

# Raportul Organului Executiv cu privire la rezultatele Băncii pentru anul 2022

**Elaborat de: Tatiana Gromov, GOV**

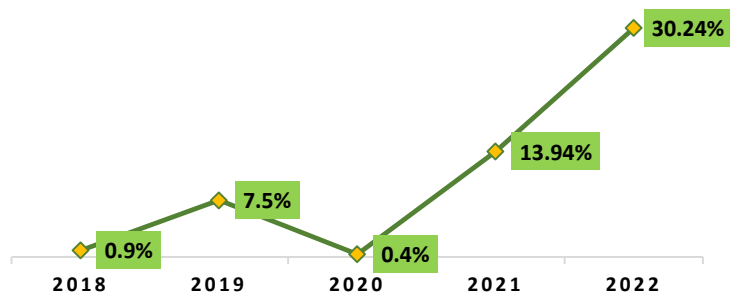
**Aprobat de: Tatiana Novicov, șef GOV**

**Data prezentării: 2023**

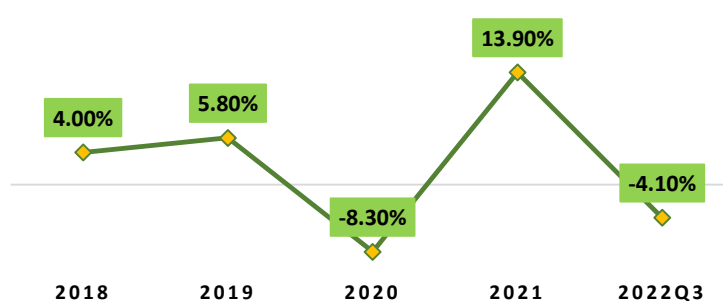
# Cuprins

1. Evoluția indicatorilor macroeconomici, 2018-2022
2. Evoluția indicatorilor de performanță în perioada 2018-2022 (IFRS)
3. Evoluția bilanțului (IFRS) în perioada 2018-2022
4. Evoluția conturilor de profit și pierderi (IFRS) în perioada 2018-2022
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

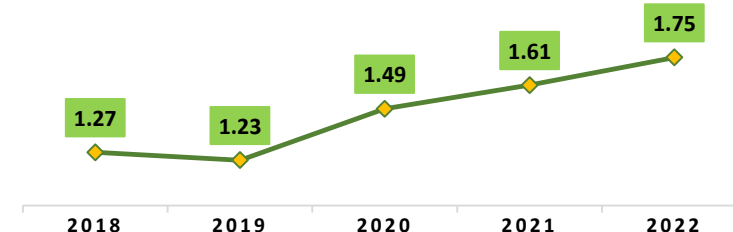
# 1. Evoluția indicatorilor macroeconomici, în perioada 2018-2022 DSPC



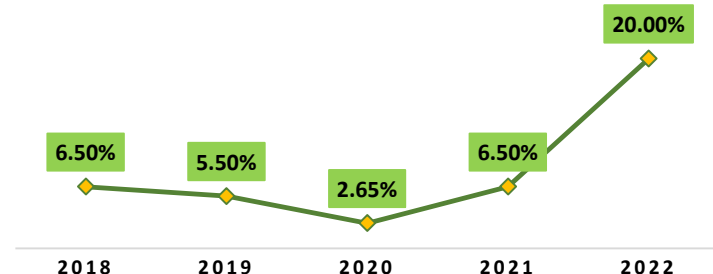
**1.1 Evoluția inflației.** Tendința ascendentă a ratei anuale a inflației din ultimii doi ani s-a inversat la finele anului 2022, constituind 30,2% în luna decembrie 2022. BNM prognozează că rata anuală a inflației va reveni în intervalului de 5,0% ± 1,5pp în T2 2024.



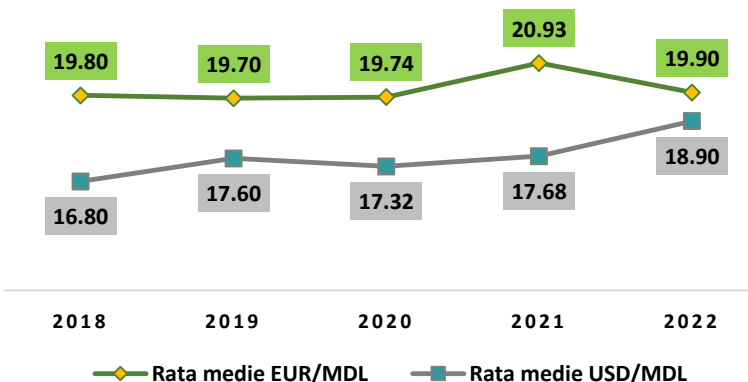
**1.2 Evoluția PIB-ului.** După stagnarea din prima jumătate a anului 2022, activitatea economică a înregistrat un declin pronunțat în T3 2022 cu -10,3%. Iar per ansamblu, în perioada ianuarie-septembrie 2022, PIB s-a diminuat cu -4,1% comparativ cu perioada similară a anului precedent.



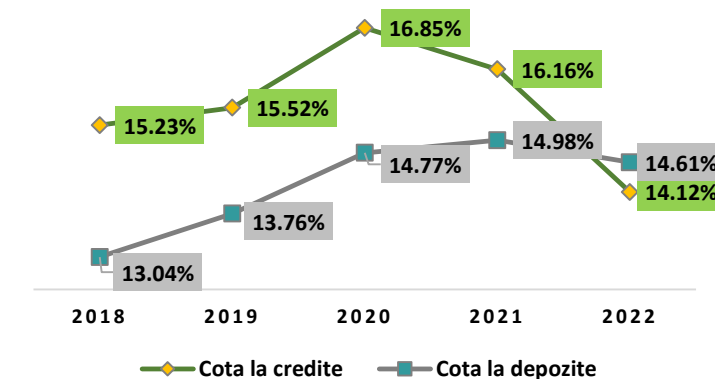
**1.3 Evoluția remitențelor.** În 2022, volumul total al transferurilor bancare de mijloace bănești din străinătate în favoarea persoanelor fizice din Republica Moldova a constituit 1 745 milioane dolari SUA, majorându-se cu 8,3% comparativ cu anul 2021.



**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 ratei de bază cu 1.5pp în decembrie 2022, iar la februarie 2023 cu alte 3pp. La momentul actual aceasta constituie 17%.



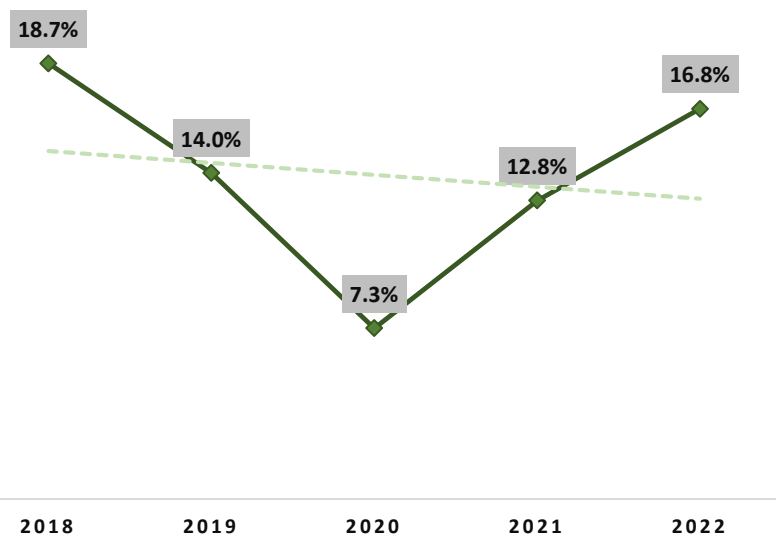
**1.5 Evoluția ratelor medii de schimb.** De la începutul anului, leul moldovenesc a înregistrat o apreciere față de euro și o depreciere față de dolar. Cursul mediu de schimb pentru un euro a scăzut cu 5%, iar pentru un dolar a crescut cu 7%.



**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 în scopul fortificării poziției de lichiditate, capital și focusarea asupra calității activelor. Cota de piață la creditele totale a scăzut cu 2p.p., iar cota de piață a depozitelor totale s-a diminuat cu 0,4p.p..

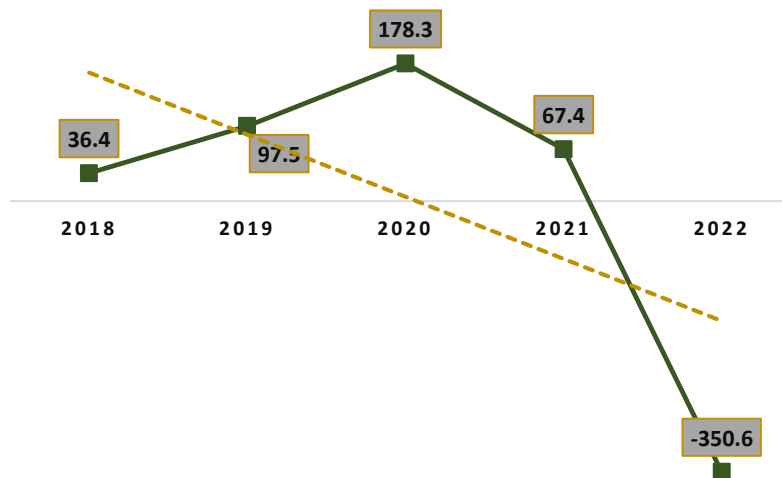
## 2. Evoluția indicatorilor de performanță (IFRS), în perioada 2018-2022 DSPC

### Evoluția rentabilității capitalului



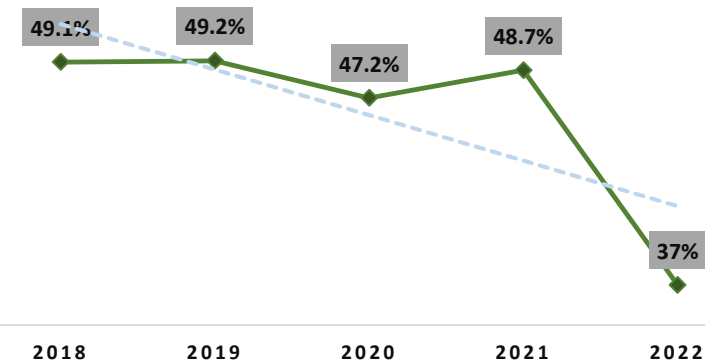
**Rentabilitatea capitalului (ROE)** a crescut cu 4p.p. comparativ cu finele anului 2021, ca urmare a majorării profitului cu 48,5% și a capitalului cu 18,3%. Totodată, ROE la nivelul sectorului bancar s-a majorat cu 4,5pp, de la 12,4% la 16,9%.

### Evoluția costului riscului



Ca urmare a mediului macroeconomic incert, creșterea prețului gazelor, inflației și conflictului militar din regiune, situația financiară și rata de îndatorare ale debitorilor s-au înrăutățit. Astfel, Banca a aplicat o abordare de provizionare prudentă și conservatoare.

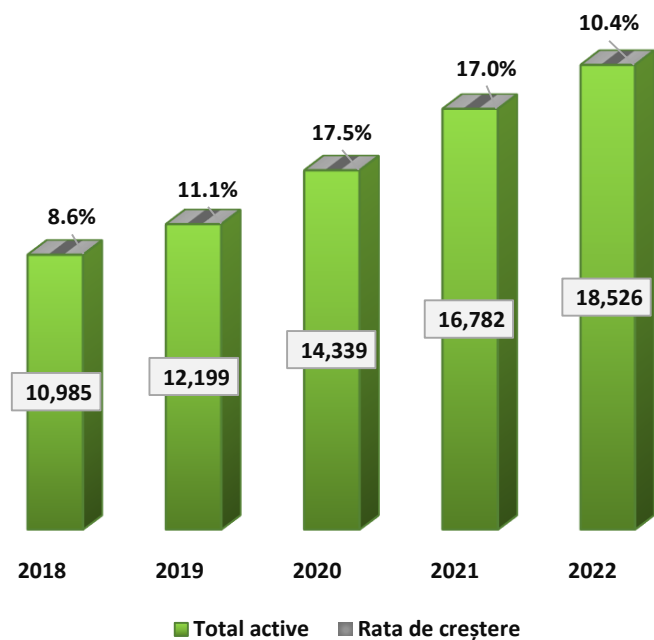
### Evoluția raportului cost/venit



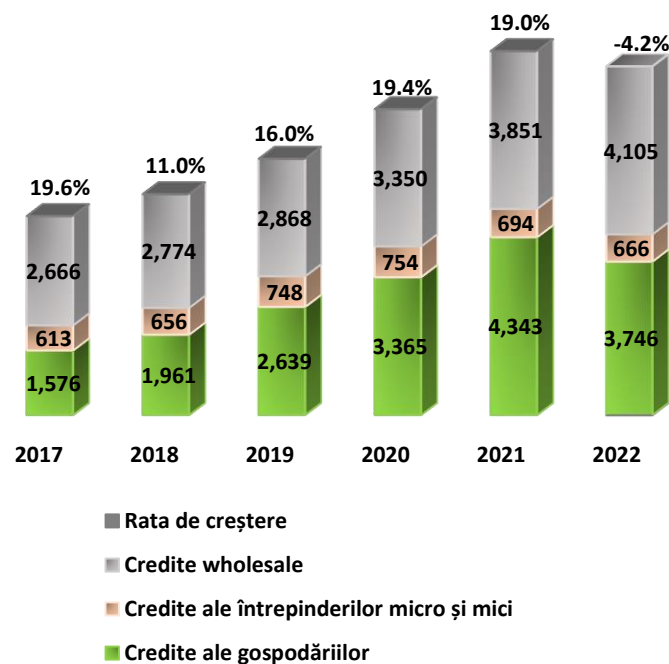
**Raportul Cost / Venit** s-a diminuat cu 11,7pp, ca urmare a majorării venitului bancar net cu 61,3% datorat ratelor de remunerare înalte la activele financiare (rezerve obligatorii, valori mobiliare de stat, etc.).

### 3. Evoluția bilanțului (IFRS), în perioada 2018-2022 DSPC

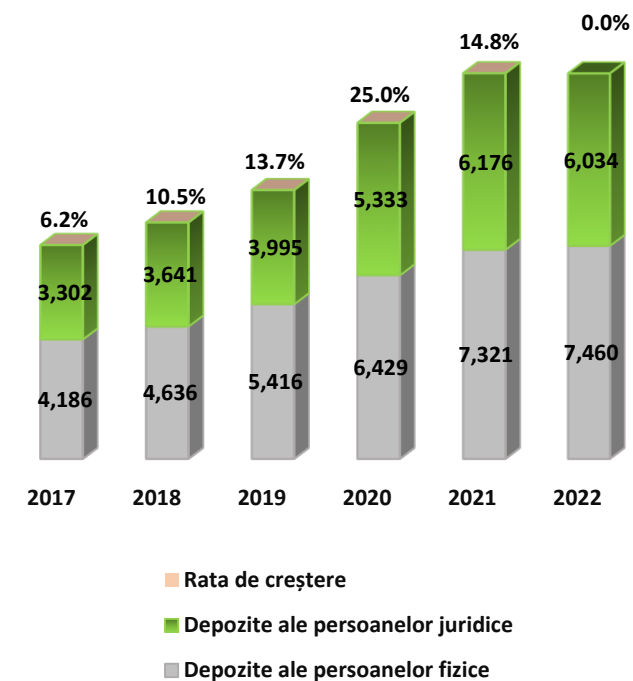
#### Evoluția activelor



#### Evoluția creditelor



#### Evoluția depozitelor



**Activele totale** ale băncii au crescut cu 10,4% în 2022 comparativ cu 2021, preponderent datorită creșterii rezervei minime obligatorii în lei cu 1,5 miliarde lei sau 106%, precum și majorării rezervei minime obligatorii aferente mijloacelor atrase în monedă liber convertibilă cu 1,4 miliarde lei sau 72%.

Banca este orientată către o creștere organică și sănătoasă.

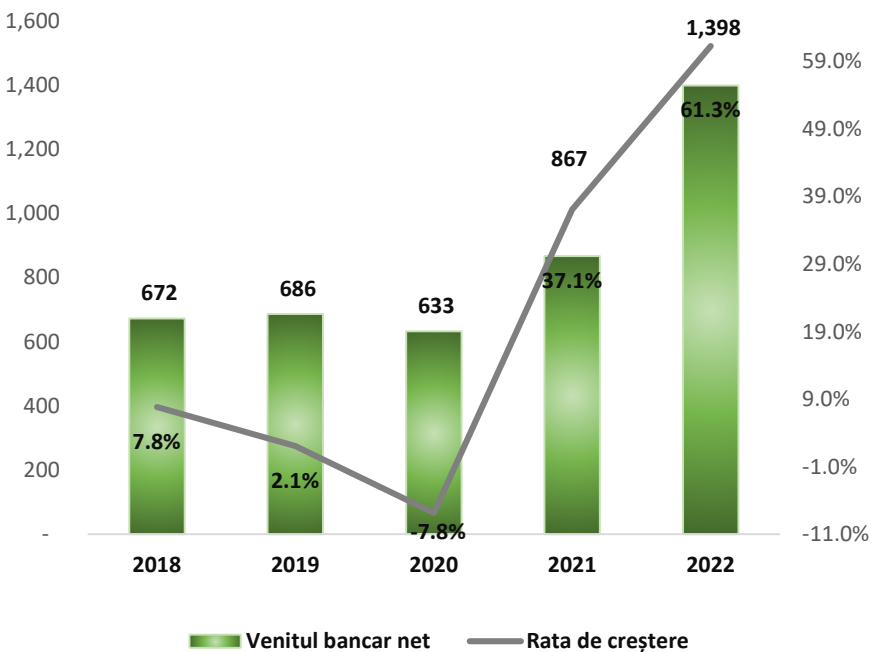
La finele anului 2022, **volumul creditelor acordate** reprezintă 46% din activele totale, în scădere cu 7pp față de anul precedent. Volumul creditelor totale s-a diminuat cu 4,2%, ca urmare a scăderii expunerii pe segmentul retail (credite ipotecare și credite de consum). Acesta fiind efectul așteptat ca rezultat al politicii monetare promovată de regulator în scopul atenuării presiunilor inflaționiste și protejării consumatorilor de un grad de îndatorare ridicat.

În 2022, **volumul depozitelor** s-a diminuat nesemnificativ cu 0,03%, ceea ce reprezintă un succes al gestionării crizei de lichiditate cu care s-a confruntat întreg sistemul bancar, ca rezultat al incertitudinilor mediului macroeconomic și geopolitic. OTP Bank a fost printre primele care a reacționat la semnalele pieței printr-o majorare a ratei dobânzii, astfel și-a menținut cota de piață și poziția de lichiditate.

## 4. Evoluția conturilor de profit și pierdere (IFRS), în perioada 2018-2022 DSPC

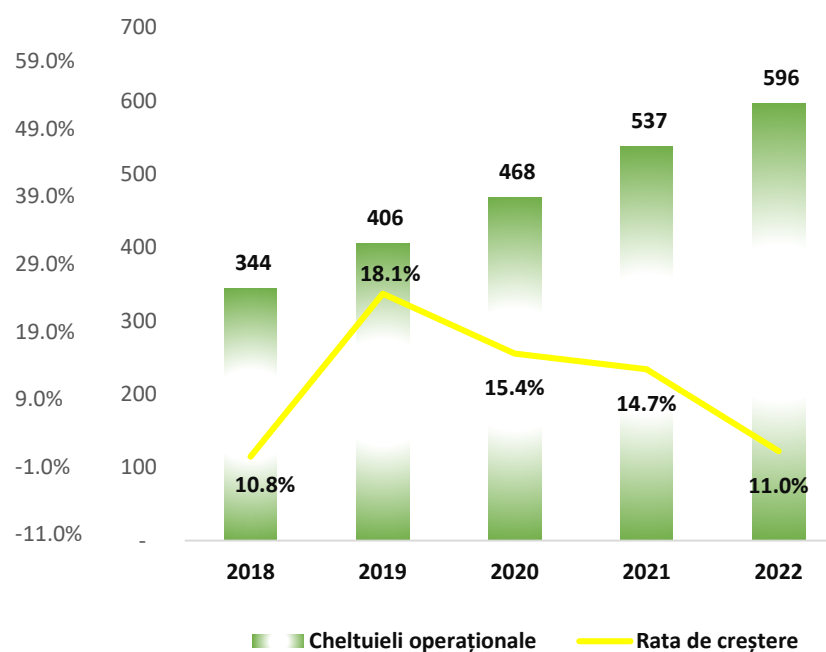


Evoluția venitului bancar net



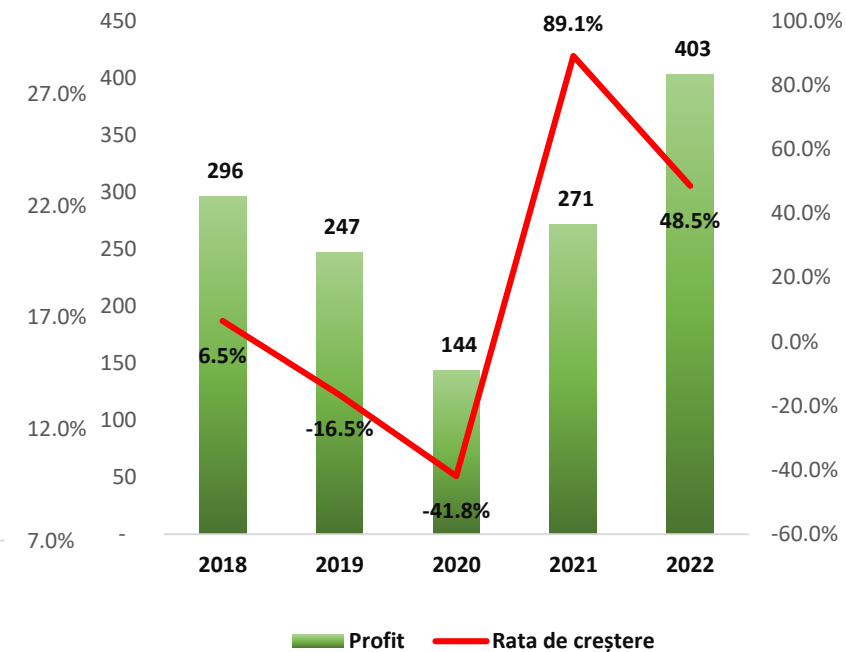
**Venitul bancar net** a înregistrat o creștere cu 61,3%, în principal ca urmare a creșterii venitului net din dobânzi, influențat de instrumentele de politică monetară.

Evoluția cheltuielilor operaționale



**Cheltuielile operaționale** s-au majorat cu 11% comparativ cu anul 2021, preponderent din majorarea cheltuielilor cu personalul cu 18%.

Evoluția profitului



**Profitul** a crescut cu 48,5%, datorită majorării semnificative a venitului bancar net. La nivel de sistem bancar, profitul generat de bănci a crescut cu 58,6%.

## 5. Realizări comerciale - Produse Corporative CPM

### Campanii promoționale:

Perioada: 14.02.2022-15.07.2022

Mesajul: “Credit Darnic – ia un credit agro si poți câștiga un automobil Dacia Duster sau alte premii valoroase”

**Concept:** promovarea imaginii Băncii ca partener de încredere, care sprijină afacerile din agricultură oferind îndrumare profesională, soluții de creditare rapide și eficiente. Campania a fost axată pe promovarea a unei tombole cu premiul mare - **Automobil Dacia Duster oferit de către OTP Bank și Vouchere (20 000 MDL și 1 000 EUR) oferite de parteneri.**

Premiile au fost înmânate câștigătorilor în cadrul unui eveniment Am Hambar organizat de OTP Bank la sediul partenerului AgroProfi SRL.

**Rezultate** – în 2022 OTP Bank a consolidat cota de piață de 10.9%, al 3-lea loc.

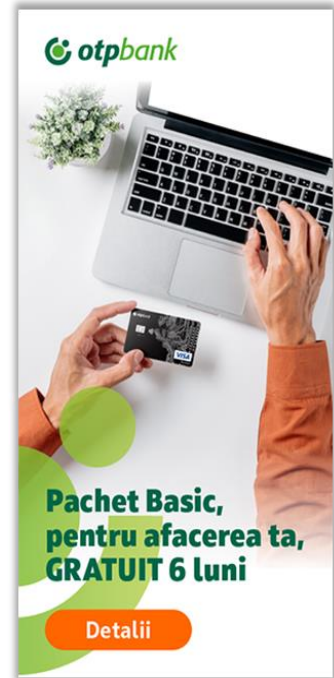


Perioada: 04.04.2022-31.12.2022

Mesajul: “Toate serviciile băncii pentru afacerea ta, într-un singur pachet, GRATUIT 6 luni”

**Concept:** În cadrul campaniei OTP Bank SA a oferit pachetul BASIC absolut gratuit pentru o perioadă de 6 luni pentru clienții noi, iar pentru companiile nou create, oferta a fost valabilă pentru o perioadă de 12 luni. Suplimentar în cadrul promoției, companiile au putut beneficia de un Depozit la termen Mobil în MDL cu o dobândă preferențială. 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 and Mobil Banking.

**Rezultate:** Până la finele anului 2022, datorită campaniei respective, numărul de IMM care au beneficiat de reduceri în cadrul pachetelor BASIC și BASIC + a depășit cifra de 3 000 (+ 521 clienți noi).





## 5. Realizări comerciale - Linia de business 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 suport pentru dezvoltarea afacerilor;
- Suportul clienților în situația economică complicată, cauzată de instabilitate regională și războiul din Ucraina, inflația, etc.
- Calitate înaltă a portofoliului de credite.

- Creșterea durabilă a portofoliului de credite în 2022 față de 2021 (+12.3%): Large Corporate (+15.5%), SME (+6.2%);
- Consolidarea relației de afaceri cu clienții, confirmată prin:
  - ✓ creșterea veniturilor neaferente dobânzilor (comisioane) generat de clienții (+10.6% față de 2021),
  - ✓ creșterea venitului aferent dobânzilor (+32.9% față de 2021).

### **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;
- 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:

MEDICINA	AGRI-BUSINESS	INDUSTRIA PRODUCATIVA	VENIFICATIE	TRANSPORT SI COMUNICATII	PROIECTE DE EFCICIENȚA ENERGETICA
----------	---------------	--------------------------	-------------	-----------------------------	-----------------------------------------



## 5. Realizări comerciale : Operațiuni Valutare GTB

### Piața FOREX:

- ✓ În 2022 piața valutara a marcat un nivel înalt de volatilitate determinat de efectele geopolitice precum și efectele macroeconomice inflaționiste. Drept consecință a survenit intervenția activă a Băncii Naționale a Moldovei prin instrumente de politică monetară, ceea ce a influențat modificările structurale de active și pasive;

### Realizările principale pe domeniul tranzacțiilor FOREX :

- ✓ În această conjunctură, OTP Bank a reușit să genereze o creștere a volumului tranzacțiilor Forex cu **+27.2%** 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 **304,7 mil. MDL**, ceea ce a marcat o creștere de peste **+ 70%** în raport cu anul precedent.

## Credite de consum pentru persoane fizice



### Produse & procese

- **Procese îmbunătățite:** timpul de acordare (eliberare a numerarului) a scăzut de la 8.5 la 6.5 ore pentru creditele fără gaj;
- **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.
- **Adaptarea proceselor de creditare la noua paradigmă legislativă<sup>(1)</sup>:**
  - revizuirea gradului maxim de îndatorare pentru consumatori
  - anularea produselor de credit acordate consumatorilor cu venituri din activitatea de întreprinzător
  - implementarea testărilor la stres aferent majorării ratei dobânzii variabile
  - ajustarea termenelor maxime, etc.
- **Corelarea ratei dobânzii și parametrilor produsului, cu recomandările grupului, factorii externi și politicile BNM:**
  - diminuarea sumei maxime de creditare
  - diminuarea gradului de îndatorare, rectificarea scorului, etc.
- **Adaptarea ofertei** la noile condiții legislative de plafonare a prețurilor (ajustarea comisioanelor) atât pentru creditele noi acordate cât și pentru cele din stoc.
- Implementarea procesului de revizuire a cardurilor de credit (scorarea deplină a clienților)
- **Remediarea neconformităților în B2** și adaptarea DNI ce reglementează activitatea de creditare, urmare a migrării la noul Core Banking System.



### Portofoliu și cota de piață la situația din 31.12.2022

- **OTP Bank se plasează pe locul 3** după soldul portofoliului de credite și pe **locul 4** după numărul de credite noi acordate (**7,469** în 12 luni cumulativ)
- **Portofoliul de credite a scăzut cu - 482 MMDL (-24,7%)** în comparație cu 2021, până la **1,471 MMDL (14.7%** în cota de piață, cu **3,9 p.p.** mai puțin față de 2021), în rezultatul atenuării șocurilor de lichiditate.
- **Volumul creditelor noi acordate a scăzut cu -1 051 MMDL** în comparație cu 2021, înregistrând o cotă de piață în mărime de **8.50%** (12 luni cumulativ).

<sup>(1)</sup> Regulamentul privind creditarea responsabilă a consumatorilor de către bănci din 01.07.2022

## Credite ipotecare pentru persoane fizice



### Produse & procese

- **Ajustarea permanentă a ratei dobânzii** atât pentru producția nouă de credite și cât și pentru creditele din stoc cu rată flotantă, în conformitate cu politica monetară BNM
- **Armonizarea ofertelor de credit** ipotecar în MDL atașate la cursul valutei străine:
  - excluderea din ofertă a creditelor în MDL atașate la cursul USD (accent pe creditele în MDL atașate la cursul EUR)
  - majorarea termenelor pentru toate categoriile de credite până la 300 de luni;
- Oferta de credit în MDL atașată la cursul EUR pentru IT Park a fost aprobată ca oferta standard;
- A fost **introdusă rata flotantă** pentru toate creditele în MDL atașate la cursul valutei străine;
- **Corelarea ratei dobânzii și parametrilor** produsului, cu recomandările grupului, factorii externi și politicile BNM:
  - suspendarea creditelor în MDL atașate la cursul valutei străine
  - avantajarea creditelor OTP Bank cu profitabilitate ridicată, în raport cu creditele din programul guvernamental Prima Casa (marja minimă și parțial garanție de stat)
- **Adaptarea proceselor de creditare la noua paradigmă legislativă<sup>(1)</sup>** :
  - revizuirea gradului maxim de îndatorare pentru consumatori
  - anularea produselor de credit acordate consumatorilor cu venituri din activitatea de întreprinzător
  - implementarea testărilor la stres aferent majorării ratei dobânzii variabile
- **Adaptarea ofertei** la noile condiții legislative de plafonare a prețurilor (ajustarea comisioanelor) atât pentru creditele noi acordate cât și pentru cele din stoc.
- **Remediarea neconformităților în B2** și adaptarea DNI ce reglementează activitatea de creditare, urmare a migrării la noul Core Banking System.



### Portofoliu și cota de piață la situația din 31.12.2022

- **OTP Bank se plasează pe locul 3** după soldul portofoliului de credite și pe **locul 4** după numărul creditelor noi acordate (**336** credite în 12 luni).
- **Portofoliul de credite a scăzut cu -169 MMDL (-7,3%)** în comparație cu 2021, până la **2,130 MMDL (17,3%** în cota de piață, cu **2,8 p.p.** mai puțin față de 2021) ca rezultat al atenuării șocului de lichiditate.
- **Volumul creditelor noi acordate a scăzut cu -706 MMDL** în comparație cu 2021, înregistrând o cotă de piață în mărime de **8.7%** (12 luni cumulativ).

<sup>(1)</sup> Regulamentul privind creditarea responsabilă a consumatorilor de către bănci din 01.07.2022

## Depozite pentru persoane fizice



### Produse & promoții

**Obiective:** atragerea depozitelor și creșterea nivelului lichidităților

- Au fost lansate noi depozite la termen în MDL și FCY cu funcționalități specifice și chiar unice pe piață în momentul lansării,
- Au fost lansate noi conturi de economii în MDL și FCY, ce permit atragerea clienților noi prin oferte competitive și costuri reduse,
- Ajustarea continuă a liniei de produse la cerințele pieței și strategia băncii,
- Au fost lansate campanii promoționale complexe, cu aplicarea elementelor aferente mixului de marketing (marketing direct, tombolă, etc),
- **Menținerea portofoliului de depozite** prin acțiuni prompte și continue, întreprinse de către consilieri
- Lansarea ofertelor de atragere a proiectelor salariale,
- **Remedierea neconformităților în B2** și adaptarea DNI, urmare a migrării la noul Core Banking System.

### Portfoliu și cota de piață la situația din 31.12.2022

- **Total portofoliu depozite** (MDL+FCY) a crescut cu 109 MMDL (+1,5%) în comparație cu 2021, până la **7,430 MMDL** (12.6% în cota de piață – locul 4, cu **0,50 p.p.** mai puțin față de 2021).
- **Depozitele la termen** (MDL+FCY) au crescut cu **514 MMDL** (+15,2%) în comparație cu 2021, până la **3,904 MMDL** (11.7% în cota de piață – locul 4, cu **0,80 p.p.** mai mult față de 2021).



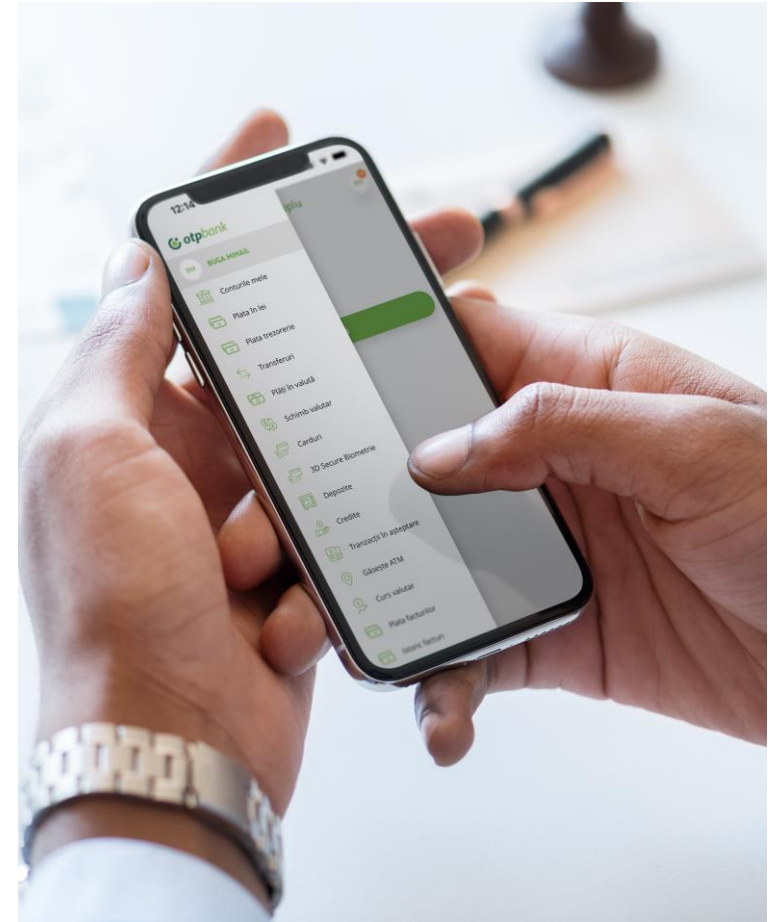
## Aplicația OTP Internet & Mobile Banking

### ✓ Produse & procese

Lansarea acțiunilor de îmbunătățire a funcționalităților și a experienței clienților prin organizarea proiectelor LOT2, dar și în regim BAU (Business as usual).

### ✓ Statistică

- **Numărul utilizatorilor** ai profilului tranzacțional a crescut cu **49 mii**, iar numărul utilizatorilor ai profilului de vizualizare cu **21 mii**.
- Pe parcursul anului 2022, **volumul tranzacțiilor efectuate** de către persoanele fizice a crescut cu **180%**, iar **numărul tranzacțiilor** a crescut cu **105%**.
- **Numărul depozitelor** deschise prin intermediul aplicației a crescut cu **219%** în comparație cu 2021. **Numărul tranzacțiilor de schimb valutar** efectuate prin intermediul aplicației a crescut cu **114%** în comparație cu 2021.
- **Numărul plăților în valută străină** au crescut cu **303%** în comparație cu 2021.





## 5. Realizări comerciale – Retail Banking CARD

### ✓ Domeniul Acceptare

- Toate Bancomatele Băncii au fost migrate la Sistemul de Operare Windows 10
- A fost implementat serviciu de surcharge la bancomatele OTP Bank, fapt ce a generat venituri de peste 5 mln mdl, in primele 5 luni de la lansare.
- Au fost instalate 74 de Bancomate noi (vopsite în culorile Băncii) ceea ce constituie **50%** din total Bancomate OTP Bank.
- Toate bancomatele noi (74 unități) acceptă cardurile inclusiv în regim contactless
- Banca deține la moment:
  - 85 Bancomate Cash OUT ceea ce constituie 57% din total Bancomate OTP Bank
  - **64 Bancomate Cash IN/Recycler ceea ce constituie 43% din total**

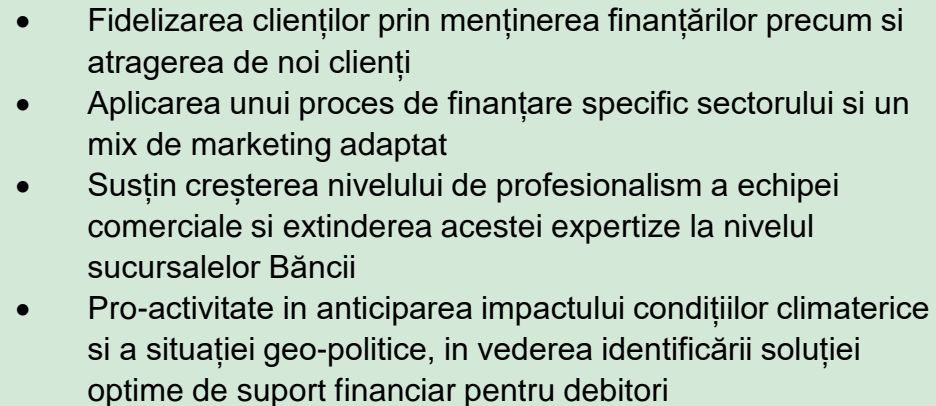
### ✓ Domeniul de emitere carduri

- Din data migrării, Banca a implementat:
  - Cotarea a 9 valute străine pentru tranzacțiile cu cardurile bancare
  - Aplicarea aceluiași curs valutar pentru tranzacțiile cu cardurile bancare în momentul efectuării tranzacției în timp real cât și în momentul decontării tranzacției. Astfel, clientul Băncii cunoaște exact suma care va fi debitată din contul său de card, evitându-se riscul overdrafturilor nesancționate.
- Lansarea cardului social "Visa Sigur".
- Veniturile din domeniul carduri a Băncii sau majorat cu 24.5% comparativ cu anul precedent.



## 5. Realizări comerciale - Linia de business AGRO

### ➤ Banca si-a consolidat pozitia pe domeniul finantarii sectorului agricol

- 
- Fidelizarea clienților prin menținerea finanțării 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 climaterice și a situației geo-politice, în vederea identificării soluției optime de suport financiar pentru debitori

- *Creșterea portofoliului de credite Large Corporate & IMM & MICRO cu +15% în raport cu anul trecut;*
- *Consolidarea numărului de debitori, pe domeniile Agricultură primară, Industria alimentară și Vânzarea ANGRO a producției agricole (381).*
- *Consolidarea poziție nr. 3 pe piața în domeniul finanțării sectorului Agriculturii primare (10.9% cota de piața)*



## 6. POLITICA DE CONFORMITATE COMP

### 2022 – Realizări semnificative în următoarele domenii

- În 2022 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, 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 februarie a început conflictul dintre Rusia și Ucraina, iar de atunci au fost impuse sancțiuni băncilor, întreprinderilor și persoanelor fizice din Rusia și Belarus. Ca urmare, OTP Bank a aplicat măsurile restrictive emise de către organizațiile internaționale și a ținut în permanență la curent subdiviziunile implicate cu privire la eventualele actualizări privind regimurile de sancțiuni.
- 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.
- A fost asigurată misiunea de audit aferent Serviciilor Esențial Externalizate, efectuată de Moore & Stephens, iar toate recomandările de audit extern care au fost emise au fost implementate cu succes la timp.
- Pe parcursul anului 2022, au fost create două comitete specializate (Comitetul de Etică și Conformitate și Comitetul de Etică și Conformitate), cu scopul de a sprijini implementarea reglementărilor legate de etică și conformitate în Bancă, în conformitate cu modelul de guvernare al Grupului și cerințele legislației naționale.
- Numărul total al declarațiilor de conflicte de interese, pentru anul 2022, constituie 325, în raport cu care nu au fost identificate situații de conflict de interese, fiind identificat doar un potențial conflict de interes, în raport cu care a fost elaborat un plan de acțiuni, într-o mitigare a potențialului risc.
- În 2022 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. Doar zona de AML a primit rating mai mare, iar ca și rezultat, la nivelul Bancii riscul evaluat a fost la nivel scăzut.

## 6. Departamentul Securitate Bancară BS

### 2022 – Realizări semnificative în următoarele domenii

- Nu s-a comis niciun eveniment major de securitate generală. Evenimente de mai mică amploare au fost:
  - 1 atac la ATM (gas attack) nereușit
  - 1 fraudă internă – utilizarea abuzivă a unui card bancar de către un angajat (fără pierderi financiare)
  - 19 credite cu beneficiar terț - toate creditele au fost rambursate sau sunt în curs de recuperare (până în prezent, nu există nici o pierdere)
  - Tentative de phishing
  
- S-a instituit un proces de control de securitate în rețeaua de sucursale
- Au fost revizuite activitățile Secției încasare Numerar, riscurile identificate parțial au fost atenuate
- A fost stabilit procesul de control al cazurilor frauduloase, angajarea unui expert – realizat
- Verificări de securitate umană – inițierea procesului de îmbunătățire a verificărilor de personal
  
- Două **incidente de securitate informațională** s-au comis pe parcursul anului 2022
  - Jurnalul de păstrare a datelor în sistemul RSA Netwitness SIEM constituia mai puțin de doi ani. Cu toate acestea, jurnalele sunt stocate în Archiver și nu este necesară prelungirea perioadei de păstrare în sistemul principal, iar impactul este minim.
  - Un laptop de serviciu al unui angajat a fost sustras, pe el fiind informații confidențiale. Cu toate acestea, informațiile stocate au fost criptate și infractorul nu a avut acces la ele, impactul este minor.

## 7. Managementul Riscului 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 2022 Banca a înregistrat rezultate importante pe diferite zone ale managementului riscurilor:

- Evaluarea și monitorizarea continuă a evoluției negative a riscurilor macroeconomice și geopolitice, inclusiv influențele modificării continue a politicii montare-credite promovate de BNM asupra profilului de risc al băncii.
- Menținerea unui portofoliu de expuneri de o calitate ridicată, în limitele apetitului la risc al băncii.
- Conformarea cu noile prevederi legislative în materie de creditare prudentială și responsabilă a consumatorilor.
- 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.
- Dezvoltarea noilor seturi de date și canale de acumulare a datelor aferente zonei de creditare în scopul consolidării capacităților de analiză și modelare a riscului de credit.
- Îmbunătățirea calității informațiilor înregistrate în baza de date aferentă garanțiilor acceptate.
- Gestionarea crizei aferente deteriorării Securității situației din Ucraina, inclusiv gestionarea crizei energetice întru asigurarea continuității activității.

### Consolidarea guvernancei interne a riscurilor în contextul cerințelor de reglementare în creștere

- Alinierea 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 guvernance aferent desfășurării exercițiilor de simulare la criză.
- Optimizarea și îmbunătățirea cadrului de gestiune a garanțiilor.
- Ajustarea regulilor de creditare în dependența de evoluția condițiilor economice.
- Implementarea cadrului normativ privind managementul riscului de model precum și reconcilierea contabilă.

## 8. Prezentarea generală a Proiectelor DPO

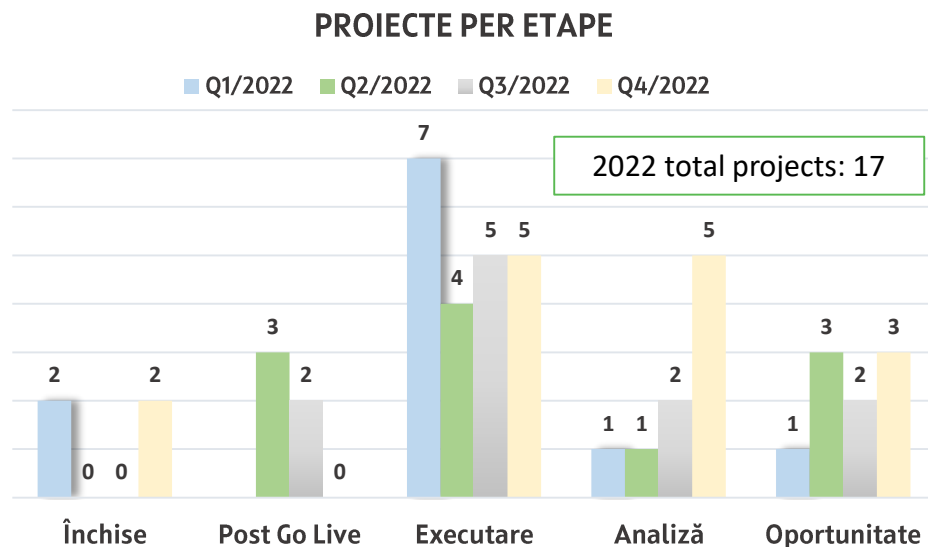
În anul 2022, Portofoliul de Proiecte a inclus 17 proiecte cu etape diferite de realizare, din care au cuprins 4 proiecte din IT Integrare, 9 proiecte Standard și 4 proiecte din Strategia Business.

Cele mai importante proiecte realizate în 2022, lansate cu succes în luna August, sunt:

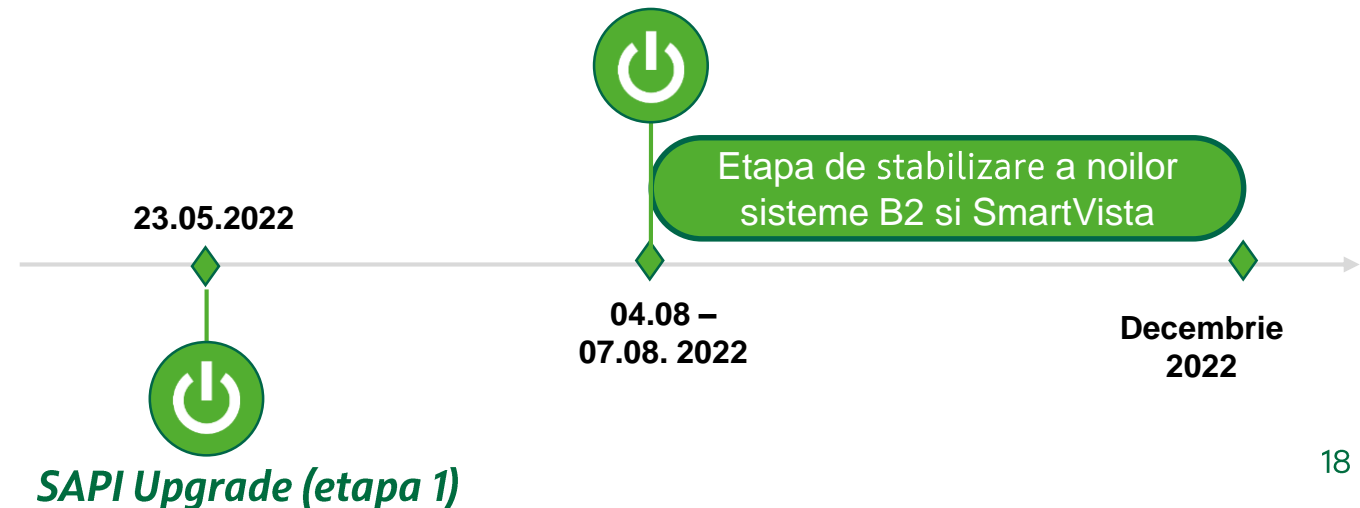
1. Migrarea la noul sistem core banking B2, și
2. Centrul de Procesare Carduri (SmartVista)
3. Suplimentar în luna Mai 2022 a fost lansat în producție proiectul SAPI Upgrade (etapa 1).

*Perimetrul proiectului: Implementarea soluției intermediare prin utilizarea fișierelor adapter, care asigură transformarea fișierelor din formatul plăților MT în fișiere format MX.*

Paralel, au derulat proiecte de implementare a aplicațiilor Lead Management, Leasing, Factoring, HRIS (automatizarea proceselor HR), care vor continua în 2023. De asemenea au fost lansate proiecte noi precum, IB/MB Lot 2, MConnect, Înlocuirea aplicațiilor Narval și Dante, scopul cărora este digitalizarea proceselor și/sau înlocuirea soluțiilor vechi.



### Migrarea la noul sistem core banking B2 și Centrul de Procesare Carduri (SmartVista).



## 9. Guvernanța Corporativă GOV

- Organul Executiv a contribuit la managementul actual al băncii pentru a atinge obiectivele stabilite în strategia și business planul său, precum și pentru a asigura funcționarea sistemului de control intern.
- Organul Executiv pe parcursul anului 2022, a organizat 62 de ședințe, dintre care 30 de ședințe cu prezență sau video conferință și 32 de ședințe prin corespondență, în timpul căreia au fost discutate 496 chestiuni.
- Noua organigramă a băncii a fost aprobată pentru a acorda suport activității business a Băncii.
- Organul Executiv al Băncii a asigurat implementarea corectă a cadrului de management al băncii, a elaborat și a aprobat regulamentele interne ( 156 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;
- 29 032 h investiții în dezvoltarea continuă;
- 55% angajați susținuți în perioada rece a anului în contextul crizei energetice.



## II. Cultura Corporativă Afectată de factorii externi și interni:



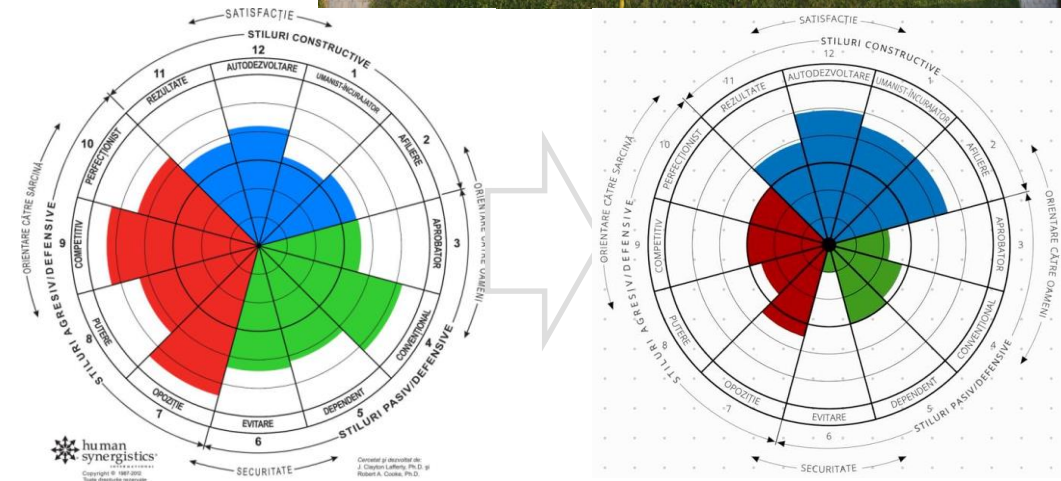
- 65% vs 78% angajați au un nivel înalt de angajament în OTP Bank.
- Implementată Strategia de Dezvoltare Leadership 2022:
  - identificați și instruiți 18 tineri potențiali lideri,
  - Mai multe sesiuni de dezvoltare leadership și business skills.

## III. Dezvoltarea și valorificarea capitalului uman:

- Consolidarea relațiilor între membrii echipei manageriale;
- Suport în realizarea programului PHOENIX,
- 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. Relații publice și inițiative sociale PR&CSR



În anul 2022 comunicarea externă s-a orientat pe promovarea brandului OTP Bank și susținerea dezvoltării băncii, cu prezența în mass-media online și publicații de specialitate. Imaginea băncii a fost conturată și de proiectele sociale implementate.

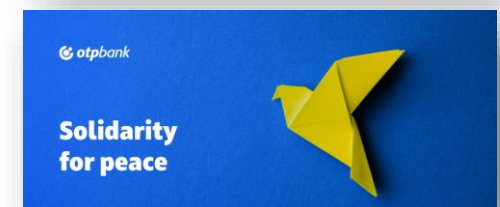
## I. Publicații și proiecte:

- ediție specială Business Class, cu prezentarea noului CEO și a membrilor conducerii;
- publicații și interviuri despre rezultate financiare, premii, migrarea la noul sistem informațional
- parteneriate și proiecte noi: Titania Podcast, OTP by Kids

## II. Inițiative sociale:

- „Management financiar pentru femei în afaceri” în parteneriat cu BERD;
- Campania #SolidariPentruPace, susținerea poporului ucrainean (donații, facilități produse etc.)
- Grija pentru mediu și sustenabilitate – proiect Grădina Botanică
- Susținerea sectorului medical - Spitalul Republican „Timofei Moșneaga”, Spitalul de Traumatologie și Ortopedie din Chișinău;
- Promovarea culturii și artei – Noaptea Europeană a Muzeelor, Teatrul Republican „Luceafărul”, Summer Fest
- Dezvoltarea parteneriatului cu Academia de fotbal pentru copii ”Zimbru - 1947”, donație de echipament sportiv, turneu de fotbal de Ziua copiilor.
- Susținerea cauzei Hospice of Hope și a voluntarilor băncii în cursa Hospice Bike Tour, ediția a VIIa

**Mercuriul de Aur** - „Marca Comercială Responsabilă Social”, distincție supremă la concursul național Marca anului 2022.





## 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.