

# Raportul Organului Executiv cu privire la rezultatele Băncii pentru anul 2021

**Elaborat de: Tatiana Gromov, GOV**

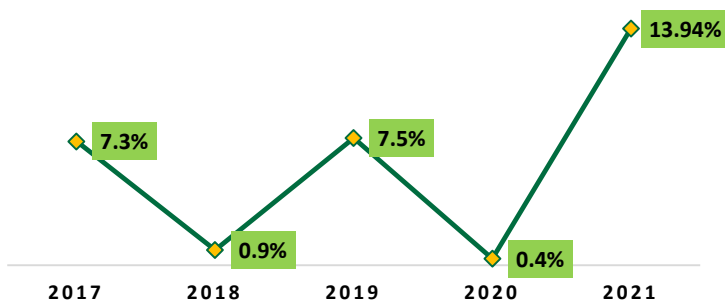
**Aprobat de: Tatiana Novicov, GOV**

**Data prezentării: 2022**

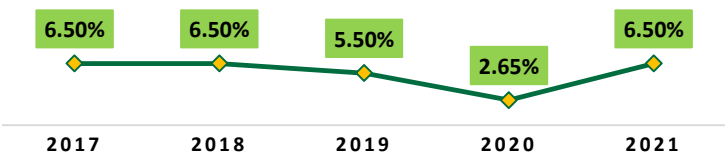
# Cuprins

1. Evoluția indicatorilor macroeconomici, 2017-2021
2. Evoluția indicatorilor de performanță în perioada 2017-2021 (IFRS)
3. Evoluția bilanțului (IFRS) în perioada 2017-2021
4. Evoluția conturilor de profit și pierderi (IFRS) în perioada 2017-2021
5. Realizări comerciale
6. Politica de conformitate
7. Risc management
8. Prezentarea generală a proiectelor
9. Guvernanța Corporativă
10. Resurse Umane
11. Imagine și reputație
12. Concluzii

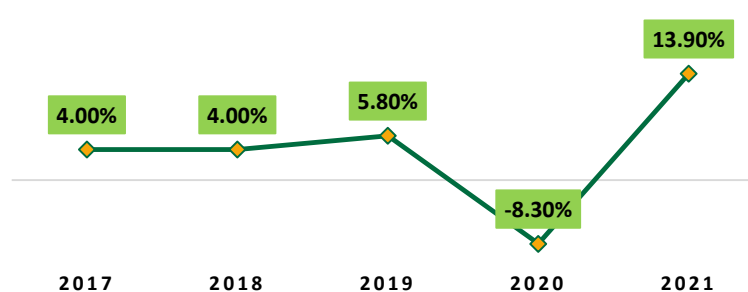
# 1. Evoluția indicatorilor macroeconomici, în perioada 2017-2021



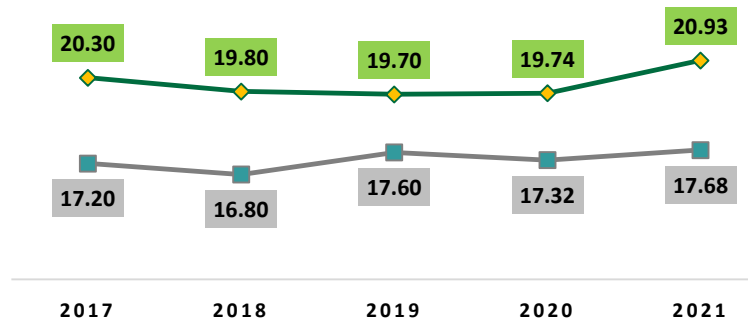
**1.1 Evoluția inflației.** Rata anuală a inflației la sfârșitul lunii decembrie 2021 a fost de 13.94%, semnificativ peste intervalul de variație stabilit de Banca Națională a Moldovei (BNM) (5% +/- 1, 5%), ca urmare a sporirii consumului și a crizei gazelor. BNM prognozează că inflația va atinge nivelul maxim în trimestrul 3 al anului 2022, după care va coborî ușor, revenind la intervalul țintă în trimestru 2 al anului 2023.



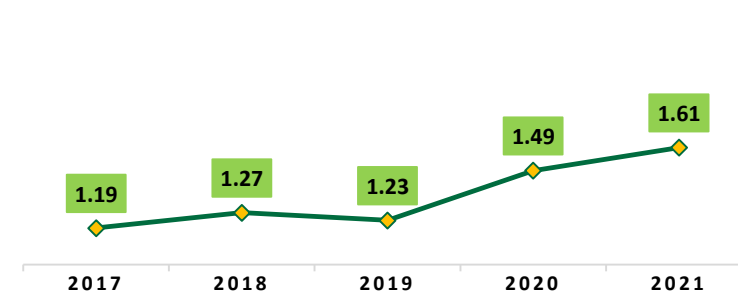
**1.4 Evoluția ratei de bază BNM.** În scopul reducerii presiunilor inflaționiste, BNM a crescut treptat rata de bază de la 2.65% la 31.12.2021 la 6.5% la 31.12.2022, iar la momentul actual a urcat la 10.5%.



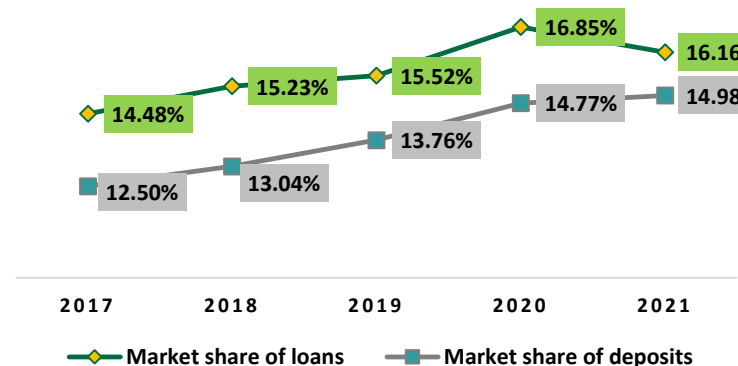
**1.2 Evoluția PIB-ului.** După criza provocată de pandemie, care a dus la o scădere a PIB-ului cu 8.3%, economia a înregistrat o creștere cu 13.9% a PIB (după ultimele calcule ale BNS), conform estimărilor Fondului Monetar Internațional, iar aceasta se va tempera în 2023.



**1.5 Evoluția ratelor medii de schimb.** De la începutul anului, leul moldovenesc a înregistrat o depreciere. Cursul mediu de schimb pentru un euro a crescut de la 19.74 lei la 20.93 lei sau cu 6%, iar pentru un dolar de la 17.32 lei la 17.68 lei sau cu 2%.

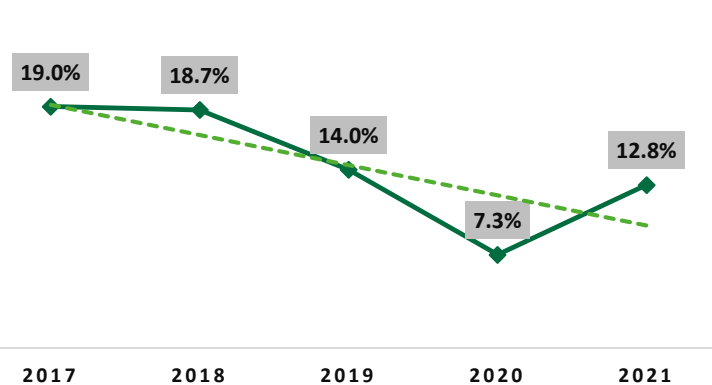


**1.3 Evoluția remitențelor.** În 2021, volumul total al transferurilor bancare de mijloace bănești din străinătate în favoarea persoanelor fizice din Republica Moldova a constituit 1 612 milioane dolari SUA, majorându-se cu 8.4% comparativ cu anul 2020.

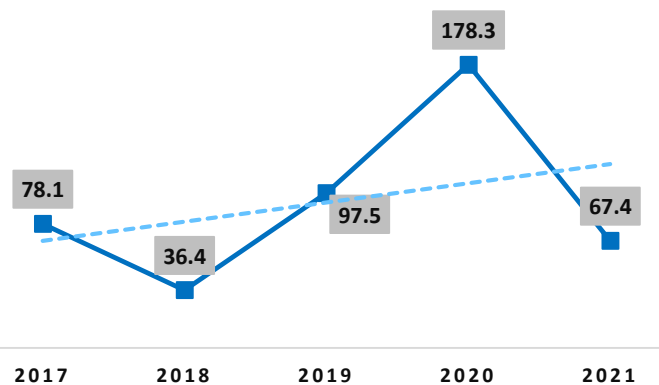


**1.6 Evoluția cotelor de piață aferente creditelor și depozitelor.** În ultimele 12 luni, cota de piață a OTP Bank a avut o tendință descrescătoare, cota de piață la împrumuturile totale a scăzut cu 0.69p.p., ca urmare a concurenței în materie de prețuri. Totodată, cota de piață a depozitelor totale a crescut cu 0.21p.p. pentru a susține creditarea.

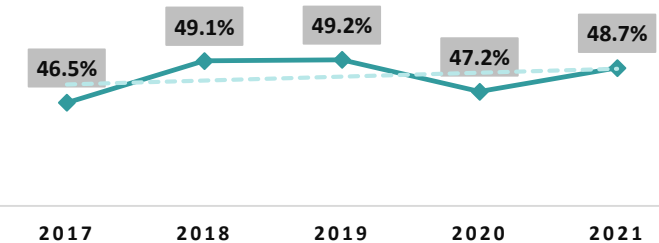
## 2. Evoluția indicatorilor de performanță (IFRS), în perioada 2017-2021



**Rentabilitatea capitalului** a crescut cu 5.5p.p. comparativ cu finele anului 2020, ca urmare a majorării profitului cu 89.5% și a capitalului cu 8.6%. Totodată, ROE la nivelul sectorului bancar s-a majorat cu 3.5p.p., de la 8.9% la 12.4%.

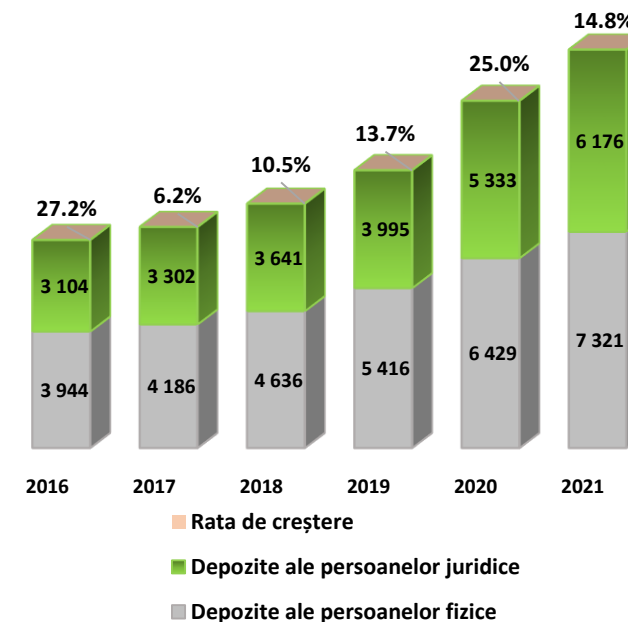
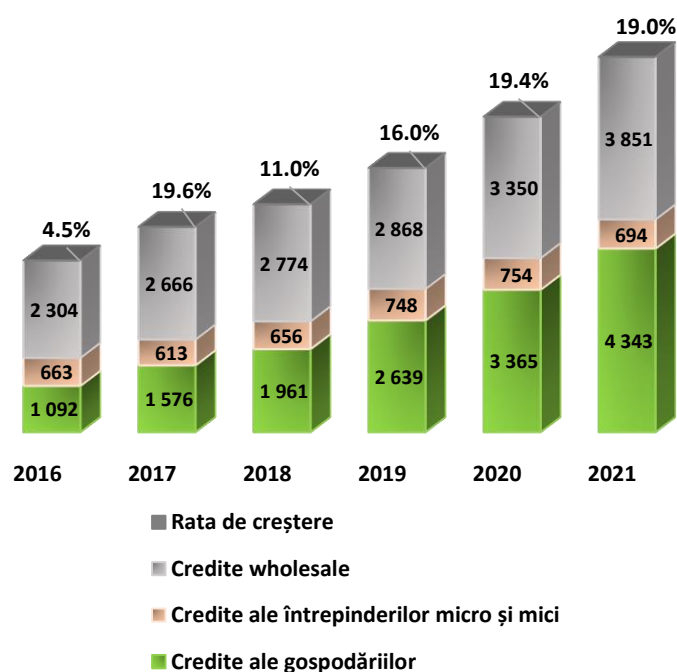
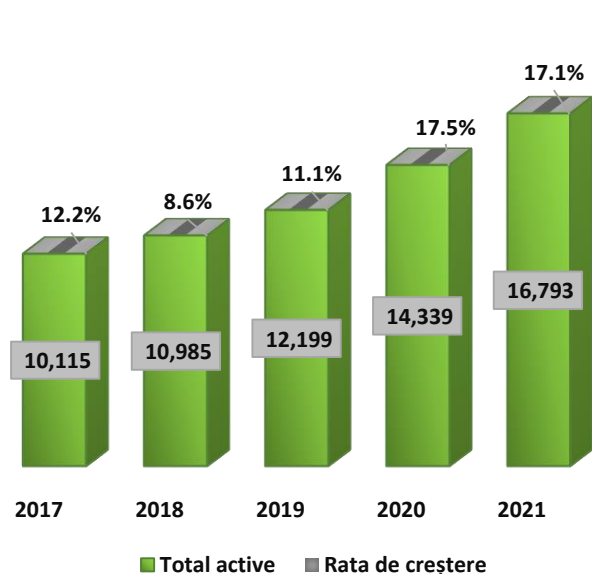


Ca urmare a relaxării restricțiilor, pe parcursul anului 2021, Banca a avut reluări de provizioane, iar la 31.12.2021, costul total al riscului a fost de 67.4 milioane lei.



**Raportul Cost / Venit** a crescut cu 1.5p.p, ca urmare a creșterii cheltuielilor administrative cu 11.8%, în special a cheltuielilor operaționale cu 15.3%, iar a veniturii total într-o măsură mai mică, cu 8.4%.

### 3. Evoluția bilanțului (IFRS), în perioada 2017-2021



**Activele totale** ale băncii au crescut cu 17.1% în 2021 vs 2020, ca urmare a extinderii portofoliului de credite cu 19% și a plasamentelor în alte bănci cu 108%. Banca este orientată către o creștere organică și sănătoasă.

La finele anului 2021, **volumul creditelor acordate** reprezintă 52% din activele totale, în creștere cu 0.9p.p. comparativ cu anul 2020. Mai mult, volumul creditelor totale a crescut cu 19%.

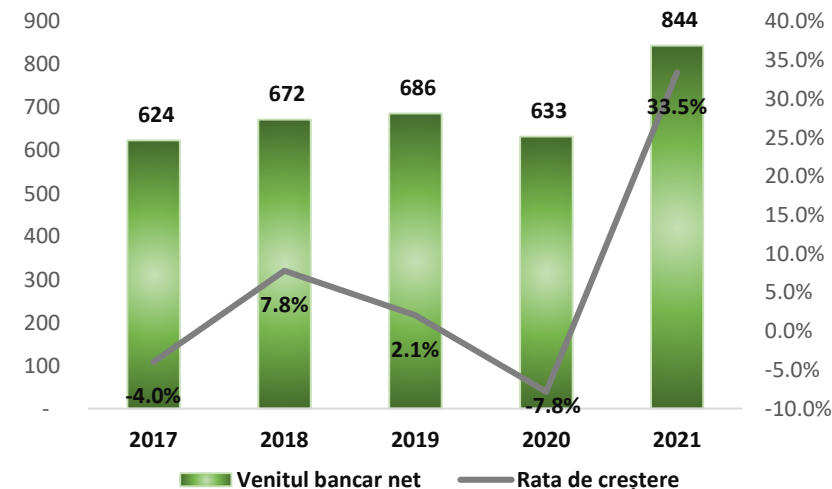
În ceea ce privește segmentul retail, creșterea se datorează sporirii volumului creditelor ipotecare cu aproximativ 37.5% și a celor de consum cu 19.7%. Pe sistemul bancar, creditele ipotecare au crescut cu 45%, iar cele de consum cu 40.2%

Creditele non-retail au înregistrat o creștere cu 14.95% față de anul precedent, iar pe sistem acestea s-au majorat cu 17.2%.

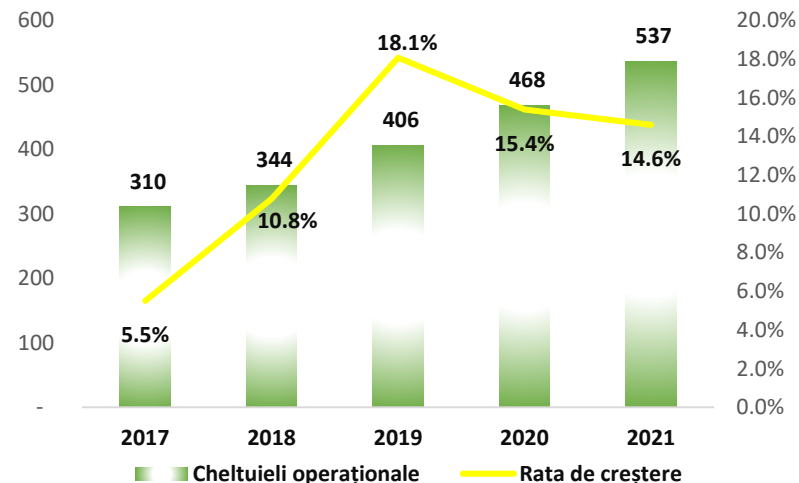
În 2021, **volumul depozitelor** a crescut cu 14.8%, cele ale persoanelor fizice au înregistrat o creștere de 13.9%, iar cele ale persoanelor juridice au sporit cu 15.8%. Volumul depozitelor pe sistem bancar a crescut cu 13.1%.

Este important de menționat că odată cu creșterea ratei de bază, a crescut și remunerarea depozitelor, iar OTP Bank a fost printre primele care a reacționat la semnalele pieței printr-o majorare a ratei dobânzii, astfel a câștigat cotă de piață și resurse pentru susținerea sustenabilă a creditării.

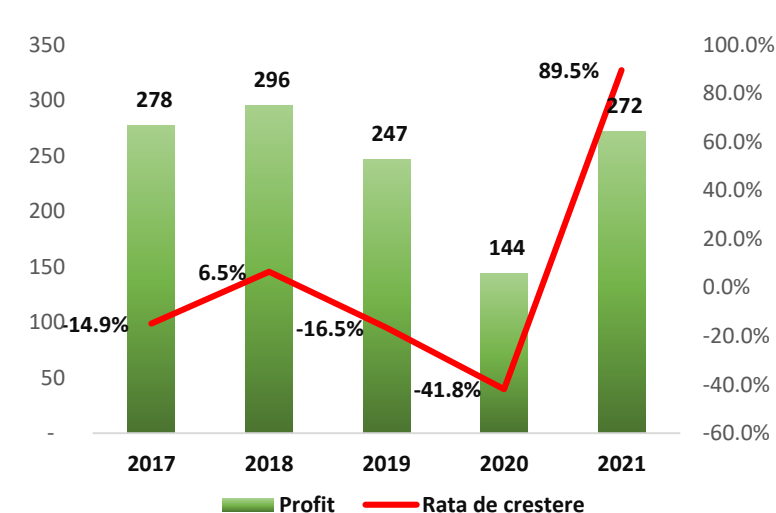
## 4. Evoluția conturilor de profit și pierdere (IFRS), în perioada 2017-2021



**Venitul bancar net** a înregistrat o creștere cu 33.5%, în principal ca urmare a creșterii venitului net din dobânzi cu 23.6%, favorizat de sporirea cererii pentru credite ipotecare și de consum, împreună cu creșterea ratelor de dobândă spre finalul anului.



**Cheltuielile operaționale** s-au majorat cu 14.6% comparativ cu anul 2020. Cheltuielile cu angajații au înregistrat o creștere de 21.5%, iar alte cheltuieli operaționale au sporit cu 13%.



**Profitul** s-a majorat cu 89.5%, după scăderea cu 41.8% din 2020 față de 2019. În anul 2021, venitul generat de bancă a crescut într-o proporție mai mare decât cheltuielile. La nivel de sistem bancar, profitul generat de bănci a crescut cu 53.3%.

## 5. Realizări comerciale - Produse Corporative

CPM

### Modificarea Ofertei și procesului de finanțare:

- Lansarea unui flux Expres de creditare pentru clienții MSE: produse standard cu criterii bine definite, proces de creditare Cost eficient (cu implicarea minimă a resurselor Băncii) și industrializat (TTY (1 zi)/TTC (3-5 zile), oferta de finanțare competitivă (1 MMMDL fără gaj real)
- Alinierea la noile criterii ale Grupului de segmentare a clientele PJ
- Revizuirea ofertei de preț creditare – creșterea ratei Dobânzilor la creditele în MDL în linie cu evoluția pieței (creșterea ratei de bază BNM, inflația, etc.)

### Dezvoltarea produselor – noile Proiecte (statut și rezultate):

#### ❑ Noul OTP Internet & Mobile Banking:

- Lansarea primei versiuni în *Februarie'21* iar versiunea finală pentru clienții Corporativi în *Septembrie' 21*.
- *84% de clienti* au fost conectați la noul serviciu

#### ❑ Noul Core Banking B2:

- proiectul este în derulare (integrarea produselor de creditare și non-creditare, fluxuri, servicii la distanță, managementul schimbării și traininguri).

#### ❑ Noile pachete pentru deservirea curenta :

- **Pachetul BASIC** pentru clientela **MSE/SME** lansat în Q1 2021
- **Pachetul BASIC+** pentru clientela **MSE/SME** lansat în Q4 2021
- **Pachetul** pentru **Instituții de stat** lansat în Q4 2021



mobiasbanca

22 euro  
**4,99**  
euro/lunar

**Noul pachet BASIC**  
Cu tot ce ai nevoie pentru deservirea curentă a afacerii tale

Informații detaliate: [www.mobiasbanca.md](http://www.mobiasbanca.md) • +373 22 256 456

Oferta este valabilă pentru companii cu cifra de afacerie până la 20 milioane lei.

## 5. Realizări comerciale - Produse Corporative

CPM

### Campanii promoționale:

Perioada: 01.02.2021 – 31.05.2021  
01.09.2021 – 17.12.2021

Mesajul: “OTP Bank răsplătește cei mai harnici agricultori”

**Concept:** promovarea imaginii Băncii ca partener de încredere, care sprijină afacerile din agricultură oferind îndrumare profesională, soluții de creditare rapide și eficiente. Campania de primavara a fost axata pe promovarea a unei tombole cu premii de parteneri, iar cea de toamnă pe promovarea tombolei cu urmatoarele premii:

- ❑ Premii garantate: card **Visa Gold**, gratuit (ZERO deservirea anuală a cardului pentru 3 ani) și cu **1 000 lei** în sold.
- ❑ Premiul mare (tombola) – **1 voucher turistic** în valoare de ~ **50 KMDL**, pentru o vacanță cu destinația la alegerea clientului.



Perioada : 01.09.2021 – 31.12.2021

Mesajul: “Vedem oameni apoi afaceri”

**Concept:** promovarea imaginii băncii ca partener de încredere în finanțarea micro-afacerilor, oferindu-le pe lângă condiții avantajoase de finanțare, procese rapide și abordare personalizată (produse standard noi și proces Expres):

- ❑ **1 MMDL**, fără gaj real pentru finanțarea activității curente;
- ❑ **Proces rapid** – decizia preliminară în maxim **o zi lucrătoare**;
- ❑ **Pachet BASIC**, servicii pentru deservirea curentă în condiții avantajoase

*Clienții băncii au fost protagoniștii campaniei de publicitate. Au fost filmate 8 videoclipuri/mărturii cu poveștile de succes ale clienților în care aceștia au împărtășit și experiența de colaborare cu OTP Bank.*



Perioada: 01.04.2021 – 30.06.2021  
01.10.2021 – 17.12.2021

Mesajul: “Extinde parcul auto cu OTP Leasing, iar noi te premiem”

**Concept:** promovarea imaginii Băncii în calitate de partener de încredere care oferă finanțare în leasing persoanelor juridice. Campania de primavara a promovat oferta speciala de pret (RD 5.99%, comis.unic 1%), iar cea de toamnă pe promovarea tombolei cu premii:

- ❑ Premii garantate: card **Visa Gold** sau **Visa Business** (la alegerea clientului), gratuit (ZERO deservirea anuală a cardului pentru 3 ani) și cu **1 000 lei** în sold.
- ❑ 3 Premii mari (tombola) – certificate valorice în sumă de **10 000 MDL** fiecare pentru procurarea anvelopelor



➤ **Rezultate** – în 2021 cota de piață a crescut până la 10.4%, al 3-lea loc (2020: Cota de piață 8.8%, 3-lea loc)

➤ **Rezultate +208 MMDL** în 4 luni

➤ **Rezultate +19 MMDL** în 3 luni



## 5. Realizări comerciale - Linia de business Corporate (SME + Large Corporate)

SME/CORP

### ➤ Activitatea comerciala dedicată clienților Corporate și-a continuat trendul de creștere.

- Consolidarea parteneriatelor pe termen lung cu clienții;
- Pro-activitate comercială și support pentru dezvoltarea afacerilor;
- Susținere pe perioada de pandemie COVID;
- Calitate înaltă a portofoliului de credite.

- *Cresterea durabila a portofoliului de credite (+11%): Large Corporate (+5%) SME (+24%);*
- *Consolidarea relației de afaceri cu clienții, confirmată prin:*
  - ✓ *cota solidă a veniturilor neafere de dobânzilor în VNB-ul generat de clienții (44%),*
  - ✓ *creșterea venitului aferent dobânzilor (+11.8%).*

### ***Menținerea poziției de bancă de referință pentru cele mai mari companii locale și internaționale din țară.***

### ➤ Integrarea în Grupul 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;
- SG 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 multinaționali*

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

TELECOMUNICAȚII	AGRI-BUSINESS	MEDICINA	INDUSTRIA PROCESATOARE	SERVICIILE PUBLICE	COMERȚ
-----------------	---------------	----------	------------------------	--------------------	--------

## 5. Realizări comerciale : Operațiuni Valutare GTB

### Piața FOREX:

- ✓ În 2021 piața valutara a fost determinată de creșterea activă a consumului populației cu un accent pronunțat creșterea dinamică a sectorului imobiliar care a avut o reflecție în efectele macroeconomice. Astfel conform datelor Bancii Naționale a Moldovei la finele 2021 rata inflației anuale a atins nivelul de 13.94%;

### Realizările principale pe domeniul tranzacțiilor FOREX :

- ✓ În aceste condiții, OTP Bank a reușit să genereze o creștere a volumului tranzacțiilor Forex cu **+22.8%** 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 179 mil. MDL, ceea ce a marcat o descreștere a venitului net cu – 6.5% în raport cu anul precedent.

## 5. Realizări comerciale – Retail Banking <sup>MKT</sup>

### Credite de consum fără gaj pentru persoane fizice

#### ✓ Produse & procese

- **Procese îmbunătățite:** timpul de acordare (de eliberare a numerarului) a scăzut de la 9.5 la 8.5 ore pentru creditele de consum fără gaj obișnuite (-11%).
- Au fost revizuite **condițiile de risc: valoarea maximă** a creditului a fost majorată până la **350 KMDL** (pilot), iar **gradul de îndatorare** a fost majorat până la **60%**.
- A fost introdusă **rata flotantă** și **comisionul de analiză dosar**
- A fost lansat **un nou produs de credit** in cadrul proiectului-pilot **POS Lending**
- A crescut **performanța vânzărilor încrucișate grație** Agenților de Vânzări Directe (DSA), proiectului "Banca la Serviciu" și introducerii creditelor pre-aprobate pentru clienții din cadrul proiectelor salariale.
- Au fost lansate **campanii speciale** focusate pe **grile de reduceri** pentru creditele în sume mari și **profilul clienților** (proiect salarial, istorie creditară pozitivă), **aplicare online** etc.

#### ✓ Portofoliu și cota de piață

- **OTP Bank este plasat pe locul 3** după soldul portofoliului de credite și după numărul creditelor noi acordate (18,383 credite in 12 luni).
- **Portofoliul de credite a crescut cu +448 MMDL (+30%)** în comparație cu anul precedent, până la 1,953 MMDL (18.6% în cota de piață).
- **Volumul producției a crescut cu +511 MMDL**, înregistrând o cotă de piață în mărime de 16.8% (12 luni cumulativ).



## 5. Realizări comerciale – Retail Banking MKT

### Credite ipotecare pentru persoane fizice

#### ✓ Produse & procese

- **Procese îmbunătățite:** procesarea rapidă a cerilor de credit (în mediu 5 zile)
- **Condiții de risc revizuite:** suma maximă a crescut până la **5 MMDL**
- A fost introdusă **rata flotantă**
- A fost exclus **comisionului de administrare lunară**
- **Reorientarea de la produse mai puțin profitabile:** perioada de creditare pentru programul PRIMA CASĂ a fost redusă la 84 luni
- Consolidarea continuă a parteneriatelor cu agențiile imobiliare, prin intermediul **Centrului Ipotecar OTP Bank**

#### ✓ Portfoliu și cota de piață

- **OTP Bank este plasat pe locul 3** după soldul portofoliului de credite și numărul creditelor noi acordate (1,388 credite în 12 luni).
- **Portofoliul de credite a crescut cu 531 MMDL (+30%)** în comparație cu anul precedent, până la 2,299 MMDL (20.1% în cota de piață).
- **Volumul producției a crescut cu +58 MMDL**, înregistrând o cotă de piață în mărime de 18.3% (12 luni cumulativ).
- **Centrul ipotecar** a generat 30% din volumul total al producției din trimestrul 4
- **Parteneriatele ipotecare** au generat 38% din volumul total al producției în 2021



## 5. Realizări comerciale – Retail Banking MKT

### Depozite la termen pentru persoane fizice

#### ✓ Produse & promoții

- Au fost lansate campanii speciale focusate pe beneficii precum **deschiderea conturilor de depozit online**, **rata dobânzii fixă** și **plata lunară a dobânzii** pe un **card de debit gratuit** etc.
- Au fost depuse eforturi suplimentare pentru **menținerea portofoliului existent**, prin **monitorizare constantă** și **abordare specială** a clienților afluenți.

#### ✓ Portofoliu și cota de piață

- Portofoliul depozitelor la termen a **crescut cu 2,062 MMDL (+75%)** în comparație cu anul precedent, până la **4,815 MMDL** (14.8% în cota de piață – locul 3).



## 5. Realizări comerciale – Retail Banking MKT

### Aplicația OTP Internet & Mobile Banking

#### ✓ Produse & promoții

- Noua soluție, lansată în Martie 2021, a fost stabilizată, fiind implementate deopotrivă noi funcționalități precum **deschiderea conturilor online** (conturi de economii și depozit), **extinderea listei de furnizori de servicii** (Orange, Moldcell) etc.
- A fost lansată o amplă campanie de promovare axată pe funcționalitățile noii aplicații OTP Internet & Mobile Banking.

#### ✓ Statistică

- **Numărul utilizatorilor activi** ai profilului tranzacțional a crescut cu **27 mii**, iar numărul utilizatorilor activi ai profilului de vizualizare cu **13 mii**.
- Pe parcursul anului 2021, **volumul tranzacțiilor efectuate** de către persoanele fizice a crescut de 7 ori, iar **numărul tranzacțiilor** a crescut aproximativ de 5 ori.
- Tranzacțiile efectuate de către Persoanele Juridice prin intermediul aplicației au crescut cu 90%.
- **Urmează:** dezvoltarea funcționalității de aplicarea online pentru credite.



# 5. Portofoliul AGRO OTP Bank, 2021 AGRO

## 1. Actiuni realizate

Ajustarea parametrilor de produse Agrofabrica, reiesind din necesitatile pietii

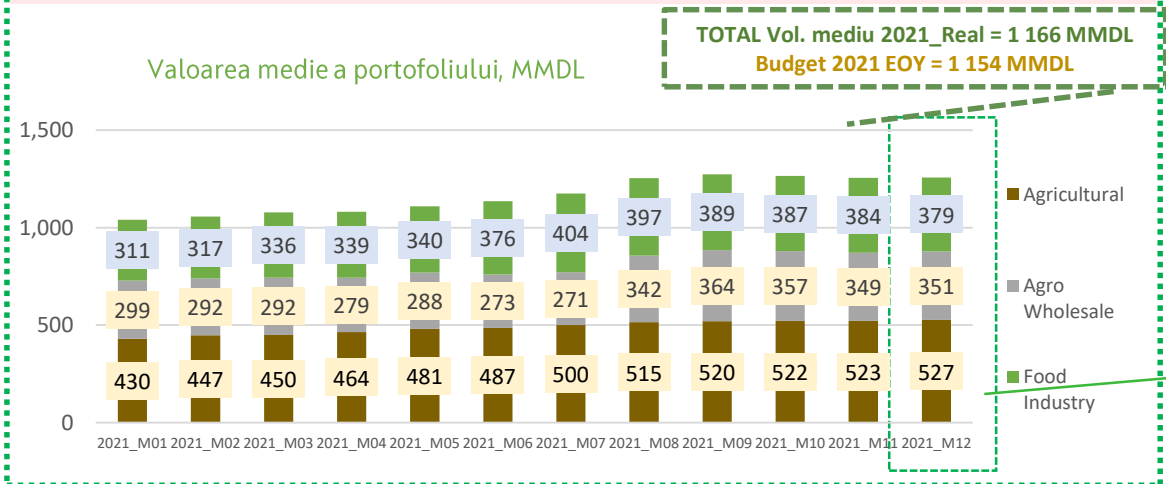
Campanii promotionale de primavara si toamna, conform planului de marketing

Implementarea si ajustarea solutiilor IT utilizate in procesul de creditare AGRO

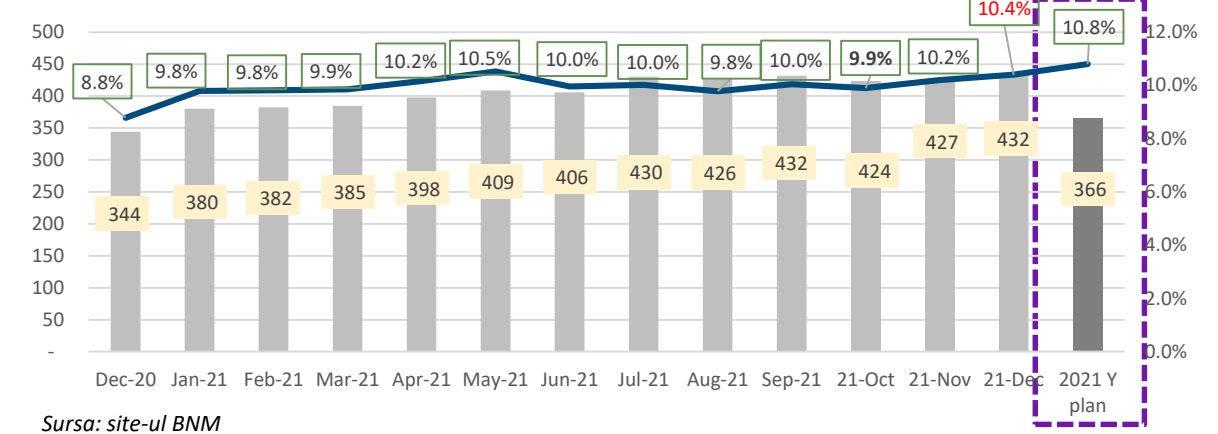
Automatizarea procesului de luare a deciziilor pentru perimetrul Agrofabrica

## 2. Structura portofoliului de credite AGRO, MMDL

- Agricultura primara: **99.5%** credite acordate clientilor **MICRO**
- Industria alimentara & Comert AGRO angro: **100% IMM+Corp**
- Cresterea neta a portofoliului in 2021 vs 2020 **+22%**

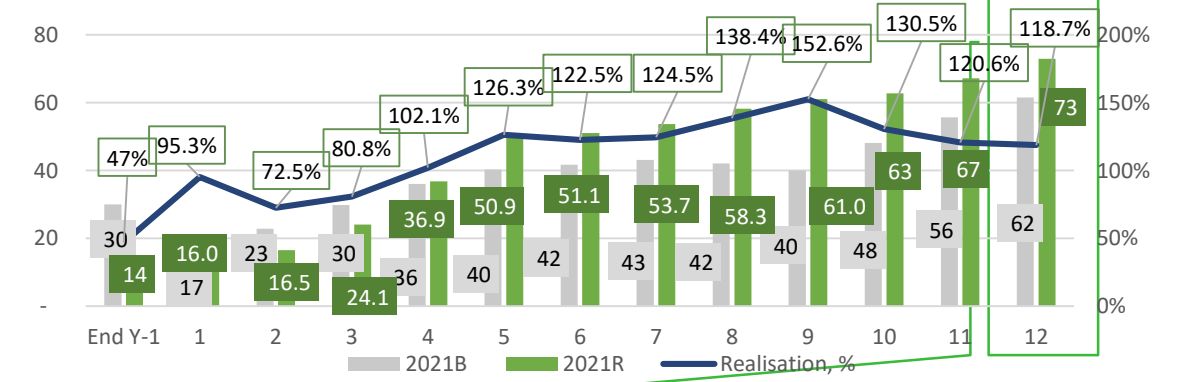


Cota de piata si volum (MMDL), OTP Agricultura, date BNM, 12m 2021



➤ Cota de piata pe sector Agrcultura **+1.6 p.p.** la 2021EOY vs 2020EOY (**+87 MMDL/+25%** crestere neta)

Credite Agrofabrica, portofoliu, real vs. budget (MMDL), 12m 2021



- **79.8 MMDL** productia de credite Agrofabrica in 2021
- **17.8 MMDL** credite Agrofabrica aprobate dar neeliberate la data de 31.12.2021

## 6. POLITICA DE CONFORMITATE COMP&BS

### 2021 – Realizări semnificative în următoarele domenii

- În 2021 OTP Bank SA a continuat să se concentreze pe construirea culturii de conformitate în companie, bazată pe politicile și instrucțiunile Grupului, prin implementarea celor mai bune practici ale Grupului și a celor mai înalte standarde internaționale în domeniile de conformitate, etică, conflicte de interese (inclusiv serviciile de investiții), luptă împotriva corupției, identificarea și evaluarea riscurilor de conformitate, sancțiuni și tranzacții suspecte, evaluare (due diligence), protecția consumatorului, protecția datelor cu caracter personal, activități de investiții, identificarea și prevenirea tranzacțiilor insider și a manipulărilor pe piață, conformarea fiscală internațională - FATCA. În 2021 au fost elaborate/actualizate în total 16 documente normative interne, conform planului pe 2021.
- Pentru a putea gestiona activitățile din domeniul conformității, stabilite pentru anul 2021, inclusiv, dar fără a se limita la identificarea, evaluarea, gestionarea și monitorizarea riscurilor de conformitate, au fost introduse unele schimbări structurale în echipa de Conformitate, ca urmare fiind angajați suplimentar ofițeri de conformitate
- În vederea informării angajaților și ridicarea nivelului de cunoaștere de către aceștia a prevederilor ultimei versiuni ale Codului de Etică, actualizat în baza Codului de etică al Grupului OTP, membrii Secției Conformitate au elaborat un curs de e-learning dedicat, fiind urmat de un test obligatoriu pentru executare de către toți angajații.
- În 2021 a continuat procesul de implementare a Rețelei de Coordonatori de Conformitate în Bancă, conform cerințelor Grupului OTP. A fost stabilită lista Coordonatorilor de Conformitate, cărora le-a fost livrată instruirea necesară pentru ridicarea gradului lor de cunoaștere.
- Numărul total al declarațiilor de conflicte de interese, pentru anul 2021, constituie 148, dintre care: - 7 angajați au declarat activități externe care nu prezintă situații de conflicte de interes, iar - 13 angajați au declarat afilierea cu persoane din Bancă, în legătură cu care nu au fost identificate situații de conflict de interese.
- În 2021 a fost realizat procesul de evaluare a riscului de conformitate în baza metodologiei CoRis. În cadrul acestui exercițiu, au fost supuse evaluării un număr mare de riscuri, inclusiv riscurile ce țin de – Bariera Etică, Tranzacțiile personale, Conflictele de interes (privind activitățile de investiții), lupta împotriva spălării banilor și finanțării terorismului, Lupta împotriva corupției, Etică, Protecția Consumatorului, Acorduri fiscale internaționale, Conflicte de interes, Abuzul pe piață, Sancțiuni/Tranzacții suspecte. În rezultatul exercițiului de evaluare, majoritatea riscurilor menționate au fost identificate cu nivel Nerelevant sau Scăzut, însă, pentru unele riscuri, acest nivel a fost revizuit ca urmare a analizei evenimentelor care au avut loc în perioada de raportare, în special pentru următoarele categorii de risc: AML, Conflictele de interes, Etica și Protecția datelor cu caracter personal.



## 7. Risk management 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 gestiunea riscurilor, cu implicare pe întreg perimetrul de activitate al Băncii, precum și pe o cultură a riscului promovată de toți angajații.

### In 2021 Banca a înregistrat rezultate importante pe diferite zone ale managementului riscurilor:

- Menținerea unui portofoliu de o calitate ridicată, în limitele apetitului la risc stabilit.
- Implementarea practicilor Grupului OTP de limit management aferente politicii de creditare.
- Evaluarea și monitorizarea continuă a evoluției situației economice în perioada pandemică și identificarea sectoarelor de activitate care au fost afectate considerabil.
- Introducerea regulilor noi de finanțare în contextul evoluției factorilor macroeconomici din perioada pandemică;
- Raportarea comprehensivă către Comitetul de Risc și Consiliul Băncii.
- Ajustarea funcționalităților aplicațiilor de creditare pe aria de optimizare a regulilor de risc în conformitate cu standardele de creditare ale Grupului OTP.
- Dezvoltarea și implementarea modelelor de rating în conformitate cu metodologiile aplicate în cadrul Grupului OTP.

### Consolidarea guvernancei interne a riscurilor în contextul cerințelor mai exigente

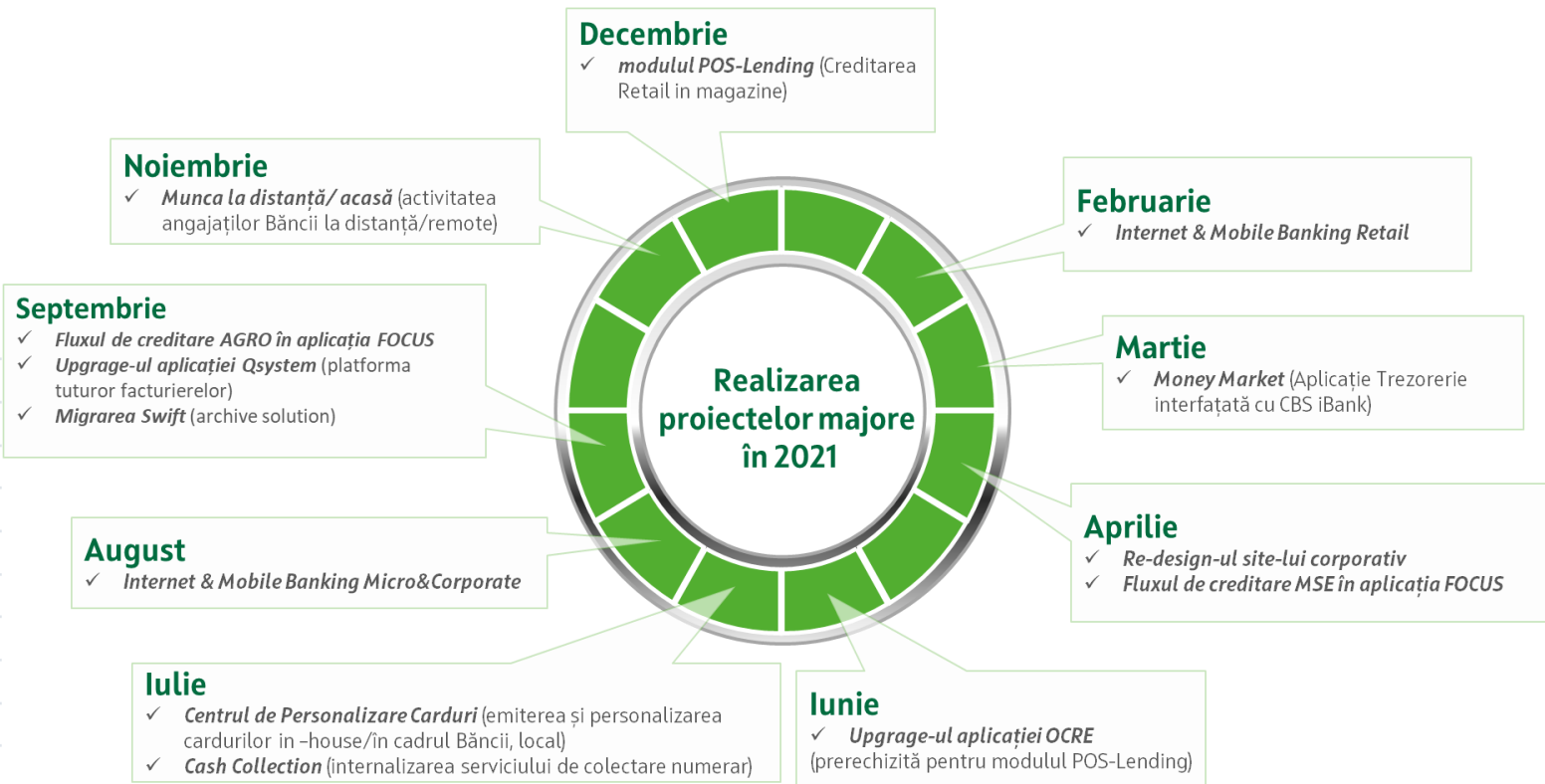
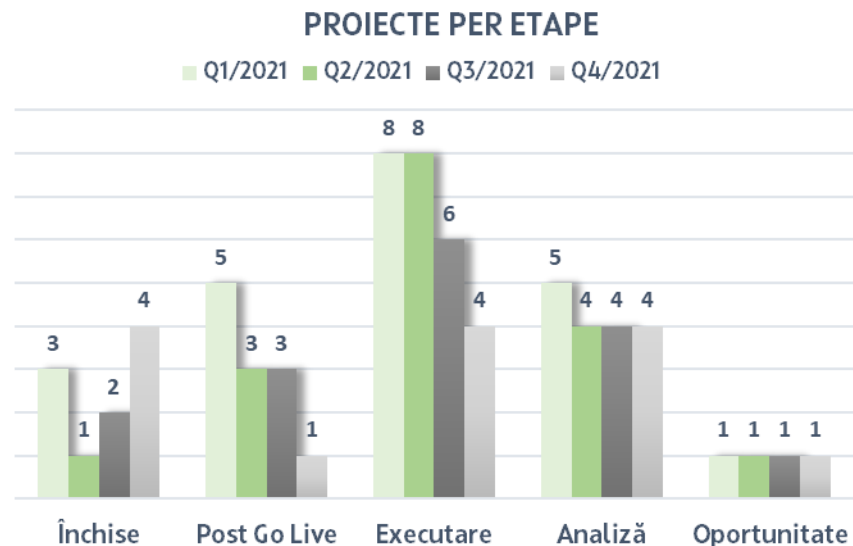
- Alinierea metodologiei de calcul a provizioanelor conform IFRS9 la standardele metodologice aplicate în cadrul Grupului OTP.
- Implementarea matricei de aprobare bazate pe rating-ul de credit al clientului pe segmentul Corporate.
- Implementarea cadrului de gestiune a riscurilor MSG în procesul de acordare și monitorizare a creditelor.
- Optimizarea și îmbunătățirea cardului de gestiune a garanțiilor.

## 8. Prezentarea generală a Proiectelor DPO

În anul 2021, Portofoliul de Proiecte a inclus 23 proiecte cu etape diferite de realizare, din care au cuprins 20% proiecte din IT Integrare, 20% proiecte Standard și 60% proiecte din Strategia Business.

Cele mai importante proiecte 2021 sunt:

1. Migrarea la noul core banking, și
2. Centrul de Procesare Carduri.



## 9. Guvernanța Corporativă

### GOV

- Organul Executiv a exercitat la managementul actual al băncii pentru a atinge obiectivele stabilite în strategia sa și business planul său, precum și pentru a asigura funcționarea sistemului de control intern.
- Organul Executiv pe parcursul anului 2021, a organizat 46 de ședințe, dintre care 26 de ședințe cu prezență sau video conferință și 20 de ședințe prin corespondență, în timpul căreia au fost discutate 432 chestiuni.
- Noua organigramă a băncii a fost aprobată pentru a acorda suport activității business a Băncii.
- Statutul Băncii a fost aprobat, astfel încât banca să respecte cerințele noii ale legislații cu privire la Societățile pe Acțiuni.
- Modulul reglemantar al Portalului OTP a fost implementat în Bancă, astfel fiind asigurată monitorizarea trimestrială a executării sarcinilor asumate.
- Organul Executiv al Băncii a asigurat implementarea corectă a cadrului de management al băncii, a elaborat și a aprobat regulamentele interne ( 179 DNI ), a implementat deciziile Consiliului Băncii, inclusiv ale comitetelor specializate ale Consiliului Băncii.
- Organul Executiv a raportat trimestrial Consiliul Bancii cu privire la activitatea sa, concentrându-se pe subiecte precum: schimbări majore în sistemul bancar, situație care poate influența strategia și / sau cadrul de management al activității băncii, performanța financiară a băncii, evoluția bilanțului, evoluția portofoliului de credite, evoluția resurselor, respectarea limitelor legate de riscuri sau normele de conformitate etc.
- Organul Executiv a fost asistat în activitatea sa de către 11 Comitete interne specializate pentru a asigura un nivel bun de protecție a riscurilor la care este expusă Banca, precum și a sistemului de control intern.
- Organul Executiv a asigurat propriul sistem de raportare (lunar, trimestrial) a subdiviziunilor responsabile în conformitate cu prevederile Directivei nr. 1

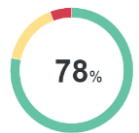
# 10. Resurse Umane și comunicare instituțională HR

## I. Angajatorul de referință în piața locală

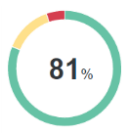
- OTP Bank nominalizat în 2021 în Top 10 cei mai buni angajatori;
- 352984h (+73% vs.2020) investiții în dezvoltarea continuă;
- Implementarea activității la distanță pentru peste 300 angajați.



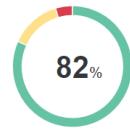
## II. Cultura Corporativă Solidă - influențează performanța durabilă:



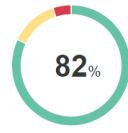
Engagement



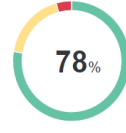
Culture



Capability



Capacity



Customer

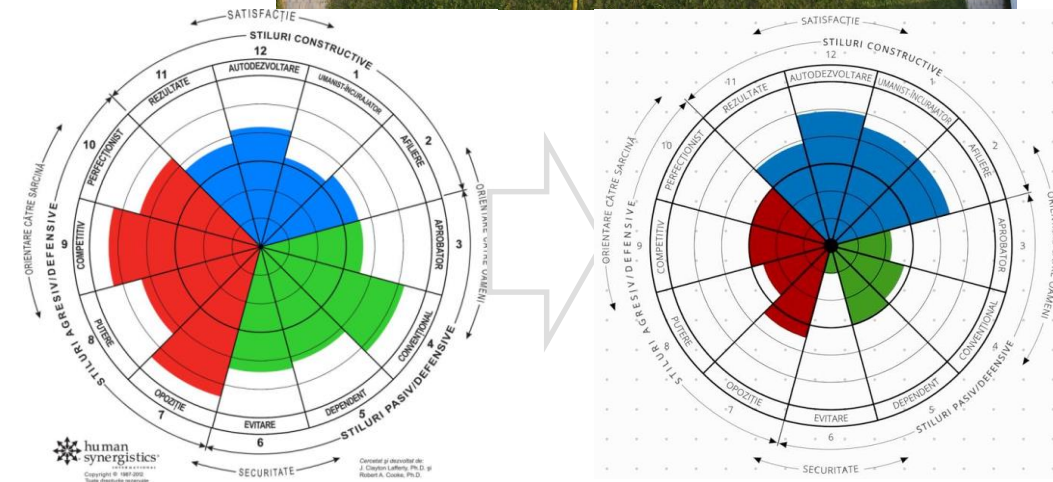
- 78% angajați au un nivel înalt de angajament și 92% sunt mândri că muncesc în OTP Bank.
- Implementată Strategia de Dezvoltare Leadership 2021:
  - identificați și instruiți 16 tineri potențiali lideri,
  - 9 luni de workshop și sesiuni coaching cu peste 36 lideri.

## III. Dezvoltarea și valorificarea capitalului uman:

- Modernizarea Training Centre și actualizarea permanentă a necesităților de formare competențe;
- Promovarea Brand Angajator OTP Bank prin evenimente interne (Team Building Corporativ; Evenimente de loialitate și performanțe), programe pe social media (OTPerson), programe de wellbeing (HobbyClub, Educatia Financiara OK).

## IV. Digitalizarea proceselor de gestiune resurse umane:

- Lansare și investiții de cca.150KEUR în aplicația de gestiune resurse umane;
- Suport pentru integrare locală a practicilor OTP Group.



# 11. Imagine și reputație

PR&CSR

În 2021, după doi ani de când banca a devenit parte a OTP Group, este redenumită OTP Bank și trece printr-un proces amplu de rebranding. Acest pas important a fost susținut de o amplă campanie de comunicare sub genericul #mobiasbancadevineOTPbank, cu prezență în mass-media și o **campanie de imagine** lansată pe internet, TV și radio.

Imaginea băncii a fost conturată și de proiectele sociale implementate:

- **Inaugurarea sediului** Fundației pentru Educație Financiară „OK”;
- Lansarea programului “GDPR, Compliance & AML” împreună cu EBA, pentru USM și ASEM;
- Donație a 4 dispozitive **High Flow Oxygen Therapy** către Spitalului Republican „Timofei Moșneaga” alte trei spitale din Chișinău și Cahul;
- Promovarea culturii și artei – podcast, excursii cu ghid, recital de pian și poezie la Muzeul Național de Artă al Moldovei .
- Încheierea parteneriatului cu Academia de fotbal pentru copii ”Zimbru - 1947”.
- Susținerea cauzei Hospice of Hope și a voluntarilor băncii în cursa Hospice Bike Tour, ediția a Vla
- **Mercuriul de Aur** - „Marca Comercială Responsabilă Social”, distincție supremă la concursul național Marca anului 2021.



## 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, ratei dobânzii, valutare, etc)
- Membrii Organului Executiv la nivel colectiv corespund criteriilor de cunoștințe, experiențe și abilități stabilite prin lege.
- Organul Executiv asigură colaborarea eficientă a Băncii cu Banca Națională a Moldovei și alte autorități.