

Raport
Anual

2021

otpbank

The image is the cover of the 2021 Annual Report for OTP Bank. It features a photograph of the OTP Bank building, a multi-story structure with a large glass facade reflecting the sky and surrounding environment. The building is set against a clear blue sky. A large, semi-transparent green geometric overlay, composed of various overlapping triangles and polygons, covers the right side and bottom of the image. In the foreground, there are several tall, thin evergreen trees and a parking lot with a few cars. A blue parking sign with a white 'P' is visible on the right. The OTP Bank logo, consisting of a green circle with a white dot inside, followed by the word 'otpbank' in a green sans-serif font, is prominently displayed on a green horizontal band across the middle of the building. The text 'Raport Anual' is in the top left corner, and '2021' is in the top right corner, both in a large, white, sans-serif font.

CUPRINS:

- 1. Mesajul Președintelui Consiliului Băncii**
- 2. Mesajul Președintelui Comitetului Executiv – CEO**
- 3. Conducerea băncii**
- 4. Prezentarea OTP Bank S.A.**
- 5. Climatul economic și evoluția sectorului bancar**
- 6. Performanța Activității**
 - Poziția financiară pe piață
 - Indicatori financiari – cifre cheie
 - Principalele proiecte și evenimente în anul 2021
- 7. Guvernanța corporativă**
- 8. Managementul riscului și conformitate**
- 9. Activitatea Comercială**
 - Produse și oferte
 - Activitatea Corporate Banking
 - Deservirea clienților Retail
 - Activitatea de leasing
 - Relația cu instituțiile financiare internaționale și bănci corespondente
 - Activitatea finanțare specializată și activitatea valutară
 - Activitatea pe piața de capital
- 10. Declarația Nefinanciară**
 - Partener de încredere în afaceri
 - Responsabilitatea Socială Corporativă
 - Voluntariat și solidaritate socială
 - Angajator responsabil
 - Respectarea drepturilor omului și combaterea corupției
- 11. Anexe**
 - Raportul Auditului Extern
 - Situații Financiare



Mesajul Președintelui Consiliului Băncii

Zoltán MAJOR

Cu o experiență de peste 70 de ani în sectorul bancar european, OTP Group urmărește consecvent strategia de business concentrată pe centricitatea clientului, furnizarea de servicii eficiente, generând valoare și soluții pentru acționarii, clienții și angajații din țările în care activează. Suntem în contact direct cu piața și cei peste 16,3 milioane de clienți din regiunea Europei Centrale și de Est, având misiunea de a inova și sprijini companiile și clienții individuali cu servicii și soluții bancare personalizate, în timp ce treptat consolidăm poziția și operațiunile la nivel regional.

În 2021 OTP Group a înregistrat un profit net consolidat ajustat de 496,9 miliarde HUF (1.323 milioane EUR), o creștere cu 60% datorită rezultatelor operaționale mai bune și costurilor de risc mai mici. ROE ajustat a atins 18,5% (cu o creștere de +5,5 puncte procentuale față de anul precedent).

OTP Group și-a păstrat poziția pe piața de capital cu o lichiditate puternică, a rămas stabilă pe mai multe segmente de business, precum și din punct de vedere al rentabilității.

Am adus experiența și apetitul pentru digitalizare a Grupului OTP în Republica Moldova prin achiziția în 2019 a Mobiasbanca, devenind acționar cu 98,26%. Strategia de dezvoltare a Grupului este orientată spre dezvoltarea organică a băncii, consolidarea poziției pe piața bancară, sporirea profitabilității și a eficienței operaționale. Toate acestea sunt aliniate obiectivelor Grupului de a contribui la prosperitatea economiei locale. Dezvoltarea serviciilor digitale, modernizarea arhitecturii IT și optimizarea proceselor, reînnoirea rețelei de bancomate, consolidarea brandului de angajator și lansare inițiativelor ESG pentru protecția mediului și produse eco, sunt direcțiile principale pe care echipa OTP Bank și-a concentrat toată energia și resursele.

În anul 2021 OTP Bank Moldova urcă în top trei bănci sistemice din țară după volumul activelor totale, cu o pondere a activelor pe sector de 14,2%, urcând cu o poziție față de anul precedent. Banca a înregistrat o creștere a activelor de 17,1%, preponderent datorită creșterii volumului de credite acordate cu 16% și atragerea resurselor de finanțare.

Performanța comercială și cea financiară a OTP Bank în contextul transformărilor și integrării în Grup, dar și situației pandemice, este una demnă de apreciat, Banca înregistrând de-a lungul anului 2021 o evoluție sustenabilă, demonstrând reziliență și eficiență, cu un bilanț solid și o lichiditate bună, consolidându-și poziția a treia în top-ul instituțiilor financiare.

OTP Bank a rămas alături de partenerii CSR, susținând financiar și cu voluntari proiecte sociale și acțiuni de solidaritate. Am continuat să investim în sectorul medical pentru protejarea medicilor și reabilitarea pacienților cu deficiențe respiratorii, am susținut și promovat cultura, arta, am susținut comunitățile locale prin donații și sponsorizări, am încurajat adoptarea modului activ de viață și a obiceiurilor eco din grija pentru mediu. În același timp, Banca și-a adus aportul la creșterea gradului de educație financiară în rândul copiilor, tinerilor și adulților prin programele de educație financiară livrate de Fundația pentru Educație Financiară „OK” în cadrul parteneriatelor cu mediul academic, ONG-uri, sectorul medical, business, etc.

Banca a demonstrat de-a lungul anilor că merită încrederea clienților săi și aprecierea partenerilor externi. Rezultatele foarte bune înregistrate de OTP Bank au fost posibile datorită unei echipe inovatoare și responsabile, o echipă care a dat dovadă de integritate. Expertiza acumulată timp de 31 de ani de către echipa OTP Bank Moldova pe piața bancară, conjugată cu o strategie de business direcționată spre generarea de valoare pentru clienți, acționari și angajați - ne face încrezător în consolidarea poziției băncii pe piața financiară din Moldova.



Mesajul Președintelui Comitetului Executiv – CEO

Bogdan SPUZĂ

Anul 2021 continuă seria transformărilor și integrării subsidiarei OTP Bank din Moldova. După o aliniere reușită a proceselor și ajustarea structurii organizaționale la modelul de afaceri al Grupului, procesul de integrare completă este marcat de redenumirea băncii din Mobiasbanca – OTP Group în OTP Bank S.A., susținut de un proces amplu de rebranding.

În pofida situației generate de pandemie, OTP Bank a reușit să păstreze poziția stabilă, bine capitalizată și rezilientă, cu o rată a fondurilor proprii de 18,9%. Un alt indicator al activității și gestiunii corecte al băncii este capitalul băncii care la rândul său a crescut cu 8,6% pe parcursul anului 2021, iar la data de 31.12.2021 acesta valorează peste 2,202 milioane lei.

Mai mult decât atât, pe parcursul anului Banca a reușit să înregistreze un profit net remarcabil, în volum de 271 milioane lei, indicator în creștere cu 89,5% față de anul precedent, evoluție determinată de majorarea venitului net din dobânzi cu 105,6 milioane lei sau 23%.

În rezultat, datorită eforturilor comune ale echipei profesioniștii și gestionării corecte din partea Conducerii, Banca a reușit să se poziționeze pe locul trei în sistemul bancar, cu o pondere a activelor pe sector de 14,2%, urcând cu o poziție față de anul precedent.

Transformările IT, modernizarea sistemelor de operare, dezvoltarea produselor și optimizarea proceselor sunt doar câteva dintre obiectivele băncii. OTP Bank continuă strategia de dezvoltare a produselor și aplicațiilor sale, o prioritate deosebită având implementarea de soluții inovative pentru oferirea serviciilor online, rapid și în mod securizat, clienților săi. În mai puțin de un an, OTP Bank a implementat și lansat o nouă soluție de Internet & Mobile Banking și a început un proces de transformare a sucursalelor și a

rețelelor de bancomate. Una dintre prioritățile băncii este dezvoltarea unui canal bancar de autoservire prin intermediul bancomatelor moderne.

OTP Bank continuă să promoveze activ programele de finanțare a Tinerilor Antreprenori, în special pentru dezvoltarea businessului în zonele rurale, oferind accesul la condiții speciale și un preț redus, datorită implicării Ministerului de Finanțe al Republicii Moldova și Oficiului de Gestionare a Programelor de Asistență Externă (OGP AE).

În scopul acoperirii tuturor cerințelor clienților băncii și a extinderii gamei de produse și servicii destinate persoanelor fizice, proiectul POS Lending este în continuă dezvoltare. Complexitatea proiectului și dezvoltarea acestuia ajută la formarea unei viziuni mai ample vis-a-vis de cerințele consumatorilor care aleg procurarea bunurilor în rate prin intermediul magazinelor partenerilor.

Fiind un partener financiar de încredere OTP Bank a venit cu soluții de creditare rapide și eficiente, alinate necesităților și specificului activității companiilor din domeniul agriculturii, dar și pentru susținerea afacerilor mici și mijlocii. OTP Bank oferă și servicii de leasing financiar IMM-urilor în condiții avantajoase și posibilități de contractare a împrumuturilor din resurse internaționale, cu componenta de grant, fiind în continuare unul din prestatorii de top pe piața locală.

OTP Bank S.A. a devenit membru asociat al Asociației Internaționale de Factoring (FCI), astfel clienții băncii cu activitate de export vor beneficia de o nouă soluție de finanțare.

Rezultatele foarte bune înregistrate de OTP Bank au fost posibile datorită unei echipe inovative și responsabile, o echipă care a dat dovadă de integritate. Tot în acest an, OTP Bank a fost recunoscută drept unul dintre cei mai buni angajatori, conform rezultatelor "Employer Brand Perception Survey 2021".

O altă distincție importantă a fost „Mercuriul de Aur” la nominalizarea „Marca Comercială Responsabilă Social” la concursul național Marca Comercială 2021, confirmând statutul OTP Bank de companie socială responsabilă, care investește în bunăstarea comunităților prin intermediul sponsorizărilor și donațiilor, susținând inițiative și proiecte sociale de impact.

Una dintre prioritățile anului 2021 în activitatea CSR a fost susținerea educației financiare. Prin intermediul Fundației pentru Educație Financiară „OK” am reușit să ajungem în 32 de localități ale țării, aducând programele de educație financiară către peste 3000 de copii, tineri și adulți. Urmând aceeași motivație, împreună cu Asociația Businessului European în Moldova (EBA), am lansat Programul „Step in GDPR, Compliance și AML”, în colaborare cu Academia de Studii Economice (ASE) și Universitatea de Stat din Moldova (USM), unde am oferit burse participanților cu cele mai bune rezultate, investind în formarea lor profesională.

În 2021 am continuat să investim în sectorul sănătății, în contextul pandemiei COVID-19, sprijinind fortificarea capacităților tehnice ale instituțiilor medico-sanitare publice. De asemenea, banca a promovat practicarea sportului și stilul sănătos de viață prin participarea la Maratonul Internațional Chișinău, Hospice Bike

Tour și alte acțiuni sociale. OTP Bank și-a luat angajamentul să sprijine dezvoltarea noii generații de fotbaliști, în calitate de partener principal al Academia de fotbal pentru copii „ZIMBRU - 1947”.

Banca continuă să fie un partener fidel al culturii și artelor, prin susținerea unor instituții de importanță națională, precum Muzeul Național de Artă al Moldovei, fiind partener de nădejde în organizarea evenimentelor culturale de amploare, precum Bienala Internațională de Pictură și Noaptea Muzeelor.

Încrederea Instituțiilor Financiare Internaționale și parteneriatele de finanțare ne permit să susținem afacerile clienților în condiții de risc controlat și mediul economic instabil. Iar susținerea unui acționar european stabil și puternic precum OTP Group, permite OTP Bank să-și continue ascensiunea și ambițiile de dezvoltare, valorificând potențialul uman și expertiza locală.

CONDUCEREA BĂNCII

Membrii Consiliului Băncii

Zoltán MAJOR - Președintele Consiliului Băncii

Taras Prots – Membru al Consiliului Băncii

Attila Beer – Membru al Consiliului Băncii

Rodica Hîncu – Membru al Consiliului Băncii

Eszter Erika Huszár - Membru al Consiliului Băncii

Comitetul Executiv OTP Bank S.A.



Bogdan Spuză - Președintele Comitetului Executiv
CEO



Elena Guzun - Vicepreședinte al Comitetului Executiv
Director Comercial Corporate Banking



Petru Delinschi - Vicepreședinte al Comitetului Executiv
Director Comercial Retail Banking



Ion Veveriță - Vicepreședinte al Comitetului Executiv
Director Financiar, Șef Divizia Financiară



Ruslan Cebotari - Vicepreședinte al Comitetului Executiv
Șef Divizie RISC Management



Iurie Rusu - Vicepreședinte al Comitetului Executiv
Șef Divizie IT & Operațiuni



Prezentarea OTP Bank S.A

PREZENTAREA OTP BANK S.A.

Având peste treizeci de ani de activitate, OTP Bank Moldova este una dintre cele mai stabile și de încredere instituții financiare, un consilier financiar reputat atât pentru clienții persoane fizice, cât și pentru cei corporativi, un susținător al antreprenorilor și consilierul financiar al celor mai mari companii multinaționale, precum și un partener de încredere pentru Instituțiile Financiare Internaționale.

Banca a fost înființată în anul 1990, cu statut legal de societate cu răspundere limitată. În anul 2007, acționar majoritar al Mobiasbanca a devenit grupul financiar internațional Société Générale, care a impulsionează dezvoltarea unui model de bancă universală. Banca oferă o gamă largă de produse financiare de înaltă calitate și servicii bancare complete tuturor tipurilor de clienți, de la persoane fizice la companii mari, segmentate pe trei axe principale:

- **Bancă de retail** - cu o gamă largă de produse de creditare, carduri, conturi de economii, operațiuni curente și produse la distanță pentru persoanele fizice și antreprenori;
- **Corporate & Investment Banking** - cu un spectru vast de servicii, produse și consultanță bancară pentru companiile multinaționale cu sediul în R. Moldova, companiile locale private și de stat, autoritățile locale și instituțiile financiare. Grație rețelei extinse de sucursale, banca poate deservi clienții corporativi din toată țara, iar consilierii de clientelă corporate oferă expertize în domenii bancare cheie;
- **Servicii specializate de trezorerie**, inclusiv leasing financiar, leasing operațional, credite de consum, titluri, asigurări și altele.

În 2019, Mobiasbanca a devenit parte a OTP Group - unul dintre cei mai mari furnizori de servicii financiare din Europa Centrală și de Est.

După achiziție, OTP Bank Nyrt Ungaria a devenit acționarul băncii în proporție de 98,26%. Acesta marchează începutul unui nou capitol în istoria băncii, cu o viziune accentuată de dezvoltare, care este marcată de asemenea de noul logo și identitatea băncii, îmbrățișând noi valori și consolidându-le pe cele existente: stabilitate, încredere și responsabilitate.

În urma Adunării Generale a Acționarilor din 13 mai 2021, organizată prin corespondență, s-a decis schimbarea numelui băncii în **OTP Bank S.A.**, care a intrat în vigoare la 17 iunie 2021. Banca și-a păstrat modelul de bancă universală, continuând strategia de dezvoltare, cu dezideratul de a deveni principalul furnizor de servicii financiare pentru clienții săi fideli și a răspunde necesităților și așteptărilor lor privind dezvoltările tehnologice. La fel, au fost trasate priorități pentru atragerea unor noi segmente de clienți, a fost demarat un amplu proces de consolidare financiară și tehnologică, dar și integrarea în cultura organizațională a Grupului OTP.

Anul 2021 este marcat de un proces amplu de rebranding, care va continua în 2022. În doi ani de apartenență la OTP Group, banca a reușit să alinieze cu succes toate procesele și structura organizațională la modelul de afaceri al Grupului, preluând din experiența și bunele practici pentru integrarea completă.

Strategia băncii este orientată spre dezvoltarea organică a afacerii, consolidarea poziției pe pia-

PREZENTAREA OTP BANK S.A.

ța bancară, sporirea profitabilității și a eficienței operaționale. Astăzi, banca deservește circa 167 500 clienți, prin intermediul celor 52 sucursale și cca 900 angajați în toată țara. Susținută de acționari puternici, cu produse și servicii inovative, banca a cunoscut o evoluție exponențială constantă, ajungând în top trei al băncilor sistemice după volumul creditelor acordate, cu o pondere de 16,2%, și după ponderea activelor pe sistemul bancar de 14,2%.

OTP Bank va continua să dezvolte canale digitale de servicii pentru clienți, cu accent pe îmbunătățirea calității serviciilor. Strategia OTP Bank este axată pe lansarea de produse și servicii sigure, combinate cu tehnologii avansate. Una dintre prioritățile băncii este dezvoltarea unui canal bancar de autoservire prin intermediul bancomatelor moderne. Astfel, în 2021 a demarat reînnoirea parcului de ATM-uri cu cele de tip cash recycling, dotate cu software specializat, care oferă noi funcționalități, siguranță și rapiditate în gestionarea banilor.

Transformările IT, modernizarea sistemelor de operare, dezvoltarea produselor și optimizarea proceselor sunt doar câteva dintre obiectivele băncii. OTP Bank continuă strategia de dezvoltare a produselor și aplicațiilor sale, o prioritate deosebită având implementarea de soluții inovative pentru acordarea serviciilor online, rapid și în mod securizat, clienților săi. În mai puțin de un an, OTP Bank (Moldova) a implementat și lansat noua sa soluție de Internet & Mobile Banking și a început un proces de transformare a sucursalelor și a rețelelor de bancomate. În aprilie 2021, OTP Bank a lansat noul site web ce corespunde identității corporative și celor mai bune practici OTP Group.

Strategia echilibrată și sustenabilă, administrarea eficientă a resurselor concomitent cu implementarea unor acțiuni de susținere a comunității, au asigurat menținerea în topul băncilor locale și în anul 2021, banca având o foarte bună capitalizare, rata fondurilor proprii totale constituind 18,9%, și un profil de risc îmbunătățit.

Rezultatele foarte bune înregistrate de OTP Bank au fost posibile datorită unei echipe inovatoare și responsabile, o echipă care a dat dovadă de integritate. OTP Bank - recunoscut drept unul dintre cei mai buni angajatori, conform rezultatelor "Employer Brand Perception Survey 2021".

Preocupată mereu de a contribui la dezvoltarea comunității în care activează, OTP Bank este prezentă activ prin susținerea educației financiare, promovarea culturii și artei, investiții în sectorul medical și sport, solidaritate și voluntariat. Preocuparea pentru mediul înconjurător și soluții sustenabile de utilizare rațională a resurselor este una dintre direcțiile pe care banca va pune prioritate. Fiind o companie responsabilă social, OTP Bank este loială principiilor CSR ale Grupului, fiind un furnizor responsabil de servicii financiare, angajator responsabil și consumator responsabil în ceea ce privește impactul acțiunilor asupra mediului înconjurător, asupra propriilor angajați și asupra comunității în care Banca activează.

PREZENTAREA OTP BANK S.A.

OTP GROUP

OTP Group este cea mai mare instituție bancară din Ungaria și a treia din Europa Centrală și de Est. Cu o experiență de peste 70 de ani în sectorul bancar european, urmărește consecvent strategia de business concentrată pe eficiență, generând valoare și soluții pentru acționarii, clienții și angajații din cele 11 țări în care activează. Promovând inovația, creșterea stabilă și servicii financiare integrate, OTP Group a devenit un jucător dominant pe piața Europei Centrale și de Est și este considerat un grup bancar important chiar și la scară europeană. Comunitatea de aproximativ 38 de mii de angajați deservește zilnic aproape 16,3 milioane de clienți prin intermediul a 1455 de sucursale și peste 4700 de bancomate, online și canale digitale de deservire la distanță.

Cu afaceri diversificate în mai multe linii de business, OTP Group oferă servicii tradiționale financiare prin filialele sale, inclusiv, servicii specializate - leasing auto, fonduri de investiții și produse de asigurare. Misiunea de a inova și sprijini companiile și clienții individuali cu servicii și soluții bancare personalizate, în timp ce își consolidează poziția și operațiunile la nivel regional, rămâne prioritară.

În prezent, OTP Group operează în 11 țări din regiune: Ungaria, Albania, Bulgaria, Croația, Muntenegru, România, Rusia, Serbia, Slovenia, Ucraina și Moldova. Pe data de 25 iulie 2019, Grupul OTP a intrat pe piața Republicii Moldova, devenind acționar majoritar al Băncii (Mobiasbanca), prin achiziția pachetului majoritar de acțiuni de la grupul Société Générale.

OTP GROUP

- **11 ȚĂRI**
- **38 MII ANGAJAȚI**
- **16 MILIOANE CLIENȚI**

În anul 2021, OTP Group s-a adaptat cu succes la mediul de operare în continuă schimbare, păstrându-și poziția pe piața de capital cu o lichiditate puternică, a rămas stabilă pe mai multe segmente de business, precum și din punct de vedere al rentabilității.

În 2021, OTP Group a înregistrat un profit net consolidat ajustat de 497 miliarde HUF (1.323 milioane EUR), o creștere cu 60% datorită rezultatelor operaționale mai bune și costurilor de risc mai mici. Pozițiile de capital și lichiditate ale Grupului sunt remarcabil de stabile. ROE ajustat a atins 18,5% (+5,5 puncte procentuale anual).

Strategia ESG a Grupului pentru sustenabilitate este implementată în mai multe subsidiare, iar anul 2021 marchează rezultate îmbucurătoare: emisiune de obligațiuni ipotecare GREEN, programul de creditare pentru locuințe ecologice, lansarea împrumuturilor ecologice pentru clienți corporate etc.

PREZENTAREA OTP BANK S.A.

Redresarea rapidă a economiei, determinată de cererea agregată a fost alimentată de creșterea semnificativă a volumului de credite acordate, în special a celor de consum cu 40% și celor pentru procurarea sau construcția imobilului cu 45%, precum și de fluxul intens al remitențelor și accesul statului la finanțări străine ca urmare a transparentizării climatului politic.

Totodată, măsurile adoptate de către autorități au fost orientate către sporirea consumului, rezultând într-o creștere PIB de 7,5% ceea ce a depășit prognozele inițiale. Însă, specialiștii susțin că această creștere se va tempera în 2022, ca urmare a consecințelor crizei gazelor și inflației sporite care a depășit semnificativ intervalul de $5\% \pm 1,5\%$, atingând nivelul de 14% la finalul anului 2021, iar conform prognozelor, aceasta va atinge nivelul maxim în trimestrul III al anului 2022.

În acest sens, Banca Națională a Moldovei continuă implementarea măsurilor antiinflaționiste. Astfel, a crescut rata de bază în 5 etape, în total cu 985 puncte de bază, până la 12.5%. De asemenea, din februarie 2022, norma stabilită a rezervelor obligatorii de la mijloacele atrase în MDL și valute neconvertibile crește cu 2 puncte procentuale, până la 28%.

Potrivit prognozelor Băncii Mondiale, deficitul fiscal pe termen mediu va fi mai mare decât în perioada pre-COVID-19 până în 2022, cu un trend ascendent, deși relativ scăzut în raport cu standardele internaționale. În concordanță cu redresarea pe piața muncii și cu veniturile puternice din remitențe, sărăcia, măsurată prin paritatea puterii de cumpărare de 5,50 USD pe zi, este de așteptat să scadă de la 17,3% în 2020, la 9,3% în 2022.

Evoluția sistemului bancar

În pofida provocării generate de pandemie, sistemul bancar s-a dovedit a fi unul rezilient și solid datorită gradului înalt de lichiditate și capital, iar tendința de creștere a activelor, creditelor, depozitelor și fondurilor proprii a continuat cu încredere. Mai mult decât atât, indicatorul creditelor neperformante denotă o îmbunătățire considerabilă a portofoliului de credite, diminuându-se cu 1,24 p.p., de la 7,38% la 31.12.2020, la 6,14% la 31.12.2021, urmare ritmului de creștere mai mare a portofoliului de credite față de creșterea creditelor neperformante.

Totodată, Banca Națională a Moldovei (BNM) rămâne orientată spre evaluarea riscului de credit, care este unul inherent în activitatea bancară, iar creșterea semnificativă a portofoliului de credite cu 23%, în special a celor de consum și pentru procurarea sau construcția imobilelor, accentuează necesitatea manifestării prudenței și îmbunătățirea continuă a practicilor de guvernanță a băncilor.

CLIMATUL ECONOMIC ȘI EVOLUȚIA SECTORULUI BANCAR

De asemenea, în contextul creșterii ratei de bază, de la 2,65% la 31.12.2020 la 6,50% la 31.12.2021, a crescut costul resurselor în lei. Astfel, rata medie ponderată a depozitelor noi atrase în lei pe total termene, a crescut cu 0,87p.p. de la 3,26% la 31.12.2020 la 4,13% la 31.12.2021 ceea ce a majorat costul creditelor noi acordate (rata medie ponderată a dobânzii la creditele noi acordate în lei pe total termene) cu 1p.p. de la 7,85% la 8,84%.

La 31 decembrie 2021, sistemul bancar era constituit din 11 bănci licențiate de către Banca Națională a Moldovei (BNM), iar cele mai mari 4 bănci au deținut 80,1% din active, 80,7% din creditele acordate, 82% din depozitele atrase, 77,3% din capital și 80,2% din venitul bancar net.

La 31 decembrie 2021, sectorul bancar a consemnat următoarea performanță:

- Activele totale au constituit 118.5 miliarde lei, majorându-se pe parcursul anului cu 14.6 miliarde lei sau cu circa 14%;
- Soldul brut (prudențial) al creditelor a reprezentat 47.5% din totalul activelor sau 56.4 miliarde lei, majorându-se pe parcursul perioadei analizate cu 23% sau 10.7 miliarde lei;
- Cele mai mari creșteri ale portofoliului de credite au fost înregistrate la creditele acordate pentru procurarea/construcția imobilului – cu 45% sau 3.5 miliarde lei și la creditele de consum – cu 40% sau 3 miliarde lei.

Băncile au crescut eforturile de atragere a resurselor spre final de an pentru a face față cererii pieței pentru produsele creditare. Astfel, soldul depozitelor în decembrie 2021 a constituit 90 miliarde lei, cu circa 13% sau 10,4 miliarde lei mai mare decât în aceeași perioadă a anului precedent. Dintre acestea, 62% sunt depozite atrase de la persoane fizice și 38% de la persoane juridice (inclusiv băncile), iar cu referire la valută, 57,4% sunt în moneda națională și 42,6% în valută străină.

După criza pandemică din 2020, băncile o dată cu economia țării au reușit să se redreseze și chiar să înregistreze creșteri. La 31 decembrie 2021, profitul înregistrat de sistemul bancar a fost de 2,3 miliarde lei, ceea ce înseamnă o majorare cu 53% față de rezultatul financiar din 2020 și revenirea la performanța de înainte de criză și chiar o depășire cu 2%. Factorii determinanți au fost majorarea venitului net din dobânzi cu 810 milioane lei sau 26,5%, și majorarea venitului net din onorarii și comisioane cu 251 milioane lei sau 21,1%.

La 31 decembrie 2021, rentabilitatea activelor și rentabilitatea capitalului sectorului bancar au constituit 2% și 12,35% respectiv, în creștere cu 0,35 p.p. și 2,75 p.p. comparativ cu sfârșitul anului 2020.



Performanța Activității

PERFORMANȚA ACTIVITĂȚII

OTP Bank este o bancă stabilă, bine capitalizată și rezilientă, cu o rată a fondurilor proprii de 18,9%. Capitalul băncii a crescut cu 8,6% pe parcursul anului 2021, iar la data de 31.12.2021 acesta constituie peste 2,202 milioane lei. La încheierea exercițiului financiar, profitul net înregistrat de Bancă a constituit 271 milioane lei, în creștere cu 89,5% față de anul precedent, aceasta fiind determinată în principal de majorarea veniturii net din dobânzi cu 105,6 milioane lei sau 23%. Astfel, la finele anului 2021 rentabilitatea capitalului înregistrată a fost de 12.74%, iar rentabilitatea activelor băncii de 1.7%.

Banca se poziționează pe locul trei în sistemul bancar, cu o pondere a activelor pe sector de 14,2%, urcând cu o poziție față de anul precedent. În 2021, banca a înregistrat o creștere a activelor de 17,1%, preponderent datorită creșterii volumului de credite acordate cu 16% și atragerea resurselor de finanțare.

OTP Bank se situează pe locul 3 după volumul creditelor acordate, atât persoanelor fizice cât și juridice, cu o pondere de 16,16%. În 2021 banca a înregistrat cota de piață de 14,2% pe segmentul persoanelor juridice și 19% pe segmentul persoanelor fizice, focusându-se în mod deosebit asupra acordării de resurse pentru finanțarea creditelor ipotecare (cota de piață 20,1%) și pe creditele de consum (cota de piață 18,6%).

PERFORMANȚA ACTIVITĂȚII

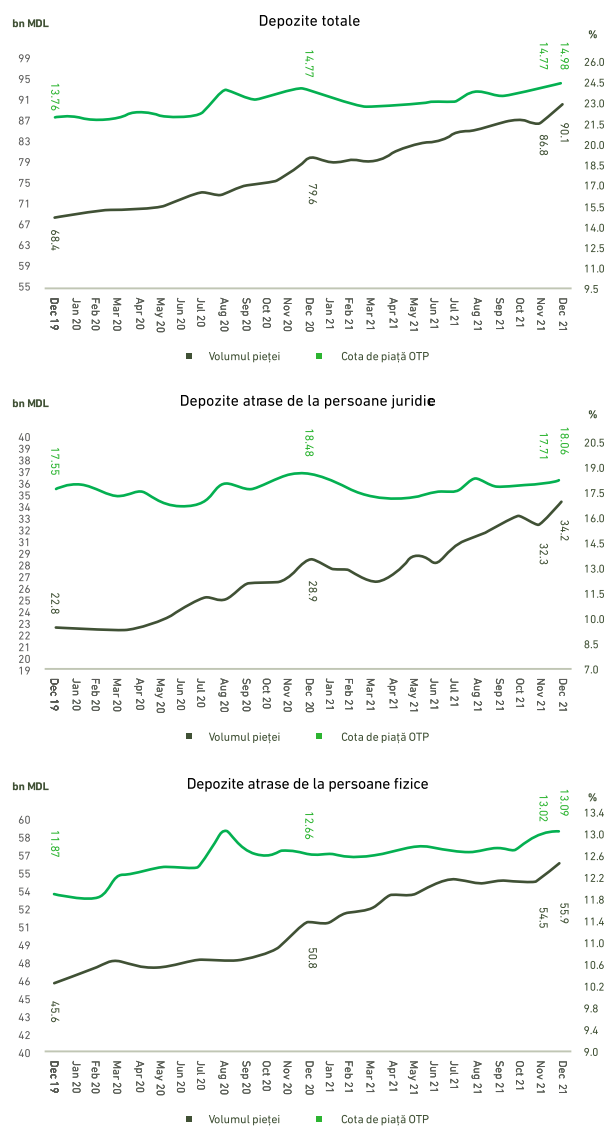
Fig.1. Evoluția volumului pieței creditelor versus Cota de piață OTP Bank S.A



Ratele dobânzilor avantajoase propuse de bancă au stimulat creșterea volumului depozitelor cu 1,7 miliarde lei sau 14,7%, însumând 13,5 miliarde la finele anului 2021. OTP Bank S.A. se poziționează în top 3 participanți ai pieței cu o cotă de piață de 15% aferentă volumului depozitelor atrase (resurse atrase de la persoanele juridice – 18%, resurse atrase de la persoanele fizice – 13,1%).

PERFORMANȚA ACTIVITĂȚII

Fig.1. Evoluția volumului pieței depozitelor versus cota de piață OTP Bank S.A.



PERFORMANȚA ACTIVITĂȚII

Principalele proiecte și evenimente în anul 2021:

- Schimbarea oficială a numelui din Mobias-banca în OTP Bank S.A.;
- Lansarea procesului amplu de rebranding însoțit de o campanie de informare;
- Relocarea și reamenajarea în stilistica OTP Group a sucursalelor Muncești, Mateevici și Mircea cel Bătrân în capitală, precum și sucursala Fălești;
- Centrul de Formare al Băncii a fost complet renovat;
- Modernizarea rețelei de bancomate OTP Bank S.A.;
- Semnarea contractului de parteneriat strategic cu sistemul de plăți Visa;
- Lansarea noului serviciu OTP Internet și Mobile Banking pentru persoane juridice;
- Semnarea unui nou acord de finanțare a IMM-ilor, în valoare de 15 milioane de euro cu componentă de grant, între OTP Bank și BERD, în cadrul liniei de credit EU4Business-BERD. Cel puțin 70% din acest împrumut este destinat finanțării investițiilor în tehnologii ecologice verzi.
- OTP Bank S.A. a devenit membru asociat al Asociației internaționale de factoring „Factors Chain International”, astfel, clienții băncii cu activitate de export, pot beneficia de o nouă soluție de finanțare;
- OTP Bank S.A. este partener al progresului educațional susținând primul eveniment TEDx din Moldova dedicat exclusiv educației – „Education is the Key”
- OTP Bank S.A. s-a alăturat campaniei „Educația financiară – un beneficiu personal, social și economic” lansată de BNM, cu o serie de activități de educație financiară;
- Banca a continuat să sponsorizeze rubrica „Economia Regională” din revista economică Logos Press, promovând afacerile locale;
- În calitate de membru activ al asociațiilor de profil: Asociația Businessului European, Asociația Băncilor din Moldova, Asociația Investitorilor din România în Republica Moldova, OTP Bank dezvoltă parteneriate durabile pentru dezvoltarea mediului economic.
- OTP Bank S.A. a fost premiată cu Trofeul „Premium Care 2020” pentru calitatea portofoliului de carduri, de către partenerul său durabil – compania Internațională de plăți Mastercard.



Guvernanta Corporativa

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Guvernanța corporativă este un mijloc important care asigură îndeplinirea obiectivelor strategice ale Băncii. Un sistem de guvernanță fiabil, organizarea, gestionarea și controlul resurselor companiei, planificarea financiară, managementul responsabil și mecanismele de control adecvate, oferă o bază stabilă pentru eficiență și funcționare profitabilă, afaceri sigure și transparente, precum și relații echilibrate dintre organul de conducere (Consiliul Băncii și Comitetul Executiv), autoritățile de control, acționarii săi și alte entități interesate.

Cadrul guvernanței corporative determină distribuția drepturilor și responsabilităților între organele de conducere ale băncii, descrie detaliat regulile și procedurile de luare a deciziilor corporative. O structură bună a guvernanței corporative implică stabilirea unui sistem reușit de trasare a obiectivelor, luare a deciziilor, inclusiv controlul și monitorizarea executării deciziilor și obiectivelor stabilite. Totodată, guvernanța corporativă efectivă înseamnă că rolul și relațiile stabilite la formarea echipei în Bancă se bazează pe comportamentul etic, minimizând conflictul de interese. Conducerea corporativă reușită este bazată pe principiile responsabilității, transparenței și controlul factorilor de decizie.

OTP Bank S.A., conformându-se cerințele legislației în vigoare, inclusiv și celor a Grupului, asigură dezvoltarea și menținerea unui sistem avansat de guvernanță corporativă care respectă standardele locale și internaționale, fiind de importanță primară și asigurând simultan încrederea și satisfacția clienților băncii, creșterea valorii acționarilor și comportamentul corporativ al băncii.

Conform legislației în vigoare, toate informațiile, materialele referitoare la Bancă și care au o influență asupra prețului acțiunilor Băncii sunt publicate cu exactitate, integral și în timp util.

Furnizarea de informații regulate și autentice este esențială pentru luarea deciziilor solide de către acționari și ceilalți participanți la piața de capital, iar modul în care Banca dezvăluie informații are, de asemenea, un impact asupra reputației sale.

Reieșind din aceasta, Banca dezvăluie public informațiile importante despre evenimentele care influențează organizația în conformitate cu Legislația națională, plasând acestea pe pagina web a Băncii:

<https://www.otpbank.md/disclosure>

în Mecanismul oficial de stocare a informațiilor. Banca își efectuează dezvăluirile în strictă conformitate cu prevederile Legislației în vigoare, și anume Codul civil, Legea privind activitatea băncilor, Legea privind piața de capital, Legea privind societățile pe acțiuni, Reglementările BNM / CNPF. În plus, Banca are reglementări interne eficiente care asigură respectarea obligatorie de dezvăluire a informațiilor.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Cele mai importante documente interne, care reglementează guvernanta corporativă a Băncii, sunt:

- **Statutul Băncii:**
<https://bit.ly/3Msa401>
- **Codul de Guvernanta Corporativă:**
<https://bit.ly/3LbGewU>
- **Directiva nr. 1: Regulile de organizare și funcționare internă ale Băncii.**

Aceste documente determină detaliat standardele pentru guvernanta și managementul organelor de conducere ale Băncii.

În corespundere cu principiile de bună guvernanta corporativă, Codul de Guvernanta Corporativă stabilește structura relațiilor și proceselor pentru a putea să facă față eficient la schimbările mediului, pentru a crea un sistem de Guvernanta transparent și înțeles, care va crește nivelul de încredere a investitorilor locali și străini, angajaților, clienților, furnizorilor, instituțiilor supreme de guvernanta și a societății.

Codul poate fi accesat pe site-ul oficial al Băncii, în cadrul paginii ce dezvăluie informația privind Guvernanta Băncii, împreună cu Declarația de Guvernanta Corporativă „Conformare sau justificare”
<https://www.otpbank.md/governance>

Directiva nr. 1 reglementează aspectele generale privind modul de organizare și funcționare a Guvernantei Corporative în cadrul OTP Bank S.A., inclusiv stabilește atribuțiile individuale, competențele și responsabilitățile Președintelui Comitetului Executiv – CEO, membrilor Comitetului Executiv, precum și

stabilește modul de organizare, funcționare și competențele Comitetelor interne instituite în cadrul băncii, care permit conformarea deplină a activității Băncii cu cerințele legislației în vigoare, precum și cu cerințele OTP Bank Nyrt. Scopul Directivei nr. 1 constă în a reglementa procedurile interne, obligațiile și responsabilitățile conducerii Băncii.

În perioada de raportare, Conducerea și angajații Băncii au activat în conformitate cu documentele interne, care reglementează Guvernanta Corporativă a Băncii, și anume: Statutul, Codul de Guvernanta Corporativă, Directiva nr. 1, asigurând o transparență maximă în activitatea Băncii, acționând în corespundere cu legislația în vigoare.

Au fost respectate principiile Guvernantei Corporative, care includ crearea unui sistem eficient pentru garantarea siguranței fondurilor oferite de acționari și utilizarea acestora în mod eficient, respectarea drepturilor tuturor acționarilor, structurarea relațiilor și proceselor pentru a putea să facă față eficient la schimbările mediului. În interesul acesteia, instituția monitorizează continuu practicile de guvernanta, identificând orice deficiențe apărute ca urmare a modificărilor externe și interne, care se examinează și se adaptează ținând cont de cerințele legislației în vigoare.

Controlul intern în cadrul Băncii reprezintă un ansamblu de mijloace care permit conducerii să se asigure că operațiunile realizate, organizarea și procedurile puse în practică sunt conforme cu dispozițiile legale, regulile profesionale și de etică, documentele normative interne și strategia Băncii.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Scopul controlului intern include prevenirea defecțiunilor, măsurarea și exercitarea unui control suficient asupra riscurilor implicate, asigurarea caracterului adecvat și eficiența proceselor interne, detectarea neregulilor, garantarea fiabilității, integrității și disponibilității informațiilor financiare și de gestiune, verificarea calității sistemelor informatice și de comunicare.

Banca dispune de propriul mecanism de control intern. Funcțiile de control intern (funcția de administrare a riscurilor, funcția de audit intern și funcția de conformitate) sunt independente și dispun de suficiente resurse, cunoștințe și experiență pentru a-și îndeplini sarcinile sale, și raportează direct Consiliului Băncii.

Ca element important al controlului intern sunt documentele normative interne, care sunt analizate anual pentru necesitatea revizuirii acestora. Astfel, pe parcursul anului 2021 au fost actualizate și / sau elaborate 179 de documente normative interne, ceea ce constituie 36.1 % din totalul actelor emise.

Structura acționariatului:

Pe parcursul anului 2021 au fost modificări doar în lista acționarilor minoritari după cum urmează:

+ 4 persoane fizice noi

- 2 persoane fizice

La sfârșitul anului 2021, Banca avea 131 acționari, dintre care 130 de acționari minoritari cu deținere de 1,69% din capitalul Băncii.

Drepturile și interesele legitime ale acționarilor Băncii sunt garantate prin Lege, prin Statutul și documentele normative interne ale Băncii. Conform cerințelor legislație în vigoare acționarii sunt în drept să ceară răscumpărarea acțiunilor care le aparțin. Hotărârea de răscumpărare a acțiunilor se ia de Adunarea Generală a Acționarilor sau de Consiliul Băncii în limitele competențelor stabilite de legislația în vigoare.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Componența acționarilor Băncii:

Categoria	Deținerea în capitalul social, %	Numărul acționarilor
Persoane juridice >= 1%	98.26 %	1
Persoane fizice >=1%	0.00	0
Persoane juridice < 1%	0.10 %	14
Persoane fizice <1%	1.59 %	114
Acțiuni de tezaur	0.06 %	x
TOTAL	100 %	131

Acționarii băncii și grupurile de persoane care acționează concertat și care dețin calificate în capitalul social al Băncii:

Denumirea acționarului	Țara de reședință	Numărul de valori mobiliare, unități	Deținerea în capitalul social, %	Beneficiarii efectiv ai deținerilor calificate
OTP BANK NYRT	Ungaria	9,825.785	98.26 %	Nu există

Acționarul majoritar al Băncii este OTP Bank Nyrt. (Ungaria), care este listat la Bursa din Budapesta.

Sediul central al Băncii-Mamă este: str. Nador nr, 16, Budapesta, 1051, Ungaria.

Valorile mobiliare ale OTP Bank S.A. sunt admise spre tranzacționare la piața reglementată - Bursa de Valori a Moldovei.

Ținerea evidenței acționarilor este efectuată de către „Depozitarul Central Unic al Valorilor Mobiliare” S.A.

Tipul și clasa valorilor mobiliare	Acțiuni ordinare
Țara	Moldova
Codul ISIN	MD140TPB1008
Valorile mobiliare - admise spre tranzacționare la piața reglementată	Bursa de Valori a Moldovei str. Maria Cebotari, 16, MD 2012, mun. Chișinău, Republica Moldova Tel: 022-277-592

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

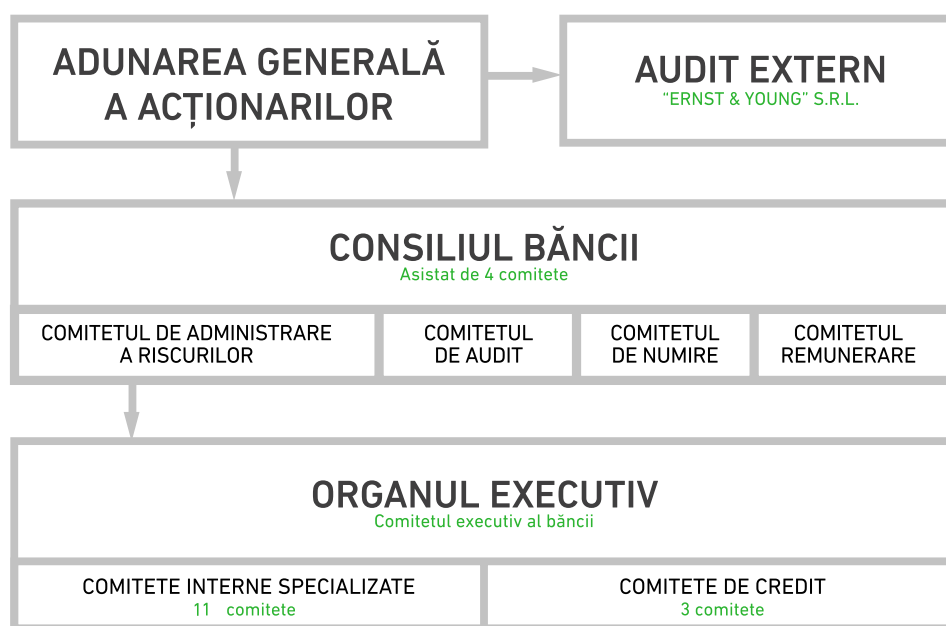
Registrul acționarilor Băncii

Depozitarul Central Unic
al Valorilor Mobiliare
str. Mitropolit Gavriil Bănulescu
Bodoni 57/1, MD-2005,
mun. Chișinău, Republica Moldova
Tel. 0 22 999 546

Contacte

OTP Bank S.A.
bd. Ștefan cel Mare și Sfânt,
81 A, MD 2012,
mun. Chișinău, Republica Moldova,
bir. 319
Departamentul Guvernanta Corporativă
Tel: 022-812-431, 022-812-339

Organele de conducere statutare:



GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Adunarea Generală a Acționarilor

Adunarea Generală a Acționarilor Băncii are un rol important în sistemul de control și verificare a Băncii. Adunarea Generală a Acționarilor Băncii deține competențe suficiente, care permite în măsură deplină să influențeze politica promovată de către Consiliul Băncii și activitățile Comitetului Executiv al Băncii.

Acționarii OTP Bank S.A. au toate drepturile, obligațiile și responsabilitățile definite de legislație, Statutul și documentele normative interne ale Băncii.

Dreptul de participare la Adunarea Generală îl au acționarii Băncii incluși în Registrul Acționarilor Băncii și în lista acționarilor care au dreptul să participe la Adunarea Generală. Acționarii pot participa la Adunările Generale a Băncii cu prezența personală sau prin procură. Totodată, dreptul de vot al acționarului poate fi suspendat / limitat în temeiul legislației în vigoare sau prin decizia instanței de judecată, dar acțiunile la care dreptul de vot este suspendat / limitat nu se exclud din calcul la convocarea Adunării Generale a Acționarilor, și la stabilirea cvorumului, cu excepțiile prevăzute în legislația în vigoare. Aceste acțiuni, după caz, nu participă la adoptarea hotărârilor privind chestiunile incluse în ordinea de zi a Adunării Generale a Acționarilor.

Pe parcursul anului 2021, a fost convocată o singură Adunare Generală a Acționarilor. În contextul situației de criză pandemică, Adunarea Generală Anuală a Acționarilor Băncii a avut loc prin corespondență în data de 13.05.2021. La adunare au participat acționari și reprezentanții ai acestora ce dețin 98.69 % din numărul total de acțiuni cu drept de vot.

Adunarea Generală a Acționarilor a fost ținută având Opinia Băncii Naționale a Moldovei cu privire la lista acționarilor cu drept de participare la Adunarea Generală a Acționarilor Băncii. Acționarii Băncii au avut mai multe posibilități să-și exprime dreptul de vot, și anume, fie prin expedierea buletinului de vot prin poștă la adresa: MD-2012, Republica Moldova, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 81/A, bir.319, fie prin expedierea la adresa de e-mail: gov@otpbank.md sau prin încărcarea Buletinului semnat prin intermediul site-ului dedicat acționarilor Băncii.

Acționarii Băncii au avut posibilitatea de a se familiariza cu materialele pentru ordinea de zi a Adunării Generale a Acționarilor prin intermediul paginii dedicate acționarilor de pe site-ul Băncii:

<https://www.otpbank.md/actionari/> .

În cadrul Adunării Generale anuale a Acționarilor au fost examinate subiecte de interes atât pentru acționari, cât și pentru Bancă: au fost aprobate dările de seamă anuale ale Consiliului Băncii și ale Organului Executiv, aprobarea modificărilor în Statutul Băncii, inclusiv cele care se referă la schimbarea denumirii corporative a băncii - OTP Bank S.A., aprobarea companiei de audit extern, etc. Deciziile adoptate au fost publicate în edițiile periodice Monitorul Oficial al Republicii Moldova, ziarul "Capital Market" și plasate în Mecanismul oficial de stocare a informațiilor și pe pagina web a Băncii.

Ținând cont de rezultatele înregistrate de Banca în anii 2019 și 2020, acționarii băncii au decis plata dividendelor în sumă de 9.7648 MDL per acțiune acționarilor băncii proporțio-

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

nal numărului de acțiuni care le aparțin, ceea ce a constituit în total 97.6 mil. MDL. Totodată, Adunarea Generală a Acționarilor a decis că profitul rămas după achitarea dividendelor urmează să fie trecut la capitolul „Profit nedistribuit” pentru susținerea băncii în mediul economic complex, asigurând ca Banca să-și continue creșterea.

Consiliul Băncii

Consiliul Băncii este organul de conducere al Băncii, care îndeplinește rolul de supraveghere a performanței Băncii, aprobând și monitorizând implementarea de către Organul Executiv al Băncii a obiectivelor strategice, cadrului de guvernare și culturii corporative, inclusiv poartă responsabilitatea per ansamblu privind activitatea Băncii. În acest scop, Consiliul definește cadrul de administrare al activității Băncii, prin asigurarea elaborării, aprobării, implementării, monitorizării permanente și revizuirii periodice ale reglementărilor interne primare în toate domeniile de activitate ale Băncii, inclusiv separarea responsabilităților în cadrul companiei și prevenirea conflictelor de interese.

Consiliul Băncii este responsabil atât de asigurarea unor bune practici și a bunului management al instituției, cât și de raportarea financiară cu regularitate către Banca Națională a Moldovei. Sub supravegherea și responsabilitatea directă a Consiliului Băncii sunt funcțiile de Administrarea Riscurilor, Conformitate și Audit Intern.

Consiliul Băncii este constituit din 5 membri, numiți în funcție de către Adunarea Generală a Acționarilor. Identificarea și recomandarea candidaților pentru a fi desemnați în calitate de membri ai Consiliului Băncii este realizată de Comitetul de Numire al Băncii la propunerea acționarilor ce dețin cel puțin 5% din numărul total de acțiuni cu drept de vot, precum și din propria inițiativă. Cel puțin 1/3 din membrii Consiliului Băncii sunt independenți conform definiției stabilite în Legea privind activitatea băncilor.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Membrii Consiliului OTP Bank S.A. la situația din 31.12.2021:

Membrii Consiliului Băncii		Începutul calității de membru al Consiliului	Începutul mandatului	Sfârșitul mandatului	Independența membrului
Președinte	Zoltan Major	25.07.2019	27.11.2020	27.11.2024	Neindependent
Membri	Attila Beer	19.11.2020	27.11.2020	27.11.2024	Independent
	Eszter Erika Huszár	20.03.2020	27.11.2020	27.11.2024	Independent
	Rodica Hîncu	20.05.2015	27.11.2020	27.11.2024	Independent
	Taras Prots	27.11.2020	18.02.2021	18.02.2025	Neindependent

Membrii Consiliului Băncii dețin mandate pentru perioada de patru ani. Împuternicirile oricărui membru din Consiliul Băncii pot înceta înainte de termen în cazul demisionării sau în baza hotărârii Adunării Generale a Acționarilor, precum și în cazul retragerii aprobării acordate acestuia de către Banca Națională a Moldovei. În cazul în care componența Consiliului Băncii se reduce cu cel puțin un membru, la următoarea Adunare Generală Ordinară Anuală sau la o Adunare Extraordinară a acționarilor se alege o nouă componență (integrală) a Consiliului Băncii. În acest caz cvorumul pentru desfășurarea ședințelor Consiliului Băncii se păstrează în forma inițială, adică nu mai puțin de jumătate din componența deplină.

Membrii Consiliului contribuie la o guvernare corporativă sănătoasă, inclusiv prin comportamentul personal, iar în realizarea atribuțiilor lor țin cont de interesele legale ale Băncii, ale deponenților și acționarilor acesteia. Membrii Consiliului își exercită atribuțiile sale cu onestitate, integritate, obiectivitate și loialitate, își dedică suficient timp și prudență în exercitarea acestora, precum și în strictă conformitate cu prevederile legale și cadrul normativ.

În 2021, Consiliul s-a întrunit în 24 de ședințe, dintre care 4 – în formă mixtă și 20 prin corespondență, la care au fost examinate și discutate 187 chestiuni. Astfel, activitatea Consiliului Băncii în 2021, la fel ca și în anii precedenți, a

fost orientată spre asigurarea realizării obiectivelor strategice stabilite de bancă, precum și a direcțiilor principale de activitate.

Membrii Consiliului Băncii au fost reevaluați la nivel colectiv asupra corespunderii criteriilor stabilite de art. 43 din Legea privind activitatea băncilor și s-a reconfirmat adecvarea acestora la nivel colectiv sub aspectul cunoștințelor, aptitudinilor și experienței.

Comitetul Executiv

Organul Executiv al Băncii este un organ colegial, denumit Comitetul Executiv al Băncii și exercită funcția de conducere asupra tuturor subdiviziunilor structurale, asupra domeniilor și direcțiilor de activitate ale Băncii, cu excepția celor ce se află în competența Adunării Generale a Acționarilor și a Consiliului Băncii.

Componenta numerică a Comitetului Executiv este în număr de 7 persoane. Membrii Comitetului Executiv sunt persoane cu experiență și competență diversificată, componența nominală a căruia este aprobată de Consiliul Băncii. Președintele Comitetului Executiv – CEO și Vicepreședintele Comitetului Executiv acționează fără procură în numele Băncii în orice circumstanță legată de activitățile pe care le coordonează, precum și au dreptul să elibereze procuri din numele Băncii.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Membrii Comitetului Executiv, inclusiv Președintele și Vicepreședinții Comitetului Executiv al Băncii sunt numiți de către Consiliul Băncii pe un termen de 3 ani și încep să-și exercite funcția după confirmarea de către Banca Națională a Moldovei. Mandatul membrilor poate fi reînnoit de către Consiliul Băncii un număr nelimitat de ori, pe un termen de până la 3 ani.

Membrii Comitetului Executiv OTP Bank S.A. la situația din 31.12.2021:

Membrii Comitetului Executiv al Băncii	Începutul calității al membrului Comitetului Executiv / start primului mandat	Începutul mandatului (conform hotărârii CB) / aprobarea BNM	Sfârșitul mandatului
Elena Guzun Președinte Interimar al Comitetului Executiv – CEO al Băncii	19.06.2015	18.06.2021 / 19.06.2015	18.06.2024
Petru Delinschi Vicepreședinte al Comitetului Executiv – Director Comercial Retail Banking	30.01.2020	20.11.2019 / 31.01.2020	20.11.2022
Iurie Rusu Vicepreședinte al Comitetului Executiv – COO, Șef Divizie IT&Operațiuni	01.04.2020	28.01.2020 / 27.03.2020	28.01.2023
Ruslan Cebotari Vicepreședinte al Comitetului Executiv – CRO, Șef Divizie RISC Management.	22.02.2021	11.11.2020 / 18.02.2021	11.11.2023
Ion Veverita Vicepreședinte al Comitetului Executiv – Director Financiar (CFO) Șef Divizie Financiară.	08.10.2021	29.06.2021 / 07.10.2021	29.06.2024

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Pe parcursul anului 2021 componența nominală a Organului Executiv a fost modificată, astfel:

- 18.02.2021: Dl Ruslan Cebotari a fost aprobat în calitate de membru al Organului Executiv în baza deciziei BNM din 18.02.2021
- 27.05.2021- în cadrul ședinței Consiliului de Supraveghere s-a luat decizia de modificare a structurii organizatorice a Mobiasbanca - OTP Group S.A. la normele Grupului OTP. Astfel, Divizia Secretariat General a fost dizolvată, a încetat mandatul doamnei Stela Ciobanu în funcția de Vicepreședinte al Comitetului Executiv – Secretar General al Băncii.
- 01.10.2021: Dl. László Diósi a încetat statutul de membru al Comitetului Executiv a Băncii;
- 02.10.2021: Dna. Elena Guzun a fost aprobată în calitate de Președinte Interimar al Comitetului Executiv - CEO
- Dl Ion Veveriță a fost aprobat ca membru al Comitetului Executiv al Băncii, Director Financiar, prin Hotărârea BNM nr. 197 din 07.10.2021

Comitetul Executiv exercită gestionarea curentă a organizației întru atingerea obiectivelor stabilite în strategia și planul de business. În exercitarea atribuțiilor sale, Comitetul Executiv acționează în interesele Băncii și a acționarilor, inclusiv, este responsabil în fața Consiliului Băncii de performanța financiară a Băncii.

În acest scop, Comitetul Executiv asigură implementarea adecvată a cadrului de administrare a Băncii, cunoaște și înțelege

structura organizatorică a băncii, 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.

Comitetul Executiv raportează trimestrial Consiliului Băncii privind activitatea sa, focusându-se asupra următoarelor subiecte: schimbări importante în sistemul bancar, situațiile care pot influența strategia și/sau cadrul de administrare a activității Băncii, performanța financiară a Băncii, evoluția bilanțului, evoluția portofoliului de credite, evoluția resurselor, evoluția raportului de venituri și cheltuieli, respectarea limitelor aferente riscurilor sau regulilor de conformare, deficiențele sistemului de control intern, etc.

Activitatea Comitetului Executiv este evaluată anual de către Consiliul Băncii la nivel colectiv și individual.

Pe parcursul anului 2021, Comitetul Executiv s-a întrunit în 46 de ședințe, dintre care 26 – cu prezența sau în format de video conferință, 20 prin corespondență, la care au fost discutate 432 de chestiuni.

Comitete specializate ale Consiliului Băncii

Sunt constituite patru comitete specializate ale Consiliului Băncii, care sunt responsabile de acordarea suportului necesar Consiliului Băncii în vederea exercitării atribuțiilor sale:

Comitetul de Administrare a Riscurilor

Comitetul de Audit

Comitetul de Numire

Comitetul de Remunerare

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

Comitetele raportoare sunt subordonate Consiliului Băncii, sunt independente față de Organul Executiv și au o funcție consultativă, înaintând propuneri și recomandări Consiliului în aceste scopuri. Comitetele sunt formate exclusiv din membri ai Consiliului Băncii, unde majoritatea acestora trebuie să fie independenți, conform criteriilor stabilite de legislația în vigoare.

Comitetele specializate interacționează între ele, pentru a asigura consecvența și a evita discrepanțele în hotărârile acestora. Această interacțiune are loc, prin participare încrucișată, astfel că președintele sau un membru al unui comitet specializat poate fi, de asemenea, membru al unui alt comitet specializat.

Comitetul de Administrare a Riscurilor

Comitetul de Administrare a Riscurilor oferă suport Consiliului cu privire la apetitul la risc și la strategia de risc actuale și viitoare ale Băncii, la fel, sprijină Consiliul în monitorizarea aplicării acestei strategii de către Organul Executiv. Responsabilitatea generală privind riscurile îi revine în continuare Consiliului Băncii.

Comitetul de Administrare a Riscurilor acordă suport Consiliului în stabilirea naturii, volumului, formatului și frecvenței informațiilor privind riscurile.

În 2021, Comitetul de Administrare a Riscurilor s-a întrunit în 4 ședințe, la care au fost discutate următoarele chestiuni: Mediul bancar, economic și politic; Analiza portofoliului de credit; Portofoliul în recuperare; Riscul de piață și de țară; Riscuri structurale; Riscul operațional (inclusiv riscul legal, securitate bancară,

conformitate și de reputație); Gestionarea riscului IT; Tabloul de referință (dashboard) a apetitului la risc; etc.

Comitetul de Audit

Misiunea Comitetului de Audit este de a monitoriza domeniile privind pregătirea și controlul informațiilor contabile și financiare, de a monitoriza independența auditorilor statutar (externi), precum și de a monitoriza eficiența sistemelor de control intern, de măsurare, supraveghere și control al riscurilor la procesele contabile și financiare. Dacă este necesar, acesta oferă recomandări și avizul său Consiliului Băncii.

În 2021 Comitetul de Audit s-a întrunit în 5 ședințe.

În cadrul comitetului s-au prezentat și examinat chestiuni ce țin de: examinarea **Raportului auditului extern Ernst & Young pentru anul 2020**, sinteza activităților de audit, realizarea recomandărilor auditului intern, statisticele privind recomandările auditului extern, care au inclus starea finalizării planului de acțiune BNM și starea de finalizare a planului de acțiune pentru audit extern, dinamica recomandărilor, statisticele recomandărilor BNM și auditului extern.

Comitetul de Numire

Comitetul de Numire identifică și recomandă candidaturile pentru posturile vacante în Consiliul Băncii, Comitetul Executiv, precum și pentru funcțiile-cheie.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

În 2021, Comitetul Numiri s-a întrunit în 6 ședințe la care s-au identificat și evaluat candidații pentru posturile vacante în cadrul Organului Executiv, s-au identificat și s-au aprobat evaluarea persoanelor care dețin funcții-cheie în cadrul Băncii, s-au aprobat reevaluările adecvării colective a membrilor Consiliului Băncii și adecvării colective a membrilor Comitetului Executiv.

Comitetul de Remunerare

Misiunea Comitetului de Remunerare este de a examina anual politica de remunerare a Băncii și în special: propune principiile politicii de remunerare a Băncii, analizează politica de remunerare a diferitor categorii de personal, propune deciziile Consiliului Băncii referitoare la beneficiile acordate membrilor Consiliului Băncii / Organului Executiv, precum și diferitor categorii de salariați.

Comitetul de Remunerare colaborează cu alte comitete specializate ale căror activități pot avea un impact asupra formulării și bunei funcționări a politicilor și practicilor de remunerare și furnizează informații adecvate cu privire la activitățile desfășurate Consiliului Băncii și, după caz, Adunării Generale a Acționarilor.

În 2021, Comitetul de Remunerare s-a întrunit în 3 ședințe, la care s-a examinat achitarea performanțelor realizate de personalul identificat la nivel local.

Comitete specializate interne

În scopul asigurării unui nivel bun de protecție împotriva riscurilor la care este expusă Banca, precum și buna funcționare a sistemului intern, în cadrul Băncii sunt constituite următoarele comitete specializate interne:

1. Comitetul Analiza lunară a performanțelor
2. Comitetul AML
3. Comitetul Produse și Prețuri
4. Comitetul de Monitorizare a Riscului de Credit
5. Comitetul TI și Investiții
6. Comitetul Riscuri Operaționale
7. Comitetul de Dirijare a Activelor și Pasivelor
8. Comitetul Gestiunea Situațiilor de criză
9. Comitetul Work Out
10. Comitetul Gestiunea Experienței Clienților
11. Comitetul de Credit

Comitete de Credit

Conform politicii de creditare, Comitetele de credit asigură examinarea, aprobarea și în-sușirea creditelor, alte angajamente în cadrul limitelor de competențe aprobate de către Consiliul Băncii.

În dependență de competențele stabilite pe parcursul anului 2021 au activat următoarele comitete:

Comitetul de Credit al Băncii

Comitetul de Credit Retail Banking

Comitetul de credit Private Banking

Astfel, Banca dispune de un cadru de gestionare a riscului de credit adecvat, care ia în considerare apetitul de risc și profilul de risc al Băncii, precum și al pieței și a condițiilor macroeconomice. De asemenea, dispune de politica și procedurile de creditare pentru identificarea, evaluarea, monitorizarea și controlul riscului de credit, inclusiv riscul de credit al contrapartidei.

GUVERNANȚA CORPORATIVĂ

La fel ca orice Companie care furnizează servicii financiare și de investiții, operațiunile / activitățile băncii în ansamblu sunt reglementate în detalii și monitorizate continuu de către autoritățile de supraveghere.

Astfel, începând cu data de 29.11.2021, BNM a inițiat control tematic, privind activitatea OTP Bank S.A., cuprinzând aspecte cu privire la guvernanța internă, riscul de credit, domeniul aferent sistemului de plăți, riscul asociat TIC, precum și îndeplinirea măsurilor în perioada 30.09.2019-31.10.2021, prescrise de Comitetul Executiv al BNM urmare controalelor precedente.



Managementul Riscului și Conformitate

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

Abordarea OTP Bank S.A. în ceea ce privește administrarea riscurilor este în concordanță cu strategia de afaceri și, prin urmare, acțiunile planificate în scopul de a atinge obiectivele de afaceri sunt aliniate cu obiectivele strategiei de risc. Banca urmărește obținerea unui raport echilibrat între riscuri și profitabilitate, cu scopul de a genera creșterea susținută și rentabilitatea adecvată a capitalului.

Politicele interne privind gestiunea riscurilor reglementează administrarea corectă a tuturor riscurilor semnificative pentru bancă, ceea ce asigură un profil global de risc scăzut în contextul asumării unor expuneri evaluate corespunzător. Acest obiectiv este realizat prin integrarea managementului riscului în activitățile de business zilnice, în planificarea strategică și în dezvoltarea afacerilor în conformitate cu apetitul la risc definit.

Administrarea riscului include întreaga activitate de planificare, respectiv, modalitatea în care riscurile majore vor fi reduse și administrate odată ce vor fi identificate. Monitorizarea procesului de diminuare a riscurilor include urmărirea riscurilor identificate, identificarea de noi riscuri, precum și evaluarea eficienței întregului proces la nivelul băncii.

OTP Bank S.A. utilizează mai multe tehnici de diminuare a riscurilor sau, acolo unde este posibil, de evitare a riscurilor. Acestea includ un cadru al sistemului de control intern și limite stricte în ceea ce privește asumarea de riscuri, în conformitate cu cadrul privind apetitul la risc al băncii.

Obiectivele generale ale activităților privind administrarea riscurilor sunt următoarele:

- Stabilirea unui set de standarde fundamentale pentru administrarea riscurilor în cadrul băncii, maximizând în același timp câștigurile potențiale și protejând interesele deponenților;
- Susținerea strategiei de afaceri a băncii, asigurând urmărirea obiectivelor comerciale într-o manieră prudentă, în vederea menținerii stabilității veniturilor și acoperirii împotriva pierderilor neașteptate;
- Susținerea procesului decizional la nivelul băncii, prin furnizarea unei perspective asupra riscurilor la care instituția este expusă;
- Asigurarea respectării celor mai bune practici în domeniul administrării riscurilor și conformarea cu cerințele legislației în vigoare;
- Promovarea unei culturi de cunoaștere și administrare a riscurilor, integrate la nivel de ansamblu al băncii, bazate pe o deplină înțelegere a riscurilor cu care se confruntă banca și a modului în care acestea sunt administrate, având în vedere toleranța/apetitul la risc al Băncii;
- Asigurarea unor niveluri adecvate de capital, conform prevederilor legale;
- Dezvoltarea și implementarea unui proces transparent de administrare a riscurilor pentru identificarea și managementul riscurilor;
- Monitorizarea adecvată, instrumente de testare în condiții de stres și procese de escaladare pentru limite și indicatori relevanți de capital și lichiditate.

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

Pentru asigurarea unui proces de administrare a riscurilor eficient, activitățile de control sunt implementate la toate nivelele și funcțiile în cadrul băncii.

Acestea includ activități precum: aprobări, autorizări, verificări, control dual, reconcilieri, revizuirii ale modalităților de operare, securitatea activelor și separarea responsabilităților.

O componentă importantă a sistemului de control intern o reprezintă, de asemenea, stabilirea și menținerea unor sisteme de management al securității informației care să acopere întreg spectrul de activități al băncii. Banca dispune de facilități adecvate de back-up, care sunt testate periodic, pentru a asigura recuperarea informațiilor și aplicațiilor critice în caz de dezastru sau întreruperi ale sistemelor.

În cadrul Băncii sistemul de control intern este structurat pe trei nivele de control:

- Nivelul 1, sau controlul operațional (on-line), are scopul de asigurare a executării corecte a tranzacțiilor. Aceste controale sunt efectuate de către personalul subdiviziunilor business și managementul operațional la nivel de front-office și back-office, fiind încorporate în documentele normative interne ale băncii.
- Nivelul 2, sau controlul funcțiilor de administrare a riscurilor și a funcției de conformitate, efectuate de unitățile Divizia Risc Management și Departamentul Conformitate și Securitate Bancară, atribuțiile cărora sunt distincte și independente de cele ale subdiviziunilor business ale băncii.
- Nivelul 3, controale efectuate de către Auditul Intern al Băncii, care evaluează și verifică periodic suficiența, funcționalitatea și eficiența sistemului de control intern al băncii. Funcția de Audit Intern este independentă de celelalte două nivele.

OTP Bank SA asigură o guvernare corespunzătoare în domeniul de administrare a riscurilor și în stabilirea standardelor pentru fiecare categorie principală de risc, pentru care abordările de risc sunt în mod consecvent definite și implementate:

A. Administrarea Riscului de credit

OTP Bank S.A. are implementate strategii, politici și procese pentru identificarea, măsurarea, monitorizarea, controlul și raportarea riscului de credit.

Obiectivul urmărit în procesul de administrare a riscului de credit este promovarea unei abordări de risc responsabile, prudente, conforme cu prevederile legislației și celor mai bune practici. Activitatea de creditare în cadrul băncii respectă principiile de separare adecvată a atribuțiilor, astfel încât să se evite conflictele de interese.

În anul 2021, OTP Bank S.A. a continuat perfecționarea politicilor sale de creditare, un accent esențial fiind pus pe următoarele direcții de dezvoltare:

- alinierea proceselor și abordărilor interne cu standardele Grupului OTP,
- ajustarea politicii de credit în conformitate cu tendințele economice impuse de criza pandemică,
- analiza și monitorizarea expunerilor clienților care activează în sectoare economice afectate de criza pandemică,
- monitorizarea activă a portofoliului, inclusiv utilizarea unui cadru de avertizare timpurie care permite semnalizarea evoluțiilor negative, în vederea implementării măsurilor de diminuare a riscului în timp util și în mod adecvat.

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

În anul 2021, Banca s-a concentrat pe credi-tarea clienților persoane juridice și persoane fizice cu situația financiară sigură. Banca a urmărit scopul de a standardiza și simplifica produsele de credit acordate persoanelor fizi-ce, pentru ca acestea să fie ușor de înțeles de către clienți, consultanții băncii și toți angajații implicați în procesul de creditare. În același timp, acordurile de creditare pentru clienții Corporate și IMM trebuie să conțină un grad adecvat de protecție financiară și non-finan-ciară.

B. Administrarea Riscului de piață

Riscul de piață este definit ca fiind riscul de a înregistra pierderi aferente elementelor bilanțiere sau extra-bilanțiere, cauzate de variația prețurilor din piață ale instrumentelor financiare și ale titlurilor de capital deținute pentru tranzacționare, ale ratelor dobânzii și ale cursului de schimb valutar.

Riscul de piață în cadrul OTP Bank S.A. este administrat în conformitate cu prevederi-le *Instrucțiunii privind gestiunea riscului de piață*, care stabilește guvernanța, măsurile și standardele de raportare pentru acest tip de risc. Procesele concrete, conținutul, responsa-bilitățile și principiile sunt specificate în acest document normativ intern.

Banca a stabilit un cadru comprehensiv privind limitele de risc de piață, care este monitorizat cu regularitate (zilnic, lunar sau trimestrial) și raportat către conducere.

Cadrul de raportare al băncii acoperă cerințele de raportare și de reglementare, cerințele și procesele de raportare internă, precum și cadrul de raportare către terțe părți. Principa-lele evoluții privind managementul riscului de piață sunt acoperite printr-o serie de rapoarte dedicate.

C. Administrarea Riscului operațional

În anul 2021, Banca a asigurat activitatea de gestionare a riscurilor operaționale, care se bazează pe următorii piloni:

- Autoevaluarea riscurilor și a cadrului de control intern (Risc Control Self Assessment), prin identificarea și evaluarea riscurilor aferente proceselor băncii, evaluarea calității sistemului de control intern funcțional, inclusiv identificarea vulnerabilităților în dispozitivul de prevenire și control, precum și evaluarea expunerii la riscul rezidual.
- Monitorizarea Indicatorilor Cheie de Risc pe procesele sensibile, prin evaluarea și monitorizarea expunerii la risc.
- Analiza de Scenarii, care furnizează evaluări prospective de expunere la pierderi cu impact semnificativ și frecvență redusă în cadrul unui proces de estimare standardizat.
- Analiza Impactului asupra Afacerii (BIA), ce determină criticitatea activității bancare și resursele necesare pentru asigurarea planului de continuitate a activității băncii, servind drept bază legală pentru restabilirea proceselor de afaceri critice.

În anul 2021, în condițiile crizei pandemice (SARS-COV-2), banca a pus un accent sporit pe gestionarea crizei prin elaborarea unui plan de acțiuni, fiind ajustat continuu în dependență de tendințele crizei și a deciziilor emise de autorități, îndreptate spre:

- Asigurarea continuității activității;
- Protejarea clienților băncii;
- Protejarea angajaților.

D. Administrarea Riscului de lichiditate

Riscul de lichiditate reprezintă riscul pe care banca îl va înregistra în caz de dificultate a onorării obligațiunilor sale, rezultate din obli-gațiile financiare.

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

Politica băncii privind managementul lichidității este de a asigura, în măsura cea mai mare posibilă, lichiditate suficientă pentru a-și onora obligațiunile la scadență, în condiții normale sau de criză, fără a suporta pierderi inacceptabile sau riscând să dăuneze reputației băncii.

Monitorizarea lichidității pe termen scurt, mediu și lung este realizată de către Departamentul Gestiunea Activelor și Pasivelor și Trezorerie Middle Office. Monitorizarea lichidității pe termen scurt este efectuată de către Trezorerie în baza informației primite de la alte entități de afaceri privind profilul lichidității activelor și obligațiilor lor financiare, a detaliilor privind fluxurile viitoare de mijloace bănești ce pot fi obținute din activitatea de afaceri prognozată. Astfel, Trezoreria menține un portofoliu al activelor lichide pe termen scurt, compus în mare parte din hârtii de valoare investiționale lichide pe termen scurt, credite și avansuri băncilor, alte facilități interbancare, în scopul asigurării menținerii unei lichidități suficiente a întregii bănci.

Pe termen mediu și lung, lichiditatea este monitorizată de către Secția Gestiunea Activelor și Pasivelor care raportează comitetului ALCO privind necesitățile de finanțare viitoare.

Eforturile sunt concentrate pe identificarea surselor de risc de lichiditate, evaluarea expunerilor la risc și stabilirea unor limite adecvate pentru a reduce consecințele posibile ale riscului de lichiditate.

Banca evaluează lichiditatea și riscul de lichiditate prin următoarele activități:

- Analizarea structurii activelor din perspectiva lichidității și a posibilităților de valorificare;
- Analizarea pasivelor din perspectiva stabilității în condiții de criza de lichiditate;
- Calculul și monitorizarea indicatorilor de

lichiditate, atât cei reglementați, cât și cei elaborați intern;

- Stabilirea de limite minime pentru indicatorii de lichiditate.

E. Administrarea Riscului ratei dobânzii

Activitatea Băncii este expusă riscului aferent fluctuației ratei dobânzii, care se exprimă prin faptul că activele și obligațiile purtătoare de dobândă devin scadente sau își modifică valoarea în termene sau sume diferite. Activitățile de gestiune a riscurilor au ca obiectiv optimizarea venitului net aferent dobânzilor, cu condiția ca nivelurile ratei de dobândă cotate pe piață să fie corelate la strategia de afaceri ale băncii.

Sensibilitatea valorii economice a capitalului ia în calcul efectul unei fluctuații de +/- 100 puncte de bază asupra valorii prezente a fluxurilor bănești aferente activelor și pasivelor sensibile la rata dobânzii.

Întru susținerea calcului sensibilității se utilizează GAP-urile dintre activele și pasivele sensibile la rata dobânzii pe benzi de scadență și repartizarea pe fiecare bandă se face în funcție de cel mai apropiat termen între data scadenței și data ajustării dobânzii.

CONFORMITATE

Funcția de conformitate din cadrul OTP Bank S.A. este o componentă cheie al sistemului de control intern al băncii, fiind responsabilă de identificarea, evaluarea, gestionarea și monitorizarea riscului de conformitate, care este asociat cu neconformarea Băncii la prevederile legislației în vigoare (legi, acte normative, reglementări etc), precum și a documentelor normative interne ale băncii. În calitate de a doua linie de apărare, funcția de Conformitate stabilește politici și ghiduri pentru gestionarea zonelor de risc în domeniul conformității și oferă consiliere și îndrumare

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

pe probleme ce țin de: conformitatea documentelor normative interne, etică, conflictele de interese și practicile de gestionare a riscului reputațional.

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.

Un aspect important pentru exercitarea funcției de Conformitate este elaborarea și consolidarea unui cadru normativ intern, necesar pentru prevenirea și identificarea timpurie a fraudelor, a situațiilor cu conflict de interese sau a situațiilor de abuz din partea angajaților băncii.

În acest context de idei, funcția de Conformitate vine cu un complex de propuneri pentru măsuri, regulamente, proceduri și instrucțiuni, orientate spre controlul sistematic și permanent a activității băncii, pentru prevenirea expunerii la riscul de sancțiuni legale și de reglementare, riscul de pierderi financiare sau de afectare a reputației, ca urmare a neconformării activității băncii la prevederile cadrului legal și de reglementare.

De asemenea, evaluarea semi-anuală a riscurilor din domeniul conformității, realizate în cadrul Băncii, permite identificarea proceselor și segmentelor de activitate mai vulnerabile și expuse la risc.

Pe parcursul anului 2021, a fost lansat și realizat procesul de evaluare a riscului de conformitate, fapt care a contribuit la identificarea riscurilor aferente domeniului de conformitate, și ca rezultat – la dezvoltarea unui plan de acțiuni pentru reducerea acestora.

În scopul îmbunătățirii sistemului de management al riscurilor, OTP Bank S.A. continuă să dezvolte în permanență metodologii, instrumente și mecanisme de evaluare a riscurilor.

Conducerea băncii sprijină funcția de conformitate pentru a fi independentă de funcțiile operaționale și pentru a avea suficientă autoritate, resurse și acces la Consiliul Băncii.

Funcția de conformitate transmite conducerii, cu regularitate, rapoarte de conformitate cu privire la activitățile desfășurate, în special în ceea ce privește controalele efectuate și rezultatul aferent, precum și măsurile implementate și / sau planificate pentru remedierea oricăror neconformități.

Totodată, un aspect important în exercitarea funcției sale de control intern, îl constituie instituirea unui cadru normativ intern pentru respectarea și executarea de către angajații băncii a prevederilor legale din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. În legătură cu aceasta, în cadrul OTP Bank S.A., funcționează politica și procedurile interne de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțarea terorismului, care permit să stabilească la timp și să prevină operațiunile bancare suspecte, precum și să asigure implementarea sistemului informațional adecvat, necesar pentru identificarea cazurilor de încălcări ale legislației și ale actelor normative interne în acest domeniu. Scopul principal este de a oferi protecție maximă intereselor clienților băncii prin reducerea cât mai eficientă a riscului de infracțiuni financiare și a fraudelor.

MANAGEMENTUL RISCULUI ȘI CONFORMITATE

Grupul OTP este foarte angajat să promoveze o cultură AML / CFT adecvată și o conștientizare sporită în întreaga bază de clienți și sucursale.

Băncile sunt obligate, prin dispoziții de reglementare, să își consolideze permanent capacitatea de a preveni și detecta infracțiunile financiare și neconformitățile. Există un accent sporit de reglementare asupra fraudelor și controalelor de conformitate, cu așteptări ca băncile să întreprindă toate măsurile necesare pentru a proteja clienții de fraude și pentru a identifica riscurile de neconformitate în cadrul proceselor de afaceri. Criminalitatea financiară și amenințările de fraudă continuă să evolueze, adesea împreună cu evoluțiile geopolitice și tehnologice. Mediul de reglementare în evoluție continuă să prezinte provocări.

În concluzie, toate măsurile întreprinse în domeniul conformității contribuie la sporirea nivelului culturii corporative și întărirea valorilor etice și de conduită, pentru reducerea la zero a expunerii Băncii la zonele de risc menționate, astfel încât Banca să acționeze în mod legal și corect, și să servească intereselor clienților săi și ale acționarilor băncii, precum și să faciliteze comunicarea între ei.



Activitatea Comercială

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Anul 2021 a continuat să fie un an al provocărilor pentru Retail, activitatea comercială fiind orientată atât spre susținerea clienților persoane fizice și juridice în contextul unei noi realități sociale și economice generată de pandemiei COVID-19, cât și spre consolidarea poziției de top deținută pe segmentele cheie de activitate: locul 3 (trei) după volumul total al creditelor acordate și volumul total al depozitelor atrase per sector bancar.

Pe parcursul anului 2021, portofoliul depozitelor la termen atrase de la persoane fizice și juridice a crescut cu peste 75% comparativ cu anul precedent, înregistrând cea mai mare creștere per sector bancar, fapt ce ilustrează deopotrivă încrederea clienților față de bancă și corectitudinea strategiei implementate. Este de remarcat faptul că depozitele OTP Bank au devenit mai accesibile și mai avantajoase odată cu lansarea noii aplicații de Online Banking, care permite oricărui client să deschidă un depozit în lei online, simplu, comod și cu un bonus la dobândă.

Ghidați de dorința de a fi mai aproape de clienții noștri, de a le oferi siguranță și comoditate în utilizarea serviciilor bancare, am lansat în mai puțin de un an o nouă aplicație de internet și mobile banking. Lansarea acestei aplicații vine drept răspuns la solicitările clienților de a utiliza soluții fiabile și moderne, este inspirată de experiența bogată a Grupului, precum și ultimele tendințe în materie de banking și securitate informațională.

Mobile-first este definiția noii aplicații OTP Internet și Mobile Banking, aplicație care a câștigat încrederea peste 47 de mii de utilizatori (persoane fizice și juridice) în primul an de la lansare, grație accesibilității sale, funcționalităților inovatoare și design-ului unic.

Aceasta este de fapt singura soluție de pe piața bancară din Republica Moldova, care permite gestionarea conturilor bancare personale și de afaceri într-o singură aplicație, accesibilă de oriunde în lume și de pe orice dispozitiv conectat la Internet.

Posibilitatea de a gestiona toate conturile simultan, transformă aplicația într-un instrument de bugetare precis, care le permite clienților noștri să ia decizii financiare inteligente. Clienții pot vizualiza soldul conturilor și ratele la credite în timp real, pot deschide conturi curente și de depozit în condiții avantajoase, pot efectua transferuri între conturile proprii, schimburi valutare 24/7, pot plăti facturile pentru utilități, seta plăți programate, efectua transferuri interne și internaționale și chiar plăți de trezorerie în câțiva pași simpli și în deplină siguranță.

Cu OTP Internet și Mobile Banking, persoanele juridice pot efectua și autoriza diverse operațiuni bancare, în deplină siguranță: plăți în lei și valută, operațiuni de schimb valutar, transferuri salariale, transferuri între conturile proprii, solicitări de deschidere de produse etc. Cei peste 1800 clienți noi, utilizatori ai serviciului, confirmă corectitudinea strategiei implementate de către OTP Bank S.A. în contextul noii paradigme economice.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Odată cu lansarea acestei soluții, OTP Bank S.A. face încă un pas spre îmbunătățirea calității servirii și creșterea gradului de satisfacție a clienților, precum și în procesul de digitalizare a băncii. Aplicația urmează a fi îmbunătățită constant cu noi și noi funcționalități.

În anul 2021, ne-am concentrat eforturile spre modernizarea rețelei de bancomate, urmând imboldul OTP Group și îmbrățișând soluții și tehnologii de ultima oră. Tranziția către noua generație de ATM-uri a presupus instalarea treptată a unei noi serii de bancomate inteligente, cu noi funcționalități precum cash-in (52 unități) și cash recycling (23 unități).

OTP Bank S.A. a optat nu doar pentru ATM-uri moderne și fiabile, ci și pentru aparate cu consum redus de energie. Maximizarea capacității de stocare a bancnotelor în bancomate reduce considerabil frecvența operațiunilor de manipulare și transport a numerarului, reducând astfel amprenta de carbon. Mai mult, unele bancomate sunt echipate cu tastatură Braille, făcându-le accesibile și pentru persoanele cu deficiențe de vedere.

În acest an OTP Bank S.A. a venit cu o abordare diferită pentru **antreprenorii care au o afacere în agricultură**, astfel pe parcursul anului au fost organizate două tombole unde agricultorii au avut oportunitatea să câștige premii utile pentru activitatea de afaceri ce o desfășoară. Prin urmare, în primăvară alături de partenerii Băncii au fost oferite în cadrul tombolei peste 100 de premii: motorină, semințe, reduceri la fertilizanți și tehnică agricolă și multe alte premii. Iar, la final de an, OTP Bank S.A. a răsplătit cei mai norocoși agricultori cu o vacanță.

Fiind un partener de încredere pentru afacerile în agricultură, pe lângă premiile oferite în cadrul Tombolelor, OTP Bank S.A. a continuat și anul acesta să ofere soluții de creditare rapide și eficiente, aliniate necesităților și specificului activității companiilor din domeniul agriculturii.

OTP Bank S.A. continuă să dezvolte soluții de creditare potrivite pentru ca **afacerile mici și mijlocii** să se dezvolte. Astfel, în 2020 OTP Bank S.A. a lansat un nou concept de finanțare cu o abordare inovativă a procesului de creditare pentru persoane juridice. Acesta vine să faciliteze accesul la resurse de creditare în timp util atât pentru finanțarea activității curente cât și a investițiilor. Astfel, antreprenorii pot beneficia de un proces rapid de aprobare, care oferă decizia de finanțare preliminară în maxim 1 zi lucrătoare, până la 1 000 000 MDL fără gaj, pentru finanțarea activității curente și un set minim de acte necesare cu o analiză financiară simplificată.

Totodată, OTP Bank S.A. oferă și servicii de leasing financiar IMM-urilor în condiții avantajoase și posibilități de contractare a împrumuturilor din resurse internaționale, cu componenta de grant. Mai mult, la Centru de Leasing, clienții beneficiază de întreg spectrul serviciilor de leasing, la pachet cu consiliere și suport necesar. Astfel, pe parcursul anului au fost lansate 2 campanii promoționale pentru finanțarea în leasing a reînnoirii parcului de vehicule comerciale și auto. În cadrul campaniilor clienții au beneficiat de dobânzi avantajoase și alte avantaje. Iar la finalul celei de-a doua campanii, prin tragere la sorți au fost oferite vouchere pentru procurarea anvelopelor.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Versiunea nouă a website-ului instituțional permite clienților să acceseze toate informațiile despre produsele/serviciile OTP Bank și să aplice/completeze online formularele de aplicare pentru creditele de consum.

OTP Internet și mobile Banking

Deoarece OTP Bank este o bancă modernă ce privește viitorul ca o oportunitate și în contextul tendinței de digitalizare a serviciilor bancare Banca își propune să ofere clienților săi produse performante. Astfel, în februarie 2021 OTP Bank a lansat noul serviciu OTP Internet și Mobile Banking pentru persoane juridice. Noua soluție cuprinde în sine experiența bogată acumulată pe parcursul prestării serviciilor de la distanță, solicitările clienților în raport cu utilizarea acestora, ultimele tehnologii de internet și mobile banking și securitate informațională.

Astfel, clienții pot accesa conturile atât de pe un calculator cât și de pe un telefon mobil, pot efectua și autoriza în condiții deplină siguranță, operațiuni bancare, precum: plăți în lei și valută, operațiuni de schimb valutar, transferuri salariale, transferuri între conturile proprii, solicitări de deschidere de produse.

În cadrul serviciului nou au fost aderați peste 1800 clienți noi, ceea ce denotă faptul că strategia Băncii a fost una corectă în contextul modificării necesităților pieței.

Pentru a facilita accesul clienților la serviciile bancare, Banca a elaborat și lansat un set de pachete pentru deservirea curentă pentru clienți IMM, BASIC și BASIC+, care includ servicii și produse esențiale pentru activitatea

companiei. Totodată Banca a elaborat pachete complexe și fiabile de servicii bancare pentru instituțiile de stat, care vin să satisfacă atât necesitățile acestora cât și a angajaților săi.

Activitatea Corporate Banking

Linia de business Corporate Banking a generat în anul 2021 o creștere consistentă, susținută atât de activitățile de creditare, cât și de produsele și serviciile generale bancare oferite clienților Corporate, valorificând cu succes potențialul de cross-selling al băncii.

Clientela noastră este reprezentată de cele mai importante companii naționale și multinaționale prezente în țară, iar OTP Bank și-a menținut poziția de bancă de referință pentru acest segment al pieței, fapt care reconfirmă încrederea din partea clienților noștri. De asemenea, avem o prezență bună pe segmentul întreprinderilor mici și mijlocii, facilitând dezvoltarea afacerilor cu potențial de creștere viitoare.

Sectoarele economiei naționale pe care le-am finanțat cu prioritate au fost agricultura și industria procesatoare, telecomunicațiile, serviciile publice, comerțul retail și dezvoltarea infrastructurii. În același timp, OTP Bank S.A. este recunoscută de către băncile din străinătate în calitate de partener local, participând împreună la cele mai relevante tranzacții sindicalizate de finanțare de pe piață.

În anul 2021 nu au lipsit provocările legate de pandemia COVID, dar și cele cu referire la politica monetar-creditară și presiunile inflaționiste.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

În pofida mediului extern dificil, indicatorii comerciali și-au continuat trendul pozitiv, iar calitatea plasamentelor băncii s-a menținut la un nivel înalt, ceea ce confirmă prudența și corectitudinea deciziilor care vizează activitatea de creditare. Activitatea comercială pe segmentul de clienți Corporate a fost robustă, înregistrând o creștere de peste 10% a portofoliului de credite, însoțită de o dinamică ascendentă a Venitului.

Preocuparea noastră rămâne modernizarea continuă a paletei de produse și servicii destinate clienților Corporate ai Băncii, adică utilizarea tehnologiilor moderne de finanțare și a produselor de cash-management racordate la cele mai noi tendințe în domeniul bancar internațional.

Deservirea clienților Retail

Numărul de clienți deserviți de rețeaua de sucursale a atins numărul de 166 470 clienți activi la finele anului 2021, dintre care 158 516 persoane fizice și 7 954 persoane juridice.

Portofoliu creditelor de consum a crescut cu 27%, atingând cifra de 2 040 miliarde MDL, iar portofoliul creditelor imobiliare au înregistrat o creștere de 30% comparativ cu anul 2020, însumând 2 298 miliarde MDL. Portofoliul împrumuturilor acordate persoanelor juridice a atins valoarea de 933 miliarde MDL, înregistrând o creștere față de anul 2020 de aproximativ 12%.

În 2021, OTP Bank S.A. a continuat modernizarea rețelei sale de sucursale în toate regiunile țării, cu scopul de crea condiții de lucru

confortabile angajaților și pentru alinierea la standardele Grupului OTP cu privire la identitatea corporativă a unităților de vânzare, care se remarcă printr-un aspect interior și exterior modern și european. Pe parcursul anului au fost realocate sucursale precum Mircea cel Bătrân, Muncești și Mateevici din orașul Chișinău și sucursala din orașul Fălești. Acestea au fost relocate în spații noi pentru sporirea confortului și accesului clienților băncii precum și sporirea calității deservirii persoanelor fizice și persoanelor juridice.

La finele anului 2021, rețeaua băncii era formată din 52 oficii bancare, dintre care: 49 de sucursale, 1 agenție, 1 sucursală corporativă și 1 sucursală dedicată Private Banking.

Un punct de contact important al băncii este Centrul Ipotecar OTP Bank, activitatea căruia a luat amploare ca urmare a cererii crescute de servicii specializate din partea clienților. Echipa de consilieri nu doar promovează ofertele ipotecare ale băncii, dar oferă consultanță aferentă tranzacțiilor ipotecare, acordă credite ipotecare și prestează servicii auxiliare, inclusiv, suportul pentru perfectarea pachetului de documente, verificarea la notar, asigurarea imobilului și înregistrarea la oficiul cadastral. Un obiectiv important al Centrului Ipotecar este stabilirea de noi parteneriate cu dezvoltatori imobiliari de încredere și agenți de vânzări imobiliari, pentru lansarea unor oferte avantajase clienților băncii.

Contextul economic, provocat de pandemie, a impulsionat banca la dezvoltarea modalităților alternative de deservire a clienților.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Astfel, a fost promovată acțiunea comercială Bank@Work, dezvoltată pentru facilitarea promovării și vânzării produselor și serviciilor OTP Bank S.A., în special pentru clienții din cadrul proiectelor salariale.

Acest serviciu presupune deplasarea angajaților sucursalei la sediul companiilor cu care banca a încheiat contracte pentru proiectele salariale, în scopul promovării ofertelor băncii și acordării unor servicii bancare clienților chiar la locul lor de muncă.

A continuat dezvoltarea conceptului Agenților de Vânzări Directe care permite identificarea clienților potențiali prin intermediul canalelor tradiționale de promovare față în față, distribuția materialelor promoționale, evenimente, apeluri și e-mailuri, apoi servește drept un prim punct de contact între OTP Bank S.A. și client. Eficiența acestui canal alternativ deja a fost confirmată prin animarea clienților existenți inactivi și atragerea simultană de noi clienți, unii agenți de vânzări atingând performanța de producție lunară în proporție de 30% din volumul comparabil al unei sucursale.

În 2021 OTP Bank S.A. continuă dezvoltarea canalelor alternative de vânzare prin lansarea proiectului POS Lending, fiind o inovație în domeniul bancar, care oferă consumatorilor posibilitatea de procurare a bunurilor și serviciilor în rate direct în magazinele Partenerilor. Obiectivul strategic al proiectului a fost dezvoltarea funcționalului utilizat de către Partener și implementarea ofertei cu un preț competitiv pentru produsele de creditare destinate în exclusivitate persoanelor fizice.

Activitatea de leasing

Activitatea de Leasing a avut un ritm de consolidare și de adaptarea la unele noi standarde de politica aferente Grupului OTP, înregistrând o creștere a cotei de piață și o menținere a cifrei de portofoliu. OTP Leasing este în continuare unul din prestatorii de top pe piața locală, oferind finanțare în segmentul business și în special pentru procurarea de echipamente și tehnică specializată.

În contextul pandemic, OTP Bank S.A. a înregistrat o creștere (vs 2020) a numărului de contracte de leasing active și a finanțat obiecte în valoare totală de 166 Mio MDL, menținând la nivel stabil cifra de portofoliu. Au fost valorificate relațiile de parteneriat active și lansate programe noi, în special în domeniul echipamentelor și utilajelor. Banca a fost prezentă în atenția clienților cu oferte avantajoase și cu soluții de finanțare din programe speciale: DCFTA EU4business, CEB și BEI.

Anul 2021 a fost unul de schimbări majore pentru Banca, datorită dezvoltării unor importante proiecte IT la care echipa de leasing a luat parte activă.

Relațiile cu Instituțiile Financiare Internaționale

În anul 2021, OTP Bank S.A. a continuat să rămână o Bancă de referință pentru Instituțiile Financiare Internaționale și Uniunea Europeană în Republica Moldova, jucând un rol semnificativ în implementarea proiectelor financiare pentru dezvoltarea mediului de afaceri din țară.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Colaborarea cu autoritățile locale și cu Instituțiile Financiare Internaționale s-a îmbunătățit semnificativ, în special, datorită unei noi linii de creditare lansat de Guvernul Republicii Moldova din fondurile CEB cu dobânda subvenționată (10% din credit cu dobânda 0%) pentru a ajuta IMM-urile din țară cu lichidități necesare pentru creșterea investițiilor și a capacității de producție. Fiind una dintre băncile lider din Moldova în ceea ce privește finanțarea din CEB, în anul 2021 OTP Bank S.A. a acordat credite cu subvenții în suma de cca 11,84 milioane de euro, clienților săi concentrați pe crearea sau menținerea locurilor de muncă viabile.

Totodată, după asimilarea cu succes a 35 milioane de euro în cadrul programului EU4business BERD Credit Line, în anul 2021, OTP Bank a semnat un nou acord de împrumut cu BERD în cadrul liniei de credit EaP SMEC cu componentă de grant, majorându-și portofoliul de credite cu 15 milioane de euro.

OTP Bank continuă să promoveze activ programele de finanțare a Tinerilor Antreprenori, în special pentru dezvoltarea businessului în zonele rurale, oferind accesul la condiții speciale și un preț redus. Acest fapt a fost posibil datorită implicării Ministerului de Finanțe al Republicii Moldova și Oficiului de Gestionare a Programelor de Asistență Externă (OGP AE). La fel, Banca are o colaborare fructuoasă cu OGPAE, Unitatea de Implementare IFAD (susținerea companiilor agro-industriale) și EIB (Livada Moldovei) în cadrul cărora beneficiarii finali au obținut diverse avantaje precum finanțare cu componentă de Grant, reducerea ratei dobânzii, scutiri de impozite și taxe fiscale, asistență tehnică gratuită.

Soluții digitale în domeniul Cash Management

În anul 2021, efortul echipei Cash Management a fost alocat integral dezvoltării și ajustării „OTP Internet & Mobile Banking” pentru entitățile juridice, inclusiv companiile multinaționale. Pentru piața locală, aceasta este o soluție de nivel superior, deoarece combină

„platforma 2 în 1”, deoarece este complet personalizată atât pentru persoane fizice, cât și pentru persoane juridice. Întrucât acest serviciu a fost complet personalizat pentru acest tip de utilizatori (persoane juridice), serviciul permite încărcarea fișierelor de plăți, descărcarea extraselor în diverse formate; accesul pe mai multe nivele sau, invers, restricționarea accesului la unele funcționalități/canturi în funcție de structura organizatorică și de nivelul de aprobare.

Echipa Băncii a demonstrat angajamentul de a sprijini clienții în exercițiul de migrare oferind asistență individualizată (vizită, zoom), precum și ateliere de lucru online și seminare web pentru a asigura migrarea prudentă a clienților de la vechiul sistem rigid la cel nou „OTP Internet & Mobile Banking”.

Bănci corespondente

OTP Bank S.A. este un partener sigur și de încredere în susținerea decontărilor valutare ale clienților în cadrul comerțului internațional, prin intermediul conturilor sale deschise în 12 bănci străine reprezentative pe plan mondial și printr-o rețea vastă de conexiuni corespondente prin RMA (chei SWIFT). Relațiile corespondente stabilite istoric cu bănci străine de prim rang, favorizează plățile transfrontaliere atât prin siguranța și eficiența, cât și

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

prin viteza procesării tranzacțiilor și evitarea costurilor mari aferente încasărilor aplicate de bănci corespondente intermediare.

Clienții băncii pot efectua plăți internaționale în peste 120 de valute, fapt ce le permite să tranzacționeze global, având mai multe avantaje cum ar fi: protecția împotriva riscului valutar, lipsa taxelor suplimentare la cele standard, executarea rapidă a plăților și fără limitări de sume minim/maxim. OTP Bank S.A. optează pentru menținerea relațiilor reciproc avantajoase și de lungă durată, angajându-se totodată să ofere servicii de calitate, în corespundere cu nivelul așteptărilor și necesităților exprimate de clienți.

În contextul unor reglementări stricte, fiecare bancă corespondentă existentă sau potențială este subiectul unei evaluări complexe, care se bazează pe un șir de criterii de analiză a riscurilor, inclusiv din punct de vedere al mecanismelor și procedurilor aplicate în domeniul spălării banilor și finanțării terorismului, conform cerințelor naționale și internaționale pentru a se asigura că banca corespondentă este una sigură și cu reputație impecabilă.

Trade Finance

OTP BANK S.A. sprijină activ activitatea de comerț extern a clienților, oferind un pachet complet de produse inovative la care reduc riscurile și îi ajută să exploreze și să abordeze piețe noi prin oferirea unui spectru larg de produse Trade Finance ce reprezintă instrumente de minimizare a riscurilor în activitatea de import /export ca: garanții bancare, acreditive documentare, acreditive Stand-By, incasso-uri documentare, cât și finanțare prin scontarea acreditivelor.

Având relații stabilite cu bănci de prima clasă și fiind inclusă în programele de facilitare a comerțului ale EBRD și IFC, OTP Bank oferă instrumente de facilitare a comerțului la cele mai înalte standarde internaționale, fiind premiata pentru al 6-lea an consecutiv de Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare „Cea mai activă bancă emitentă din Moldova în 2020”.

Aliniat la tendințele de digitalizare, în 2021 a fost lansat e-Garantie; un produs unic pe piață și prietenos cu mediul înconjurător prin promovarea conceptului „zero hârtie” la emiterea Garanțiilor Bancare.

În 2021 OTP Bank și-a extins aria de produse Trade Finance prin lansarea cu succes a produsului nou **Factoring Comercial** în faza Pilot, un spectru de servicii cu un mare potențial pe piață.

Activitatea pe Piața de Capital

OTP Bank S.A. desfășoară diverse activități pe piața de capital al Moldovei și cea internațională cu implicare în operațiuni cu valori mobiliare, operațiuni de atragere / plasare a mijloacelor bănești pe piața interbancară, precum și operațiuni monetare ale Băncii Naționale a Moldovei.

OTP Bank S.A. a fost și rămâne un participant activ la piața valorilor mobiliare din Moldova. Banca investește propriile resurse în valorile mobiliare de stat (VMS), Certificatele Băncii Naționale (CBN) și oferă servicii de intermediere pentru clienții săi, care pot obține toată gama disponibilă de produse investiționale.

ACTIVITATEA COMERCIALĂ

În anul 2021, volumul mediu al portofoliului VMS menținut pentru clienții Băncii a fost de 260 mil. lei, constituind o majorare față de 2020 cu cca 28 la sută.

De către Departamentul Tranzacții Bancare Globale au fost efectuate diverse operațiuni în cadrul activității de plasare/atragere a mijloacelor bănești în scopul gestionării eficiente a lichidității Băncii în monedă națională și străină. Volumul anual de depozite overnight, plasate la BNM, a avut o majorare de cca. 21,6% față de nivelul anului 2020. Rulajul de operațiuni monetare în valută străină (în special plasări de depozite overnight în USD) a avut o micșorare cu 26 la sută.

Tranzacții Forex

În 2021 piața valutară 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 Băncii Naționale a Moldovei la finele 2021 rata inflației anuală a atins nivelul de 13.94%.

În aceste circumstanțe, 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 S.A. a generat un venit net bancar din tranzacțiile Forex de 179 mil. MDL, ceea ce a marcat o descreștere de – 6.5% în raport cu anul precedent.



Declarația Nefinanciară

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

Pentru OTP Bank (Moldova), Responsabilitatea Socială Corporativă este o filozofie de afaceri integrată în strategia de business, care influențează deciziile pe care Banca le adoptă în multe aspecte ale activității sale.

OTP Bank S.A. este o instituție financiară responsabilă prin sistemul de management solid, gestionarea responsabilă a forței de muncă, participarea activă în viața comunității, conduita etică față de părțile interesate și reducerea impactului asupra mediului, precum și contribuirea la îmbunătățirea și dezvoltarea mediului social-economic al țării. Banca este parte integrantă a societății și înțelege impactul social și de mediu pe care îl are asupra comunităților din care face parte.

Viziunea OTP Bank se concentrează pe principalele aspecte de activitate:

- să devină banca de referință și principalul furnizor de servicii financiare automatizate și soluții bancare pentru clienți;
- să devină un furnizor responsabil de servicii financiare prin oferirea educației și consilierii financiare;
- să devină angajatorul dezirabil prin dezvoltarea continuă a echipei băncii.

Misiunea Băncii este să sprijine dezvoltarea sustenabilă a societății și să promoveze responsabilitatea socială în rândul societății civile și a companiilor, să înțeleagă nevoile clienților și să îi ajute să își atingă potențialul maxim, să ofere siguranță, consultanță și servicii financiare ușor de folosit; să contribuie la progresul social, cultural, educațional și de mediu al țării noastre.

Conduita social responsabilă se concretizează în acțiunile Băncii de:

- asumarea responsabilității în ceea ce privește impactul acțiunilor asupra mediului înconjurător, asupra propriilor angajați și asupra comunității în care banca activează;
- minimizarea efectelor negative pe care banca le poate avea asupra mediului și societății prin controlul poluării și folosirea resurselor naturale cu discernământ.
- îmbunătățirea calității vieții angajaților, comunității locale și întregii societăți prin contribuția la dezvoltarea societății.

Partener de încredere în afaceri

În calitate de furnizor responsabil de servicii, OTP Bank S.A. asigură menținerea stabilității financiare a băncii, managementul prudent al riscurilor și securitatea completă, transparența în toate acțiunile băncii, furnizarea etică de servicii și practici comerciale corecte, îmbunătățirea continuă a calității serviciilor, încurajarea consumului responsabil și durabil. Angajamentul Băncii și deschiderea către clienți pe întreaga perioadă de furnizare a serviciilor au determinat construirea relațiilor de încredere și de lungă durată, inclusiv după vânzarea propriu-zisă, oferind suport și consiliere.

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

În sprijinul afacerilor și clienților săi corporativi, OTP Bank S.A. oferă un spectru complet de programe de finanțare internațională cu facilități atractive de creditare și componentă de grant, având stabilite relații durabile cu cele mai importante instituții financiare internaționale.

Pentru al patrulea an consecutiv, Banca intervine și cu un aport indirect pentru dezvoltarea mediului de afaceri prin susținerea proiectului Economia Regională, în revista economică "Logos Press", având misiunea de a descoperi oportunități de afaceri și atragerea investițiilor pentru susținerea dezvoltării regionale.

Axele prioritare ale Politicii de Responsabilitate Socială Corporativă a OTP Bank S.A. sunt:

- arta și cultura
- sportul și modul sănătos de viață
- educația financiară
- protejarea mediului înconjurător

Totodată, Banca susține comunitățile locale prin sponsorizări și donații, dar și prin acțiuni de voluntariat și solidaritate.

Una dintre prioritățile anului 2021 în activitatea CSR a fost susținerea educației financiare. Prin intermediul Fundației pentru Educație Financiară „OK” am reușit să ajungem în 32 de localități ale țării, aducând programele de educație financiară și jocuri către peste 3000 de copii, tineri și adulți. Totodată au fost încheiate 22 de parteneriate, de nivel național și internațional. La început de an școlar, OTP Bank S.A. împreună cu echipa Fundației

a donat 100 rucsaci cu rechizite școlare pentru elevi de clasa I din familii social vulnerabile, precum și centre de plasament pentru copii din Chișinău, Grătiești și gimnaziul din s. Cristești, Nisporeni. În 2022 Fundația pentru Educație Financiară „OK”, în colaborare cu OTP Bank S.A., va continua să contribuie la schimbarea perspectivei generațiilor asupra gestionării banilor prin implementarea de noi proiecte și programe de educație financiară de calitate, practice, accesibile și personalizate.

Împreună cu Asociația Businessului European în Moldova (EBA) OTP Bank S.A. a lansat Programul „Step in GDPR, Compliance și AML”, în colaborare cu Academia de Studii Economice (ASEM) și Universitatea de Stat din Moldova (USM). Pe parcursul celor 10 webinarii participanții – studenți, masteranzi, dar și profesori de la USM și ASEM, au fost inițiați în normele legislației europene cu privire la protecția datelor (GDPR), cadrul legal, național și internațional, sancțiunile internaționale și evaluarea riscului pentru conformitate, prevenirea și combaterea spălării banilor de către experți independenți în GDPR și experții OTP Bank S.A. în domeniul AML. Au fost alocate șapte burse participanților cu cele mai bune rezultate, ca un suport și investiție în formarea lor profesională de mai departe.

O atenție specială a fost acordată sectorului sănătății, în contextul pandemiei COVID-19, sprijinind în continuare fortificarea capacităților tehnice ale instituțiilor medico-sanitare publice, prin implicarea financiară în proiectul Respirație ușoară, împreună cu Fundația Medicală „Valeriu Ghereg”.

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

Astfel, cu suportul OTP Bank S.A. au fost achiziționate patru dispozitive High Flow Oxygen Therapy pentru respirație non-invazivă, care se utilizează la insuficiență respiratorie și oxigenarea plămânilor pentru a preveni agravarea stării pacienților și evitarea intubării oro-traheale, dar și pentru recuperarea pacienților infectați cu corona virusul de tip nou SAR-Cov-2.

Promovarea unui stil de viață sănătos și practicarea sportului este una dintre direcțiile de bază a politicii de RSC a băncii. OTP Bank S.A. și-a luat angajamentul să sprijine dezvoltarea noii generații de fotbaliști, în calitate de partener principal, prin semnarea unui acord de sponsorizare pe termen lung cu Academia de fotbal pentru copii „ZIMBRU - 1947”. De asemenea, OTP Bank a fost pentru al șaselea an consecutiv partenerul evenimentului caritabil Hospice Bike Tour, pentru susținerea persoanelor care suferă de maladii în stadii terminale din Orhei, Cahul, Ocnița, Soroca, Taraclia, organizat de Hospice of Hope Moldova.

OTP Bank S.A. a susținut comunitățile locale prin sponsorizări și donații locale. Astfel, am contribuit la îmbunătățirea procesului educațional prin donație de laptop, imprimantă instituțiilor de învățământ primar din Comrat și Chișinău, dar și procurarea unei imprimante speciale care permite tipărirea paginilor cu front Braille. Totodată am susținut îmbunătățirea performanței tinerilor sportivi ai clubului “Senshi no kokoro” din Ceadâr-Lunga.

Deja al doilea an consecutiv, Banca desfășoară campania internă de voluntariat #EuSuntMoșCrăciun, care are drept scop de a uni angajații într-o acțiune socială comună, aceea de a oferi cadouri de Crăciun copiilor din

medii defavorizate. În cei doi ani de campanie datorită implicării voluntarilor OTP Bank S.A. am ajuns la circa 600 de copii din peste 8 centre de plasament din capitală și regiuni.

Banca continuă să fie un partener fidel al culturii și artelor, prin susținerea unor instituții de importanță națională, precum Muzeul Național de Artă al Moldovei. Valorificarea artei s-a reflectat prin susținerea Bienalei Internaționale de Pictură și celebrarea Zilei Internaționale a Muzeelor cu lansarea unui podcast pentru expozițiile permanente ale muzeului. De asemenea, o serie de evenimente precum recital de poezie și pian sau excursii cu ghid au avut scopul de a promova arta și cultura.

Distincția supremă „Mercuriul de Aur” la nominalizarea „Marca Comercială Responsabilă Social” la concursul național Marca Comercială 2021 confirmă statutul

OTP Bank S.A. de companie socială responsabilă, care investește în bunăstarea comunităților prin intermediul sponsorizărilor și donațiilor, susținând inițiative și proiecte sociale de impact.

Angajator responsabil

Dezvoltându-se într-un mediu dinamic și provocator, OTP Bank S.A. implementează politici responsabile cu privire la resursele umane, menite să sprijine dezvoltarea unui mediu sustenabil caracterizat de etică, profesionalism și responsabilitate:

- Investirea în dezvoltarea și instruirea continuă a angajaților
- Remunerare echitabilă și oportunități de avansare în carieră pe bază de merit
- Reținerea talentelor în organizație

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

- Drepturi egale, tratarea angajaților cu respect și corectitudine, fără discriminare
- Informarea și implicarea în activitățile băncii
- Sănătatea și securitatea la locul de muncă
- Lucrul în condiții de calitate și dotarea cu echipamente moderne

Strategia OTP Bank S.A. în domeniul resurse-
lor umane este orientată spre consolidarea
statutului de angajator de referință pe piața
locală având ca priorități următoarele direcții
strategice:

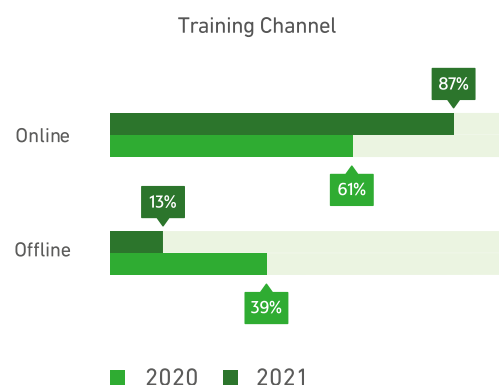
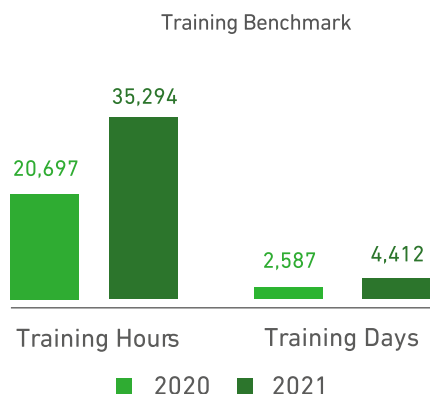
- Formarea și dezvoltarea continuă a angajaților băncii prin implementarea de noi programe de formare, instrumente și mijloace moderne de dezvoltare profesională și personală;
- Susținerea mobilității interne și dezvoltarea programelor de carieră;
- Dezvoltarea culturii organizaționale și îmbunătățirea continuă a mediului și condițiilor de muncă;

- Creșterea angajamentului echipei și promovarea valorilor care ne unesc;
- Dezvoltarea și promovarea unui Brand al Angajatorului dezirabil în piața locală, fiind nominalizată în 2021 în Top 10 angajatori dezirabili;
- Promovarea și atingerea nivelului de colaborare constructivă, prin comunicare transparentă și concentrată pe dezvoltarea durabilă a echipei și băncii.

În pofida specificului constrângerilor apărute în anul 2021, Departamentul Resurse Umane și Comunicare Instituțională a continuat implementarea a diverse proiecte și acțiuni pe direcțiile strategice menționate:

A. Formarea și dezvoltarea continuă a angajaților

În această direcție a fost stabilit și atins obiectivul creșterii numărului de ore de formare livrate echipelor atât în formatele tradiționale cât și în format online, fiind utilizată aplicația internă de instruire la distanță – Mobias e-Learning:



DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

Pe parcursul anului au fost organizate un mai multe traininguri, per total au fost furnizate 35.294 ore de instruire, în medie a câte 41 ore/per angajat. Principalele direcții de dezvoltare fiind:

- Susținerea dezvoltării competențelor comerciale;
- Promovarea cunoștințelor și culturii managementului riscului și conformitate la toate nivele din bancă;
- Implementarea Strategiei de dezvoltare Leadership, urmărind scopul de a crea o cultură internă corporativă de stil constructiv;

B. Susținerea mobilității interne și dezvoltarea programelor de carieră

OTP Bank S.A. continuă să susțină dezvoltarea angajaților prin încurajarea mobilității internă prin stabilirea unui cadru de evoluție în carieră și organizarea programelor de dezvoltare, orientate pe asigurarea continuității afacerii (asigurarea cu personal calificat pentru posturile cheie din Front Office) și asigurarea pregătirii unor lideri capabili în viitor să susțină dezvoltarea durabilă a băncii, cum ar fi:

- Școala CLIPRI – program dedicat pregătirii viitorilor Consilieri Clientelă Persoane Fizice
- Școala CLIPRO – program specializat pe pregătirea viitorilor Consilieri Clientelă Persoane Juridice
- Leadership Academy – program destinat identificării liderilor și pregătirea lor

Astfel, pe parcursul anului, 62 de angajați au absolvit cu succes un program care le oferă posibilitatea avansării în carieră.

C. Dezvoltarea culturii organizaționale și îmbunătățirea continuă a mediului și condițiilor de muncă

În scopul Îmbunătățirii culturii organizaționale și diversificarea mediului de lucru, pe parcursul anului 2021 au fost implementate mai multe proiecte și inițiative HR, cum ar fi:

- *OTP Group Engagement Survey* – primul chestionar lansat centralizat la nivel de OTP Group care a curpins toți angajații. Rezultatele ajută să măsurăm angajamentul, satisfacția și alte elemente importante în raport cu oamenii care formează echipa OTP Group;
- *Leadership Transformation Program 2021* – program intern lansat în scopul susținerii liderilor în transformarea culturii interne corporative spre un stil constructiv care contează pentru o dezvoltare durabilă a băncii;
- Dezvoltarea spiritului de echipă prin organizarea *evenimentelor interne* corporative, tematice și implicarea colegilor deschiși pentru dezvoltare și contribuție;
- *Aprecierea loialității și performanței oamenilor* care contribuie la dezvoltarea băncii pe parcursul ultimilor 14 ani;
- Implementarea programului intern *OTPersona* care urmărește scopul dezvoltării unei comunități de ambasadori formați din angajații băncii care promovează numele OTP Bank pe rețelele social media;

DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

- Investim zilnic în educația financiară a angajaților băncii în scopul dezvoltării ambasadiorilor societății care vor promova în familii și cercuri de apropiați bunele practici și cunoștințele acumulate, astfel peste 367 de colegi beneficiind de această investiție în propria dezvoltare;
- *Open Day* - un exercițiu de prezentare a colegilor și subdiviziunilor băncii în care își exercită rolurile, cu periodicitate lunară, în scopul facilitării înțelegerii activităților și colaborării între subdiviziuni;
- *Mobias Hobby Club* – evenimente online, lunare, pe diverse subiecte non-bancare, de interes comun pentru angajații băncii;
- *Dress Code Front Office* – asigurarea angajaților din Front Office cu articole vestimentare în stil business însoțite de elemente de identitate corporativă (eșarfă-cravată, insignă);
- *Serviciu de asistență psihologică* oferit pentru angajații băncii de către un specialist calificat.

În calitate de partener strategic al businessului, Departamentul Resurse Umane și Comunicare Instituțională conlucrează cu subdiviziunile băncii pentru a pune în practică obiectivele băncii, motivarea și retenția salariaților, oferirea de oportunități de creștere în carieră și dezvoltare profesională.

În calitate de angajator responsabil față de echipa sa, în anul 2021, Banca a acordat prioritate securității sănătății angajaților în timpul pandemiei, asigurând un mediu de lucru sigur și confortabil, prin dotarea cu toate elementele necesare pentru măsurile de protecție.

Angajații din prima linie au beneficiat de opțiunile de a reduce sau ajusta programul de lucru, testarea gratuită și remunerare financiară deplină promisă de angajator.

Spiritul puternic de echipă unită și pregătită pentru provocările strategice a fost demonstrat inclusiv în cadrul evenimentului corporativ care a unit la propriu 670 colegi care au ales să participe activ la cea mai tare aventură olimpică organizată de OTP Bank S.A. cu genericul #OlimpicDay2021.

Respectarea drepturilor omului și combaterea corupției

Cadrul guvernantei corporative a băncii și politica de Resurse Umane sunt construite pe cadrul legislativ în vigoare cu privire la protecția și respectarea drepturilor omului și a tuturor părților interesate – acționari, investitori, clienți, parteneri de afaceri, salariați și societate civilă.

OTP Bank S.A. se angajează să respecte standarde înalte de comportament etic și are o abordare de toleranță zero la corupție, încălcarea acestor principii nu este adecvată pentru o bună guvernanta corporativă. În vederea respectării legislației referitoare la prevenirea corupției și a principiilor etice în toate domeniile de activitate, banca a implementat politici anti-corupție și Codul de etică. Aceste documente normative interne de bază sunt susținute de investițiile noastre continue în tehnologie și instruire. Pe parcursul anului 2021, au fost organizate instruirii prin intermediul unor cursuri obligatorii de e-learning, care s-au finalizat cu teste susținute cu succes de către angajații băncii.