



## Strategia ProCredit Bank Moldova pentru anii 2022-2026\*

ProCredit Bank Moldova este parte a grupului ProCredit – un grup internațional cu sediul în Frankfurt pe Main, care, la sfârșitul anului 2021, 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).

Băncile ProCredit depun toate eforturile pentru crearea sectoarelor financiare transparente și deschise în țările în curs de dezvoltare și economiile în tranziție. Suntem convinși, că un sistem financiar funcțional și echitabil, care oferă oamenilor posibilitatea de a face economii, iar agenților economici - de a investi și dezvolta, este indispensabil atât pentru progresul economic cât și pentru cel social.

ProCredit Bank Moldova se specializează în deservirea întreprinderilor foarte mici, mici și mijlocii, oferind o gamă largă de servicii bancare de calitate în domeniul de finanțare, plăți, depozite, în condiții flexibile, ajustate la necesitățile individuale ale clienților noștri. Grupul-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, astfel acordând o atenție specială stabilirii unor relații de colaborare de lungă durată bazată pe înțelegerea nevoilor individuale ale clienților în domeniul bancar și satisfacerea lor într-o manieră responsabilă și eficientă. Clienții noștri au nevoie de o bancă-parteneră, care va contribui la atingerea scopurilor de afaceri și va înțelege specificul activității afacerilor mici și mijlocii.

Această abordare este implementată prin definiția clară a clienților țintă a Băncii, oferirea unui set de servicii coerent și furnizarea canalelor moderne și inovatorii, prin care clienții pot comunica cu Banca și executa simplu și ușor tranzacții. În același timp, abordarea este susținută de un sistem de management și protecție a mediului; de soluții tehnologiilor informaționale moderne și de o politică privind resursele umane, care conține procese de recrutare și dezvoltare a personalului.

Prestarea serviciilor bancare moderne și de calitate înaltă sunt o parte importantă în creșterea loialității clienților. După o perioadă de restructurare a bazei de clienți, Banca planifică să extindă din nou portofoliul de clienți, atât companii, cât și persoane fizice, prin achiziție structurată și stabilirea unei relații de cooperare activă în perioada 2022-2026. Combinată cu o infrastructură eficientă și creșterea sinergiilor în procesele Băncii, vom consolida în continuare stabilitatea financiară a ProCredit Bank. Proiecțiile financiare pentru anii 2022-2026 sunt descrise în planul de afaceri al Băncii.

Sustenabilitatea Strategiei de business constă în capacitatea Băncii de a genera venituri pe o perioadă anticipativă de cel puțin 3 ani conform planului strategic și se determină pe baza performanței financiare previzionate, precum și în baza nivelului de risc al strategiei de afaceri și a probabilității de succes aferente. Strategia de business are o legătură strânsă cu Strategia de administrare a riscurilor, întrucât o previzionare corectă poate fi făcută doar după o analiză amplă a riscurilor aferente. După definirea noilor obiective strategice Banca identifică riscurile care ar putea împiedica realizarea obiectivelor respective cu scopul de a le înlătura sau minimiza.

Astfel, performanța financiară previzionată este întotdeauna corelată cu apetitul la risc al Băncii. Apetitul la risc este nivelul riscului pe care Banca este dispusă să îl accepte în vederea atingerii obiectivelor sale de afaceri, astfel jucând un rol important în cadrul planificării strategice. Întrucât apetitul la risc al Băncii se concentrează pe niște principii de bază ale modelului său de afaceri, acesta se reflectă în performanța sa financiară. Pentru fiecare tip de risc banca monitorizează diferiți indicatori-cheie de risc pentru care a stabilit praguri și limite în politicile sale de administrare a riscurilor. Planificarea liniilor de afaceri de bază este efectuată astfel încât să nu fie admisă încălcarea indicatorilor-cheie de risc prin acceptarea de riscuri excesive. În cazul depășirii vreunui indicator de risc se vor lua decizii anticipate fie de modificare/reducere a bilanțului, fie privind găsirea soluțiilor de finanțare sau capitalizare.

Clienții business, deserviți de Banca noastră, de regulă dispun de o structură formalizată, un model de afaceri stabil și necesită mai mult decât doar servicii de creditare. Ne concentrăm în mod special pe susținerea afacerilor agricole și companiilor de producere locale. Toate în condițiile unei gestionări a riscului prudente.

În anii 2022-2026 intenționăm să consolidăm în continuare poziția noastră de furnizor de servicii financiare competente, care oferă un suport de durată întreprinderilor stabile din categoria SME, astfel contribuind la crearea locurilor de muncă, stimularea inovațiilor, sporirea gradului de conștientizare față de problemele ecologice, iar în acest mod ne propunem să asumăm și mai multe responsabilități sociale. Scopul nostru strategic este de a deveni Banca-lider în categoria “Hausbank” pentru afacerile mici, și principalul partener bancar pentru întreprinderile mijlocii din Republica Moldova.

Ne axăm pe dezvoltarea unei culturi de economisire și de responsabilitate financiară, precum și reducerea volumul operațiunilor cu numerar. Nu promovăm finanțarea pentru consum, ci ne concentrăm pe facilitatea accesului la economiile pe termen lung. În anii 2022-2026 accentul de bază va rămâne în continuare principiile “claritate, simplitate și siguranță”, fiind siguri că oamenii sunt în căutarea acestora. Clienții noștri utilizează activ sistemul e-banking și serviciile disponibile în cadrul Zonei de Autodeservire 24/7 pentru executarea operațiunilor cu și fără numerar. În derularea activității noastre, ne bazăm pe abordarea progresivă, confortul asigurat de tehnologii moderne și serviciile competente și prietenoase, oferite de Experții de Servicii Bancare în Agențiile Băncii. Planificăm să sporim volumul operațiunilor de plată, executate prin facilități automatizate (sistemul e-banking, MobileBanking, bancomatele cash-in și cash-out, etc.).

În același timp vom continua promovarea conceptului de deservire a clienților persoane fizice - Direct Banking, oferind servicii bancare moderne pentru clienții, care au nevoie de o Bancă transparentă și sigură pentru operațiuni de plată și economii la distanță. Banca va acorda clienților autonomie în managementul resurselor financiare proprii, precum și gestionarea eficientă a timpului.

Punctele forte ale Băncii, în ceea ce ține de atragerea și reținerea clienților, sunt reprezentate de angajați și anume de atitudinea lor pro activă, competentă și responsabilă față de studierea și răspunderea la necesitățile individuale ale clientului și orientarea spre stabilirea unor relații de colaborare de durată. În anii 2022-2026 Banca va continua să investească resurse substanțiale în instruirea și dezvoltarea personalului. Am format o instituție, în cadrul căreia procesul de adoptare a deciziilor este rapid și rațional, ceea ce ne permite să răspundem eficient la nevoile clienților, asigurând totodată un management calitativ al riscurilor.

\*Prezenta strategie reprezintă versiunea prescurtată a Strategiei B.C. ProCredit Bank S.A. pentru anii 2022-2026