

Raportul Organului Executiv cu privire la rezultatele Băncii pentru anul 2023

Elaborat de: Tatiana Gromov, GOV

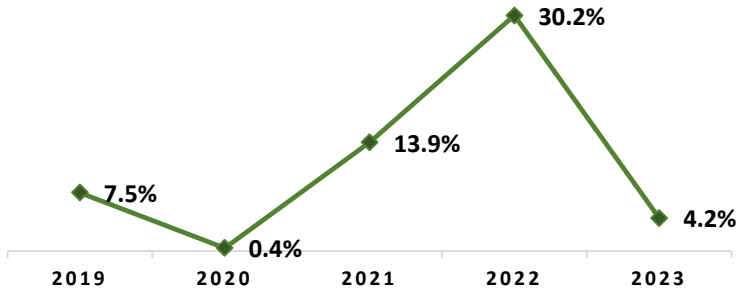
Validat de: Iurie Țârdea, șef GOV

Data prezentării: AGA, 21.06.2024

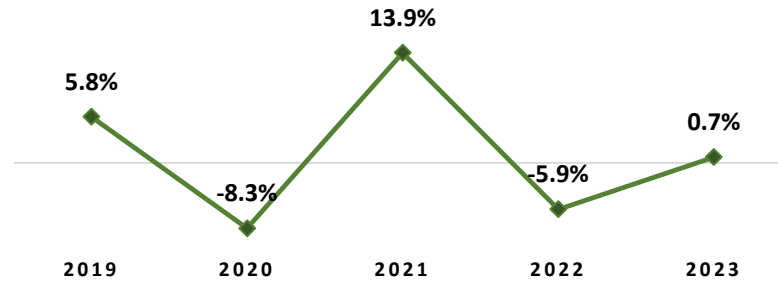
CUPRINS

1. Evoluția indicatorilor macroeconomici 2019-2023 DSPC
2. Evoluția indicatorilor de performanță în perioada 2019-2023 (IFRS) DSPC
3. Evoluția bilanțului (IFRS) în perioada 2019-2023 DSPC
4. Evoluția conturilor de profit și pierderi (IFRS) în perioada 2019-2023 DSPC
5. Realizări comerciale CPM/ SME-CORP/ GTB/ MKT/ DPD/ CARD/ AGRO
6. Politica de conformitate și Securitate Bancară COMP/ BS
7. Risc management DMC/DRO
8. Prezentarea generală a proiectelor DPO
9. Guvernanța Corporativă GOV
10. Resurse Umane HR
11. Relații publice și inițiative sociale PR&CSR
12. Concluzii

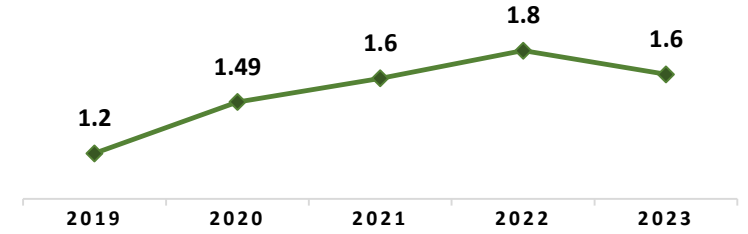
1. Evoluția indicatorilor macroeconomici 2019-2023 DSPC



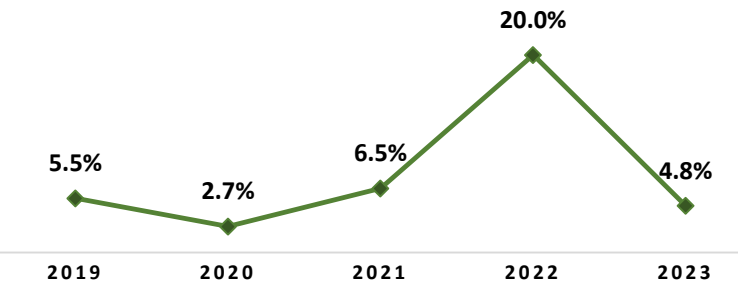
1.1 Evoluția inflației. Tendința ascendentă a ratei anuale a inflației din perioada 2020-2022 s-a inversat începând cu finele anului 2022, revenirea în coridorul reglementat de 5%±1.5%, având loc în octombrie 2024, înregistrând cea mai mică valoare de 4.2% în luna decembrie 2023.



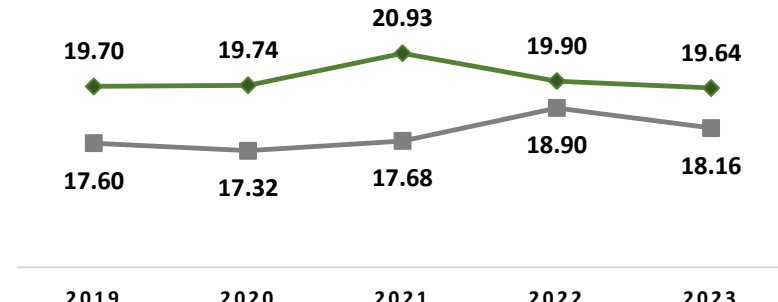
1.2 Evoluția PIB-ului. După declinul din anul 2022, activitatea economică înregistrează primele efecte de relansare abia în T3 2023 cu 3.3%. Iar per ansamblu, creșterea PIB pentru anul 2023 reprezintă 0.7%.



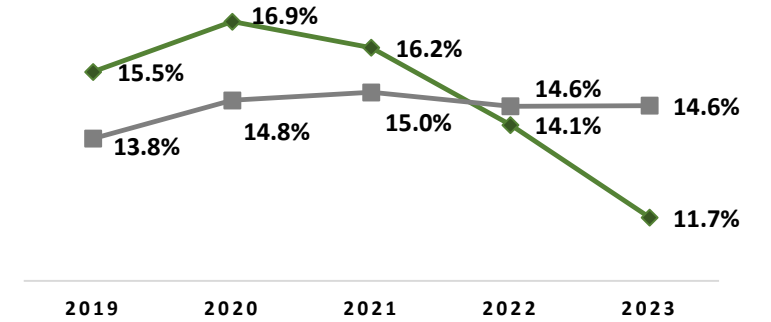
1.3 Evoluția remitențelor. În 2023, volumul total al transferurilor bancare de mijloace bănești din străinătate în favoarea persoanelor fizice din Republica Moldova a constituit 1 627 milioane dolari SUA, diminuându-se cu 6.8% comparativ cu anul 2022.



1.4 Evoluția ratei de bază BNM. În scopul reducerii presiunilor inflaționiste, BNM a crescut treptat rata de bază de la 6.5% în decembrie 2021 până la 21.5% în august 2022. Iar după inversarea tendinței inflației, BNM a început relaxarea politicii monetare, prin diminuarea treptată a ratei de bază astfel încât la decembrie 2023 valoarea acesteia a înregistrat 4.75%. La momentul actual valoarea acesteia este de 3.75%.



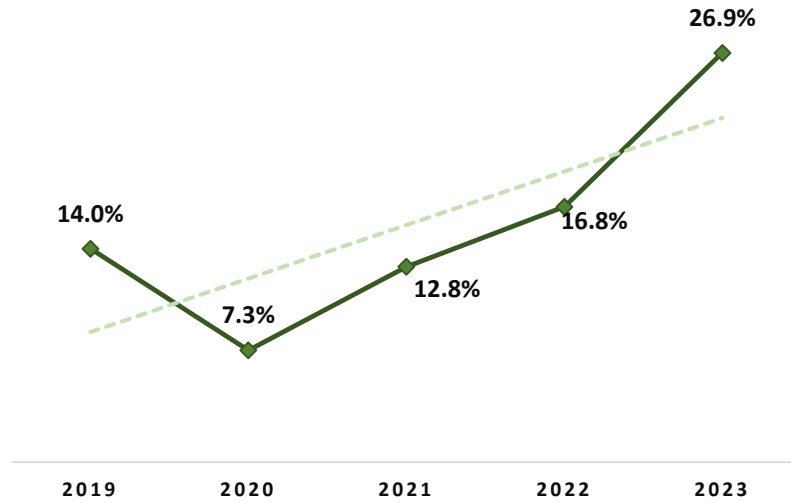
1.5 Evoluția ratelor medii de schimb. De la începutul anului, leul moldovenesc a înregistrat o ușoară apreciere atât față de euro, cât și față de dolar. Cursul mediu de schimb pentru un euro a scăzut cu 1.3%, iar pentru un dolar cu 3.9%.



1.6 Evoluția cotelor de piață aferente creditelor și depozitelor. În ultimele 12 luni, cota de piață a OTP Bank a avut o tendință descrescătoare pe partea de credite și constantă pe partea de depozite. Banca își păstrează poziția în clasament, menținându-se pe locul 3 după volumul portofoliului de credite, chiar dacă cota de piață a scăzut ușor sub 12%, la depozite menținându-se la nivelul de 14.6%.

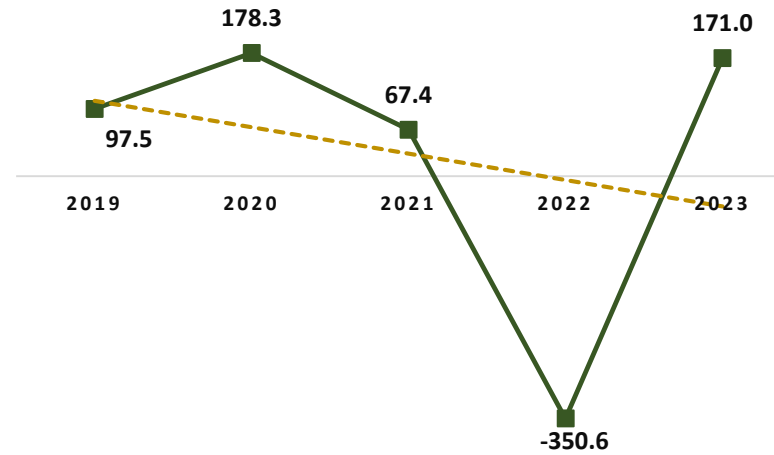
2. Evoluția indicatorilor de performanță în perioada 2019-2023 (IFRS) DSPC

Evoluția rentabilității capitalului, %



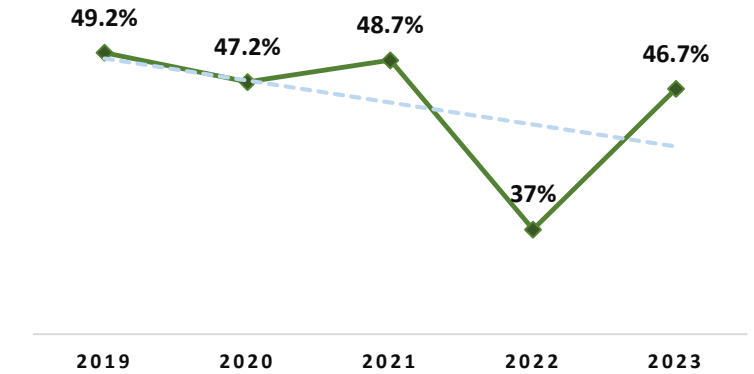
Rentabilitatea capitalului (ROE) a crescut cu 10.1 p.p. comparativ cu finele anului 2022, ca urmare a majorării profitului cu 89.3% și a capitalului cu 18.0%. Pentru anul 2023, OTP Bank înregistrează cea mai mare rentabilitate a capitalului între toate băncile moldovenești, în timp ce ROE la nivelul sectorului bancar s-a diminuat cu 0.8 p.p., de la 17.0 % la 16.2%.

Evoluția costului riscului, mil. MDL



Datorită îmbunătățirii climatului economic actual și al prognozelor macroeconomice, împreună cu stabilizarea pieței monetare și relaxarea măsurilor restrictive de politică monetară ale BNM, în anul 2023 au fost eliberate provizioanele create în condițiile de criză din anul precedent. Anul 2022, a fost caracterizat printr-un mediu macroeconomic incert care a determinat Banca să aplice o abordare de provizionare prudentă și conservatoare.

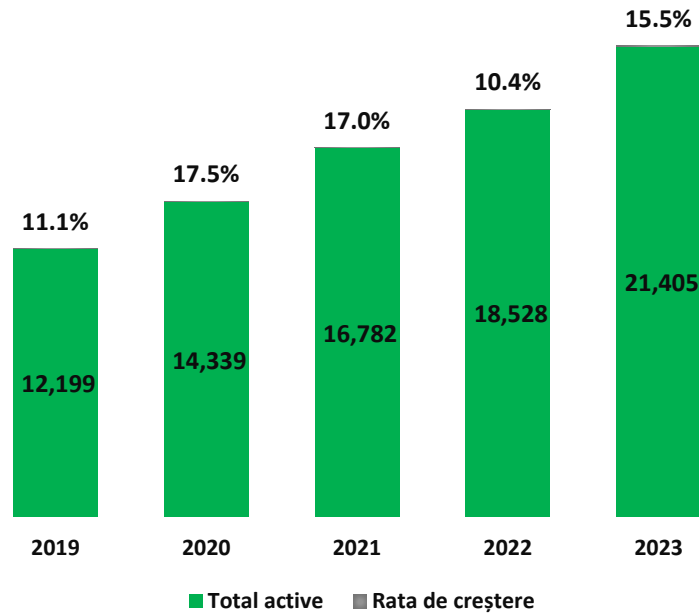
Evoluția raportului cost/venit, %



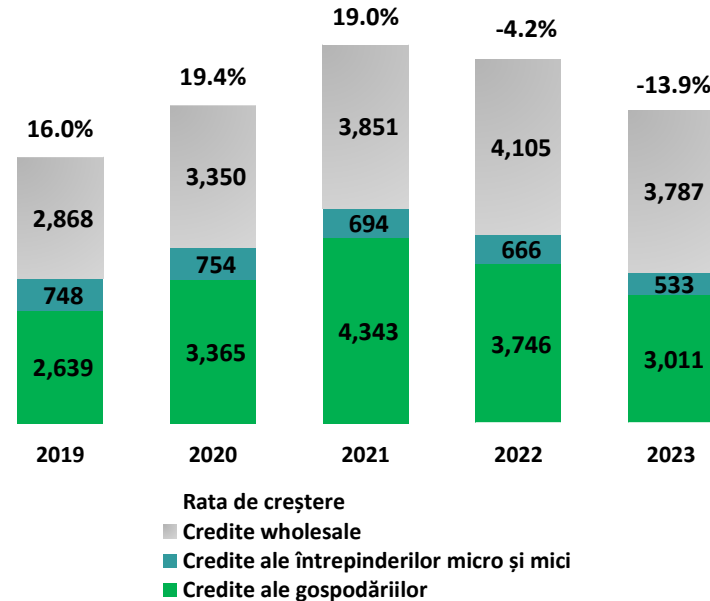
Raportul Cost / Venit s-a majorat cu 9.7 p.p., ca urmare a diminuării venitului bancar net cu 7.5% datorat diminuării portofoliului de credite, dar și ratelor de remunerare mai scăzute la activele financiare (rezerve obligatorii, valori mobiliare de stat, etc.).

3. Evoluția bilanțului (IFRS) în perioada 2019-2023 DSPC

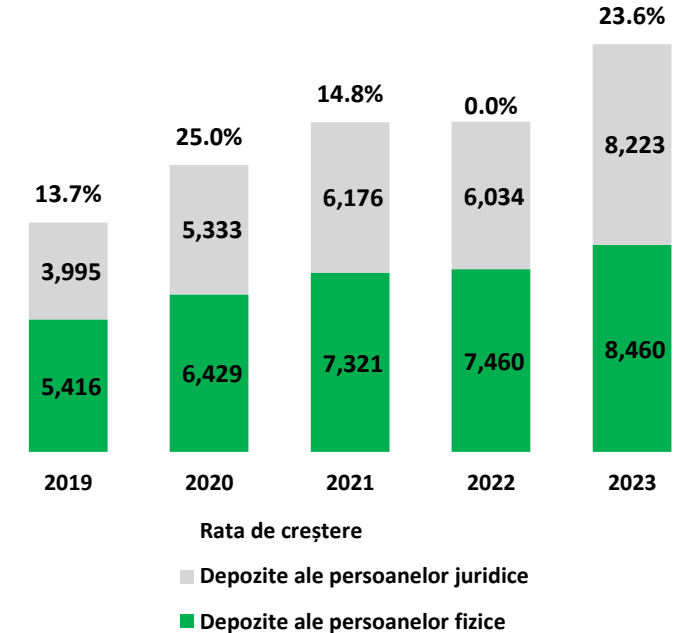
Evoluția activelor, mil MDL



Evoluția creditelor, mil MDL



Evoluția depozitelor, mil MDL



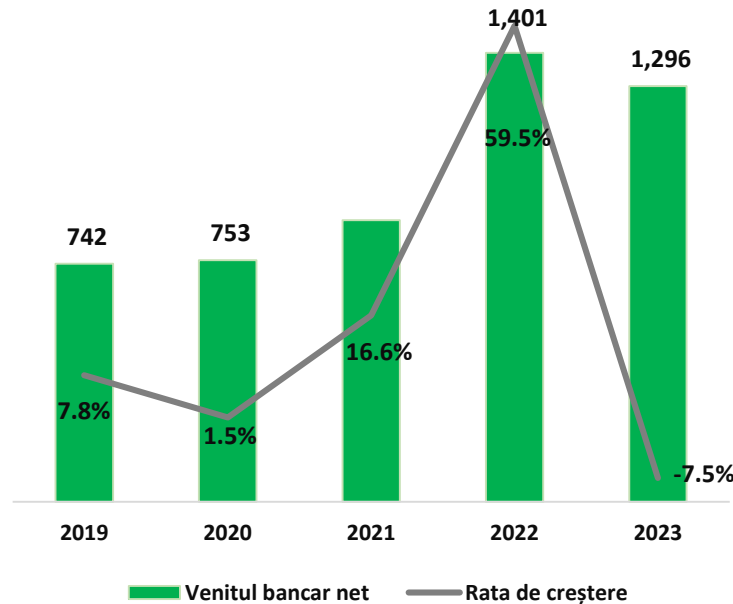
Activele totale ale băncii au crescut cu 15.5% în 2023 comparativ cu 2022, preponderent datorită creșterii volumului de active financiare, rolul principal ocupându-l investițiile efectuate în valori mobiliare de stat și Certificate ale Băncii Naționale, volumul cărora au înregistrat o creștere cu 2.2 miliarde lei sau 102.4%, precum și plasamentelor la alte bănci cu 1.47 miliarde lei sau 163.5%. Banca este orientată către o creștere organică și sănătoasă.

La finele anului 2023, **volumul creditelor acordate** reprezintă 42% din activele totale, în scădere cu 4 p.p. față de anul precedent. Volumul creditelor totale s-a diminuat cu 13.9%, ca urmare a scăderii expunerii atât pe segmentul retail (credite ipotecare și credite de consum), cât și pe segmentul MSE și Wholesale (linii de credit și credite investiționale acordate persoanelor juridice). Acesta fiind efectul rezultat al politicii monetare restrictive promovate de regulator în scopul stabilizării ratei inflației, precum și a politicii prudente de creditare.

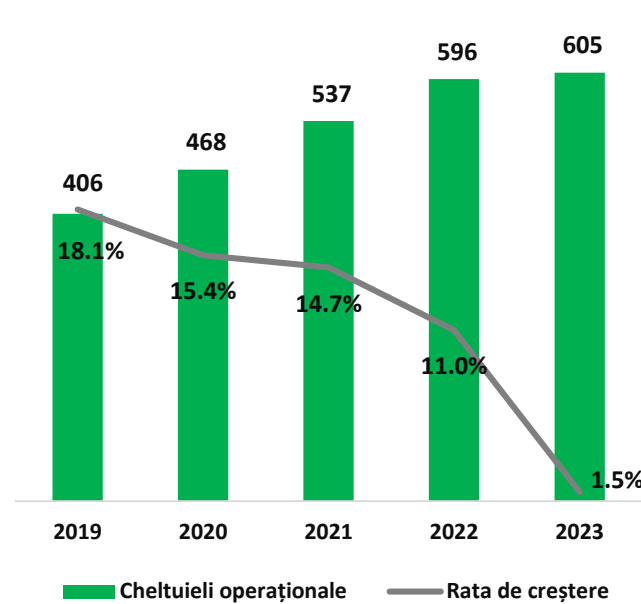
În 2023, **volumul depozitelor** s-a majorat cu 23.6%, menținându-și cota de piață pe parcursul anului de aproximativ 14.6%. În particular, depozitele **Retail** au crescut cu 14%, fiind peste nivelul planificat cu 13%, cele ale clienților **MSE** au crescut cu 14%, fiind cu 8% peste nivelul planificat, iar cele ale clienților **Wholesale**, au crescut cu 44%, fiind peste nivelul planificat cu 34%.

4. Evoluția conturilor de profit și pierderi (IFRS) în perioada 2019-2023 DSPC

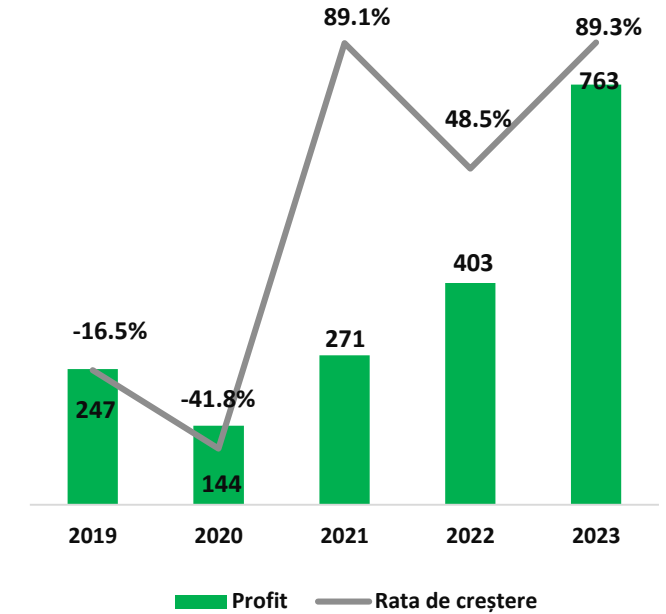
Evoluția venitului bancar net, mil MDL



Evoluția cheltuielilor operaționale, mil MDL



Evoluția profitului, mil MDL



Venitul bancar net a înregistrat o scădere de 7.5%, în principal din cauza creșterii cheltuielilor cu dobânzile cauzate de creșterea volumului de depozite și a scăderii remunerării pentru activele financiare ca urmare a reducerii ratei de bază pe parcursul anului 2023.

Deși rata medie a inflației pentru 2023 a fost de circa 14%, **cheltuielile operaționale** s-au majorat neesențial, cu doar 1.5% comparativ cu anul 2022, preponderent din majorarea cheltuielilor cu personalul cu 9% și diminuarea altor cheltuieli operaționale cu 10%.

Profitul a crescut cu circa 89% față de anul 2022, influențat în principal de eliberarea provizioanelor, datorată îmbunătățirii climatului macroeconomic.

5. Realizări comerciale – Produse Corporative CPM

Produse de Finanțare

✓ Produse & procese

▪ Lansarea Programului “373”:

- ✓ Programul Guvernamental pentru susținerea antreprenorilor “373” care a fost implementat în iulie 2023 prin intermediul Organizației pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (ODA) și are drept scop asigurarea accesului la finanțare al Întreprinderilor Mici și Mijlocii (cu cifra de afaceri de până la 100 mln. lei.), pentru proiecte investiționale, prin compensarea parțială a ratei dobânzii la creditele investiționale eligibile.
- ✓ Prin intermediul Programului “373”, de către ODA sunt compensate dobânzile la creditele investiționale pentru ca dobânda achitată de către beneficiar, să nu depășească 7% anual – pentru creditele acordate în monedă națională. Dobânzile la credite sunt compensate pentru întreaga perioadă a creditului, dar nu mai mult de 7 ani.

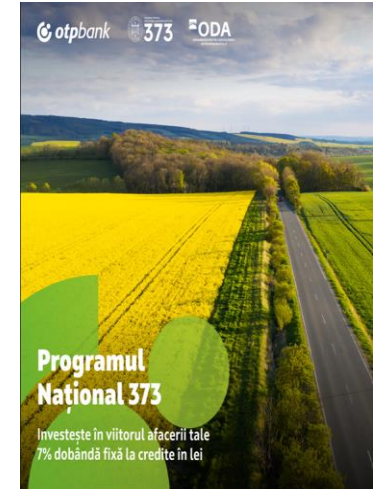
▪ Lansarea Campaniei Creditare pentru IMM-uri: Cu ocazia celor 33 ani de la fondare, OTP Bank a venit cu oferte de top pentru clienți, precum:

- ✓ **3 luni – dobândă fixă de la 7% anual pentru creditele în lei;**
- ✓ **3 luni – Pachet Basic GRATUIT;**
- ✓ **Reducere de pana la 100%** la comisionul de acordare credit, pentru clienți care adera la Proiect Salarial;
- ✓ **Decizia de finanțare preliminară în maxim 1 zi lucrătoare**, facilitând astfel accesul la resurse de creditare și finanțare în leasing.

▪ Ajustarea permanentă a ratei dobânzii atât pentru producția nouă de credite cât și pentru creditele din stoc cu rată flotantă, în conformitate cu politica monetară BNM.

✓ Portofoliu și cota de piață la situația din 31.12.2023

- OTP Bank se plasează pe locul 3 după soldul portofoliului de credit PJ



5. Realizări comerciale – Produse Corporative CPM

Produse de Daily Banking

✓ Produse & procese

- **Lansarea Campaniei Promoționale de deservirea curenta “Pachet Basic – alege ce-i mai bun pentru afacerea ta”:**
 - ✓ Pachetul BASIC a fost oferit la un preț promoțional de 0.99 EUR lunar pentru o perioada de 6 luni pentru clienții noi, iar pentru companiile nou create - pentru o perioada de 12 luni.
 - ✓ Adicional, companiile au putut beneficia de Plăți Trezoreriale Urgente prin OTP Internet and Mobile Banking, la un preț special de 5 MDL.
 - ✓ Principalele obiective ale campaniei au fost facilitarea accesului clienților la serviciile bancare, susținerea afacerilor noi create, promovarea efectuării operațiunilor curente prin serviciul de deservire la distanță – OTP Internet și Mobile Banking.
 - ✓ Pina la finele anului 2023, **numărul IMM-urilor ce au beneficiat de avantajele în cadrul pachetelor BASIC și BASIC+ a depășit borna de 4 500.**
- **Îmbunătățirea procesului de client On-Boarding si actualizarea datelor clienților:**
 - ✓ **Implementarea proiectului de conectare la platforma de interoperabilitate MConnect**, ce reprezintă soluția tehnologică, dezvoltată de Guvernul Republicii Moldova pentru a facilita, dar și a eficientiza schimbul de date și interoperabilitatea în cadrul sectorului public, precum și în cel privat. Integrarea cu MConnect va facilita și dezvoltarea canalului de On-Boarding digital și actualizarea KYC în regim online pentru Persoane Juridice.
 - ✓ **Implementarea fluxului de acceptare documentelor electronice** semnate de client si de Banca.
- **Ajustarea a ratei dobânzii la depozite in conformitate cu politica monetara BNM**
- **Ajustarea tarifelor la serviciile de deservirea curenta** in conformitate cu piața, creșterea calității serviciilor prestate.

✓ Portofoliu și cota de piață la situația din 31.12.2023

- **OTP Bank se plasează pe locul 2 după soldul portofoliului de depozite la termen si la vedere PJ**



5. Realizări comerciale – linia de business Corporate SME-CORP

➤ Activitatea comerciala dedicată clienților Corporate a înregistrat o dezvoltare dinamică.

- Consolidarea parteneriatelor pe termen lung cu clienții;
- Pro-activitate comercială și suport pentru dezvoltarea afacerilor;
- Susținerea clienților într-un mediu complex și volatil, cauzata de instabilitate regională și războiul din Ucraina, etc.
- Calitate înaltă a portofoliului de credite;
- Focus pe digitalizare și online banking.

- 99% dintre clienții corporate utilizează soluția de internet banking;
- 98% din plățile clienților corporate au fost procesate prin internet banking;
- creșterea cu 25% a numărului de tranzacții procesate prin internet banking;
- creștere volumului plăților realizate de clienții corporate: +17,5%;
- creștere continuă a numărului de clienți Corporate (peste 1100 clienți activi)
- majorarea solidă a volumului resurselor atrase de la clienții corporate: +45%.

Mentținerea poziției de bancă de referință pentru grupurile internaționale și cele mai mari companii din țară.

➤ Sinergiile din cadrul grupului OTP, precum și relațiile de afaceri cu partenerii internaționali tradiționali au permis valorificarea multiplelor oportunități de business:

- OTP Bank Plc. (Ungaria);
- OTP Bank România;
- Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare;
- ING Group;
- FMO.

- Participare în finanțări internaționale sindicalizate și în diverse formate de partajare a riscurilor
- Acces la tehnologii moderne de finanțare și la platforme de cash-management care au permis consolidarea relației cu clienții internaționali.

➤ Dezvoltarea relațiilor de afaceri cu companiile internaționale și locale care operează în sectoare-cheie ale economiei naționale:

AGRI-BUSINESS	SERVICII MEDICALE	INDUSTRIA PRELUCRĂTOARE	VINIFICAȚIE	TRANSPORT ȘI COMUNICAȚII	PROIECTE DE EFICIENȚĂ ENERGETICĂ
---------------	-------------------	-------------------------	-------------	--------------------------	----------------------------------

5. Realizări comerciale – Operațiuni Valutare GTB

Piața FOREX:

- ✓ În 2023 piața valutara a marcat un nivel înalt de volatilitate determinat de efectele geopolitice precum și efectele macroeconomice. Drept consecință a survenit intervenția activă a Băncii Naționale a Moldove prin instrumente de politica monetară, ceea ce a influențat modificările structurale de active și pasive;

Realizările principale pe domeniul tranzacțiilor FOREX :

- ✓ În această conjunctură, OTP Bank a marcat o scădere marginală a volumului tranzacțiilor Forex cu - **2.5%** în raport cu anul precedent;
- ✓ Totodată, pe fond de concentrare a mediului competitiv OTP Bank a generat un venit net bancar din tranzacțiile Forex de **334,3 mil. MDL**, ceea ce a marcat o creștere de peste **+ 9.7%** în raport cu anul precedent.;

5. Realizări comerciale – Retail Banking MKT

Credite de consum pentru persoane fizice (PF)

⇒ Produse și procese

Obiectiv strategic: revitalizarea activității de creditare

- 1 **Ajustarea prețurilor** în conformitate cu politica monetară BNM, recomandările de Grup și evoluția pieței:
 - Implementarea indicelui de referință **BNM TD 6-12 luni**.
 - Accent pe **rata flotantă**
- 2 **Îmbunătățirea condițiilor** de risc și majorarea sumei până la 350 KMDL per persoană și 450 KMDL per familie

- 3 **Lansarea Lead Management Tool:** aplicație ce permite prescorarea automatizată a cererilor de credit online.
- 4 **Remediarea neconformităților în B2** și adaptarea DNI aferente, urmare a migrării la noul Core Banking System.
- 5 **Crearea ofertelor speciale** pentru clienții din sectorul public, proiecte salariale și lansarea, în premieră, a campaniei Mpay.
- 6 **Lansarea campaniilor promoționale**, de tip mass market, direct marketing, tombolă (Apr.- Iul.23, Noi.23 – Dec.24).

⇒ Portofoliu și cota de piață

- **OTP Bank se plasează pe locul 4** după soldul portofoliului de credite (1,071 MMDL) și pe **locul 5** după numărul creditelor noi acordate (**4,823** credite).
- **Portofoliul de credite a scăzut cu -400 MMDL (27.2%)** versus 2022, până la **1,071 MMDL (9.6%** în cota de piață, cu **5.14 p.p.** mai puțin față de 2022).
- **Volumul creditelor noi acordate a scăzut cu -122 MMDL** în comparație cu 2022 (12 luni cumulative), înregistrând o cotă de piață de **4.73%** (447 MMDL).

5. Realizări comerciale – Retail Banking MKT

Credite de consum PF Campanii comerciale, inclusiv cross-promovare (exemple)

otpbank

0% comisoane

Alege în favoarea ta

- ✓ Credite de consum fără gaj
- ✓ Până la 450 000 lei*
- ✓ Dobândă de la 13% anual

150 prețuri
1000 lei

Regulamentul oficial: www.otpbank.md - +373 22 256 456

*Suma maximă disponibilă este de 450 000 lei, pentru un creditant alături de alții, în funcție de suma disponibilă în contul de debit al clientului. Pentru detalii privind condițiile de acordare a creditului, vă rugăm să consultați regulamentul oficial disponibil pe www.otpbank.md. Pentru informații suplimentare, vă rugăm să contactați Serviciul Client la numărul de telefon +373 22 256 456 sau să vizitați pagina de Facebook a OTP Bank România.

otpbank

De la **9.99% anual**

Credite de consum

- ✓ 0% comisoane
- ✓ Până la 450 000 lei
- ✓ Fără gaj

Alege în favoarea ta

Cadou Garantat

Regulamentul oficial: www.otpbank.md - +373 22 256 456

Suma maximă disponibilă este de 450 000 lei, pentru un creditant alături de alții, în funcție de suma disponibilă în contul de debit al clientului. Pentru detalii privind condițiile de acordare a creditului, vă rugăm să consultați regulamentul oficial disponibil pe www.otpbank.md. Pentru informații suplimentare, vă rugăm să contactați Serviciul Client la numărul de telefon +373 22 256 456 sau să vizitați pagina de Facebook a OTP Bank România.

otpbank

200 lei Bonus garantat

Pachetele FUNCȚIONAR
pentru angajații din sectorul public

Alege să primești salariul la OTP Bank:

- ✓ Card Visa Gold Gratuit sau Platinum
- ✓ Credite de consum - 9.99% anual
- ✓ Dobândă garantată la cont de până la 2%
- ✓ SMS, Internet și Mobile Banking Gratuit

Regulamentul Campaniei disponibil pe www.otpbank.md - +373 22 812 300

Oferta este supusă unor termeni și condiții ce pot fi găsite consultând condițiile OTP Bank. Suma bonusului este disponibilă în funcție de pachetul selectat. Exemple de calcul pentru un credit de consum fără gaj în suma de 100 000 lei, cu o dobândă de 9.99% pe un termen de 60 luni și 0% comisoane de acordare, administrare și analiză credit: RM 1000000.00.

Credite de consum fără gaj (credite cash)

Oferta credite cash în campania Mpay

5. Realizări comerciale – Retail Banking MKT

Credite de ipotecare pentru persoane fizice (PF)

Produse și procese

1

Ajustarea ratelor dobânzii în conformitate cu politica monetară BNM, recomandările de Grup și evoluția pieței:

- Implementarea unei noi rate flotante, corelată cu indicele **BNM TD 6-12 luni**.

2

Lansarea ofertei standard destinată clienților din proiecte salariale, instituții publice, IT și sănătate.

3

Majorarea termenului pentru creditele ipotecare din cadrul Programului "Prima casă" de la 84 la 300 luni.

4

Remediarea neconformităților în B2 și adaptarea DNI aferente, urmare a migrării la noul Core Banking System.

Portofoliu și cota de piață

- **OTP Bank se plasează pe locul 3** după soldul portofoliului de credite (1,807 MMDL).
- **Portofoliul de credite a scăzut cu -324 MMDL (15.2%)** versus 2022, până la **1,807 MMDL (13.6%** în cota de piață, cu **3.73 p.p.** mai puțin față de 2022).
- **Volumul creditelor noi acordate a scăzut cu -183 MMDL** în comparație cu 2022 (12 luni cumulative), înregistrând o cotă de piață de **2%** (68 MMDL).

5. Realizări comerciale – Retail Banking MKT

Depozite pentru persoane fizice (PF)

➔ Produse și procese

- 1 **Ajustarea ratelor dobânzii pentru depozitele în lei și valută**, în câteva etape, în conformitate cu politica monetară BNM.
- 2 **Excluderea din ofertă a depozitelor cu opțiuni de suplire** și monitorizarea evoluției depunerilor dep. Ascendent.
- 3 **Mentținerea portofoliului de depozite** prin acțiuni prompte și continue, întreprinse de către consilieri
- 4 **Remediarea neconformităților în B2** și adaptarea DNI aferente, urmare a migrării la noul Core Banking System.

➔ Portofoliu și cota de piață

- **OTP Bank se plasează pe locul 4** după soldul portofoliului de depozite persoane fizice.
- **Portofoliul total de depozite (MDL+FCY) a crescut cu +1,010 MMDL (+13,6%)** în comparație cu 2022, până la **8,440 MMDL (12.6%** în cota de piață).

- 5 **Lansarea campaniilor promoționale** pentru promovarea depozitelor în valută (online)



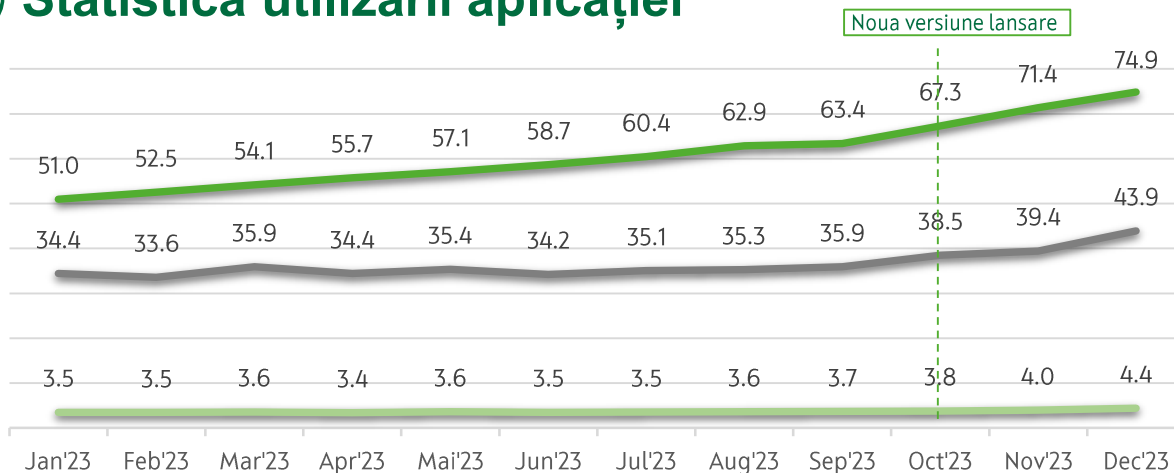
5. Realizări comerciale – Retail Banking DPD

Aplicația OTP Internet & Mobile Banking

✓ Produsul și performanța

- **Adopția și creșterea numărului utilizatorilor** – în 2023, numărul utilizatorilor digitali a crescut cu **47%** comparativ cu EOY 2022;
- **Volumul tranzacțiilor** - Numărul total de **tranzacții a crescut cu 28%**, datorită implementării profilului tranzacțional unic și simplificarea fluxului de înrolare;
- **Implicarea utilizatorilor** – utilizatorii fideli care efectuează cel puțin 4 tranzacții pe lună au crescut, atingând **4,4 K în decembrie 2023**.
- **Satisfacția clienților** a fost îmbunătățită pe parcursul anului, ajungând în **Google play 3.2** (vs 2.6 EOY 22) și **App Store 2.8** (vs 2.7 EOY 22).
- **Securitate și prevenirea fraudei** – personalizarea managementului parolelor, parametrizarea sistemului aplicând cerințele de securitate de la OTP Grup;
- **Îmbunătățirea caracteristicilor** – implementarea deschiderii contului curent în aplicație, îmbunătățirea funcționalităților de plată și cerințele de reglementare (3 versiuni majore);
- **Foaia de parcurs pentru dezvoltare durabilă** – operațiuni de “daily banking”, îmbunătățiri ale produselor și proceselor existente, dezvoltarea de noi produse și opțiuni;
- **Realizările cheie și principalele repere** – implementarea fluxului de înregistrare în aplicației, care ofera un profil tranzacțional, lansat în octombrie 2023;
- **Promovarea** – a fost lansat **programul de educare** a utilizatorilor interni, promotorilor aplicației; în continuare vor fi elaborate **campanii promoționale**, conținut educațional pentru utilizatori externi și interni; **postări frecvente** și continue în rețelele sociale.

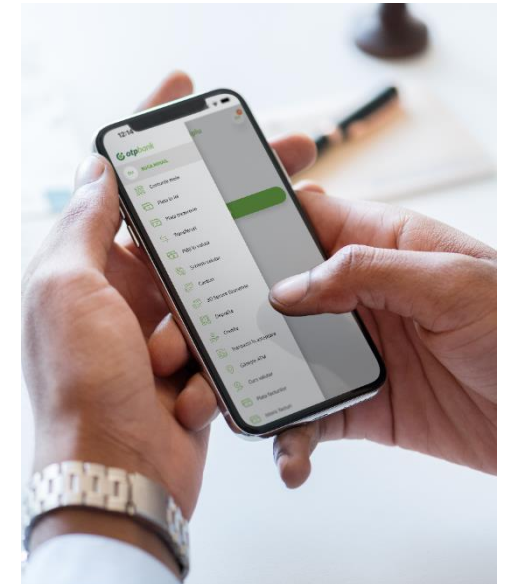
✓ Statistica utilizării aplicației



Numărul total de clienți activi și inactivi înregistrați în aplicația OTP Mobile Banking, K

Numărul total de tranzacții, K

Numărul total de utilizatori care generează mai mult de 4 tranzacții pe luna, K



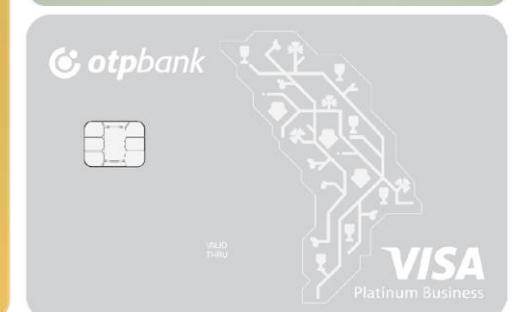
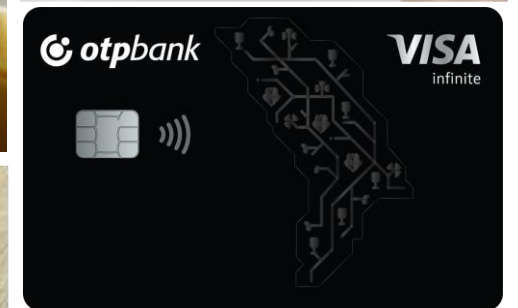
5. Realizări comerciale – Retail Banking CARD

✓ Domeniul Acceptare

- Bancomatele NCR vechi au fost actualizate și migrate la Windows 10, ca rezultat banca a obținut avantaje competitive, deoarece poate utiliza aceste bancomate pentru a-și extinde prezența ATM-urilor și PayRolls la costuri foarte mici.
- Cash-out în EUR/USD a fost implementat la 102 bancomate, surcharge total pentru bancomate a ajuns la 13 mil. MDL.
- Au fost instalate și relocate 43 de bancomate noi.
- Toate bancomatele noi (78 unități) acceptă cardurile inclusiv în regim contactless
- Banca deține la moment 154 (unități) de bancomate:
 - 87 Bancomate Cash OUT ceea ce constituie 56% din total Bancomate OTP Bank
 - **67 Bancomate Cash IN/Recycler ceea ce constituie 44% din total.**

✓ Domeniul de emisie carduri

- Implementarea Google și Garmin Pay.
- În premieră pe piața bancară din Republica Moldova inclusiv și în cadrul Grupului OTP am lansat inelul de plata „Payment Ring” - un produs premial destinat clienților Private banking (se utilizează produsul Visa Infinite).
- Lansarea cardurilor Visa Premium: Visa Infinite și Visa Platinum.
- Lansarea cardurilor Visa Business Platinum pentru clienții persoane juridice Premium.
- Lansarea pilot a cardului „Junior Card”.



5. Realizări comerciale – Linia de Business AGRO

➤ Banca și-a consolidat poziția pe domeniul finanțării sectorului agricol

- Fidelizarea clienților prin menținerea finanțărilor precum și atragerea de noi clienți.
- Aplicarea unui proces de finanțare specific sectorului și un mix de marketing adaptat.
- Susțin creșterea nivelului de profesionalism a echipei comerciale și extinderea acestei expertize la nivelul sucursalelor Băncii.
- Pro-activitate în anticiparea impactului condițiilor climatice și a situației geo-politice, în vederea identificării soluției optime de suport financiar pentru debitori.

- *Consolidarea numărului de debitori, pe domeniile Agricultură primară, Industria alimentară și Vânzarea ANGRO a producției agricole (391).*
- *Mentineră poziției nr. 3 pe piața în domeniul finanțării sectorului Agriculturii primare (10.9% cota de piață)*

6. Politica de conformitate COMP

2023 – Realizări semnificative în următoarele domenii

În 2023, OTP Bank S.A. a consolidat cultura conformității în companie, pe baza celor mai bune practici ale Grupului OTP și a cerințelor legislației naționale, prin dezvoltarea în continuare a celor mai înalte standarde internaționale în domeniile conformității, eticii, conflictelor de interese, anticorupție, identificarea, evaluarea și atenuarea riscurilor de conformitate, sancțiuni și tranzacții suspecte, due diligence, protecția consumatorilor, protecția datelor cu caracter personal, activități de investiții, identificarea și prevenirea tranzacțiilor privilegiate și a manipulării pieței, FATCA (conformitate fiscală internațională).

Un număr semnificativ de sucursale ale Băncii au fost instruite în domeniile de etică și conformitate. Echipa de conformitate a oferit training-uri on-site reprezentanților de front office cu privire la problemele de etică și conformitate pentru a crește gradul de conștientizare asupra subiectelor de conformitate (conflict de interese, managementul cadourilor, codul de etică) și cu privire la reglementările interne FATCA. Echipa de conformitate a efectuat exerciții repetate de conștientizare online (e-Learning), cu scopul de a îmbunătăți cunoștințele angajaților în domeniile conflictelor de interese, eticii, conformității și a reglementărilor de recepționare/oferire a cadourilor din cadrul Băncii.

A fost asigurată misiunea de audit extern aferent Serviciilor Externalizate de Importanță materială, efectuată de Baker Tilly Klitou And Partners. Nu au fost identificate deficiențe semnificative, au fost emise 4 recomandări pentru îmbunătățirea proceselor și controalelor existente.

Anul 2023 a fost unul cu un impact semnificativ pentru Bancă din perspectiva sancțiunilor internaționale. Întrucât respectarea regimurilor internaționale de sancțiuni este un obiectiv important pentru Bancă. În acest scop, OTP Bank S.A. a continuat să asigure conformitatea prin implementarea politicilor și procedurilor (ca parte teoretică și de orientare), împreună cu soluții de screening a clienților și tranzacțiilor (ca tehnologie și parte practică), cu scopul de a evita implicarea Băncii în operațiuni cu părțile sub sancțiuni impuse de autoritățile internaționale și reducerea riscurilor operaționale.

6. Politica de conformitate COMP

2023 – Realizări semnificative în următoarele domenii

Două comitete specializate create anterior (Comitetul de Etică și Comitetul de Etică și Conformitate), conform modelului de guvernanță al Grupului OTP și cerințelor legislației naționale, în 2023 comitetele s-au concentrat pe probleme de conformitate, incidente, propuneri, scenarii și planuri pentru consolidarea în continuare a Conformității și Eticii, în cadrul Băncii.

Pe parcursul anului 2023, a început un control exhaustiv în domeniul conflictului de interese, acesta a fost finalizat la începutul anului 2024, peste 860 de declarații au fost colectate. În raport cu 5 potențiale conflicte de interese a fost elaborat un plan de acțiune, menit să asigure atenuarea riscurilor potențiale.

În 2023, procesul de evaluare a riscului de conformitate a fost realizat pe baza metodologiei Grupului OTP (CoRis). În cadrul acestui exercițiu au fost evaluate un număr mare de riscuri, inclusiv riscuri legate de – Tranzacții personale, Conflicte de interese, combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, combaterea corupției, Etică, Protecția consumatorilor, Acorduri fiscale internaționale (FATCA), Conflicte de interese, Sancțiuni /Tranzacții suspecte, protecția datelor cu caracter personal și altele. În rezultatul evaluării, majoritatea riscurilor menționate au fost evaluate ca “Nerelevante” sau “Scăzute”, și ca urmare, la nivelul Băncii, riscul a fost evaluat la un nivel scăzut.

6. Departamentul Securitate Bancară BS

Pe parcursul anului 2023:

➤ Nu au avut loc evenimente majore de securitate generală.

- Departamentul de Securitate Bancară (BSD) a efectuat întregul ciclu de controale anuale la sucursale în rețeaua OBM. BS a informat directorii de sucursală și directorii regionali despre constatările și recomandările noastre în rapoarte separate, pentru fiecare sucursală, imediat după controlul efectuat. Am remediat toate deficiențele la fața locului, dacă a fost posibil, și le-am raportat pe cele rămase pentru acțiuni ulterioare.
- În urma controalelor de securitate umană - 2 solicitanți de ofițeri CIT au o opinie negativă în urma controlului de securitate umană.

➤ Principalele cazuri de fraudă suspectată:

- În proces de analiza doi clienți cu expunere semnificativă, neperformanți, fiind demarată procedura de insolvență în privința acestora.
- Caz de schimb valutar - Angajatul I.B a efectuat operațiunea prin casa de schimb valutar doar pentru 5000 EUR. Restul sumei de 5000 EUR au fost schimbate în mod neoficial, cauzând indirect prejudicii financiare Băncii.
- Caz de suspiciune de fraudă de semnătură în contractul de fidejusiune - În urma cercetării interne, s-a constatat că semnătura aplicată este identică pentru ambele contracte (semnătura soțului și soției sale) - În plus, nu au fost înregistrate pierderi financiare.
- Împrumuturi oferite unui terț - în cadrul cercetărilor se confirmă că împrumutul a fost acordat pe numele terțului, fapt ce se demonstrează prin declarațiile debitorului precum și prin plata ratelor de împrumut de către terț. Un fapt care reprezintă un risc și o încălcare a documentelor interne ale băncii.
- Cercetare internă privind efectuarea de operațiuni bancare din conturile acelei persoane juridice, aflată în proces de insolvență, fără acordul administratorului provizoriu.

6. Departamentul Securitate Bancară BS

➤ Două incidente de securitate a informațiilor în 2023, ambele cu impact redus:

- Un incident a avut loc din cauza utilizării de software fără licență de către unul dintre angajații IT. S-a procurat licența pentru software și incidentul a fost rezolvat.
- În alt caz, una dintre angajatele de la recepție a făcut o poză cu ecranul ei și a trimis-o unei terțe părți. Întrucât existau doar numele unei persoane juridice și numărul de telefon al administratorului, impactul a fost neglijabil.

➤ Cele mai relevante cazuri de fraudă cu carduri bancare în 2023: fraudă cu investiții financiare, fraudă comercială, escrocherii pe rețelele sociale, fraudă pe site-uri de comercializare a bunurilor, fraudă cu carduri tokenizate în Google Pay, inginerie socială (vishing, phishing).

7. Risc management DRO/ DMC

Gestiunea adecvată a riscurilor aferente activității sale reprezintă o misiune primordială a Băncii în contextul necesității asigurării unor servicii diversificate de înaltă calitate. Banca se bazează pe o subdiviziune internă robustă și eficientă, responsabilă de administrarea riscurilor, cu implicare pe întreg perimetrul de activitate al Băncii, precum și pe o cultură a riscului promovată de toți angajații.

In anul 2023 Banca a înregistrat rezultate importante pe diferite zone ale managementului riscurilor:

- Evaluarea, monitorizarea continuă și actualizarea indicatorilor de risc și nivelul limitelor operaționale și strategice ale Băncii în corespundere cu tendințele macroeconomice.
- Menținerea unui portofoliu de expuneri de o calitate ridicată, în limitele apetitului la risc al băncii.
- Actualizarea Politicilor de acordare a creditelor pentru toate segmentele din portofoliul Băncii corelat cu evoluția macro-economică și situația geopolitică influențată de conflictul dintre Ucraina și Rusia.
- Raportarea comprehensivă și regulată către Comitetul de Risc și Consiliul Băncii cu privire la expunerea băncii la risc.
- Optimizarea funcționalităților aplicațiilor de creditare și managementul regulilor de risc în conformitate cu standardele de creditare ale Grupului OTP.
- Revizuirea competențelor de aprobare a dosarelor în cadrul limitelor locale .
- Creșterea ponderii garanțiilor eligibile a fi considerate diminuator de risc la calculul activelor ponderate la risc.
- Implementarea unei noi aplicații privind gestiunea controalelor de supraveghere managerială asigurată de prima linie de aparare.

Consolidarea guvernancei interne a riscurilor in contextul cerințelor de reglementare in creștere

- Alinierea continuă a abordărilor și practicilor aferente RAS și RAF la standardele metodologice aplicate în cadrul Grupului OTP.
- Îmbunătățirea cadrului de evaluare a materialității riscurilor.
- Îmbunătățirea cadrului de guvernanță aferent desfășurării exercițiilor de simulare la criză.
- Optimizarea și îmbunătățirea cadrului de gestiune a garanțiilor.
- Ajustarea regulilor de creditare in dependența de evoluția condițiilor economice.

8. Prezentarea generală a proiectelor - Principalele realizări digitale 2023 DPO

Următoarele realizări digitale principale au fost obținute în 2023 prin implementarea proiectelor și a dezvoltărilor CBS:

DEZVOLTARE INTERNET SI MOBILE BANKING

90 % din conturi deschise prin aplicatia mobila din numarul total de conturi deschise din momentul lansarii
 timpul pentru cross curs pentru persoane juridice per operatiune s-a redus de la 18 min -> 2 min

INTEGRARE MCONNECT Faza 1

timpul pentru intrare in relatie & actualizare KYC persoane fizice s-a redus pana la -20%
 50% din informatie obligatorie se completeaza automat

MIGRARE CBS&CARDURI

automatizarea operatiunilor (economie anuala de aprox. 312MD pentru retea, 181MD pentru Oficiul Central)

SAPI UPGRADE FAZA 2

timpul de procesare pentru tranzactii inter bancare urgente de la 1h -> 5 min

RETAIL LEAD MANAGEMENT

decizie de aprobare a creditului
 100% online in 5 min

MODULUL B2 ATM & DISPUTE

stoparea utilizarii serviciilor BRD (Societe Generale)

INREGISTRAREA CODEBITORILOR in B2

25% din totalul productiei de credite neasigurate & 50% din totalul productiei credite ipotecare din momentul lansarii

SWIFT LAU

100% conformare cu standardele internationale

INTEGRARE MCONNECT Faza 2

optimizarea procesului de inregistrare a Business partenerilor, persoanelor juridice si actualizarea KYC

Proiecte salariale prin MPAY

cresterea achizitiei pana la +8.5% pe parcursul 2024

PROGRAMUL 373

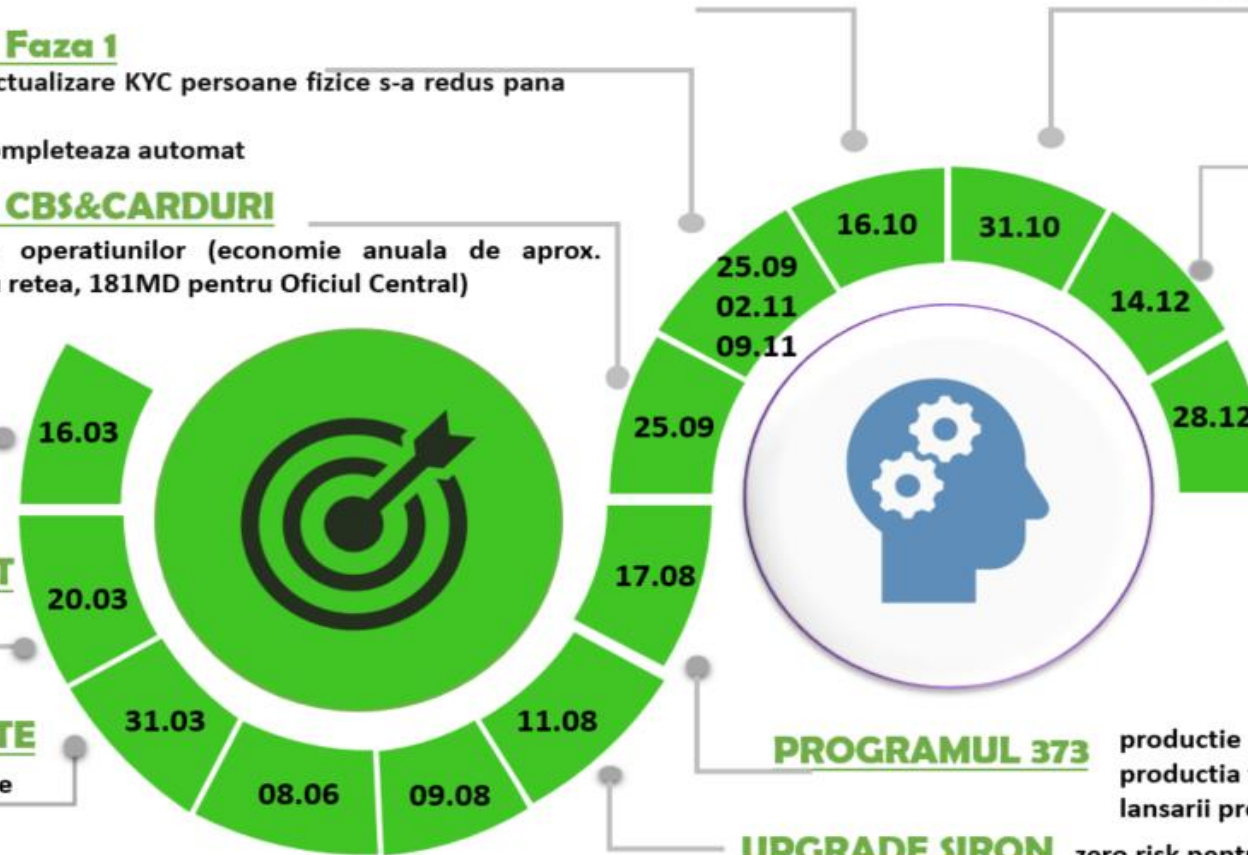
productie de 1.5 Mmdl sau 4 % din productia totala a bancii din momentul lansarii programului

UPGRADE SIRON

zero risk pentru penalitati aferent sistemului AML

APLICATIA DE SUPRAVEGHERE MANAGERIALA

100% corespundere cu cerintele BNM si ale OTP Group

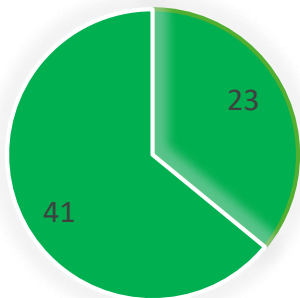


9. Guvernanța Corporativă GOV

Comitetul Executiv este organul executiv colegial al OTP Bank S.A. care asigură implementarea adecvată a cadrului de administrare a Băncii, cunoaște și înțelege structura organizatorică a organizației, riscurile pe care aceasta le generează, elaborează și aprobă, după caz, reglementările interne secundare, pentru desfășurarea activității Băncii în corespundere cu strategia de dezvoltare, apetitul la risc și politicile aprobate de către Consiliul Băncii.

Pe parcursul anului 2023 Comitetul Executiv a organizat 64 de ședințe, dintre care 23 de ședințe cu prezență și 41 de ședințe prin corespondență, în cadrul căreia au fost discutate 619 chestiuni, astfel:

Sedintele COMEX_2023
numărul total de sedinte – 64
numărul total de subiecte discutate – 619



- sedințe cu prezență 23
- sedințe prin corespondență 41

1. Implementarea cadrului de management al Băncii:

- acceptarea modificărilor structurii organizatorice a Băncii; bugetul pentru 2024; modificările la Statutul Băncii în redacție nouă; aprobarea documentelor normative interne conform structurii organizatorice noi și cu scopul de a optimiza și actualiza unele procese interne cât și întru conformarea cu prevederile legislației în vigoare și alinierea la cele mai bune practici; semnarea contractelor/ acordurilor adiționale pentru realizarea intereselor Băncii – 236

2. Reglementare, organizare și management prudențial:

- implementarea obiectivelor strategice, strategia privind administrarea riscurilor și cadrul de administrare a activității băncii, asigurarea structurii organizatorice adecvată și transparentă pentru bancă, separarea responsabilităților pe subdiviziunile Băncii; monitorizarea adecvată a personalului din subordine; asigurarea repartizării sarcinilor și responsabilităților ce revin personalului băncii și stabilirea structurii de gestionare care promovează în cadrul băncii o activitate responsabilă și transparentă; asigură executarea deciziilor Adunării Generale a acționarilor și ale Consiliului Băncii, asigurarea îndeplinirii bugetului operațional și planurilor comerciale – 178

3. Raportarea privind rezultatele activității Băncii:

3.1.către Consiliului Băncii:

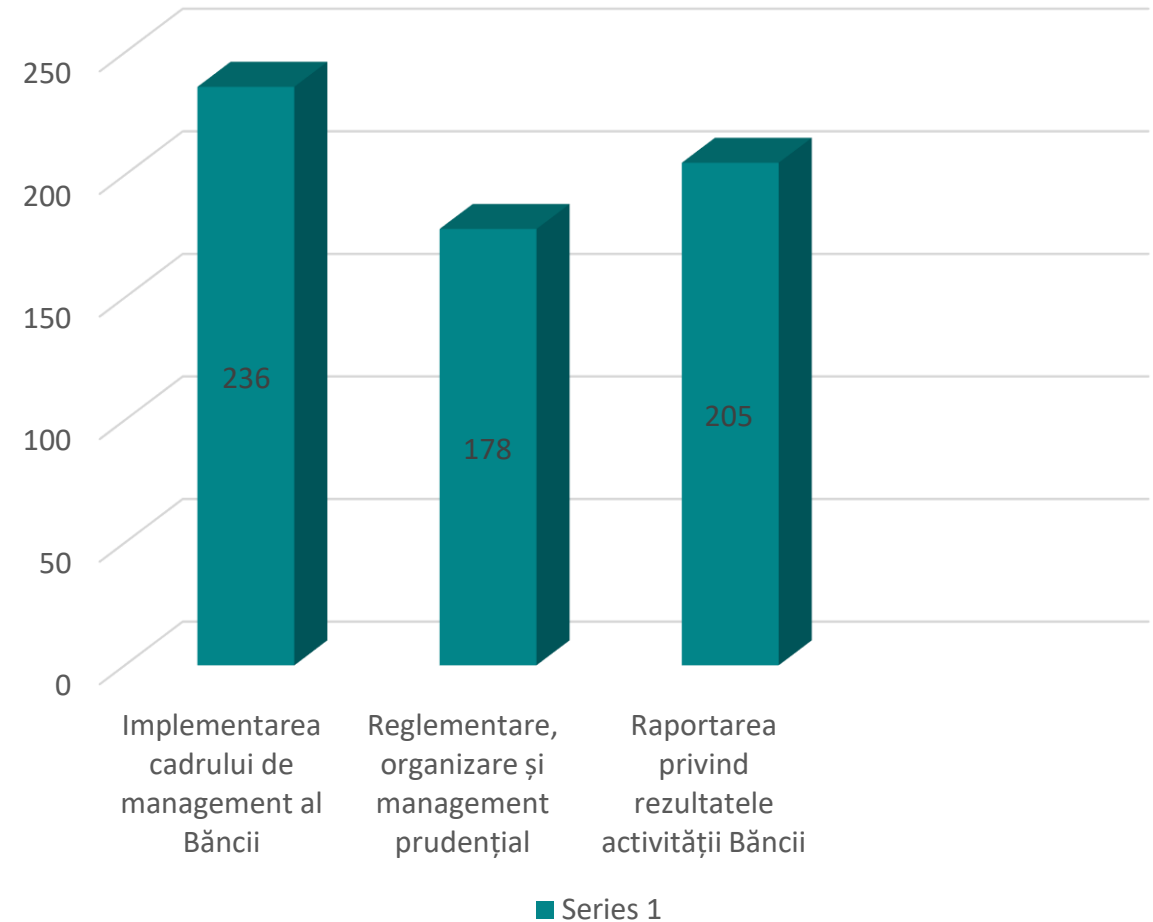
- imaginea macro de ansamblu și statutul în cadrul OTP Bank S.A., portofoliul de proiecte și monitorizarea implementării Planului de Acțiuni privind strategia Băncii; statutul misiunii de control tematic efectuat de către BNM; raportul cu privire la activitatea de audit; monitorizarea îndeplinirii planului de acțiuni BNM; monitorizarea îndeplinirii recomandărilor auditului extern; gestiunea activelor și pasivelor inclusiv riscul lichidităților; tabloul de referință al apetitului la risc; managementul riscurilor (expunerea la riscul de credit, risc operațional, de piață, riscul valutar, riscul ratei dobânzii, riscul de lichiditate); AML și Conformitate; securitatea bancară și informațională; proiectele IT și operațiuni; informația cu privire la resursele umane – 52;

9. Guvernanța Corporativă GOV

3.2. prin asigurarea propriului sistem de raportare, subdiviziunilor sale responsabile, pe divizii:

- **General Management:** examinarea și implementarea recomandărilor Auditului (intern extern)/ BNM de către subdiviziunile Băncii; aprobarea și raportarea tranzacțiilor cu persoanele afiliate Băncii; examinarea și raportarea privind activitatea resurselor umane; activitatea privind responsabilitatea social corporativă; Comitetului Work-Out, Comitetului AML, Comitetului de Etică și Conformitate; eliberarea procurilor - 50
- **Divizia Riscuri:** examinarea trimestrială a rapoartelor privind rezultatele Managementului Riskului Operațional și a Situațiilor de Criză, Monitorizarea Riscului de Credit, analiza Tabloului de referință al Apetitului la Risc – 23
- **Divizia Financiară:** monitorizarea distribuirii bugetului local CAPEX și OPEX, examinarea rezultatelor financiare lunare, gestionarea activelor și pasivelor, analiza performanțelor Retail/ Non-Retail – 30
- **Divizia IT & Operațiuni:** examinarea și aprobarea achizițiilor, investițiilor imobiliare și proiecte IT - 7
- **Divizia Retail Banking:** analiza rezultatelor comerciale Retail, studiul de piață și sistemul bancar, gestiunii experienței clienților, examinarea informației cu privire la tratarea reclamațiilor - 31
- **Divizia Corporate Banking:** examinarea rezultatelor comerciale Non-retail – 12/ 205

Totalitatea subiectelor examinate de către Comitetul Executiv pe parcursul anului 2023



10. Resurse Umane HR



Motivarea echipei

Creșterea salariilor cu 14%

Fluctuația de personal s-a redus de la 19% la 15%

Implementarea mai multor stimulente: bonus de loialitate, asigurare facultativa de sanatate, tichete de masa, preturi preferentiale la produsele bancare.



Implicarea angajaților

68% ('23) vs. 65% ('22) dintre angajați au un nivel ridicat de implicare.

Inițierea a 13 inițiative pentru crearea unui mediu de lucru pozitiv.

HR a susținut conexiuni permanente între angajați prin team building, evenimente interne, comunități de interese, webinarii, campanii de comunicare internă



Formare & Dezvoltare

Fiecare angajat a petrecut 30 de ore la traininguri

HR a susținut controlul intern și cultura de conștientizare prin programe de formare dedicate care acoperă mesajele de Risc, Conformitate și Audit.

Regândirea și implementarea unui sistem funcțional de management al talentelor.

11. Relații publice și Responsabilitate Socială Corporativă PR&CSR

În 2023 comunicarea externă a fost orientată spre susținerea strategiei de dezvoltare a băncii, cu publicații în presa online și media de specialitate. Proiectele și inițiativele sociale au contribuit, la promovarea și consolidarea imaginii.

I. Publicații și proiecte:

- Eveniment aniversar OTP Bank alături de clienți și parteneri
- OTP Bank a semnat un Memorandum cu UN Women pentru aderarea la WEPs devenind prima bancă din Moldova pentru susținerea egalității de gen
- publicații și interviuri privind rezultatele financiare, premii, proiecte majore
- Titania Podcast, Români au talent (ProTV), Summer Fest alături de Visa



II. Inițiative sociale:

- Management Financiar pentru IMM-uri”, finanțat de EFSE, cu experții OTP Bank, în parteneriat cu Fundația OK, peste 100 antreprenori – beneficiarii programului
- Academia de Management Financiar – susținut de OTP Bank în parteneriate cu BERD și EBA Ludoteca din s. Jevreni împreună cu The Moldova Project (copii din familii social-vulnerabile)
- Maratonul Internațional Chișinău, Partener Titlu al cursei de 5 km (10000 alergători cu logo-ul OTP)
- Donații de echipamente medicale pentru Spitalul Republican și Spitalul de Traumatologie și Ortopedie
- Promovarea culturii și artei - Muzeul Național de Artă, Teatrul Republican "Luceafărul",
- Susținerea fotbalului moldovenesc prin intermediul Academiei de Fotbal Zimbru, cca 450 de copii
- Sponsorizarea Hospice Bike Tour pentru strângerea de fonduri pentru serviciile de îngrijire paliativă



Mercurul de aur pentru „Marca Comercială Responsabilă Social”

Trofeul UN Women pentru partener fiabil în promovarea egalității de gen.

12. Concluzii

- Modelul de afaceri al Băncii a fost adecvat și Banca a generat venituri solide și stabile.
- Sistemul de control intern, ajustat conform cerințelor guvernantei.
- Banca gestionează în mod corespunzător expunerea privind riscul de credit și contrapartidă, de asemenea Banca a stabilit modul corect de gestionare a principalelor tipuri de riscuri (de piață, operațional, de lichiditate, de rata dobânzii, valutar, etc)
- Membrii Comitetului Executiv la nivel colectiv corespund criteriilor de cunoștințe, experiențe și abilități stabilite prin lege.
- Comitetul Executiv asigură colaborarea eficientă a Băncii cu Banca Națională a Moldovei și alte autorități.