-a concentrat pe optimizarea și îmbunătățirea ofertelor existente, punând accent pe digitalizare, accesibilitate și transparență.

Produse și servicii pentru persoane fizice

- **Seturi de servicii** bancare Platinum și Classic. Setul Classic include un card Visa Classic și oferă servicii bancare de bază, cum ar fi cont curent, internet banking, plăți și transferuri naționale și internaționale. Setul Platinum, pe de altă parte, include un card Visa Platinum, și oferă servicii Premium, inclusiv accesul la lounge-uri aeroportuare, asigurare de călătorie și asistență personalizată. În plus, clienții care dețin setul de servicii Platinum beneficiază de comisioane zero pentru anumite tranzacții. Aceste seturi sunt concepute pentru a oferi flexibilitate și eficiență, adaptându-se nevoilor diverse ale clienților.
- **Credite.** Soluții flexibile pentru achiziția sau renovarea locuințelor, inclusiv prin Centrul Ipotecar inaugurat în 2024.
- **Depozite și economii.** Conturi de economii cu dobânzi atractive, depozite la termen și posibilitatea de gestionare online a acestora.
- **Servicii de internet și mobile banking.** Acces facil la operațiuni bancare prin platformele digitale avansate ale Băncii.

Produse și servicii pentru persoane juridice

- **Finanțare pentru afaceri.** Credite pentru capital de lucru, investiții și linii de credit adaptate nevoilor întreprinderilor.
- **Pachete de servicii** ProBusiness și ProBusiness Plus care includ conturi curente în mai multe valute, transferuri rapide și acces la rețeaua SWIFT.
- **Depozite și gestionarea lichidităților.** Soluții eficiente pentru optimizarea fluxului de numerar și plasarea surplusului de fonduri.
- **Soluții digitale** pentru companii. Internet banking avansat, servicii POS și integrare cu sisteme de contabilitate

Dezvoltarea canalelor digitale și inovații tehnologice

În 2024, ProCredit Bank Moldova a continuat să investească în menținerea și optimizarea canalelor digitale existente, concentrându-se pe îmbunătățirea experienței utilizatorilor și ajustarea sistemelor conform cerințelor impuse de autoritățile de reglementare. Aceste investiții au avut ca scop consolidarea securității, eficienței și accesibilității serviciilor bancare, pregătind terenul pentru implementarea unor noi soluții digitale în 2025.

Principalele direcții de dezvoltare în 2024

Menținerea și optimizarea platformelor digitale – Banca a efectuat actualizări tehnice semnificative pentru a asigura stabilitatea și performanța platformelor Internet Banking și Mobile Banking.

Ajustarea la cerințele regulatorii – sistemele băncii au fost adaptate în conformitate cu noile reglementări privind siguranța și transparența tranzacțiilor online.

Îmbunătățirea securității digitale – implementarea unor mecanisme avansate de autentificare și protecție împotriva fraudelor pentru a oferi clienților un mediu bancar sigur.

Implementarea Instant Payment (MIA) – la inițiativa Băncii Naționale a Moldovei, Banca a lansat în 2024, serviciul

de plăți instant MIA pentru Persoane Fizice. Acest sistem permite efectuarea transferurilor în doar câteva secunde, fără comisioane, indiferent de ziua sau ora tranzacției. Noua funcționalitate oferă clienților o soluție modernă și rapidă pentru gestionarea finanțelor, eliminând necesitatea utilizării transferurilor bancare tradiționale, care pot avea timpi de procesare mai lungi sau costuri crescute.

Perspective pentru 2025

În baza investițiilor realizate în 2024, ProCredit Bank pregătește lansarea unor inovații digitale majore în 2025:

Digital Onboarding pentru persoane fizice – o soluție modernă care va permite clienților să își deschidă conturi bancare 100% online, fără a fi necesară prezența fizică la sucursale.

Noua aplicație mobilă – un design îmbunătățit și funcționalități extinse, oferind o experiență digitală mai intuitivă și eficientă.

Actualizarea datelor prin aplicațiile electronice – clienții vor putea actualiza informațiile personale direct în Internet Banking, fără necesitatea deplasării la bancă.

Ajustarea la cerințele regulatorii – sistemele băncii vor fi adaptate, în continuare, conform noilor reglementări privind siguranța și transparența tranzacțiilor online, precum este autentificarea strictă a clienților și standardul deschis, comun și sigur de comunicare între prestatorii de servicii de plată, și monitorizarea tuturor tipurilor de plăți prin intermediul unei sisteme speciale pentru prevenirea fraudelor.

4. RISCURI ȘI CONFORMITATE

Banca se expune inevitabil la riscuri în desfășurarea activităților sale, iar elementul fundamental al modelului de afaceri social responsabil al Băncii constă într-o abordare informată și transparentă în ceea ce privește gestionarea acestor riscuri. Acest angajament se reflectă în cultura de risc și apetitul la risc, determinând astfel procese decizionale echilibrate și bine fundamentate. Profilul general de risc al Băncii este considerat adecvat și stabil, care se încadrează în limitele apetitului la risc aprobat de Consiliu Băncii, având la bază o evaluare atentă a riscurilor individuale.

Managerii și angajații sunt conștienți de riscurile implicate în activitatea bancară, iar abordarea conservatoare a acestor riscuri, împreună cu aplicarea constantă a principiului de diversificare, reprezintă elemente esențiale ale strategiei de dezvoltare pe termen lung a ProCredit Bank. Acest demers nu numai că contribuie la gestionarea eficientă a riscurilor, ci și consolidează încrederea clienților și a celorlalte părți interesate în soliditatea și stabilitatea financiară a băncii.

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

a. Concentrarea asupra activității de bază

ProCredit Bank se concentrează asupra prestării serviciilor financiare întreprinderilor mici și mijlocii, precum și persoanelor fizice. Banca pune accent pe creditarea verde a proiectelor clienților Băncii, promovează în mod direct investițiile ecologice în cadrul grupului țintă de clienți (IMM-uri și PF) și sprijină clienții care doresc să îmbunătățească procesele business într-un mod ecologic. Banca oferă servicii pentru clienții PF prin intermediul conceptului de Direct Banking, care se bazează pe furnizarea de servicii bancare la distanță prin aplicațiile ProBanking/ Mobile Banking, Contact Centru și ATM-uri. Pe lângă plățile naționale clasice oferite de către Bancă, în 2024 au fost implementate plățile instant, care reprezintă un pas semnificativ în evoluția serviciilor bancare și financiare. Veniturile băncii sunt obținute în cea mai mare parte din dobânzi la credite și comisioane pentru efectuarea operațiunilor în cont și a plăților. Restul operațiunilor Băncii sunt efectuate pentru a susține activitatea de bază. Riscurile principale asumate

de bancă în cadrul operațiunilor sale de zi cu zi sunt: riscul de credit și al contrapărții, riscul rezidual, riscul de concentrare, riscul de piață, riscul de rată a dobânzii din activități în afara portofoliului de tranzacționare, riscul operațional, care include și riscul denaturării securității și integrității sistemelor informaționale, riscul de lichiditate și riscul efectului de levier excesiv. În același timp ProCredit Bank întreprinde măsuri pentru evitarea sau limitarea altor riscuri asociate aferente operațiunilor bancare.

b. Diversificare și servicii transparente

Concentrarea Băncii asupra întreprinderilor mici și mijlocii, precum și pentru persoanele fizice, 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 economice, grupuri de clienți și grupuri de venituri. Diversificarea portofoliului de credite reprezintă un pilon central al Politicii privind administrarea riscului de credit. O altă trăsătură distinctivă a abordării adoptate de bancă este tendința de a presta servicii simple și transparente. Atât gradul ridicat de diversificare a operațiunilor și generarea de profit, cât și serviciile și procesele simple și transparente duc la reducerea profilului general de risc al Băncii.

c. Selecția atentă a angajaților și instruirea continuă

Banca responsabilă poate reuși doar cu angajații care se identifică cu valorile corporative ale instituției și le implementează în mod activ. Prin urmare, Banca a stabilit standarde stricte în ceea ce privește selecția și formarea personalului, bazate pe respect reciproc, un puternic simț al responsabilității personale, niveluri ridicate de profesionalism, angajament și loialitate pe termen lung față de ProCredit Bank. Banca a investit mult în pregătirea personalului de-a lungul anilor. Pe lângă nivelul ridicat de profesionalism al angajaților, rezultatul eforturilor de instruire este, înainte de toate, o cultură de comunicare deschisă și transparentă. Din perspectiva riscului, angajații bine pregătiți care sunt obișnuiți să-și exercite gândirea critică și să-și exprime opiniile în mod deschis, ceea ce reprezintă un factor important pentru gestionarea și reducerea riscului. Astfel, instruirea intensă a personalului reprezintă o premisă nu doar pentru dezvoltarea activității băncii în viitor, ci și pentru implementarea cu succes a cadrului de gestionare a riscurilor și servește drept temelie pentru abordarea gestionării riscurilor în general.

Organizarea funcției de administrare a riscurilor

Banca are stabilit un mecanism de control intern adecvat și eficace la toate nivelurile, fiind implicați atât membrii Organelor de Conducere (Consiliul Băncii și Comitetul de Conducere), cât și ceilalți angajați ai instituției. Astfel, responsabilitatea de administrare a riscurilor o are fiecare angajat, în scopul de a preveni erori și neregularități procedurale. Este foarte important de a avea un sistem de control intern eficient pentru asigurarea bunei funcționări a instituției. Codul de Conduită pentru angajați este un document complementar strategiei de administrare a riscurilor, care definește clar comportamentul acceptabil și inacceptabil al angajaților, inclusiv activitățile ilegale, lipsite de etică profesională și asumarea de riscuri excesive pentru Bancă. Codul de Conduită nu este doar un simplu document, ci face parte din Contractul de muncă și servește drept un ghid pentru activitatea de zi cu zi. Viziunea, valorile și principiile Băncii sunt discutate și studiate cu amănuntul în cadrul sesiunilor specializate, cel puțin anual, cu participarea membrilor Comitetului de Conducere al Băncii.

Funcția de administrare a riscurilor este responsabilă de identificarea riscurilor la care este expusă Banca, măsurarea, evaluarea și monitorizarea acestor riscuri și a expunerii reale a Băncii la riscurile respective. Funcția de administrare a riscurilor și funcția de conformitate sunt îndeplinite de Departamentul Management Riscuri, Conformitate și AML, în sarcina căruia intră gestionarea riscurilor financiare, operaționale (inclusiv TIC), reputațiunile, de conformitate, precum și a riscului de spălare a banilor și finanțării terorismului. De asemenea, funcția de administrare a riscurilor este responsabilă de procesul de evaluare a adecvării capitalului intern (ICAAP), precum și de procesul de evaluare a adecvării lichidității interne (ILAAP). Funcția de gestiune a riscurilor aferente securității informației și continuitatea afacerii este îndeplinită de către Secția Securitatea Informației.

Departamentul Management Riscuri, Conformitate și AML, este o unitate autonomă, separată de operațiunile efectuate cu clienții (activitatea aferentă acordării creditelor sau atragerii depozitelor) sau operațiunile de tranzacționare. Șeful Departamentului raportează în mod regulat Consiliului Băncii prin intermediul Comitetului

de Riscuri, care are loc cel puțin trimestrial, privind profilul de risc al Băncii și riscurile semnificative la care este expusă Banca. La nivelul Organului Executiv sunt constituite comitete interne specializate pentru a aborda riscuri individuale, cum ar fi riscurile de piață și de lichiditate (ALCO), riscurile financiare (Comitetul Riscuri Financiare), riscurile operaționale (Comitetul Riscuri Operaționale), riscul de conformitate (Comitetul Conformitate), riscul de combatere a spălării a banilor și finanțării a terorismului (Comitetul AML).

Secției Securitatea Informației este responsabilă de gestiune a riscurilor aferente securității informației și continuitatea afacerii. Secția se subordonează unuia dintre membrii Comitetului de Conducere al Băncii în conformitate cu structura organizațională și raportează (în cadrul Comitetului Securitatea Informației) către Comitetul de Conducere despre activitatea Secției, înaintând recomandări cu privire la atenuarea riscurilor de securitate a informației și continuitatea afacerii.

Politicile de risc ale Băncii abordează toate categoriile de riscuri semnificative și stabilesc standarde care permit ca riscurile să fie identificate la timp și să fie gestionate în mod corespunzător. Departamentul Management Riscuri, Conformitate și AML efectuează o monitorizare regulată a indicatorilor de risc pentru a se asigura că profilul de risc nu depășește apetitul la risc aprobat de Consiliul Băncii, că expunerea totală la risc nu depășește limitele stabilite și că Banca are suficient capital pentru a acoperi chiar și pierderile potențiale puțin probabile.

Riscurile ESG

Gestionarea impactului și a riscului de mediu, social și de guvernanță (ESG) este esențială pentru Bancă. Un sistem cuprinzător de management de mediu a fost introdus la nivel de grup, inclusiv și de Bancă, în urmă cu câțiva ani, incluzând următoarele componente principale:

- Măsuri interne de reducere a amprentei ecologice a băncii și monitorizarea aferentă;
- O listă de excludere, care reduce semnificativ expunerea băncii la riscurile ESG în avans (Banca nu oferă servicii companiilor și clienților care se angajează în activități antisociale, dăunătoare mediului și din punct de vedere moral sau periculoase, care nu respectă legislația în materie de sănătate și siguranță sau care au un impact negativ asupra comunității);
- O evaluare sistematică a aspectelor ESG ca parte a evaluării riscului de credit pentru fiecare dintre clienții Băncii;
- Finanțare ecologică pentru a stimula investițiile în eficiența energetică, proiectele în energie regenerabilă și investițiile verzi în gestionarea deșeurilor sau agricultura ecologică.

Reglementările și cele mai bune practici în ceea ce privește gestionarea riscurilor ESG sunt în continuă evoluție. Prin urmare, în următorii ani Banca planifică îmbunătățirea continuă și ulterioară a abordării și integrarea în continuare a riscurilor ESG în structurile de gestionare a riscurilor.

În general, toate riscurile materiale la care este expusă Banca pot fi afectate de riscurile ESG. Având în vedere structura activelor băncii, riscurile ESG au cel mai mare impact asupra riscului de credit al clienților, adică impactul riscurilor ESG asupra clienților băncii și modelelor lor de afaceri și, prin urmare, asupra viabilității acestora.

Riscul de credit

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

- Analiza exhaustivă a capacității de plată a clienților;
- Documentarea detaliată a evaluării riscului de credit, care asigură faptul că o persoană terță care are cunoștințe în domeniu va înțelege analiza efectuată;
- Evitarea riguroasă a îndatorării clienților Băncii;

- Stabilirea relațiilor de încredere de durată și menținerea contactului cu clienții;
- Investiții în angajați bine instruiți și motivați;
- Implementarea proceselor atent elaborate și bine documentate;
- Respectarea “principiului celor patru ochi”;
- Monitorizarea îndeaproape a rambursării creditului;
- Managementul strict al restanțelor;
- Realizarea dreptului la gaj în caz de nerambursare a creditului.

Riscul de contraparte

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

Riscul de contraparte și de emitent este asociat, în special, cu necesitatea Băncii de a investi lichiditățile disponibile (surplus de lichidități), de a executa tranzacții în valută străină sau de a se proteja de anumite poziții de risc. Surplusul de lichiditate este, de regulă, plasat pe termen scurt în bănci OCDE cu rating înalt, certificate emise de Banca Națională a Moldovei pentru un termen care nu depășește 14 zile sau în valori mobiliare de stat cu maturitatea maxim de până la 1 an. Tranzacțiile de schimb valutar, de asemenea, au un termen scurt - de până la 2 zile.

Banca tinde să limiteze și să diversifice riscul de contraparte, de aceea va continua să aplice standarde înalte în cadrul administrării riscului de contraparte. Banca nu va încheia nicio tranzacție fără analiza minuțioasă și aprobarea prealabilă a contrapărții și stabilirea unei limite.

Riscul rezidual

Riscul rezidual este riscul de afectare a profiturilor și a capitalului care poate apărea din cauza că tehnicile utilizate de diminuare a riscurilor sunt mai puțin eficiente decât se aștepta, pe motiv că aceste tehnici generează noi riscuri (cum ar fi riscul de lichiditate, de conformitate) care ar putea afecta eficiența tehnicilor de diminuare. Banca este expusă riscului rezidual ca rezultat al aplicării tehnicilor de diminuare a riscului de credit. Tehnicile de diminuare a riscului de credit utilizate de bancă sunt: depozite-garanții, garanții emise de bănci multilaterale de dezvoltare sau de stat (ODA), ipoteci (rezidențiale sau comerciale).

Riscul rezidual este atenuat prin procese și responsabilități clar definite, segregarea sarcinilor, principiul celor patru ochi și alte mecanisme de control intern, instruirea personalului. Politica de evaluare a gajului stă la baza administrării riscului rezidual.

Riscul de concentrare

Riscul de concentrare poate rezulta din expuneri individuale față de clienți sau față de grupuri de clienți aflați în legătură, expuneri față de contrapărți din același sector economic sau regiune geografică, expuneri de credit indirecte, rezultate în urma aplicării tehnicilor de diminuare a riscului de credit. Pentru a limita expunerea la riscurile de concentrare, sunt stabilite limite pentru expunerile individuale, expunerile față de persoanele afiliate etc. Ca parte componentă a riscului de lichiditate riscul de concentrare este evaluat prin prisma celor mai mari deponenți.

Banca monitorizează cu regularitate expunerile sale la riscul de concentrare prin intermediul diferitor indicatori și raportează în cadrul comitetelor specializate de risc, inclusiv Comitetului de risc la nivelul Consiliului.

Riscul ratei dobânzii

Riscul ratei dobânzii este riscul de a suporta pierderi din cauza modificărilor ratelor dobânzii de pe piață și apare în principal din diferențele dintre scadențele de reevaluare a 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 scadențele. Administrarea riscului ratei dobânzii presupune următoarele:

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

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

Riscul valutar

Managementul riscului valutar se bazează pe Politica privind administrarea riscului valutar. Secția Trezorerie a Băncii este responsabilă de monitorizarea permanentă a evoluției ratelor de schimb și pieței valutare. De asemenea, Secția Trezorerie are sarcina de a gestiona zilnic pozițiile valutare ale Băncii. Ca și principiu, Banca nu se angajează în tranzacții cu derivative și nu contactează 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 realizate simulări de criză, care evaluează efectul pe care îl pot avea fluctuațiile ratelor de schimb asupra profitului și adecvării capitalului în fiecare valută străină, ținând cont de pozițiile valutare deschise.

Riscul de lichiditate și de 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.

Banca deține un cadru de administrare riguros conceput pentru administrarea riscului de lichiditate, inclusiv de finanțare, astfel stabilind un proces pentru identificarea, măsurarea administrarea și monitorizarea riscului (ILAAP - proces de evaluare a adecvării lichidității interne). În acest sens, pe lângă Politica ILAAP Banca a implementat un Plan de finanțare în situații de urgență, simulări de criză pentru riscul de lichiditate cu grade de severitate diferite, a aprobat o rezervă de lichiditate în diferite monede, pentru a putea face față ieșirilor neașteptate de lichidități.

Comitetul ALCO stabilește strategia de lichiditate și limitele riscului de lichiditate. Secția Trezorerie zilnic gestionează lichiditatea băncii și este responsabilă pentru executarea deciziilor Comitetului ALCO. Respectarea strategiilor, politicilor și limitelor este monitorizată permanent de Departamentul Management Riscuri, Conformitate și AML.

Portofoliul de credite al Băncii este cea mai mare componentă a activelor și este finanțat de depozitele atrase de la clienți și de creditele oferite de către Instituții Financiare Internaționale și Programe Naționale. Partea preponderentă a portofoliului de credite revine expunerilor pe termen scurt și mediu, acordate întreprinderilor micro, mici și mijlocii. Majoritatea creditelor sunt acordate cu rambursare în rate, iar rata de nerambursare a acestora este scăzută. Acest lucru rezultă în încasări sigure de numerar. În cadrul procesului de atragere a depozitelor Banca se concentrează asupra grupului țintă prin atragerea fondurilor pe conturi curente ale întreprinderilor micro, mici și mijlocii, precum și fondurilor de la persoane fizice. Utilizarea instrumentelor piețelor financiare este limitată. Acești factori limitează concentrarea riscului de lichiditate și asigură un sistem clar de management al riscului de lichiditate.

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

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 atingerea obiectivelor de afaceri;
- Analiza intrărilor și ieșirilor de numerar viitoare și impactului acestora asupra riscului de lichiditate.

Riscul efectului de levier excesiv

Riscul efectului de levier excesiv poate apărea atunci când Banca se confruntă cu un grad de îndatorare înalt în raport cu capacitatea sa de a-și îndeplini obligațiile financiare. Acest risc rezultă din vulnerabilitatea băncii la un efect de levier sau un efect de levier contingent care poate necesita măsuri neplanificate pentru a-și corecta planul de afaceri, inclusiv vânzarea de active într-un regim de urgență, ceea ce ar putea duce la pierderi sau reevaluări ale activelor rămase.

Banca trebuie să trateze cu precauție problema riscului asociat folosirii excesive a efectului de levier, ținând cont de creșterile potențiale ale acestui risc cauzate de reducerea fondurilor proprii ale băncii prin pierderi așteptate sau realizate, conform reglementărilor contabile aplicabile. În acest scop, Banca trebuie să facă față diferitelor situații de criză din punctul de vedere al riscului asociat folosirii excesive a efectului de levier.

Riscul operațional

Administrarea riscurilor operaționale (inclusiv reputaționale, de conformitate, securitatea informației, continuitatea afacerii și TIC) 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, în contextul provocărilor din cauza crizelor politice, economice și de securitate abordarea noastră conservativă privind riscurile s-a dovedit a fi una extrem de adecvată, am demonstrat că, în pofida unui mediu dificil în care ne desfășurăm activitatea, suntem capabili de a gestiona riscul operațional foarte eficient.

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

- Înțelegerea factorilor care declanșează riscurile operaționale;
- Identificarea aspectelor critice la etapa incipientă;
- Evitarea pierderilor cauzate de riscurile operaționale.

Principiile următoare se consideră a fi strategice:

- Grad înalt de simplitate, transparență și diversificare. Accentul este pus pe comunicarea deschisă, valorile și loialitatea angajaților;
- Segregarea sarcinilor și „principiul celor patru ochi” sunt aplicate ori de câte ori este necesar;
- Procese clar definite și bine documentate;
- Evaluări anuale ale riscului operațional și de fraudă;
- Evaluări regulate din partea Departamentului Audit Intern;
- Evaluarea riscurilor noi înainte de a implementa sau utiliza procese de afaceri, servicii, instrumente, sisteme TI noi sau modificate semnificativ, sau modificări în structura organizațională;
- Analiza, monitorizarea și raportarea indicatorilor-cheie de risc (KRI);
- Cultura corporativă și instruirea personalului în privința conștientizării generale a problemelor legate de riscuri operaționale (inclusiv riscuri TIC), securitatea informației și continuitatea afacerii;
- Efectuarea controalelor de conformitate;
- Monitorizarea continuă a modificărilor legislative;
- Standarde tehnice înalte în ceea ce privește hardware, software și sisteme tehnice de back-up.

Pentru a minimiza riscul de pierderi din cauza calamităților naturale, fraude externe și riscurile cibernetice, Banca asigură aceste tipuri de risc. Riscurile externe, care ar putea perturba operațiunile de business sunt abordate în cadrul planurilor de continuitate ale Băncii. Banca va continua să îmbunătățească instrumentele utilizate și să analizeze procesele interne în scopul consolidării administrării riscurilor operaționale.

Riscul aferent desfășurării afacerii (inclusiv riscul strategic)

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

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

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

Riscul aferent mediului de reglementare și economic

Riscul aferent cadrului de reglementare este riscul de modificare a regulamentelor și legilor care ar putea afecta activitatea băncii. Riscul aferent cadrului economic reprezintă riscul ca condițiile macroeconomice sau instabilitatea politică să afecteze activitatea băncii. O schimbare a legilor sau regulamentelor furnizate de organele de reglementare poate crește costurile de operare ale Băncii sau poate schimba peisajul competitiv.

Banca urmărește în permanență evoluțiile politice, macroeconomice și modificările legislative pentru a putea lua măsuri adecvate de diminuare a impactului riscului respectiv asupra Băncii.

Riscul spălării banilor și finanțării terorismului

ProCredit Bank respectă în totalitate cerințele, naționale și de grup, de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului. Drept urmare, Banca a implementat Politica privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, care corespunde prevederilor legislației Republicii Moldova, precum și cerințelor grupului ProCredit.

În cadrul ProCredit Bank, responsabilitatea pentru desfășurarea activității de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului îi revine Departamentului Management Riscuri, Conformitate și AML. Conform legislației naționale, orice tranzacție care depășește 200 000 MDL efectuată prin virament, sau 200 000 MDL în numerar, inclusiv cumulativ timp de o lună, trebuie să fie raportată autorităților împuternicite. De asemenea, orice încercare de a efectua o tranzacție care provoacă suspiciuni de spălare a banilor, finanțare a terorismului sau alte activități ilicite, trebuie să fie minuțios analizată și după caz, raportată autorităților competente.

Angajații Băncii, în special cei care sunt în contact nemijlocit cu clienții, sunt instruiți regulat cu scopul de a identifica, preveni și ulterior raporta către Funcția AML la nivel de Bancă, a tranzacțiilor sau activităților care prin natura lor prezintă un risc de spălare de bani. Totodată, măsură suplimentară de securitate este asigurată de utilizarea a trei module ale aplicației AML elaborate de către IMTF AG: Siron® Embargo, responsabil de recunoașterea și suspendarea tuturor operațiunilor asociate persoanelor și organizațiilor din listele restrictive locale și internaționale; Siron® KYC, modul utilizat în procesul de acceptare a clienților atât noi, cât și a celor existenți și servește pentru identificarea clienților cu un grad înalt de risc, cum ar fi persoanele expuse politic (PEP), precum și persoanele și

organizațiile cărora li s-au aplicat sancțiuni; Siron® AML este un instrument care permite o monitorizare eficientă a tranzacțiilor clienților, utilizând diverse scenarii, pentru identificarea activităților suspecte de spălare a banilor.

În situații neordinare și complexe, Funcția AML la nivel de Bancă poate solicita un suport din partea Funcției AML la nivel de Grup și/sau a ofițerilor Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor în vederea soluționării dificultăților care pot apărea în procesul de acceptare a unei sau mai multor tranzacții sau în procesul de inițiere/continuare a relației de afaceri cu clientul.

Managementul capitalului

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

Gestionarea capitalului Băncii are următoarele obiective:

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

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

5. DEZVOLTARE DURABILĂ

De la înființarea Băncii, ProCredit Bank s-a angajat să monitorizeze impactul asupra mediului și social al activităților sale. În primii ani, efectul a fost considerat în principal prin prisma riscurilor în acordarea de împrumuturi clienților, deoarece această direcție este cea mai semnificativă. Abordarea a evoluat într-un sistem propriu de management al mediului (EMS) în 2012, un sistem cuprinzător, bazat pe trei piloni, destinat pentru a minimiza impactul nostru asupra mediului.

Sistemul EMS al Băncii cuprinde 3 direcții:

- **Pilonul 1** – consumul propriu de resurse.
- **Pilonul 2** – riscul de mediu și social în finanțarea clienților.
- **Pilonul 3** – stimularea investițiilor durabile în rândul clienților Băncii.

Sistemul a fost certificat conform standardului ISO 14001 în 2017 și de atunci a fost auditat anual, cu recertificare la fiecare 3 ani.

În dezvoltarea strategică a obiectivelor de mediu și sociale ale băncii sunt implicați membrii Comitetului de Conducere, Secția Sustenabilitate și managerii departamentelor cheie din Sediul Central. De asemenea, sunt urmate obiectivele stabilite de ProCredit Holding. Anual, sunt organizate cel puțin 3 Comitete de Sustenabilitate cu participarea părților interesate menționate mai sus. Obiectivele pentru anul curent sunt stabilite anual și este pregătit un raport bazat pe rezultatele obținute. Toți angajații Băncii contribuie activ la implementarea strategiei de sustenabilitate.

Pilonul 1 – Sistem intern de administrare a mediului.

ProCredit Bank pune accent pe folosirea energiei în mod eficient și analiza continuă a impactului pe care o are asupra mediului înconjurător. Primul pas logic pentru a aborda schimbările climatice este optimizarea propriei infrastructuri și a birourilor băncii. În acest scop, banca a redus numărul de sucursale și agenții și a digitalizat procesele de lucru, astfel încât clienții să nu fie nevoiți să se deplaseze pentru fiecare serviciu. Banca utilizează un software avansat pentru monitorizarea detaliată a resurselor utilizate, în funcție de direcție, certificare și locație. Lunar, sunt monitorizați 30 de indicatori în categoriile de resurse din birouri (electricitate, apă, hârtie, gaz), vehicule pe tipuri și tipuri de combustibili (inclusiv electricitate pentru mașinile electrice), emisiile directe și indirecte din zboruri, încălzire și altele.

Rezultatele optimizărilor implementate de bancă sunt evidente de-a lungul anilor, iar creșterea unor indicatori în ultimii doi ani se datorează extinderii operațiunilor băncii. Mai jos sunt prezentate datele pentru ultimii șase ani:

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Energia electrică (MWh)	433	431	387	361	397	442
Energia termică (MWh)	271	249	309	304	273	262
Transport (MWh)	69	78	48	53	38	41
Hârtie (kg)	1806	1007	1097	1246	1267	1557
Emisiile Scop 1 și 2 (tCO₂eq)	287	281	269	254	256	277

Pentru a reduce consumul de combustibili fosili al flotei auto, banca și-a stabilit obiectivul de a înlocui treptat toate vehiculele cu motor cu ardere internă cu vehicule electrice. În 2024, au fost achiziționate încă două mașini electrice, astfel flota auto a Băncii a ajuns să includă 6 mașini hibride și 3 mașini electrice. În 2025, Banca intenționează să achiziționeze încă un vehicul electric și să vândă unul hibrid.

Obiectivul nostru este să reducem emisiile de Scop 1 și Scop 2 cu 42% până în 2030, având ca an de referință 2022 pentru atingerea țintelor noastre de Zero Net.

Banca recunoaște că lanțul de aprovizionare are un impact semnificativ asupra aspectelor etice, sociale și de mediu. Efecte pozitive pot fi obținute prin achiziționarea de produse și servicii mai responsabile și prin colaborarea cu furnizorii pentru a îmbunătăți reciproc performanța etică, socială și de mediu. În ultimii trei ani, Banca raportează că, în medie, 30% dintre furnizorii cu care a colaborat îndeplinesc criteriile pentru un model de afaceri sustenabil. Obiectivul nostru este să avem cel puțin 50% dintre furnizori sustenabili care prestează diferite servicii băncii.

Pilonul 2 – Administrarea riscului de mediu în activitatea de creditare.

ProCredit Bank își asumă responsabilitatea pentru impactul său asupra mediului și societății, rezultat din finanțarea clienților săi. În primul rând, acest lucru se reflectă în respingerea cererilor de credit de la întreprinderile implicate în activități considerate periculoase și dăunătoare mediului, care sunt incluse pe lista de excludere a băncii.

Toți clienții Persoane Juridice ai Băncii sunt supuși unei evaluări detaliate de către angajați pentru a determina impactul lor asupra mediului și societății. Angajații responsabili de gestiunea acestor clienți sunt instruiți să evalueze aspectele de mediu și sociale ale afacerilor clienților, folosind manuale specializate. În plus, fiecare client este vizitat anual pentru a verifica situația reală și conformitatea cu standardele de sustenabilitate. Pentru companiile cu expuneri financiare mari (peste 3 milioane și peste 5 milioane de euro), Banca colaborează cu firme externe de experți pentru a evalua impactul de mediu și social al acestor afaceri.

Pilonul 3 – Promovarea finanțării verzi

ProCredit Bank își propune să contribuie la dezvoltarea economică a țării într-un mod cât mai sustenabil posibil. În acest sens, menținem o listă de investiții și activități sustenabile, care fac parte din portofoliul „verde” al Băncii. Documentul strategic care reglementează această direcție este „Ghidul privind finanțarea verde și lista măsurilor verzi eligibile”. Metodologia utilizată se bazează pe principii științifice, fiind dezvoltată împreună cu consultanți din Germania și actualizată periodic pentru a reflecta evoluțiile pieței. Creditele „verzi” au drept scop finanțarea proiectelor de eficiență energetică, energie regenerabilă și măsuri prietenoase mediului înconjurător.

În 2024, Banca a înregistrat o creștere semnificativă a numărului de proiecte finanțate pentru investiții în instalații fotovoltaice, atât pentru reducerea consumului propriu de energie electrică, cât și pentru comercializarea acestora. La sfârșitul anului 2024, portofoliul proiectelor de energie regenerabilă al Băncii includea instalații fotovoltaice cu o capacitate totală de până la 23,6 MWp.

Conștientizarea

Protecția mediului este o parte esențială a identității noastre corporative. Banca organizează campanii interne pentru informarea angajaților despre impactul activităților umane asupra mediului, eficiența energetică și reciclarea, și participă în campanii externe pentru informarea publicului larg.

Prin programul complex de seminare „verzi” în cadrul dezvoltării durabile, nivelul de conștientizare al angajaților cu privire la problemele ecologice și climatice, precum și cunoștințele lor tehnice, s-au îmbunătățit semnificativ. Programul include seminare interne anuale pentru diferite grupuri de angajați și seminare externe la nivel de grup, abordând diverse subiecte ale sistemului de management de mediu.

ProCredit Bank se dedică sustenabilității și dezvoltării comunităților locale de peste 15 ani, participând anual în proiecte sociale prin contribuții financiare directe și implicarea angajaților.

În 2023-2024, Banca a fost fondator al proiectului-pilot „Verde Play”, promovând educația pentru mediu și inovații în școli. Împreună cu Ministerul Educației și Cercetării, Acceleratorul de Inovații și Antreprenariat „Dreamups” și alți parteneri fondatori, ProCredit Bank a susținut această inițiativă pentru a crea o mișcare națională de conștientizare și responsabilitate față de mediu. Programul oferă elevilor oportunitatea de a învăța despre economia circulară, agricultura organică și energia regenerabilă, dezvoltând abilități precum gândirea critică, cooperarea și creativitatea. Participarea ca fondator al proiectului „Verde Play” reprezintă un pas important în sprijinirea dezvoltării durabile a Moldovei și încurajarea unei abordări responsabile față de mediu a tinerilor.

În cadrul unui alt proiect, dedicat dezvoltării urbane durabile, ProCredit Bank promovează utilizarea mijloacelor de transport electrice pentru reducerea emisiilor toxice. În 2023-2024, banca a lansat o rețea de 15 stații ProCredit pentru alimentarea gratuită a mașinilor electrice și a oferit o reducere de 15% pentru alimentare la peste 100 de stații EV Point în toată țara. Credem că acest pas va încuraja tranziția la vehicule electrice și va contribui la un aer mai curat în localitățile noastre.

6. GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

ProCredit Bank Moldova se angajează să mențină standarde înalte de guvernanță corporativă, asigurând transparență, responsabilitate și eficiență în toate aspectele activității sale. Acest angajament este esențial pentru consolidarea încrederii clienților, acționarilor și a altor părți interesate, precum și pentru asigurarea unei creșteri sustenabile și a conformității cu reglementările în vigoare.

Codul de Guvernanță Corporativă stabilește abordările și punctele de referință esențiale care ghidează sistemul de guvernanță. Acesta explică modul în care sunt stabilite obiectivele băncii, metodele de realizare a acestora și modalitățile de supraveghere a activităților băncii. Documentul subliniază drepturile și responsabilitățile organelor de conducere și supraveghere, precum și ale acționarilor, angajaților și clienților.

Este important de menționat că acest cod este un instrument dinamic, adaptabil la schimbările pieței și la exemplele de bune practici. Codul de Guvernanță al ProCredit Bank Moldova a fost revizuit și actualizat, iar modificările au fost aprobate de Consiliul de Administrație.

Codul de Guvernanță Corporativă al Băncii a fost revizuit și aprobat de către Consiliul Băncii în cadrul ședinței ordinare din 20.11.2024 și este publicat pe pagina web a Băncii: https://www.procreditbank.md/files/docs/2024/dezvaluire%20web%2011.24/LCOU_Cod%20guvernanta%20corporativa_15.0_20.11.24.pdf.

Împreună cu Declarația de guvernanță corporativă „Conformare sau Justificare”:

https://www.procreditbank.md/files/docs/2024/dezvaluire%20web%2011.24/Declaratia%20de%20Guvernanta_22112024.signed.pdf

Structura Conducerii

Structura de conducere a ProCredit Bank este concepută pentru a facilita o administrare eficientă și prudentă, respectând principiile de guvernanță corporativă și cadrul legal aplicabil. Banca dispune de o structură organizatorică și operațională clară, cu linii de responsabilitate bine definite, transparente și coerente, care să promoveze eficacitatea și să asigure prudența necesară conducerii Băncii. Structura organizatorică a Băncii nu va afecta capacitatea organelor de conducere de a supraveghea și administra în mod eficient activitatea acestora și riscurile cu care se confruntă, precum și să permită Băncii Naționale a Moldovei exercitarea funcției de supraveghere în raport cu Banca. Banca își va desfășura activitățile, va efectua operațiunile și va presta servicii în strictă conformitate cu cadrul de administrare a activității sale. Banca asigură organizarea activității, astfel încât deciziile luate de organele sale de conducere și practicile utilizate să nu afecteze administrării sănătoase și prudente, solidității financiare sau intereselor legale ale acționarilor, deponenților, creditorilor.

Adunarea Generală a Acționarilor

Este organul suprem de decizie al băncii, având competența de a aproba strategia generală, politicile majore și de a desemna membrii Consiliului de Supraveghere. De asemenea, Adunarea Generală analizează și aprobă rapoartele financiare anuale și decide asupra distribuirii profitului.

Pe parcursul anului 2024, Acționarii Băncii s-au întrunit în 2 ședințe, după cum urmează:

Adunarea Generală Extraordinară a Acționarilor B.C. “ProCredit Bank” S.A., a avut loc la data de 19 februarie 2024, la care acționarul unic al Băncii – ProCredit Holding AG a decis:

- Aprobarea cererii de demisie a Președintelui Consiliului Băncii – Dna. Sandrine Massiani.
- Aprobarea cererii de demisie a Membrului Consiliului Băncii – Dna. Godea Elena.
- Numirea a 3 (trei) membri noi în Consiliul Băncii.
- Alegerea noii componente a Consiliului Băncii și alegerea Președintelui Consiliului Băncii.
- Aprobarea cuantumului remunerației membrilor Consiliului Băncii
- Aprobarea modificărilor la Statutul Băncii B.C. ProCredit Bank S.A.
- Discuții cu privire la procesul de distribuire a dividendelor.

Adunarea Generală Anuală Ordinară a Acționarilor Băncii a avut loc la 20 iunie 2024 și în cadrul acesteia au fost adoptate deciziile cu privire la:

- Prezentarea și aprobarea Raportului Financiar anual al Băncii pentru anul financiar încheiat la 31 decembrie 2023;
- Aprobarea Dării de Seamă Anuale a Consiliului Băncii;
- Examinarea și aprobarea Raportului Financiar anual al Băncii pentru anul financiar încheiat la 31 decembrie 2023, auditat de Societatea de Audit „BDO Audit & Consulting « S.R.L.»;
- Reevaluarea anuală a membrilor Consiliului Băncii;
- Confirmarea societății de audit independente pentru anul financiar care se încheie la 31 decembrie 2024 și stabilirea remunerației pentru serviciile prestate de aceasta;
- Aprobarea profitului anual al Băncii pentru anul 2023, aprobarea formării capitalului de rezerva precum și aspecte de repartizare a dividendelor pentru anul 2023;
- Aprobarea Regulamentului Consiliului Băncii;
- Aprobarea cuantumului remunerației anuale a membrilor Consiliului Băncii.

Banca dezvăluie informația cu privire la acționarii săi pe pagina oficială a Băncii: <https://www.procreditbank.md/files/docs/2023/Octombrie/Anexa%207%20Informatie%20Actionar.signed.pdf>, iar hotărârile aprobate de către Adunarea Generală a Acționarilor sunt publicate în Monitorul Oficial și pe pagina web oficială a Băncii.

Consiliul Băncii

Format din membri aleși de Adunarea Generală a Acționarilor, inclusiv membri independenți, asigurând o supraveghere obiectivă și profesionistă a activităților Băncii.

Consiliul Băncii îndeplinește rolul de supraveghere și monitorizare a procesului decizional de conducere și este responsabil de activitatea băncii per ansamblu și de soliditatea financiară a Băncii. Consiliul Băncii trebuie să definească și să supravegheze implementarea unui cadru de administrare a activității care să asigure administrarea efectivă și prudentă a Băncii, inclusiv separarea responsabilităților în cadrul organizației și prevenirea conflictelor de interese.

Pe parcursul anului 2024, membrii Consiliului s-au întrunit în ședințe ordinare, iar în cazuri speciale, au fost convocate ședințe ad-hoc care s-au ținut prin corespondență. Astfel, pe parcursul anului 2024 s-au înregistrat un număr de 18 de ședințe.

Consiliul Băncii este constituit din cinci membri, iar Banca dezvăluie informația cu privire la membrii Consiliului Băncii pe pagina web oficială a Băncii, în compartimentul [Publicarea informației](#).

În vederea îndeplinirii atribuțiilor, Consiliul este asistat de către 2 comitete specializate:

Comitetul de riscuri și Comitetul de audit.

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

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

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

Comitetul de audit – oferă asistență Consiliului în îndeplinirea responsabilităților sale de supraveghere în ceea ce privește managementul riscurilor, sistemele de control intern și conformitate.

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 subordonează și raportează Consiliului Băncii 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 analizează toate procesele în bancă, ținând cont de o abordare bazată pe risc în vederea identificării priorităților de revizuire. Auditele ad-hoc pot fi inițiate de câte ori Departamentul Audit Intern și/sau Organul de Conducere va considera oportun.

Comitetul de Conducere

Comitetul de Conducere al Băncii este organul executiv colegial al Băncii și exercită funcția de conducere a activității curente a Băncii sub supravegherea directă a Consiliului, poartă răspundere în fața Consiliului pentru performanța financiară a Băncii. Comitetul de Conducere al Băncii gestionează prudent și eficient activitatea Băncii într-un mod corespunzător cu strategia și cadrul de administrare al activității Băncii, aprobate de Consiliu.

Comitetul de Conducere asigură implementarea adecvată a cadrului de administrare a activității Băncii, și aprobă, după caz, acte interne subordonate reglementărilor interne aprobate de către Consiliu. Comitetul de Conducere al Băncii acționează în mod autonom și adoptă decizii în baza judecății proprii. Acordul oricăror altor organe ale Băncii nu exclude responsabilitatea și răspunderea Comitetului de Conducere pentru administrarea prudentă, profesională și conștiincioasă a activității Băncii.

Comitetul de Conducere al băncii este constituit din 3 membri, ce include: Președintele Comitetului de Conducere și doi adjuncți ai acestuia. Banca dezvăluie informația cu privire la membrii [Comitetului de Conducere pe pagina oficială a băncii](#).

Direcții strategice luate în perioada analizată

ProCredit Bank își desfășoară activitatea conform unei strategii clare, orientată spre dezvoltare sustenabilă, inovație digitală și îmbunătățirea experienței clienților. Direcțiile strategice ale Băncii sunt fundamentate pe principiile responsabilității financiare, gestionării prudente a riscurilor și alinierii la cerințele pieței și reglementărilor. Într-un mediu economic dinamic, Banca își propune să mențină un echilibru între creșterea portofoliului de clienți, diversitatea produselor și optimizarea proceselor interne pentru a oferi servicii eficiente și accesibile

Dezvoltarea portofoliului de clienți

În 2024, Banca a continuat să își consolideze a portofoliului de clienți prin optimizarea proceselor de achiziție și îmbunătățirea relației cu clienții existenți. Un element esențial al acestei strategii a fost întărirea echipelor de consultanți dedicați atât segmentului de business, cât și persoane fizice. Prin această măsură, Banca a urmărit pe de o parte, atragerea de noi clienți printr-o abordare proactivă și consultativă, iar pe de altă parte consolidarea relației cu clienții existenți, printr-o interacțiune mai frecventă și suport îmbunătățit, asigurându-se că aceștia beneficiază de cele mai potrivite produse și servicii financiare.

Pentru a sprijini această direcție și pentru a gestiona mai eficient portofoliul de clienți persoane fizice, a fost inclusiv deschis și Centru Ipotecar, din cadrul Sucursalei nr.2, destinat consultanței și procesării creditelor pentru achiziție de locuințe. Acesta fiind amplasat strategic în centru capitalei, facilitând accesul clienților și oferind un mediu dedicat, de asistență specializată și un proces simplificat de aprobare a finanțării.

Aceasta inițiativă reflectă angajamentul Băncii de a îmbunătăți experiența clienților și de a oferi soluții eficiente și accesibile în domeniul finanțării ipotecare.

7. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

ProCredit Bank este o Bancă orientată spre dezvoltare și este convinsă că succesul său depinde în mare măsură de prezența în echipă a angajaților competenți și dedicați. ProCredit Bank investește în instruirea și dezvoltarea angajaților prin intermediul activităților desfășurate la nivel atât local cât și internațional. Aceasta asigură faptul că angajații Băncii sunt bine pregătiți pentru a-și îndeplini sarcinile și pentru a se dezvolta pe plan profesional.

Viziunea Băncii referitor la Resursele Umane

Ca angajator ne propunem să creăm un mediu de lucru inspirator și incluziv, unde talentele pot atinge întregul lor potențial. Promovăm o cultură a dezvoltării continue și a inovației, oferind angajaților oportunități de creștere profesională și personală. Investind în dezvoltarea angajaților și creând un mediu de lucru pozitiv și o cultură corporativă unică, formăm o echipă puternică, diversă și angajată.

Valorile și cultura corporativă a Băncii sunt esențiale pentru satisfacția angajaților. Astfel, Codul de Conduită subliniază integritatea personală, standardele profesionale înalte, responsabilitatea socială și o cultură a comunicării deschise și transparente. Promovând un mediu în care aceste valori sunt adânc înrădăcinate, creăm un loc de muncă de care angajații sunt mândri, sporindu-le angajamentul și loialitatea față de instituție.

Viziunea Băncii referitor la resursele umane se aliniază cu obiectivele durabile ale Băncii, promovând valori etice și un mediu de lucru corect și incluziv.

Procesul de selecție a angajaților în cadrul Băncii se bazează pe criterii transparente. Astfel, Banca este în căutarea persoanelor, care au un angajament pentru o dezvoltare profesională pe termen lung, care împărtășesc aceleași principii și viziuni, nu doar abilități de expertiză și business. Pe lângă abilitățile logice și analitice, se pune accent pe atitudinea filosofică, înțelegerea democrației, comunicare, dialog și empatie.

Remunerarea resurselor umane: Banca adoptă un principiu de remunerare bazat pe salariu fix, evitând sistemele de bonusare legate de performanță, care pot crea stimulente false și afecta negativ munca și relațiile cu clienții. Banca oferă angajaților perspective pe termen lung, pentru a le permite să planifice viitorul cu încredere.

Dezvoltarea resurselor umane: Dezvoltarea angajaților este un proces continuu care necesită planificare, execuție și evaluare. Investim regulat în formarea angajaților noștri, recunoscându-i drept cel mai valoros activ. Învățarea de noi abilități stimulează creativitatea, dezvoltarea personală și productivitatea, esențiale în mediul tehnologic actual. Banca crede că dezvoltarea profesională implică schimbări de poziții nu doar pe verticală, dar și pe orizontală, oferind angajaților posibilitatea să aplice în practică aptitudinile și cunoștințele proprii în diverse poziții. ProCredit Bank oferă colegilor recent angajați nu doar o instruire profesională inițială, ci și o gamă largă de măsuri de instruire avansată

ProCredit Onboarding Programme

ProCredit Bank oferă oportunitatea de dezvoltare profesională și personală prin intermediul programului ProCredit Onboarding Programme. Într-un mediu internațional, noii angajați se concentrează pe diverse teme legate de activități bancare și finanțe, mediu, etică, gândire critică etc. Adicional, ei înțeleg rolul pe care îl are intermedierea financiară și impactul acesteia asupra economiei țării. Unele module de formare sunt desfășurate online, altele - în cadrul Băncii și în Centrul de training din Serbia. Acest program este destinat profesioniștilor cu experiență în diferite domenii financiar-bancare sau nefinanciare, precum și studenților fără experiență în muncă, care recent au absolvit universitățile, cât și în curs de învățare. Adicional, nu este necesar ca viitorii angajați să dețină studii în economie sau finanțe.

Academiile ProCredit

Academia ProCredit din Fürth, Germania este coloana vertebrală a unei rețele puternice, coezive și strâns unite de colegi foarte competenți, care sunt pe deplin implicați în dezvoltarea băncii. Curriculum-ul de un an „Banker

Academy” și curriculum-ul de 2-3 ani „Management Academy” sunt concepute pentru a angaja colegii dedicați selecționați într-o călătorie de dezvoltare unică și ambițioasă. Prin curriculum-ul său unic, construit atât în baza științelor umaniste, cât și pe domeniul bancar sustenabil, Academia ProCredit își propune să dezvolte profesioniști înalt calificați, cu o înțelegere orientată spre echipă, a poziționării grupului și cu o capacitate puternică de a lucra împreună într-un mod responsabil și agil. De asemenea, își propune să-i conducă pe participanți să-și dezvolte curiozitatea intelectuală, capacitatea de a învăța și de a-și provoca cunoștințele și modul de gândire, angajându-i în subiecte istorice, filosofice, sociale și strategice într-un mod sistematic, rațional, dar și critic, și stimulant. Academia joacă, de asemenea, un rol cheie în modelarea și împărtășirea culturii ProCredit, angajând participanții în schimbul, articularea și proiectarea celor mai bune practici între ei și prin discuții cu managerii și personalul cheie ai grupului.

Training-uri și seminare

ProCredit Bank oferă angajaților săi diverse tipuri de formare:

- Training de grup (organizat și oferit la nivel de grup pentru personalul tuturor Băncilor ProCredit) și training local (organizat la nivel de instituție sau țară pentru personalul Băncilor locale),
- Instruire specializată pentru poziții specifice (de exemplu, Consultant Clienți Business, Analist Creditare) și instruire pentru diferite poziții (la fel pentru tot personalul, indiferent de poziție),
- Formare cu prezentă (cu sau fără participare online) și instruire online (desfășurată în întregime prin LMS, MS Teams sau alte platforme online),
- Formare obligatorie, precum și opțională.

Cursuri de limbă engleză

Angajații ProCredit Bank sunt încurajați în studierea limbii engleze prin oferirea oportunității de participare la cursurile desfășurate atât local cât și la Academia din Fürth, Germania, unde angajații au parte de toate condițiile necesare pentru îmbunătățirea intensivă a nivelului de cunoaștere a limbii engleze. Adicional, cursuri de limbă engleză sunt organizate cu scopul de a pregăti angajații pentru participarea în Academiile internaționale ProCredit, precum și pentru personalul, ce activează în diferite domenii ale Băncii, care necesită cunoașterea limbii engleze - limba de comunicare în cadrul grupului ProCredit.

8. PERSPECTIVE DE DEZVOLTARE

În anul 2025, ne vom angaja într-un efort continuu de consolidare a poziției noastre ca partener de încredere pentru clienții noștri, în special întreprinderile foarte mici, mici și mijlocii, oferindu-le suport în dezvoltarea afacerilor lor și furnizând servicii moderne și sigure pentru clienții persoane fizice.

Vom consolida rolul nostru de «Hausbank» pentru IMM-uri, acordând o atenție specială stabilirii relațiilor de colaborare pe termen lung. Având în vedere specificul țării, ne vom concentra în mod deosebit pe sprijinirea afacerilor din sectorul agricol, precum și a companiilor locale de producție. În paralel, vom căuta să dezvoltăm relații cu companiile implicate în comerț și în alte sectoare ale economiei naționale.

În vederea sprijinirii dezvoltării afacerilor, recunoaștem importanța investițiilor constante și a finanțării flexibile. Astfel, ProCredit Bank a stabilit parteneriate cu furnizori de echipamente și tehnologie agricolă, oferind clienților acces la echipamente și tehnologii agro de calitate. Prin aceste parteneriate, clienții pot solicita credite la rate competitive și cu planuri de rambursare adaptate specificului fiecărui tip de afacere.

În perspectiva anului 2025, ProCredit Bank își propune să extindă numărul și formatul parteneriatelor, pentru a oferi și mai multe soluții financiare inovatoare și personalizate clienților săi. Banca intenționează să colaboreze cu

o gamă mai largă de furnizori de echipamente și tehnologii, nu doar în sectorul agricol, ci și în alte industrii cheie, cum ar fi energia verde.

Prin aceste parteneriate extinse, ProCredit Bank va putea oferi clienților săi acces la o varietate mai mare de produse și servicii financiare, adaptate nevoilor specifice ale fiecărei afaceri. De asemenea, Banca va dezvolta noi produse de creditare și soluții de finanțare, care să răspundă cerințelor pieței în continuă schimbare.

Credite: În 2025, e propunem o creștere a portofoliului de credite cu 18%, cu accent deosebit pe susținerea întreprinderilor agricole, a investițiilor în domeniul „verde” și a producătorilor locali. Planificăm o creștere pe toate segmentele de clienți, cu accent pe persoane fizice, întreprinderi mici și micro, în timp ce pentru clienții mijlocii vizăm o creștere moderată. Intenționăm să dezvoltăm portofoliul de credite „verzi” prin finanțarea proiectelor de eficiență energetică, energie regenerabilă, transport ecologic, gestionarea deșeurilor și agricultură ecologică. Planificăm să îmbunătățim echilibrat portofoliul de credite, menținând în același timp calitatea acestuia.

Depozite: Creșterea portofoliului de depozite este o prioritate strategică pentru ProCredit Bank. Pentru a sprijini creditarea, Banca colectează economii de la persoane fizice și clienți business. Obiectivul nostru este de a consolida baza de finanțare a portofoliului de credite prin creșterea portofoliului de depozite cu 16% în 2025. Planificăm o creștere pe toate segmentele de clienți fără modificare a raportului actual, cota rămând 50/50.

Raportul depozite/credite: În următoarea perioadă ne propunem să atingem un raport de cel puțin 110% între portofoliul de depozite și cel de credite, pentru a ne consolida independența financiară.

Clienți business: Banca planifică o creștere echilibrată a portofoliului de credite în toate categoriile de clienți, fără a compromite marjele de dobândă. Pentru clienții mici și micro, obiectivul este consolidarea poziției, accelerarea creșterii și câștigarea unei cote de piață mai mari. În cazul clienților mijlocii, în special cei cu expuneri peste 1,5 milioane EUR, accentul se pune pe menținerea unei creșteri moderate și continue a portofoliului de credite, printr-o selecție atentă a clienților și identificarea oportunităților favorabile pentru atragerea de noi clienți în acest segment.

Persoane Fizice: În raport cu aceasta categorie de clienți vom adopta strategii pro-active orientate spre achiziție pentru a crește considerabil numărul acestora. Planificăm să ne consolidăm și să ajungem în poziția Băncii ca lider pe piața retail pe termen lung, prin investiții în marketing inovator, predominant online. Finanțarea persoanelor fizice, care a început în anii precedenți, este programată să cunoască o creștere semnificativă în acest an, facilitând accesul clienților la finanțare pentru proiectele personale prin intermediul creditelor imobiliare, investiționale și de consum. Banca își propune să asigure o experiență facilă și convenabilă pentru clienți, oferind o rată a dobânzii competitivă și un proces de aprobare rapid și eficient, prin simplificarea procedurilor și reducerea timpului de aprobare.

Servicii: În 2025, ne vom concentra pe extinderea operațiunilor documentare (garanții bancare, acreditive și incasso-uri documentare), creșterea utilizării internet banking-ului pentru plăți naționale și internaționale și stimularea tranzacțiilor efectuate de persoanele fizice. Un proiect important care urmează să fie implementat de către Bancă și care va contribui la creșterea numărului de plăți valutare efectuate, este aderarea la zona SEPA, care reprezintă un sistem ce va oferi posibilitatea de a efectua orice plată într-un timp redus și cu costuri minime pentru clienți.

Dezvoltarea personalului: În cursul anului 2025, Banca își va menține angajamentul ferm față de investițiile substanțiale în instruirea și dezvoltarea continuă a personalului său. Conștienți de importanța unui personal bine pregătit, ne concentrăm pe consolidarea competențelor angajaților pentru a asigura o prestație de servicii la cel mai înalt nivel.

