



Echipa ta  
financiară

# 2023

## Raport Anual



## CUPRINS:

Mesajul Președintelui Comitetului Executiv – CEO

Conducerea băncii

### **RAPORTUL CONDUCERII**

**Prezentarea OTP Bank S.A.**

**Climatul economic și evoluția sectorului bancar**

**Performanța Activității**

Poziția financiară pe piață

Indicatori financiari - cifre cheie

Principalele proiecte și evenimente în anul 2023

**Guvernanța Corporativă**

**Managementul riscului și conformitate**

**Activitatea Comercială**

Activitatea Retail Banking

Activitatea Corporate Banking

Activitatea de leasing

Relațiile cu Instituțiile Financiare Internaționale

Bănci corespondente

Soluții digitale în domeniul Cash Management

Trade Finance și Factoring

Activitatea pe Piața de Capital

Tranzacții Forex

**Declarația Nefinanciară**

Responsabilitatea Socială Corporativă

Angajator responsabil

Respectarea drepturilor omului și combaterea corupției

**Anexe**

Raportul Auditului Extern

Situații Financiare





**Bogdan SPUZĂ**  
Președinte al Comitetului  
Executiv, CEO

# Mesajul Președintelui Comitetului Executiv, CEO

Anul 2023 a prezentat o relativă normalizare după șocurile geopolitice și economice ale anilor precedenți. Rata inflației a scăzut, iar sistemul financiar a urmărit să susțină recuperarea mediului de afaceri. În același timp, apropierea Moldovei de o zonă de război continuă să exercite un impact negativ asupra populației prin creșterea prețurilor.

De-a lungul acestei perioade, OTP Bank a sprijinit clienții și partenerii prin simplificarea proceselor, îmbunătățirea soluțiilor financiare digitale și oferind o gamă largă de produse adaptate nevoilor locale.

În 2023 am accelerat rata de transformare digitală a băncii prin: reducerea semnificativă a timpului de procesare a plăților interbancare urgente în MDL, și cel de aprobare a creditului online; implementarea sistemului guvernamental de plăți MPay, iar integrarea cu MConnect va facilita și dezvoltarea canalului de onboarding digital și actualizarea KYC în regim online pentru persoane juridice. Printre realizările de anul trecut se numără lansarea unuia dintre cele mai inovative instrumente de plată din Moldova – inelul de plată- un produs exclusiv ce a stabilit noi standarde în experiența clienților.

OTP Bank rămâne un partener de încredere pentru organizațiile internaționale de dezvoltare, lucrând cu peste 30 de programe lansate în Moldova, oferind suport afacerilor mici și mijlocii, promovând activ programe de finanțare în rândul tinerilor antreprenori și femeilor din afaceri. În 2023, peste 20 de milioane EUR din volumul total al creditelor băncii au fost dedicate proiecte de investiții noi axate pe crearea sau menținerea locurilor de muncă viabile.

Banca a sprijinit alinierea afacerilor mici și mijlocii la standardele europene prin facilitarea creditării în valoare de 35 mil euro în cadrul programului EU4business BERD Credit Line și 14,82 mil euro în cadrul EaP SMEC faza I. În decembrie 2022 OTP Bank a semnat cu BERD un nou acord de împrumut în cadrul facilității EaP SMEC faza II cu componentă Grant, majorându-și portofoliul de credite cu 15 milioane EUR. OTP Bank este în continuare singura instituție financiară din țară care oferă leasing financiar cu componentă de grant.

Urmărim să fim lideri în promovarea egalității de șanse. La data de 26 septembrie 2023, ne-am consolidat angajamentul de a promova egalitatea de gen devenind prima bancă din Moldova ce a semnat un Memorandum de colaborare cu UN Women, pentru promovarea și implementarea Principiilor de Abilitarea a Femeilor (WEFs) în mediul de afaceri.

În 2023, am continuat să aducem contribuții valoroase comunităților locale prin programe antreprenoriale, proiecte sociale și de mediu, voluntariat și eforturi caritabile. Tot ceea ce am realizat nu poate decât să ne facă mândri de angajamentul colegilor noștri, în timp ce încrederea a peste 164 de mii de clienți – persoane fizice, IMM-uri și corporații – ne inspiră să stabilim obiective mai ambițioase pentru 2024.

Pentru anul 2024 ne vom concentra pe creștere organică, transformare digitală, dezvoltarea gamei de produse și alinierea activității băncii la princi-

piile de mediu, sociale și guvernanță (ESG). Aceste direcții strategice ne vor aduce mai aproape de viziunea noastră – cea a unei bănci moderne, conștientă din punct de vedere social și ecologic.

Următorii ani aduc perspective valoroase pentru mediul de afaceri din Moldova. Deschiderea negocierilor de aderare la UE în decembrie 2023 reprezintă o apropiere decisivă de garanția securității, stabilității și prosperității țării oferite de vectorul european. OTP Bank susține acest parcurs, valorificând experiența de 75 de ani de activitate a OTP Group.

OTP Group a acumulat o vastă și impresionantă experiență de activitate în Uniunea Europeană. Achiziționând și integrând cu succes 23 de bănci de la începutul anilor 2000 și până în prezent, Grupul este unul dintre cele mai

stabile și profitabile instituții financiare din regiune, cu profit consolidat ajustat de 2,641 mil EUR și un ROE-ul anual de 27,2% (+16,2 pps față de anul precedent) pentru 2023.

Alături de experiența noastră ca bancă lider local, de expertiza regională a colegilor din OTP Group și de sprijinul unei rețele largi de parteneri de dezvoltare, OTP Bank aduce încă un avantaj cheie – atenția și grija pe care le arătăm clienților. Împreună vom demonstra caracterul rezilient și inovator al afacerilor moldovenești.

# CONDUCEREA BĂNCII

## Membrii Consiliului Băncii

<b>Tibor László Csonka</b>	Președintele Consiliului Băncii
<b>Dr. Bálint Csere</b>	Vicepreședinte al Consiliului Băncii
<b>Dr. Károly Szász</b>	Membru al Consiliului Băncii
<b>Rodica Hîncu</b>	Membru al Consiliului Băncii
<b>Eszter Erika Huszár</b>	Membru al Consiliului Băncii

## Comitetul Executiv OTP Bank S.A.



**Bogdan Spuză** Președinte al 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 (CFO), Șef Divizia Financiară



**Ruslan Cebotari** Vicepreședinte al Comitetului Executiv  
CRO, Șef Divizie RISC Management



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





# Prezentarea OTP BANK S.A.



# PREZENTAREA OTP BANK S.A.

OTP Bank Moldova este prezentă pe piața bancară din Republica Moldova de 33 ani, ca o bancă universală, care oferă soluții financiare complete pentru persoane fizice și companii. 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 al celor mai mari companii multinaționale, precum și un partener de încredere pentru Instituțiile Financiare Internaționale.

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, titluri, asigurări și altele.

OTP Bank S.A. a fost înființată la 4 iulie 1990, ca banca comercială independentă, sub forma juridică de societate cu răspundere limitată, orientată către deservirea sectorului IMM.

În anul 2007, grupul financiar internațional Société Générale a achiziționat un pachet de acțiuni reprezentând 67,85%. În 2008 creșterea de capital și desemnarea noilor acționari strategici (Groupe Société Générale) și BERD (Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare) a impulsionat dezvoltarea unui model de bancă universală. Tot atunci are loc schimbarea denumirii oficiale în BC „Mobiasbancă – Groupe Société Générale” S.A.

## Istoricul băncii pe scurt:

**2008** Banca devine Membru principal al MasterCard.

Se implementează serviciul de telerecuperare.  
Certificarea MasterCard pentru cardurile cu microcip.

**2009**

**2011** A fost lansat proiectul Simplu Finance.  
Prima colecție de carduri creată în exclusivitate pentru femei - Chérie Chérie.

- Banca își extinde gama de servicii:
- Conceptul „Ghișeului Universal” (premieră pentru Republica Moldova);
  - Serviciului de mesagerie sms „MobiasInfO”;
  - Serviciului „Contactell”;
  - Serviciului „MasterCard Secure Code” - securizarea plăților efectuate prin Internet.

**2012**

**2013** Devine prima și singura bancă din Moldova, care deține certificatul internațional ISO 9001:2008 „Sisteme de management al calității. Cerințe”. Implementarea IP telefoniei.

Deschiderea noului Centru de Instruire și a Filialei Școală – concept unic pe piața locală.

**2014**

**2016** Lansarea Cardurilor Visa. Lansarea ofertelor dedicate exclusiv lucrătorilor din domeniul medical MobiSanté.

Deschiderea primului Centru Ipotecar din Moldova.

**2017**

**2018** Lansarea Serviciului Cash-In de efectuare a operațiunilor de suplینire a contului de card prin intermediul ATM.

Lansarea Serviciului Business Internet Banking - deservire bancară la distanță automatizată pentru agenții economic. 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%.

**2019**

**2020** Deschiderea Centrului de Leasing.

Schimbarea denumirii în „OTP Bank S.A.” și rebranding. Modernizarea parcului de ATM-uri.

**2021**

**2022** Migrarea la un nou sistem informațional și un nou centru de procesare a cardurilor.

Lansarea Google Pay pentru cardurile Visa.

**2023**

După aderarea la OTP Grup în 2019 – unul dintre liderii pieței financiare a Europei Centrale și de Est – și după un amplu proces de rebranding, OTP Bank finalizează integrarea și alinierea la standardele grupului, prin implementarea în 2022 a unui nou sistem informațional și conectarea la un nou centru de procesare a cardurilor bancare. Bazat pe o soluție IT modernă, noul sistem este menit să îmbunătățească activitățile operaționale și de management ale Băncii, și să ofere soluții inovative pentru dezvoltarea produselor și serviciilor financiare.

Strategia Băncii este orientată spre dezvoltarea organică a afacerii, consolidarea poziției pe piața bancară, sporirea profitabilității și a eficienței operaționale. Astăzi, Banca deservește peste 164 000 clienți activi, prin intermediul celor 54 oficii bancare, cu cca 900 angajați în toată țara. Susținută de acționari puternici, cu produse și servicii inovative, Banca se poziționează în top patru bănci sisteme după volumul creditelor acordate, cu o pondere de 11,7%, după volumul depozitelor atrase, cu o cotă de piață de 14,6% și după ponderea activelor pe sistemul bancar de 13,9%.

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.

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 2023, banca având o foarte bună capitalizare, rata fondurilor proprii totale constituind 25,24%, și un profil de risc îmbunătățit.

OTP Bank este a patra cea mai mare bancă din Republica Moldova, cu o istorie de succes în deservirea clienților corporativi, a IMM - urilor, întreprinderilor agricole și persoanelor fizice. Acest succes se datorează unei echipe

dedicate de profesioniști și unui angajament puternic pentru finanțarea clienților săi într-un mod responsabil și personalizat, ceea ce face OTP Bank un partener strategic pentru instituțiile financiare internaționale în impulsivitatea dezvoltării economice a Moldovei.

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 în următorii ani.

# 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 75 de ani în sectorul bancar european, urmărește consecvent strategia de business concentrată pe eficiență, generând valoare și soluții pentru acționarii, clienții și angajații săi.

Promovând inovația, creșterea stabilă și servicii financiare integrate, OTP Group a devenit un jucător dominant pe piața Europei Centrale și de Est. Comunitatea de aproximativ 41 500 de angajați deservește aproape 17,2 milioane de clienți privați, de retail și companii, prin intermediul celor 1439 de sucursale și peste 5571 de ATM-uri, online și canale digitale de deservire la distanță.

Cu afaceri diversificate în mai multe linii de business, OTP Group oferă servicii tradiționale financiare prin fi-

lialele 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 12 țări din regiune: Ungaria, Albania, Bulgaria, Croația, România, Serbia, Slovenia, Ucraina, Muntenegru, Rusia, Moldova și Uzbekistan.

## OTP GROUP

12 ȚĂRI

41 MII ANGAJAȚI

17 MILIOANE CLIENȚI

Poziție dominantă în țările ECE:

OTP Group este numărul 1 în 5 țări după împrumuturile nete; creștere de ~3,5 ori a împrumuturilor și 11 achiziții în 7 ani. >40% din împrumuturile nete în țările din Zona Euro + ERM2, ~80% în cadrul UE.

În anul 2023 OTP Group a înregistrat un profit consolidat ajustat de 1,009 miliarde HUF (2,641 milioane EUR), în timp ce profitul consolidat după impozitare a fost de 991 miliarde HUF (2,592 milioane EUR). ROE-ul anual s-a îmbunătățit la 27,2% (+16,2 pps față de anul precedent).

Angajament puternic față de ESG, strategia ESG a Grupului pentru sustenabilitate fiind implementată în mai multe subsidiare și țări.

# CLIMATUL MACROECONOMIC ȘI EVOLUȚIA SECTORULUI BANCAR

Pe parcursul anului 2023, Republica Moldova a fost expusă la diverse șocuri, deși mai puține decât în 2022, totuși, incertitudinea aferentă evoluției economice și riscurile potențiale în sistemul bancar încă mai persistă. Prin urmare, economia națională se confruntă în continuare cu presiuni, atât din partea costurilor, explicate de prețuri ridicate la energie electrică, gaze naturale și produse alimentare, cât și a cererii, drept consecință a nivelului redus de venituri reale ale gospodăriilor, deși urmând o tendință ascendentă, creșterea se prezintă ca una ne semnificativă, astfel menținându-se la un nivel net inferior. Efectele de propagare generate de conflictul armat din regiune se așteaptă să se manifeste o perioadă îndelungată, complementate de efectele crizelor din domeniului agricol, dar și incertitudinii piețelor, atât de desfacere, cât și de aprovizionare.

Potrivit Biroul Național de Statistică (BNS), în anul 2023, PIB-ul a înregistrat o creștere de 0,7% după o contractare de 5% în 2022, prilejuită de mediul macroeconomic incert și criza pe scară largă, toate venite ca rezultat al mișcărilor tectonice în aria relațiilor internaționale economice, direcționate de cele politice. Totodată, pe termen mediu FMI progno-

zează o creștere economică robustă cu un trend ascendent al puterii de cumpărare, respectiv și al consumului.

Inflația medie anuală pentru anul 2023 a fost de 14%, diminuându-se dublu față de perioada precedentă, iar rata anuală a inflației a atins punctul minim în luna decembrie și a înregistrat valoarea de 4,2%, revenirea în coridorul reglementat de 5%  $\pm$ 1,5%, având loc în octombrie 2024.

Considerând contextul macroeconomic vulnerabil, eforturile Băncii Naționale a Moldovei (în continuare BNM) s-au concentrat întru atenuarea efectelor post-inflaționiste și relansarea economiei, inclusiv facilitarea accesului la credite. În acest sens, BNM a continuat relaxarea măsurilor implementate în cadrul politicii monetare restrictive adoptate în 2022, micșorând treptat atât rata de bază, cât și norma rezervelor obligatorii. Rata de bază a scăzut de la 20% în decembrie 2022 la 4,75% în decembrie 2023, revenind la un nivel similar trimestrului IV al anului 2021. Norma rezervelor obligatorii în lei a scăzut de la 37% în ianuarie 2023, la 33% în decembrie 2023, iar norma rezervelor obligatorii în valuta liber convertibilă de la 45% la 43% pentru aceeași perioadă de observație.



## Evoluția sistemului bancar

În pofida provocărilor generate de criza post-pandemică și conflictului militar din Ucraina, sistemul bancar s-a dovedit a fi unul rezilient și solid datorită gradului înalt de lichiditate și capital, iar tendința de creștere a activelor, depozitelor și fondurilor proprii a urmat o evoluție mai sporită decât anul precedent. Mai mult decât atât, indicatorul creditelor neperformante s-a diminuat cu 0,9 p.p. de la 6,44% în decembrie 2022 la 5,55% în decembrie 2023.

În contextul mediului geopolitic și economic volatil, Banca Națională a Moldovei rămâne orientată spre evaluarea riscului de credit și spre menținerea unui nivel adecvat de active lichide, pentru asigurarea unui sistem bancar rezilient și cu o capitalizare solidă.

De asemenea, în contextul scăderii ratei de bază și normei rezervelor obli-

gatorii, a scăzut și costul resurselor atrase. Astfel, rata medie ponderată a depozitelor noi atrase în lei pe total termene, a scăzut cu 4,9 p.p. de la 11,06% la 31 decembrie 2022 la 6,21% la 31 decembrie 2023, ceea ce a determinat, diminuarea costului creditelor noi acordate (rata medie ponderată a dobânzii la creditele noi acordate în lei pe total termene) cu 3.8 p.p. de la 14% la

10,22%. Totodată, pe parcursul anului 2023, se observă un trend ascendent al costului depozitelor și creditelor în valută. Rata medie ponderată a dobânzii la creditele noi acordate în valută pe total termene s-a majorat cu 2 p.p. iar la depozite cu 1,2 p.p..

La decembrie 2023, sistemul bancar este constituit din 11 bănci licențiate de către BNM, iar cele mai mari 4 bănci dețin 82,1% din active, 81,3% din creditele acordate, 83,7% din depozitele atrase, 78,8% din capital și 81,2% din venitul bancar net.

#### La 31 decembrie 2023, sectorul bancar a consemnat următoarea performanță:

- activele totale au constituit 153,94 miliarde lei, majorându-se pe parcursul anului cu 22,57 miliarde lei sau cu circa 17%;
- soldul brut (prudențial) al creditelor a reprezentat 42% din totalul activelor sau 63,9 miliarde lei, majorându-se pe parcursul perioadei analizate cu 3,7% sau 2,3 miliarde lei;
- cele mai mari creșteri ale portofoliului de credite au fost înregistrate la creditele pentru consum – cu 11,9% sau 1,2 miliard lei și la creditele acordate pentru procurarea/construcția imobilului – cu 8% sau 1 miliard lei.

Referitor la depozite, în decembrie 2023, soldul acestora a constituit 113,9 miliarde lei, cu circa 20% sau 18,9 miliarde lei mai mare decât în aceeași perioadă a anului precedent. Dintre acestea, 59% sunt depozite atrase de la persoane fizice și 41% de la persoane juridice (inclusiv bănci), iar cu referire la valută, 63% sunt în moneda națională și 37% în valută străină. Prin urmare, este important de remarcat faptul că deciziile semnificative de

scădere a ratelor vin ca urmare a stabilizării crizei de lichiditate generată de situația geopolitică din regiune în primul trimestru al anului 2022.

La 31 decembrie 2023, rentabilitatea activelor și rentabilitatea capitalului sectorului bancar au constituit 2,80% și 16,28% respectiv, în scădere cu 0,09 p.p. și 0,76 p.p. comparativ cu sfârșitul anului 2022.

## Performanța activității

OTP Bank este o bancă stabilă, bine capitalizată și rezilientă, cu o rată a fondurilor proprii de 25,24%, într-o ușoară descreștere cu 0,67 p.p. față de perioada precedentă. Capitalul băncii a crescut cu 18% pe parcursul anului 2023, iar la data de 31 decembrie 2023 acesta a constituit peste 3,074 milioane lei. La încheierea exercițiului financiar, profitul net a înregistrat 763 milioane lei, în creștere cu 89% față de anul precedent, aceasta fiind determinată în principal de diminuarea costului net al riscului ca urmare a reluării provizioanelor, pe măsură ce prognozele macroeconomice s-au îmbunătățit. Astfel, la finele anului 2023 rentabilitatea capitalului înregistrată a fost de 26,52%, iar rentabilitatea activelor Băncii de 3,74%.

Banca se poziționează pe locul patru în sistemul bancar, cu o pondere a activelor pe sector de 13,9%. În 2023, banca a înregistrat o creștere a activelor cu

15,5%, preponderent datorită creșterii volumului de active financiare, rolul principal ocupându-l investițiile efectuate în valori mobiliare de stat, volumul cărora a înregistrat o creștere de 2,2 miliarde lei sau 102,4%, comparativ cu aceeași dată a anului precedent, precum și plasamentelor la alte bănci cu 1,47 miliarde lei sau 163,5%.

OTP Bank S.A. se situează pe locul 3 după volumul creditelor acordate, atât persoanelor fizice, cât și juridice, cu o pondere de 11,7%. În 2023, Banca a înregistrat o cotă de piață pe segmentul persoanelor juridice de 11,7% la sfârșit de an și se plasează cu o medie de circa 13% pe parcursul anului, iar pe segmentul persoanelor fizice, cota fiind de 11,6% la 31 decembrie 2024 și circa 16% media pe parcursul anului, focusându-se în mod prioritar asupra calității portofoliului.



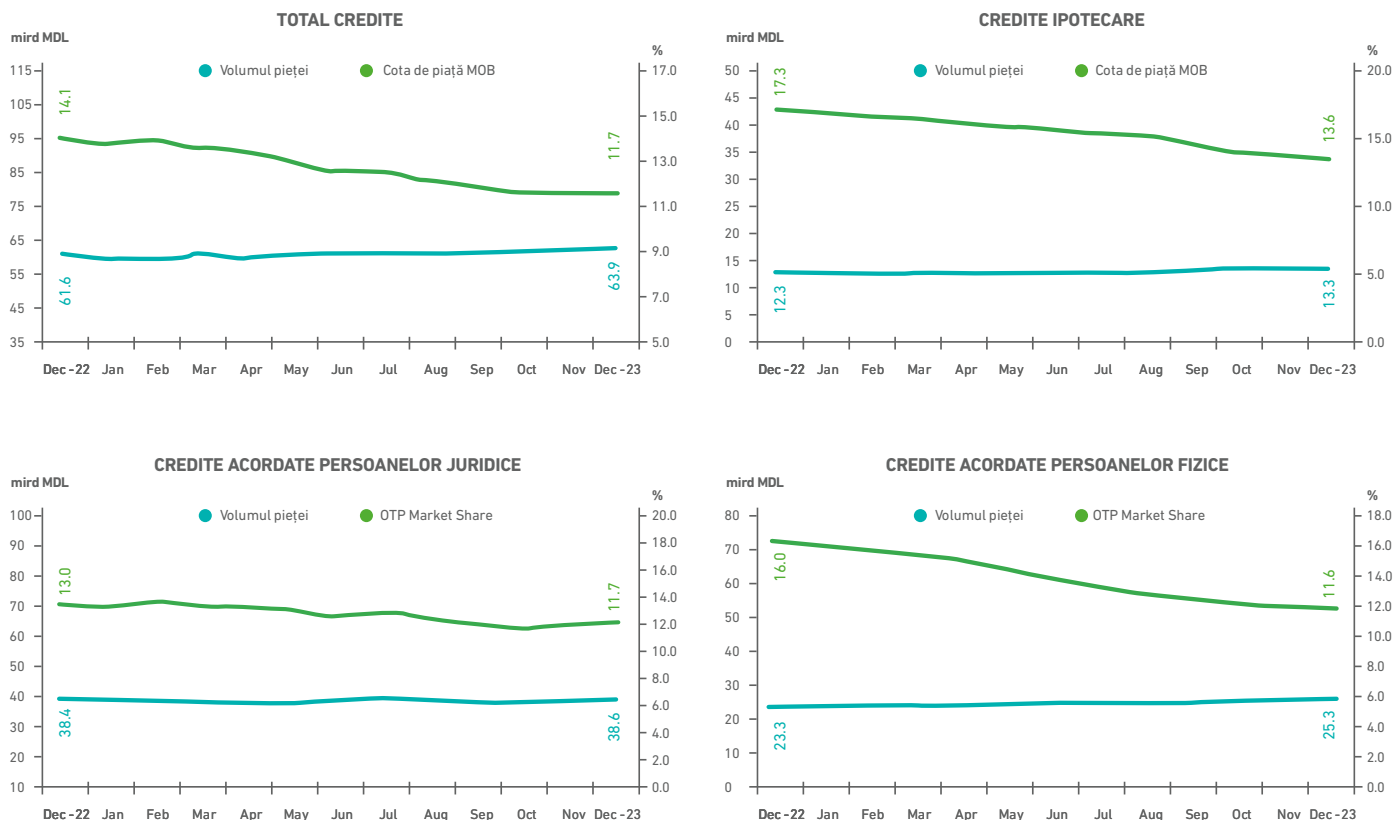


Fig.1. Evoluția volumului pieței creditelor versus cota de piață OTP Bank S.A.

La capitoul depozite atrase, OTP Bank se poziționează în top 3 participanți ai pieței cu o cotă de piață de 14,6% (resurse atrase de la persoanele juridice – 17,6%, resurse atrase de la persoanele fizice – 12,6%).



Fig.2. Evoluția volumului pieței depozitelor versus cota de piață OTP Bank S.A.



# Principalele proiecte și evenimente în anul 2023

## PRINCIPALELE PROIECTE ȘI EVENIMENTE ÎN ANUL 2023:

- ✓ Aniversarea a 33 de ani alături de clienți și parteneri;
- ✓ Lansarea noii versiuni OTP Mobile și Internet Banking, ca parte a transformării digitale;
- ✓ Lansarea Google Pay pentru cardurile Visa;
- ✓ Implementarea noii versiuni SAPI în timp record, oferind servicii financiare mai sigure și mai rapide atât consumatorilor persoane fizice, cât și celor juridice;
- ✓ Continuarea modernizării rețelei de ATM-uri și sucursale a OTP Bank;
- ✓ Desfășurarea programului „Management financiar pentru IMM-uri” (EFSE, EU4Business în Moldova, Fundația pentru educație financiară OK), pentru circa 100 de participanți, cu experți OTP Bank;
- ✓ Academia Financiară ( OTP Bank, EBA, BERD), peste 100 beneficiari, experți BERD;
- ✓ Programul „Bani la feminin”, în parteneriat cu UN Woman & Investitii. MD, și Fundația pentru Educație Financiară OK, inclusive tabere de vară;
- ✓ Participarea cu o serie de activități de educație financiară în campania aniversară lansată de BNM, dedicată împlinirii a 30 de ani de la introducerea monedei naționale;
- ✓ Ludoteca din Jevreni, servicii de educație și joacă pentru copiii din localitate și împrejurimi, inclusiv pentru copiii din familii social-vulnerabile;
- ✓ Programul de instruire „Controlul intern și conștientizarea riscurilor” organizat de OTP Bank și USM în parteneriat, pentru 32 de angajați OTP Bank și 28 de profesori de la Facultatea de Economie a Universității de Stat din Moldova.
- ✓ Banca a continuat să sponsori-zeze rubrica „Economia Regională” din revista economică Logos Press, promovând afacerile locale;
- ✓ Lansarea Academiei de Mentoring, pentru angajați și pentru studenți în cadrul stagiului de practică;
- ✓ 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 - lider pe segmentul Corporate Banking 2023, conform publicației Euromoney;
- ✓ Premiul BERD pentru “Cea mai activă bancă emitentă din Moldova în anul 2022”;
- ✓ 3 Trofee pentru OTP Bank la Gala Businessului Moldovenesc, ediția XX-a: Premiul „INTER”, Premiul „Marca Comercială Responsabilă Social”, Premiul „BUSINESS ONLINE”, în cadrul concursul național Marca Comercială a Anului;
- ✓ Trofeul UN Woman pentru promovarea principiilor de egalitate a femeilor, OTP Bank este recunoscută ca partener de încredere în promovarea egalității de gen;
- ✓ Campania „Săptămâna Națională a Bunătății” alături de partenerul de fapte bune AO „Proiecte Sociale Concordia”, cu care OTP Bank a sprijinit refugiații din Ucraina și copiii din familii social-vulnerabile;
- ✓ Preocuparea pentru protejarea mediului și consum responsabil prin diverse inițiative;
- ✓ Partener financiar al Summer Fest 2023 împreună Visa, cel mai mare festival de muzică din Moldova.



# Guvernanța Corporativă

# 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 cerințelor 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 publica-

te 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 infor-

mațiilor. 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.

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

## **Statutul Băncii:**

<https://www.otpbank.md/storage/com/dezv/1-gov/2023/Statutul-OTP-Bank-SA-27112020-cu-modific%C4%83ri-incluse-AGA-din%2019062023-RO.pdf>

## **Codul de Guvernanță Corporativă:**

<https://www.otpbank.md/storage/com/dezv/1-gov/2023/codul-de-guvernanta-corporativa-ro.pdf>

## **Directiva nr. 1:**

Regulile de organizare și funcționare internă ale Băncii.

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



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

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

---

Directiva nr. 1 reglementează aspectele generale privind modul de organizare și funcționare a Guvernanței 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 înstituite 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 Guvernanța Cor-

porativă a Băncii, și anume: Statutul, Codul de Guvernanță Corporativă, Directiva nr. 1, asigurând o transparență maximă în activitatea Băncii, acționând în corespundere cu legislația în vigoare.

Au fost respectate principiile Guvernanței 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 guvernanță, 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.

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 2023 au fost actualizate și / sau elaborate 181 de documente normative interne.



## Structura acționariatului:

La sfârșitul anului 2023, Banca avea 137 acționari, dintre care 136 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 Anuală a Acționarilor sau de Consiliul Băncii în limitele competențelor stabilite de legislația în vigoare.

## 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 %	16
Persoane fizice <1%	1.59 %	120
Acțiuni de tezaur	0.06 %	x
TOTAL	100 %	137

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

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

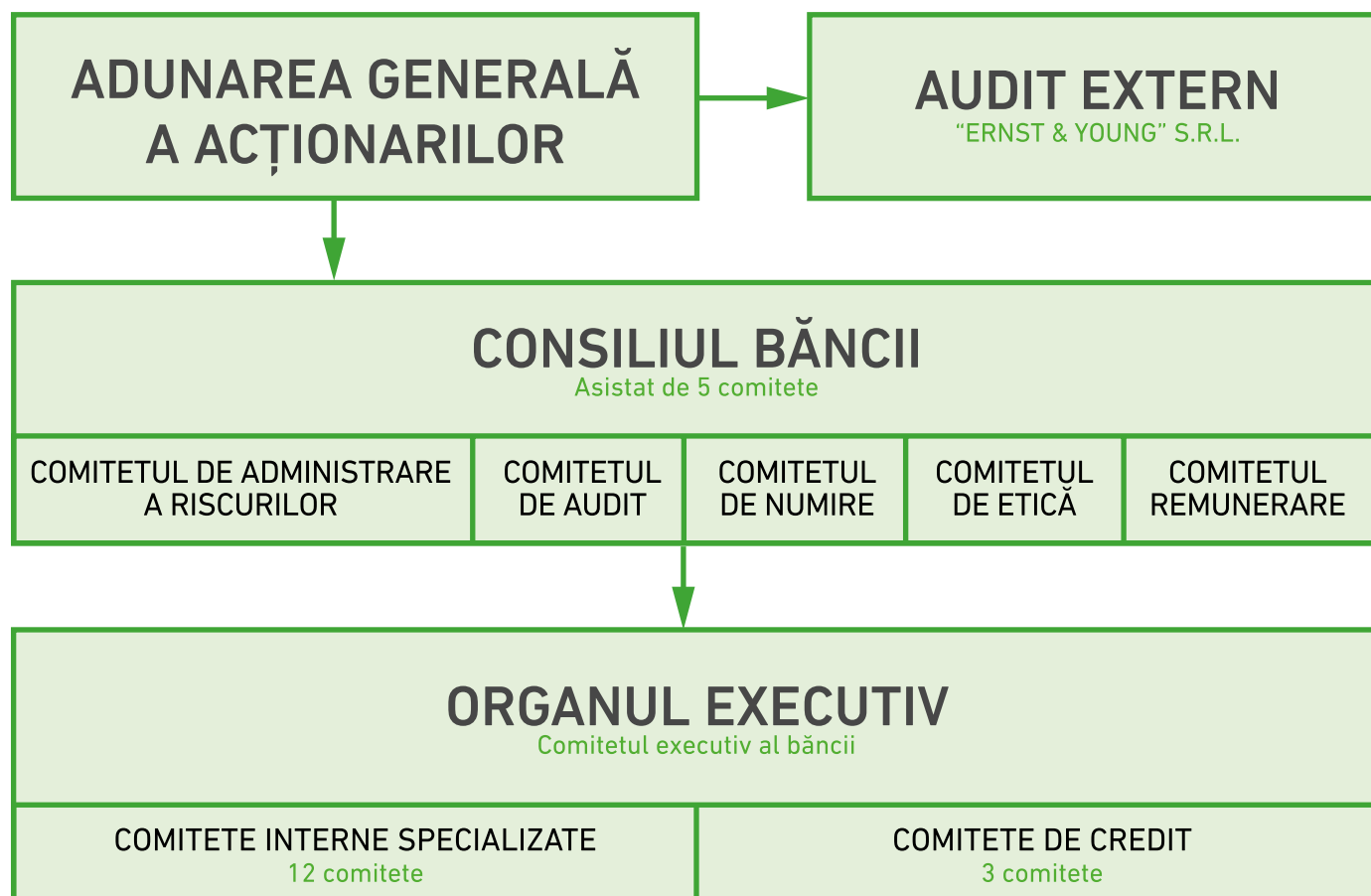
Acționarul majoritar al Băncii este OTP Bank Nyrt. (Ungaria), care este listat la Bursa din Budapesta. Sediul central al Băncii-Mamă este: str. Nador nr, 16, Budapesta, 1051, Ungaria.

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	Ațiuni 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
Registrul acționarilor băncii	Depozitarul Central Unic al Valorilor Mobiliare str. Mitropolit Gavriil Bănulescu Bodoni 57/1, MD-2005, mun. Chișinău, Republica Moldova Tel.: 022-999-546
Contacte	OTP Bank S.A. bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 81 A, MD 2012, mun. Chișinău, Republica Moldova, bir. 319 Departamentul Guvernanța Corporativă Tel.: 022-812-431, 022-812-339

Organele de conducere statutare:



## 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 Anuală 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 Anuale ale 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 convocare a Adunării Generale Anuale 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 Anuale a Acționarilor.

Pe parcursul anului 2023, a fost convocată o singură Adunare Generală Anuală a Acționarilor ce a avut loc prin corespondență în data de 29.06.2023. La adunare au participat acționari și reprezentanții ai acestora ce dețin 98.35 % din numărul total de acțiuni cu drept de vot.

Adunarea Generală Anuală a Acționarilor a fost ținută având Opinia Băncii Naționale a Moldovei cu privire la lista acționarilor cu drept de participare la Adunarea Generală Anuală a Acționarilor Băncii. Acționarii Băncii au avut posibilitatea exprimării dreptului 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. 314, 321, fie prin expedierea la adresa de e-mail: gov@otpbank.md.

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://otpbank.md/infoactionari>.

---

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 statut, aprobarea Regulamentului Consiliului OTP Bank S.A. în redacție nouă, aprobarea companiei de audit extern și stabilirea cuantumului de remunerare pentru serviciile sale pentru anul 2023, distribuirea profitului Băncii pentru 2019-2022, 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.

## 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 desemnarea lor în calitate de membri ai Consiliului Băncii este realizată de către 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.

În 13.07.2023 Banca Națională a Moldovei a aprobat componența nouă a Consiliului Băncii, constituită din 5 membri după cum urmează:

Membrii Consiliului Băncii		Independența membrului
Președinte	Tibor László Csonka	Neindependent
Vicepreședinte	Bálint Csere	Neindependent
Membru	Károly Péter Szász	Independent
Membru	Eszter Erika Huszár	Independent
Membru	Rodica Hîncu	Independent

Membrii Consiliului Băncii au mandate de patru ani. Împuternicirile oricărui membru din Consiliul Băncii pot înceta înainte de termen în cazul demisionării sau în baza hotărârii Adunării Generale Anuale 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 Anuală Ordinară 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 2023, Consiliul s-a întrunit în 27 de ședințe, dintre care 8 – în formă mixtă și 19 prin corespondență, la care au fost examinate și discutate 224 chestiuni. Astfel, activitatea Consiliului Băncii în 2023, 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 Anuale a Acționarilor și a Consiliului Băncii.

Componența numerică a Comitetului Executiv este în număr de 6 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.

Membrii Comitetului Executiv, inclusiv Președintele și Vicepreședintele 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 31.12.2023:

Membru al Comitetului Executiv	Funcție
Daniel-Bogdan Spuză	Președinte al Comitetului Executiv – CEO al Băncii
Elena Guzun	Vicepreședinte al Comitetului Executiv – Director Comercial Corporate Banking
Petru Delinschi	Vicepreședinte al Comitetului Executiv – Director Comercial Retail Banking
Iurie Rusu	Vicepreședinte al Comitetului Executiv – COO, Șef Divizie TI și Operațiuni
Ruslan Cebotari	Vicepreședinte al Comitetului Executiv – CRO, Șef Divizie RISC Management
Ion Veveriță	Vicepreședinte al Comitetului Executiv – Director Financiar (CFO) Șef Divizie Financiară

Pe parcursul anului 2023 componența nominală a Organului Executiv nu a fost modificată.

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 al Băncii, cunoaște și înțelege structura organizatorică a organizației, riscurile pe care aceasta le generează, elaborează și aprobă, după caz, reglementările interne secundare, pentru desfășurarea activității Băncii în corespundere cu strategia de dezvoltare, apetitul la risc și politicile aprobate de către Consiliul Băncii.

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 2023, Comitetul Executiv s-a întrunit în 64 de ședințe, dintre care 40 – extraordinare, 24 - ordinare, la care au fost discutate 619 de subiecte.



## COMITETE SPECIALIZATE ALE CONSILIULUI BĂNCII

Sunt constituite cinci 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 Etică

### Comitetul de Remunerare

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 membrii 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 2023, Comitetul de Administrare a Riscurilor s-a întrunit în 5 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 statuari (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 2023 Comitetul de Audit s-a întrunit în 7 ședințe. În cadrul ședințelor comitetului s-au prezentat și examinat chestiuni ce țin de: examinarea rapoartelor emise de către Departamentul Audit, rapoartelor de activitate ale Departamentului Audit, raportului auditului EY al situațiilor financiare ale OTP Bank S.A. pentru anul încheiat la 31 decembrie 2022, follow-up al recomandărilor de audit intern, follow-up al Recomandărilor BNM și ale 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.

În 2023, Comitetul Numire s-a întrunit în 7 ședințe, agenda cărora a inclus: re-evaluarea individuală și colectivă a membrilor Consiliului Băncii; re-evaluarea individuală și colectivă a membrilor Comitetului Executiv al Băncii; re-evaluarea individuală a funcției-cheie, Șef De-

partament Audit; aprobarea mandatului nou al Vicepreședintelui și Membrului Comitetului Executiv–Șef Divizie TI și Operațiuni; interviewarea, evaluarea și numirea candidatului pentru funcția cheie de Chief Compliance Officer, Șef Departament Conformitate; evaluarea adecvării individuale pentru funcția-cheie, Șef Departament Gestiunea Activelor și Pasivelor și Trezorerie Middle Office.

---

## Comitetul de Etică

În 2023, Comitetul de Etică s-a întrunit în 1 ședință.

Principalele responsabilități ale Comitetul de Etică sunt: aprobarea Codului de Etică, precum și toate modificările de actualizare ale acestuia, formulează opinii sau avize cu privire la situațiile de conflicte de interes care au fost gestionate anterior de către Departamentul Conformitate și/sau Comitetul de Etică, la necesitate, supraveghează respectarea cadrului etic al Băncii și aprobă rapoarte anuale, potrivit competenței sale, etc.

În procesul de îndeplinire a atribuțiilor sale, Comitetul de Etică ține cont de necesitatea asigurării faptului că procesul decizional al organului de conducere nu este dominat de nici o persoană sau grup de persoane într-un mod care poate fi în detrimentul intereselor Băncii în ansamblu.

Comitetul de Etică examinează revizuirea rapoartelor întocmite de către Departamentul Conformitate pentru domeniile de etică, aprobă Codul de Etică, precum și modificările survenite ca urmare a revizuirii periodice a acestuia.

---

## 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 buneii funcționări a politicilor și practicilor de remunerare și furnizează Consiliului Băncii și, după caz, Adunării Generale a Acționarilor, informații adecvate cu privire la activitățile desfășurate.

În 2023, Comitetul de Remunerare s-a întrunit în 2 ședințe, în cadrul cărora s-au examinat rezultatele evaluării KPI-urilor 2022 și a remunerării bazate pe performanță pentru membrii Comitetului Executiv, evaluarea KPI-urilor pentru 2022 stabilite pentru șefii funcțiilor de control, aprobarea rezultatelor evaluării KPI-urilor pentru 2022 ale membrilor personalului identificat, aprobarea listei funcțiilor ce țin de perimetrul Politicii de remunerare a grupului pentru anul 2023, aprobarea KPI-urilor pentru 2023 pentru membrii identificați, inclusiv funcțiile de control, achitarea performanțelor realizate.

## 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**
4. **Comitetul Prețuri**
5. **Comitetul de Monitorizare a Riscului de Credit**
6. **Comitetul Proiecte și Investiții**
7. **Comitetul de Gestiune a Riscurilor Operaționale și a Situațiilor de Criză**
8. **Comitetul de Gestionare a Activelor și Pasivelor**
9. **Comitetul Gestiunea Situațiilor de criză**
10. **Comitetul Work Out**
11. **Comitetul Gestiunea Experienței Clienților**
12. **Comitetul de Etică**
13. **Comitetul de Credit**

---

## Comitete de Credit

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

În dependență de competențele stabilite pe parcursul anului 2023 au activat următoarele comitete:

**Comitetul de Credit al Băncii – 140 ședințe**

**Comitetul de Credit Retail Banking – 173 ședințe**

**Comitetul de Credit Corporate Banking – 118 ședințe**

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.

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.



# **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 alinate 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.

Politicile 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 unei poziții de capital optime în scopul asigurării unei activități eficiente a Băncii;
- Dezvoltarea și implementarea unui proces transparent de administrare a riscurilor pentru identificarea și managementul riscurilor;
- Monitorizarea adecvată, instrumente de testare în condiții de criza și procese de escaladare pentru limite și indicatori relevanți de capital și lichiditate.

---

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, reconcilierii, 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 administrație a riscurilor și a funcției de conformitate, efectuate de unitățile Diviziei de Management al Riscului și Departamentul Conformitate 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 S.A. asigură o governanță corespunzătoare în domeniul de administrație a riscurilor și în stabilirea standardelor de gestiune pentru fiecare categorie 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 2023, OTP Bank S.A. a continuat îmbunătățirea cadrului său de administrare a riscului de credit, un accent esențial fiind pus pe următoarele direcții de dezvoltare:

- dezvoltarea practicilor și metodelor utilizate în cadrul exercițiilor de simulări la criză adaptate la modelul de afaceri al Băncii;
- dezvoltarea și implementarea noilor modele de rating ale clienților, elaborate în conformitate cu politicile grupului și cele mai actuale practici în domeniu;
- ajustarea apetitului la risc, a limitelor de risc și politicilor de credit în conformitate cu tendințele macroeconomice volatile și geopolitice specifice perioadei;
- analiza și monitorizarea continuă a activității clienților expuși la influențele negative ale factorilor externi;
- monitorizarea activă a portofoliului de credit, 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;
- Implementarea și menținerea unui model de restructurare performant și eficient pentru a reduce și ulterior a gestiona portofoliul de credite neperformante într-o modalitate de maximizare a valorii;
- Strategia de administrare a portofoliului NPL include nu doar o singură opțiune strategică, ci mai degrabă combinații de strategii/opțiuni pentru a atinge cele mai bune obiective pe termen scurt, mediu și lung și pentru a explora ce opțiuni sunt cele mai eficiente pentru diferitele portofolii sau rate de recuperare a segmentelor clienților;
- Menținerea și, dacă este cazul, consolidarea nivelului de conformitate cu cerințele de reglementare relevante în ceea ce privește managementul prudențial global, inclusiv clasificarea prudențială și evaluarea creanțelor.

Banca a urmărit scopul de a standardiza și simplifica produsele de credit acordate persoanelor fizice, 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-financiară.



## B. Administrarea Riscului de piață

Riscul de piață este definit că 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 prevederile *Instrucțiunii privind gestiunea riscului de piață*, care stabilește governanța, măsurile și standardele de raportare pentru acest tip de risc. Procesoarele concrete, conținutul, responsabilitățile 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. Principalele evoluții privind managementul riscului de piață sunt acoperite printr-o serie de rapoarte legate de evoluția ratei dobânzii pentru portofoliul banking book precum și rapoarte legate de evoluția FX sau poziției valutare a Băncii.

## C. Administrarea Riscului operațional

În anul 2023, 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.
- Identificarea și colectarea pierderilor de risc operațional.

În anul 2023, în condițiile deteriorării securității din țara vecină/criza energetică, Banca a pus un accent pe gestionarea crizelor prin elaborarea planurilor de acțiuni punctuale, fiind ajustat continuu în dependență de tendințele crizelor și a deciziilor emise de autorități, îndreptate spre:

- Asigurarea continuității activității;
- Protejarea clienților băncii;
- Protejarea activelor băncii și intereselor acționarilor;
- 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 obligațiile financiare.

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 curente (intraday) 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 flu-

xurile 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 scurt, mediu și lung, lichiditatea este monitorizată de către Secția Gestiunea Activelor și Pasivelor care raportează comitetului ALCO situația curentă și necesitățile de finanțare pe viitor.

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), cât și amortizoarelor de lichiditate;
- Stabilirea de limite minime pentru indicatorii de lichiditate;
- Elaborarea Planurilor de finanțare.

## 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.

În scopul evaluării riscului ratei dobânzii, Banca ia în calcul efectul unei fluctuații de +/- 200 puncte de bază asupra valorii prezente a fluxurilor bănești aferente activelor și pasivelor sensibile la rata dobânzii care la rândul lor influențează sensibilitatea valorii economice a capitalului, cât și efectul asupra Venitului net din dobânzi pe parcursul unui an calendaristic.

Întru susținerea calculului 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.

## F. Administrarea Riscului Strategic

Riscul strategic reprezintă riscul de divergență de la rezultatele financiare și operaționale planificate din cauza obstacolelor, evenimentelor sau ciclurilor de acțiuni neplanificate și neprevăzute. Politica băncii privind managementul profitabilității este de a asigura rentabilitatea maximă, în condiții normale sau de criză, în contextul menținerii altor riscuri în limitele apetitului la risc al Băncii.

Contextul economic al anului 2023 fiind caracterizat de o volatilitate ridicată, a impus o intensificare a activităților de management al riscului strategic pe parcursul întregului an, și anume:

- Monitorizarea permanentă a evoluției pieței bancare, evoluția concurenților, a deciziilor autorităților de reglementare și performanței Băncii, care au reprezentat un input constant în modelarea scenariilor de evoluție a afacerii în scopul actualizării la necesitate a strategiei de afaceri,
- Elaborarea și evaluarea planurilor alternative de investiții ale activelor Băncii în condiții de volatilitate și incertitudine sporită pe piața financiară întru asigurarea unui nivel minim de expunere a Băncii la riscuri strategice,
- Focusarea și alinierea întregii echipe pe îndeplinirea obiectivelor incluse în strategia de afaceri pentru anul 2023 în scopul de a atinge ținta de profit prognozată.

## G. Administrarea Riscurilor MSG

Banca este expusă, în mod direct, efectelor schimbărilor climatice și / sau riscului reputațional, ca urmare a acțiunii factorilor de mediu și sociali (de exemplu, prin condițiile de muncă). Banca a implementat un cadru normativ intern, care are drept scop principal evidențierea riscurilor extra-financiare la care este expusă, ca urmare a impactului factorilor de mediu, sociali și de guvernare (MSG) asupra profilului de credit al debitorului sau al proiectului finanțat, care pot afecta capacitatea de rambursare a debitorului. Întrucât clienții finanțați de Bancă sunt expuși în mod diferit riscurilor MSG, metodologia adoptată de OTP Bank SA are drept obiectiv să le evidențieze și să le diferențieze în mod corespunzător.

Sunt stabilite principii unice de reglementare în cadrul Grupului OTP, privind definirea și gestionarea activităților supuse riscurilor MSG în procesul de acordare și monitorizare a creditelor (inclusiv a produselor de leasing) acordate clienților Băncii (persoanelor juridice și persoanelor fizice care practică activitatea de antreprenoriat), inclusiv clienților gestionați de Departamentul Recuperare Creanțe.

Managementul factorilor MSG în procesul de acordare a creditelor are drept scop minimizarea riscurilor tranzacțiilor afectate de factorii MSG. Problemele sociale și de mediu pot

afecta activitatea clienților, fluxurile de numerar, precum și posibilitățile acestora de a-și dezvolta afacerea. În acest context, rolul managementului riscului MSG este hotărâtor în procesul de identificare și gestionare a aspectelor legale, sociale și de mediu, în scopul minimizării riscului de credit, reputațional, de reglementare și legal.

Prin includerea aspectelor de mediu și sociale în procesul de evaluare a riscului de credit, Banca contribuie, de asemenea, la promovarea necesității menținerii unor practici sociale și de mediu adecvate în activitatea clientului.

O atenție deosebită urmează să fie acordată respectării, de către clienții Băncii, a legilor și reglementărilor sociale și de mediu corespunzătoare, precum și deținerii licențelor și permisiunilor necesare pentru activitate.

## CONFORMITATE

OTP Bank S.A. recunoaște că rolul principal al funcției de conformitate este acela de a proteja clienții, afacerile, colegii, acționarii și comunitățile pe care le deservim, asigurându-se în același timp că este capabilă să își susțină strategia și să asigure o creștere durabilă.

În 2023, activitatea echipei de conformitate s-a concentrat pe îmbunătățirea nivelului general de conformitate în cadrul băncii.

Procesele au fost desfășurate pe baza legislației locale și a reglementărilor organelor de supraveghere, inclusiv și a politicilor și instrucțiunilor Grupului OTP Bank Plc, implementarea reglementărilor Grupului pentru a spori cunoștințele și conștientizarea tuturor angajaților cu privire la aspectele etice și de conformitate, inclusiv protecția datelor cu caracter personal.

Un număr semnificativ de sucursale ale Băncii au fost instruite în materie de etică și conformitate.

Echipele de conformitate au oferit cursuri de formare offline angajaților din front office pe aspecte de etică și conformitate pentru a crește gradul de conștientizare cu privire la subiectele legate de conformitate (conflictul de interese, gestionarea cadourilor, Codul de etică) și la reglementările interne FATCA.

Echipele de conformitate au efectuat sesiuni repetate de exerciții on-line, cu scopul de a spori gradul de conștientizare în rândul angajaților cu privire la standardele și cerințele Băncii în materie de conflicte de interese, etică și cadouri.

În 2023, au fost revizuite și ajustate/completate documentele normative interne, de asemenea, au fost create 2 comitete specializate (Comitetul de Etică și Comitetul de Etică și Conformitate), cu scopul de a sprijini implementarea reglementărilor legate de etică și conformitate în Bancă, în conformitate cu modelul de guvernanță al Grupului și cu cerințele legislației naționale.

OTP Bank S.A. a consolidat cultura de conformitate în cadrul companiei, 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. (conformitate fiscală internațională).

Echipele de conformitate monitorizează în permanență fluxul și specificul plângerilor din partea clienților și a autorităților, oferind o contribuție la răspunsurile la plângeri atunci când este necesar. Deoarece feedback-ul din partea clienților noștri este un indiciu important. Ca aspect important al atribuțiilor de control intern, echipele de conformitate s-au concentrat pe efectuarea de controale pe următoarele teme: etică, conformitate, sancțiuni și prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului. Ca urmare, echipa de conformitate a venit cu un set de propuneri și măsuri, care vizează procesele interne, regulamentele, procedurile și instrucțiunile, pentru a preveni expunerea la riscul de sancțiuni legale și de reglementare, riscul de pierderi financiare sau de afectare a reputației.

În 2023, procesul de evaluare a riscului de conformitate a fost realizat pe baza metodologiei Grupului. În cadrul acestui exercițiu, a fost evaluat un număr mare de riscuri, inclusiv riscuri legate de - tranzacții personale, conflicte de interese, combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, combatere corupției, etică, protecția consumatorilor, acorduri

fiscale internaționale, sancțiuni/tranzacții suspecte, protecția datelor cu caracter personal și altele. Ca urmare a exercițiului de evaluare, nu a fost identificată nicio expunere majoră la risc. Exercițiul periodic de evaluare a riscurilor de conformitate contribuie semnificativ la identificarea riscurilor de conformitate și, în cazul în care acestea sunt identificate, conduce la elaborarea unui plan de acțiune pentru a le evita sau a le diminua.

Anul 2023 a fost unul cu un impact semnificativ pentru Bancă din perspectiva sancțiunilor internaționale. Întrucât respectarea regimurilor de sancțiuni internaționale este un obiectiv important pentru Bancă. În acest scop, OTP Bank S.A. asigură conformitatea prin implementarea de politici și proceduri (ca parte teoretică și de îndrumare), alături de soluții de filtrare a clienților și a tranzacțiilor (ca parte tehnologică și practică), cu scopul de a evita implicarea Băncii în operațiuni cu părțile aflate sub incidența sancțiunilor impuse de autoritățile internaționale și de a reduce riscurile operaționale. În vederea îmbunătățirii sistemului de gestionare a riscurilor, OTP Bank continuă să efectueze controale periodice și dezvoltă metodologii, instrumente și mecanisme de evaluare, identificare și prevenire/mitigare a riscurilor.

Conducerea Băncii sprijină funcția de conformitate și oferă acces direct la Consiliul de supraveghere, pentru a împuternici u autoritatea necesară, instrumente și resurse funcția de conformitate. Una dintre principalele atribuții ale funcției de conformitate este raportarea periodică către conducerea băncii cu privire la: riscurile identificate, controalele efectuate și constatările aferente, precum și măsurile implementate și/sau planificate pentru a preveni sau a atenua toate riscurile identificate.

În același timp, un aspect important în exercitarea funcției de control intern îl reprezintă stabilirea unui cadru normativ intern de reglementare pentru respectarea și executarea de către angajații băncii a prevederilor legale în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. Întrucât stabilirea unui cadru intern de reglementare în domeniul AML/CTF este o atribuție a funcției de conformitate, în cadrul OTP Bank S.A. există o structură vastă de politici, proceduri și reglementări interne. Scopul principal al acestora este prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului. În același timp, Banca a implementat soluții tehnologice, care permit identificarea și prevenirea operațiunilor bancare suspecte. Scopul principal este de a asigura o protecție maximă a intereselor clienților Băncii prin reducerea pe cât posibil a riscului de infracțiuni financiare și fraudă. Banca și OTP Group se angajează să promoveze o cultură AML / CTF adecvată și o conștientizare sporită în rândul clienților și angajaților.

---

Ca parte a atribuțiilor funcției de conformitate, o unitate dedicată AML efectuează, de asemenea, controale periodice ale activității AML / CTF desfășurate la nivelul Băncii. În același timp, unitatea AML este responsabilă de gestionarea proceselor legate de cunoașterea clienților (KYC), clienții cu risc ridicat, înregistrarea și monitorizarea persoanelor expuse politic (PEP), filtrarea clienților (din perspectiva sancțiunilor și a PEP), precum și a domeniilor legate de relația cu băncile corespondente, etc.

Pentru a asigura calitatea înregistrării, gestionării și controlului dosarelor KYC ale clienților, Banca utilizează soluții tehnologice moderne. În acest fel, Banca asigură o pistă de audit eficientă care conține toate acțiunile utilizatorilor implicați. Banca se află într-un proces continuu de consolidare a capacității sale de prevenire și detectare a infracțiunilor financiare și a neconformităților. Există o atenție sporită din partea autorităților de reglementare asupra verificărilor pri-

vind fraudă și conformitatea, cu luarea tuturor măsurilor necesare pentru a proteja clienții de fraudă și pentru a identifica riscurile de neconformitate în procesele de afaceri. Criminalitatea financiară și amenințările de fraudă continuă să evolueze, adesea odată cu evoluțiile geopolitice și tehnologice. Mediul de reglementare în evoluție continuă să fie o provocare.

Ca o concluzie, OTP Bank S.A., întreprinde toate măsurile legate de conformitate, urmărind creșterea nivelului de cultură corporativă și consolidarea valorilor etice. Este un pas important în direcția reducerii expunerii Băncii la aceste riscuri și a creșterii conștientizării și culturii interne. Funcția de conformitate oferă în permanență conducerii băncii rapoarte, suport și consultanță pentru a preveni sau reduce riscurile care pot duce la pierderi sau pot cauza daune semnificative reputației băncii. În acest fel, funcția de conformitate contribuie la creșterea valorii Băncii în beneficiul tuturor părților interesate.



# Activitatea Comercială



# ACTIVITATEA COMERCIALĂ

Pe parcursul anului 2023, OTP Bank și-a urmat strategia axată pe inovație, digitalizare și experiența clienților, reușind să-și consolideze poziția 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.

Astfel, la finele anului 2023, portofoliul creditelor de consum a constituit 1,071 milioane MDL, portofoliul creditelor imobiliare a însumat 1,807 milioane MDL, iar valoarea împrumuturilor acordate persoanelor juridice a constituit 4,098 milioane MDL. Volumul depozitelor și conturilor de economii a persoanelor fizice a atins nivelul de 8,253 milioane MDL, iar portofoliul depozitelor atrase de la persoanele juridice a constituit 8,165 milioane MDL.

OTP Bank deservește în prezent peste 164 mii de clienți activi și oferă o gamă largă de produse și servicii bancare prin diverse canale, centrul ipotekar și prin cele 54 oficii bancare din toată țara, dintre care 49 de sucursale

Retail, 3 agenții, 1 sucursală corporativă și 1 sucursală dedicată Private Banking. OTP Bank este prezent în cele mai importante regiuni ale țării, în orașele Chișinău, Bălți, Comrat, Edineț, Orhei, Ungheni, Anenii Noi, Soroca, Drochia, Sângerei etc.

Urmând imboldul OTP Group, Banca a continuat modernizarea rețelei de bancomate, implementând soluții și tehnologii de ultima oră. Tranziția către noua generație de ATM-uri a presupus instalarea bancomatelor inteligente, cu noi funcționalități precum cash-in și cash recycling. La moment, banca dispune de 86 bancomate de tip cash-out și 67 bancomate cash-in/recycler. OTP Bank a optat nu doar pentru ATM-uri moderne și fiabile, ci și pentru aparate cu un 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, ceea ce

le face accesibile și pentru persoanele cu deficiențe de vedere. De asemenea, pe parcursul anului a fost implementat pe larg funcționalul de eliberare valută străină la bancomatele OTP Bank, astfel către finele anului, banca dispunea de 102 bancomate cu funcțional de eliberare EUR și/sau USD.

Pe parcursul anului 2023, OTP Bank a înregistrat progrese remarcabile și în domeniul transformării digitale. Astfel, procesul de înrolare în cadrul soluției OTP Mobile Banking a devenit pe deplin digital, mai simplu, mai intuitiv pentru client, la doar 5 pași distanță. Adicional, a fost lansat un nou set de funcționalități și optimizări menite să îmbunătățească experiența clienților și să asigure, în același timp, un nivel înalt de securitate. Cu un angajament continuu față de inovație, Banca va continua să implementeze, în mod constant, actualizări menite să mențină aplicația OTP Internet și Mobile Banking la standardele cele mai ridicate, oferind astfel o platforma digitală modernă și eficientă pentru toți utilizatorii.

OTP Bank a continuat transformarea digitală prin echipele de experți implicate cu dăruire în proiecte de transformare IT și digitalizare a proceselor, îmbunătățind mediul bancar din domeniul IT. Cele mai importante realizări în domeniul proiectelor au fost:

- reducerea considerabilă a duratei proceselor de intrare în relației cu clienții și actualizare date KYC prin conectarea la registrele de stat folosind platforma MConnect, care oferă băncii acces în timp real la date calitative, complete și autentice ale clienților, dintr-o singură sursă;
- reducerea timpului pentru Plățile urgente interbancare în MDL de la 1 oră la până la 5 minute prin implementarea proiectului de upgrade SAPI;
- un pas major în implementarea vânzărilor digitale - decizia de aprobare a creditului 100% online în 5 minute pe micro-site-uri;
- lansarea programului guvernamental pentru susținerea antreprenorilor "373" - mecanism prin care producătorii moldoveni pot accesa împrumuturi accesibile pe termen lung pentru investiții;
- conformarea cu standardele internaționale SWIFT LAU;
- posibilitatea de a achiziționa clienți din sectorul public prin intermediul Mpay;
- fortificarea sistemelor AML și de control intern.



## Activitatea Retail Banking

Pe parcursul anului, Banca a depus eforturi considerabile pentru optimizarea proceselor interne, precum și pentru adaptarea acestora la noua paradigmă legislativă. A fost stabilizat portofoliul de depozite și a fost redemarată cu succes activitatea de creditare, după o perioadă îndelungată de incertitudine economică și restricții prudențiale.

Modificarea abordării față de condițiile de risc, segmentarea clienților și transparența în stabilirea prețurilor, a marcat trecerea la un nou nivel în ceea ce privește creditele de consum pentru persoane fizice. Au fost lansate noi oferte standard cu rate ale dobânzii variabile și fixe, fără comisioane și pentru diverse categorii de clienți, inclusiv pentru noi segmente de clienți din sectorul IT și Instituțiile Publice.

OTP Bank a fost prima bancă care a lansat în decembrie 2023, pachete salariale dedicate și campanii promoționale cu o mulțime de beneficii suplimentare, inclusiv dobânzi speciale la creditele de consum, pentru angajații din sectorul public, în contextul deciziei Guvernului de a le oferi acestora libertatea de a alege instituția financiară pentru primirea salariilor.

Pe parcursul anului a fost lansată o gama nouă de produse de card din categoria Premium, destinate clienților de top ai băncii: Visa Platinum și Visa Infinite. Noile produse oferă, pe lângă beneficiile de bază oferite de Bancă, o gamă largă de servicii adiționale printre care: acces gratuit în sălile Lounge din peste 1200 aeroporturi din lume, serviciul Concierge 24/7, servicii de asigurare, servicii Fast Track, programe de discount, etc,

Una din realizările anului 2023 este și lansarea, în colaborare cu Visa, a unui dintre cele mai inovative și unice instrumente de plată din Republica – Inelul de plată. Acest produs exclusivist a permis tranziția experienței de plată a clienților, la un nou nivel de. Grație acestui produs, plățile au devenit o magie – acestea se efectuează prin o simplă atingere a mâinii, doar atât. Inelul are un aspect exterior plăcut și are un termen de utilizare nelimitat, devenind astfel o bijuterie funcțională.

Pentru a facilita accesul clienților IMM la serviciile bancare, au fost lansate pachetele de deservire curentă BASIC și BASIC +. Acestea sunt destinate companiilor care au vânzări anuale până la 50 MMDL și oferă o serie de beneficii într-un singur pachet cu un singur comision lunar fix: conturi curente în lei și valută, serviciul OTP Internet și Mobile Banking, carduri Visa Business pentru

utilizare națională și internațională, plăți în lei în favoarea altor clienți ai băncii, transferuri salariale pentru angajați, operațiuni de conversie valutară.

În luna mai 2023, în cadrul campaniei promoționale "Pachet Basic – alege ce-i mai bun pentru afacerea ta", pachetul BASIC a fost oferit la un pret promotional de 0.99 EUR lunar pentru o perioada de 6 luni pentru clienții noi, iar pentru companiile nou create - pentru o perioada de 12 luni. Adițional, companiile au putut beneficia de Plăți Trezoreriale Urgente prin OTP Internet and Mobile Banking, la un preț special de 5 MDL. Principalele obiective ale campaniei au fost facilitarea accesului clienților la serviciile bancare, susținerea afacerilor noi create, promovarea efectuării operațiunilor curente prin serviciul de deservire la distanță – OTP Internet și Mobile Banking.

Suplimentar, în cadrul Campaniei MICRO Lending – 2023, lansată cu ocazia împlinirii a 33 de ani de activitate a Băncii și dedicată clienților MICRO (inclusiv Agrofabrica), precum și în cadrul ofertei Restart actualizată în luna septembrie, clienții au putut beneficia și de o Reducere de 100% la pachetul Basic pentru deservire curentă, timp de 3 luni. Până la finele anului 2023, numărul IMM-urilor ce au beneficiat de avantajele în cadrul pachetelor BASIC și BASIC+ a depășit borna de 4500.

În scopul creșterii nivelului satisfacției clienților în utilizarea serviciilor sale, OTP Bank continuă implementarea instrumentelor ce vor asigura optimizarea proceselor de deservire, inclusiv prin digitalizarea acestora. În acest sens, anul curent, Banca a lansat implementarea proiectului de conectare la platforma de interoperabilitate *MConnect*, ce reprezintă soluția tehnologică, dezvoltată de Guvernul Republicii Moldova pentru a facilita, dar și a eficientiza schimbul de date și interoperabilitatea în cadrul sectorului public, precum și în cel privat. Integrarea cu *MConnect* va facilita și dezvoltarea canalului de OnBoarding digital și actualizarea KYC în regim online pentru Persoane Juridice.

În octombrie 2023 OTP Bank S.A. a lansat serviciul Google Pay pentru toate cardurile VISA, oferind o nouă modalitate de plată contactless sigur, rapid și comod.

Pe parcursul anului 2023, OTP Bank S.A. a lansat mai multe programe de finanțare în vederea susținerii IMM-urilor. Printre acestea se enumeră și **Programul Guvernamental pentru susținerea antreprenorilor "373"** care a fost implementat în iulie 2023 prin intermediul Organizației pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (ODA) și are drept scop asigurarea accesului la finanțare al întreprinderilor

Mici și Mijlocii (cu cifra de afaceri de până la 100 mln. lei.), pentru proiecte investiționale, prin compensarea parțială a ratei dobânzii la creditele investiționale eligibile.

Prin intermediul **Programului "373"**, de către ODA sunt compensate dobânzile la creditele investiționale pentru ca dobânda achitată de către beneficiar, să nu depășească 7% anual – pentru creditele acordate în monedă națională. Dobânzile la credite sunt compensate pentru întreaga perioadă a creditului, dar nu mai mult de 7 ani.

În cadrul **Programului "373"**, clienții pot beneficia de finanțare de până la 15 mln. lei cu o contribuție proprie de minim 10% din valoarea proiectului investițional și o perioadă de grație de până la 3 ani fără comisioane de administrare și rambursare anticipată.

În 2023, OTP Bank S.A. a continuat susținerea **antreprenorilor care au o afacere în agricultura prin consiliere profesionistă și soluții avantajoase** de creditare rapide și eficiente, aliniate necesităților și specificului activității companiilor din **domeniul agriculturii**, inclusiv prin conceptul de finanțare dedicat agricultorilor - **AgroFabrica**.

Suplimentar, OTP Bank S.A. a fost solidarizează cu agricultorii și s-a aliniat la decizia susținută de întreaga comunitate bancară, de a nu percepe plăți suplimentare pentru restructurarea creditelor pentru agricultorii cu o situație financiară îngreunată.

De asemenea, în 2023, OTP Bank S.A. a continuat susținerea **antreprenorilor care au o afacere în agricultura prin Oferta specială de Leasing AGRO de la OTP Bank cu 0% comisioane**.

Când vine vorba de agricultura modernă, succesul este legat de tehnologie și eficiență. Astfel, în cadrul ofertei, agricultorii puteau accesa în leasing tehnologii și echipamente de ultimă generație, cum ar fi tractoare, combine, utilaje de procesare sau puteau reînnoi parcul auto administrativ fără a investi o sumă mare de bani din capitalul propriu și fără comisioane adiționale.

Optând pentru finanțare în leasing de la OTP Bank S.A., clienții își pot gestiona mai eficient fluxul de numerar, pot avea mai multă flexibilitate în gestionarea activelor și pot beneficia de avantaje fiscale semnificative!

Suplimentar, în perioada septembrie-decembrie 2023, Banca a lansat **Campania de creditare pentru IMM-uri** cu cifra de afaceri de până la 30 milioane lei, indiferent de domeniul de activitate - comerț, producere sau agricultură.

---

În acest sens, cu ocazia celor **33 ani de la fondare**, OTP Bank a venit cu oferte de top pentru clienți, precum:

- **3 luni – dobândă fixă de la 7% anual pentru creditele în lei;**
- **3 luni – Pachet Basic GRATUIT.**

Oferta a fost dedicată clienților Băncii care au avut nevoie de resurse suplimentare pentru a-și menține afacerea în mișcare și/sau pentru investiții strategice.

OTP Bank S.A. este în continuă dezvoltare a soluțiilor de finanțare cu o abordare adaptată **afacerilor mici și mijlocii** care oferă decizia de finanțare preliminară în maxim 1 zi lucrătoare, facilitând astfel accesul la resurse de creditare și finanțare în leasing.

Pe parcursul anului 2023 au fost derulate activități și proiecte, cu susținerea și expertiza Grupului, menite să asigure impulsivitatea vânzărilor și să susțină excelența în deservirea clienților, să îmbunătățească indicatorii comerciali și să mențină nivelul de motivare și implicare a echipelor de vânzare.

Totodată, au fost extinse acțiunile comerciale dedicate promovării și vânzării produselor și serviciilor Băncii. Grație proiectului Bank@Work a fost extinsă prezența băncii, prin creșterea numărului de sucursale implicate în consultarea & deservirea clienților din cadrul proiectelor salariale.

În anul 2023, Banca a continuat modernizarea serviciului „OTP Internet & Mobile Banking”, astfel în luna noiembrie 2023 a fost instalat o alta soluție de soft token care este conforma cu PSD2 și permite Logare/autorizarea platilor rapidă/momentană fără aplicația Token, prin introducerea codului de acces sau a biometriei.

## Activitatea Corporate Banking

Activitatea comercială care vizează relația băncii cu clienții Large Corporate și-a continuat dezvoltarea, generând în anul 2023 o profitabilitate consistentă, susținută atât de operațiunile de creditare, cât și de celelalte produse și servicii ale noastre.

În acest segment de piață, reprezentat de cele mai importante companii naționale și multinaționale prezente în țară, rigorile față de calitatea produselor băncii sunt foarte mari, iar succesul este reprezentat de agilitate, responsabilitate și capacitatea de a pune la dispoziția clientului produsul care i se potrivește cel mai bine. Faptul că ne-am menținut poziția de bancă de referință în cadrul acestei linii de business, confirmă o dată în plus încrederea din partea clienților noștri.

Realizările OTP Bank în domeniul business-ului corporate au fost confirmate inclusiv prin oferirea titlului de "Corporate Banking Market Leader 2023" de către prestigioasa revistă Euromoney. Este al doilea an consecutiv când performanțele noastre în acest domeniu sunt apreciate de către Euromoney. Dedicăm acest premiu clienților noștri, care ne fac să depunem eforturi să devenim mai buni în fiecare an.

Printre succesele echipei Large Corporate în anul 2023, care țin de atingerea obiectivelor strategice de digitalizare și extindere a volumului de business, pot fi evidențiate următoarele:

- 99% dintre clienții corporate utilizează soluția de internet banking a băncii;
- creșterea semnificativă a volumului plăților realizate de clienții corporate: +17,5%;
- 98% din plățile clienților corporate au fost procesate prin soluția de internet banking a băncii;
- majorarea solidă a volumului resurselor atrase de la clienții corporate: +45%.
- creșterea cu 25% a numărului de tranzacții procesate prin soluția de internet banking a băncii;

Sectoarele economiei naționale pe care le-am finanțat cu prioritate în anul 2023 au fost agricultura și industria procesatoare, telecomunicațiile, comerțul și dezvoltarea infrastructurii. În același timp, OTP Bank și-a menținut poziția de partener local al băncilor internaționale și Instituțiilor Financiare Internaționale, participând împreună la cele mai relevante tranzacții de finanțare sindicalizată de pe piață.

Preocuparea noastră rămâne adaptarea continuă a produselor și serviciilor noastre la necesitățile clienților Corporate ai Băncii, prin aplicarea soluțiilor moderne de finanțare și a produselor de cash-management racordate la cele mai noi tendințe în domeniul bancar internațional.

## Activitatea de leasing

Activitatea de leasing, are o mică scădere a volumului la fel ca și piața locală, principalul motiv fiind situația geopolitică din regiune și creșterea ratelor dobânzilor la euro. Produsul de leasing este considerat o soluție bună și viabilă pentru zona de afaceri, OTP Leasing rămânând în continuare unul dintre cei mai importanți furnizori de servicii de leasing, oferind finanțare pe segmentul de afaceri.

La sfârșitul trimestrului 3 (2023), OTP Bank s-a clasat pe locul 4 pe piața locală de leasing, cu o cotă de 13% (din piața totală, inclusiv persoane fizice). OTP Bank a menținut ca portofoliu stabil volumul de contracte de leasing activ și a finanțat active în valoare totală de 163 milioane MDL.

Totodată, în 2023 a fost realizată o activitate importantă în cadrul Leasing IT Tool, am aprobat implementarea Charisma leasing soft, odată cu lansarea în anul următor acestui IT Tool va permite prezența produselor OTP Leasing pe piața de consumator.

## Relațiile cu Instituțiile Financiare Internaționale

Parteneriatul OTP Bank S.A. cu Instituțiile Financiare Internaționale (IFI) a progresat considerabil, având în vedere rolul important pe care îl joacă IFI-urile în sprijinirea dezvoltării durabile a afacerilor în Republica Moldova, valorificând potențialul lor semnificativ în finanțarea afacerilor, mobilizând și concentrând surse de fonduri pentru dezvoltarea economiei țării.

Accentul Băncii este orientat spre dezvoltarea cadrelor comune de colaborare cu instituțiile financiare de dezvoltare multilaterale, spre extinderea asistenței financiare directe sub formă de împrumuturi, granturi, instrumente de partajare a riscurilor în sprijinul și consolidarea companiilor și pentru dezvoltarea priorităților țării.

OTP Bank S.A. este un partener de încredere pentru multe IFI, continuând să se implice într-un număr tot mai mare de proiecte financiare, lucrând cu peste 30 de programe lansate în Moldova, prin colaborare bilaterală cu autoritățile executive locale și IFI, pentru a sprijini IMM-urile cu lichiditatea necesară pentru a-și desfășura activitatea. În 2023, OTP Bank a finanțat peste 20 de milioane EUR clienților săi concentrați pe noi proiecte de investiții și pe crearea sau menținerea locurilor de muncă viabile.

În plus, după asimilarea cu succes a sumei de 35 milioane EUR. în cadrul programului EU4business BERD Credit Line și 14,82 milioane EUR. în cadrul EaP SMEC faza I, în decembrie 2022 OTP Bank S.A. a semnat cu BERD un nou acord de împrumut în cadrul facilității EaP SMEC faza II cu componentă Grant, majorându-și portofoliul de credite cu 15 milioane EUR. În plus, OTP Bank este în continuare **singura instituție financiară din țară care oferă leasing financiar cu componentă Grant.**

De asemenea, OTP Bank a continuat să promoveze activ programe de finanțare în rândul Tinerilor Antreprenori și al Femeilor în Afaceri, care activează în mediul rural, facilitându-le accesul la finanțare în condiții speciale cu preț redus și Componenta Grant, ceea ce a fost posibil datorită Fondului Internațional pentru Dezvoltarea Agriculturii (IFAD). program dezvoltat.

Banca are o colaborare fructuoasă cu BEI (Livada Moldova) și Unitatea de Implementare IFAD (dedicată sprijinirii companiilor agro-industriale), unde debitorii finali beneficiază de diverse avantaje precum Granturi (adresate pentru a sprijini femeile în afaceri), Taxe scutiri și asistență tehnică gratuită.

## 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 prima clasă, favorizează plățile transfrontaliere atât prin siguranța și eficiența, cât și prin viteza procesării tranzacțiilor și evitarea costurilor mari aferente încasărilor aplicate de bănci corespondente intermediare.

Prin serviciile oferite de băncile partenere, clienții 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.

În contextul unor reglementări stricte, atât la nivel local cât și datorită politicii riguroase ale Grupului OTP, fiecare bancă corespondentă existentă sau potențială este subiectul unei evaluări complexe, în mod amănunțit

și prudent cu privire la examinarea de due diligence pregătind o analiză amplă și evaluând mecanismele și procedurile aplicate împotriva spălării banilor și finanțării terorismului, conform cerințelor naționale și internaționale pentru a se asigura că banca corespondentă este una sigură și cu o reputație impecabilă.

## Soluții digitale în domeniul Cash Management

În anul 2023, efortul echipei Cash Management a fost alocat pentru fortificarea serviciului „International Account Management” (MT101/MT940/MT950/MT942) destinată Corporațiilor Internaționale reprezentate de oficiile locale ce activează în Republica Moldova.

Deoarece, față de acest produs se înregistrează un interes constant și pentru a lărgi posibilitățile de conexiune a Corporațiilor Internaționale cu OTP Bank, a fost semnat un nou acord de colaborare cu o City Bank. Acum, procesarea automată a plăților (locale și transfrontaliere, trezoreriale, FX și în valuta străină), cât și recepționarea extraselor le permite clienților să devină autonomi în gestionarea plăților, cu accesul la informația conturilor bancare abonate la acest serviciu fără intervenția operatorilor bancari și suportul băncii.

Totodată, în cadrul inițiativelor de digitalizarea și simplificarea proceselor cu implicarea echipelor cross-funcționale, echipa a contribuit la migrarea către o nouă modalitate de logare și autentificare operațiunilor inițiate în „OTP Internet & Mobile Banking” prin integrarea tehnologiilor avansate asigurând un flux simplificat pentru clienții Băncii, dar cu grad sporit de siguranță și securitate.

---

## Trade Finance și Factoring

OTP Bank S.A. a sprijinit activ activitatea de comerț extern a clienților, oferind pachetul complet de instrumente pentru reducerea riscurilor de nelivrare/neplată. Banca își consolidează rolul de consilier financiar al clientului, pentru ai ajuta 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 prin organizare de webinare pentru prezentarea și promovarea instrumentelor Trade Finance a garanțiilor bancare, acreditivelor documentare și Stand-By, incasso-lor documentare, cât și opțiunea de finanțare prin scontarea acreditivelor.

Având relații de corespondență stabile 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. În 2023, pentru al 8-lea an consecutiv, Banca a fost nominalizată de BERD „Cea mai activă bancă emitentă din Moldova în 2022”.

La fel, în premieră, OTP Bank a participat în calitate de banca confirmatoare în cadrul EBRD TFP facilitând astfel accesul companiilor internaționale la proiecte importante de infrastructură implementate în Moldova.

OTP Bank este una dintre puținele bănci pe piață care oferă factoring de export, susținând exportatorii locali să își sporească competitivitatea pe piața globală. În 2023, în al doilea an de la lansare, cota de piață a OTP Bank pe tranzacțiile de factoring de export în sistemul 2 factori al FCI\* a fost peste 70%. Pentru anul viitor este în derulare proiectul de digitalizare prin implementarea unei soluții IT performante. Acest lucru va permite băncii să ofere clienților cele mai bune servicii de finanțare a creanțelor și să dezvolte soluții de finanțare a lanțului de aprovizionare.

\*Factors Chain International

## 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 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.

În anul 2023, reieșind din disponibilitatea de lichidități, investițiile Băncii în VMS și CBN în total în comparație cu anul 2022 s-au majorat de 8,7 ori. (pentru CBN s-a fixat o majorare de 10,5 ori, iar pentru VMS – o majorare de cca. 1,7 ori). Totodată, ca rezultat a gestionării activelor lichide disponibile în cadrul operațiunilor menționate și în

poftida diminuării ratelor dobânzilor pe parcursul anului, a fost obținut un venit, care a constituit o majorare de 3,6 ori comparativ cu nivelul anului trecut. Volumul mediu al portofoliului VMS menținut pentru clienții Băncii a fost de peste 630 mil. lei, constituind o majorare față de 2022 cu cca 36 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, s-a micșorat cu cca. 27%, respectiv volumul total de venit s-a micșorat de cca, 3,6 ori față de nivelul anului 2022. Rulajul de operațiuni monetare în valută străină (în special plasări de depozite overnight în USD) a avut o majorare cu 30 la sută, iar venitul obținut (inclusiv datorită majorării ratelor dobânzilor) a crescut de 3,6 ori comparativ cu anul trecut.

---

## Tranzacții Forex

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

În această conjunctură, OTP Bank a marcat o descreștere marginală a volumului tranzacțiilor Forex cu +2.5% în raport cu anul precedent .

Totodată, pe fon de concentrare a mediului competitiv OTP Bank a generat un venit net bancar din tranzacțiile Forex de 334,3 mil. MDL, ceea ce a marcat o creștere de peste + 9.7% în raport cu anul precedent.





## **Declarația Nefinanciară**

# DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

Prin politica de Responsabilitate Socială Corporativă (CSR), OTP Bank S.A. își consolidează rolul în societate: un partener de încredere pentru angajații, clienții și furnizorii săi, aducând schimbări pozitive în economie, mediu și comunități.

Preocuparea pentru mediu înconjurător, consumul responsabil și soluțiile durabile reprezintă o prioritate, iar Banca acționează în mod conștient și cu responsabilitate în ceea ce privește impactul activității sale. Astfel, în 2023, OTP Bank S.A. a dezvoltat o strategie ESG (factori de mediu, sociali și de guvernare) în conformitate cu viziunea Grupului, în colaborare cu subdiviziunile responsabile ale Grupului, axată în jurul portofoliului de produse și servicii al Băncii.

Acțiunile care vor guverna OTP Bank Moldova în implementarea Strategiei ESG se vor concentra pe trei zone de responsabilități:

Acțiunile care vor ghida OTP Bank Moldova în implementarea Strategiei ESG se vor axa pe trei domenii:

## 1 Partener financiar responsabil:

cu scopul de a finanța tranziția treptată spre o economie verde, cu emisii reduse de carbon și de a oferi o gamă de produse durabile și opțiuni de finanțare echilibrate. Această direcție strategică se referă la creșterea portofoliului de produse cu credite verzi și alte soluții de finanțare, dezvoltarea de produse și canale digitale și practici active de gestionare a riscurilor ESG în sectorul bancar;

## 2 Angajator responsabil:

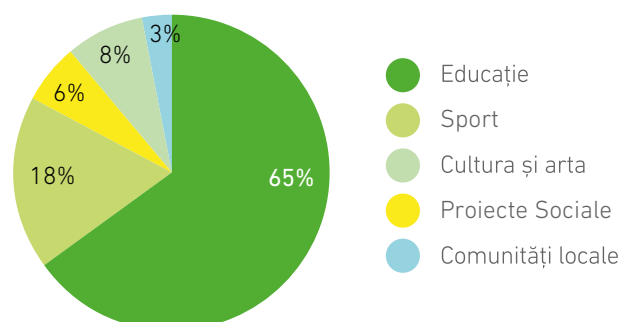
investiții în bunăstarea și dezvoltarea angajaților, incluziune și diversitate, precum și implicarea angajaților în procesul decizional prin tactici active de gestionare ESG, integrate în modelul de guvernare și continue;

## 3 Actor responsabil din punct de vedere social:

prin stabilirea unor obiective ambițioase, în ceea ce privește acțiunile proprii de adoptare a unui consum responsabil în cadrul organizației și de reducere a emisiilor de CO2 din flota proprie. 4. Crearea unui impact social pozitiv, nu doar prin oferirea de produse responsabile și campanii de comunicare, ci și prin continuarea activităților de CSR - protejarea mediului, susținerea unui stil de viață activ și sănătos, a culturii și artei, a sănătății și prin proiectul educațional „OK” al Fundației pentru Educație Financiară.

OTP Bank a fost mereu preocupată de a contribui la dezvoltarea comunității în care activează, fiind prezentă activ la susținerea educației financiare, promovarea culturii și artei, în sectorul medical și sport, dar și voluntariat.

În 2023, OTP Bank Moldova a sponsorizat inițiative sociale a 21 asociații sau instituții din diverse domenii, ponderea cea mai mare având proiectele de educație financiară - 65%, urmate susținerea sportului - 18%, culturii și artei - 8% și comunităților locale - 6%. În anul 2024 ne vom orienta acțiunile și eforturile către inițiative sustenabile de protejare a mediului, dar de asemenea și de susținere a sectorului medical.





## Educație financiară

Unul dintre principalele proiecte de CSR ale băncii este susținerea Fundației de Educație Financiară „OK” (Fundația) dedicată oferirii gratuite de programe de educație financiară copiilor, tinerilor și adulților din întreaga țară. La patru ani de la lansare, Fundația a devenit un punct de referință în domeniul educației financiare: peste 17.500 de copii, tineri și adulți din 36 de localități din toată țara, au beneficiat de training-uri de educație financiară și au acces la instrumente inteligente de management al banilor. În același timp, 40 de parteneriate naționale și internaționale noi au fost semnate.

În 2023, Fundația a semnat 26 de parteneriate cu companii din diverse domenii de activitate, preocupate de binele angajaților săi.

- Management financiar pentru IMM-uri (EFSE, EU4Business in Moldova, Fundația OK, OTP Bank), peste 100 de participanți, experți OTP Bank.
- Academia financiară (BERD, EBA), peste 100 de participanți, experți BERD.
- Tabără de vară pentru adolescenți organizată la Vadul lui Vodă în parteneriat cu Corpul American al Păcii.
- „Bani la feminin” în parteneriat cu UN Woman & Investitii.md, Proactive.md.
- Tabere de vară și MoneyCamp pentru copii și tineri la Chișinău, Cahul, Ungheni, Bălți.

OTP Bank a continuat să hrănească excelența în educație prin premierea celor mai buni elevi ai liceelor „Hyperion” și „Vasile Vasilache” din Durlești, respectiv Chișinău. La începutul anului școlar, OTP Bank, împreună cu echipa Fundației, a donat 100 de ghiozdane cu rechizite școlare elevilor din clasele primare care provin din familii vulnerabile. În cadrul campaniei Global Money Week, au fost desfășurate o serie de activități, cum ar fi: Maratonul Educației Financiare (webinarii pentru elevi), trainingul „Despre investiții imobiliare”, videoclipuri educaționale, concursuri și premii etc. În plus, banca a continuat să ofere educație financiară copiilor angajaților săi, organizând diverse evenimente și sesiuni de formare pe parcursul anului.

## Cultura și arta

OTP Bank continuă să fie un partener dedicat culturii și artei, susținând instituții de importanță națională, cum ar fi Muzeul Național de Artă al Moldovei și din 2023 - Teatrul Republican „Lucea-

fărul”. În 2023 a fost organizată o ediție specială a Noptii Europene a Muzeelor, care a adunat un număr foarte mare de vizitatori datorită programului cultural divers și unui program variat de arte vizuale, muzică și poezie.

De asemenea, ea fost organizate două spectacole de teatru pentru copii pentru peste 400 de copii ai angajaților OTP Bank.

## Investiții în sănătate

OTP Bank continuă să-și respecte angajamentul pentru a susține instituțiile medico-sanitare publice ale țării. Interesul nostru pentru fortificarea capacităților tehnice ale spitalelor și-a demonstrat eficiența în momentele critice pentru sănătatea cetățenilor, precum perioada pandemică, dar care nu s-a încheiat la sfârșitul acesteia.

Cu sprijinul Fundației Medicale „Valeriu Ghereg”, OTP Bank S.A. a putut dona următoarele echipamente:

- două unități de garouri chirurgicale pneumatice pentru Spitalul Clinic de Traumatologie și Ortopedie IMSP din Chișinău;
- un Amplificator PCR pentru Spitalul Clinic Republican „Timofei Moșneaga” IMSP, pentru dotarea Departamentului Investigații de Laborator, utilaj indispensabil pentru efectuarea procedurilor de efectuare a transplantului renal.

## Sportul ca stil de viață

Promovarea unui stil de viață sănătos și practicarea sportului au fost reflectate prin inițiative sociale susținute de OTP Bank, cum ar fi Maratonul Internațional Chișinău, care a adunat peste 80 de angajați pe pista de alergare; Turul de ciclism Hospice pentru susținerea bolnavilor de cancer în fază terminală; turneul de fotbal AIR Cup, precum și participarea cu echipa de fotbal Business League, unde OTP Bank a fost Sponsor Oficial.

În conformitate cu unul dintre pilonii săi de CSR - promovarea sportului și a unui stil de viață activ, OTP Bank susține fotbalul moldovenesc, fiind Partener Principal al Academiei de Fotbal pentru Copii „ZIMBRU - 1947” deja de 4 ani. Aproape 500 de copii se antrenează și își dezvoltă abilitățile fotbalistice în cadrul Academiei.

## Mediu

Preocuparea pentru protecția mediului și pentru consumul responsabil de resurse a determinat susținerea unor proiecte importante. OTP Bank a luat în grija sa o plantație de ulmi în Grădina Botanică din Chișinău. Cu sprijinul financiar al Băncii și cu munca angajaților săi proactivi, s-a reușit reabilitarea plantației de ulmi specii rare. Mai mult decât atât, a fost creată o zonă de relaxare ecologică, cu o fântână rustică, totul sub egida OTP Bank.

## Mai aproape de comunitățile locale

Împreună cu asociația obștească „Proiectul Moldova”, banca OTP a finanțat construcția unei biblioteci, centru de joacă și educație pentru copiii aflați în situații de risc la Jevreni, raionul Criuleni. Acum, mii de copii din sat și din localitățile din preajmă au acces la un spațiu pentru joacă și lectură, traininguri și ateliere de creație gratuite.

Tot în 2023, am susținut asociația sportivă pentru copiii cu nevoi speciale Special Olympics Moldova să participe la Special Olympics de la Berlin, Germania, prin procurarea de echipament sportiv și bilete de avion pentru 30 de membri ai echipei. În luna martie a aceluiași an, OTP Bank a susținut financiar partenerul social „AO Sunshine” care a organizat ziua sindromului Down.

Sfârșitul de an a fost evidențiat de campania de succes și îndrăgită „Eu sunt Moș Crăciun” care a reunit peste 200 de angajați pentru a oferi cadouri aproape 300 de copii din orfeline și familii vulnerabile.

OTP Bank a devenit Partenerul Principal al Proiectului social „Povestea de Iarnă” - LUPII lui Calancea și Surorile Osoianu, cu scopul de a ajuta pentru bătrâni și copii din familii defavorizate, promovarea culturii și tradițiilor moldovenești. Peste 1000 copii și 500 bătrâni au beneficiat de ajutor social în cadrul drumețiilor organizate în diverse localități în cadrul acestui proiect.

Campania socială #EuSuntMosCraciun continuă pentru al treilea an, re-

unind peste 200 de voluntari, angajați ai OTP Bank. Conceptul campaniei este acela de a oferi cadouri de Crăciun copiilor din centrele de plasament, din familii social vulnerabile. Anul acesta, ajutorul oferit de angajați a fost direcționat către centrele de plasament din patru regiuni ale țării. Pe parcursul celor patru ediții ale campaniei, peste 1000 de copii din diferite regiuni ale țării au primit ajutor și cadouri.

În august 2023, OTP Bank a susținut activitățile culturale și de agrement devenind Partenerul Oficial, alături de Visa, al Summer Fest – cel mai mare și mai popular festival de muzică din Moldova, cu peste 50.000 de participanți bucurându-se de spectacolele și artiștii din diferite țări.

Distincția supremă „Mercuriul de Aur” la nominalizarea „Marca Comercială Responsabilă Social” la concursul național Marca Comercială 2023 confirmă statutul OTP Bank de companie socială responsabilă, care investește în bunăstarea comunităților prin intermediul sponsorizărilor și donațiilor, susținând inițiative și proiecte sociale de impact.

Egalitatea de gen este parte integrată a culturii organizaționale OTP Bank. Confirmăm angajamentul de a sprijini incluziunea femeilor prin semnarea memorandumului de colaborare cu UN Women Moldova.



# Angajator Responsabil

# ANGAJATOR RESPONSABIL

În anul 2023 echipei OTP Bank s-au alăturat 110 angajați. Actualmente Banca numără în total 1066 salariați, dintre care 877 activi, raportul de gen fiind reprezentat de 819 femei și 247 bărbați.

Dezvoltându-se într-un mediu dinamic și provocator, OTP Bank rămâne adeptul politicilor responsabile cu privire la resursele umane, menite să sprijine dezvoltarea unui ambianțe de muncă caracterizate de etică, profesionalism și suport:

- Investirea în dezvoltarea și instruirea continuă a angajaților;
- Informarea și implicarea în activitățile băncii;
- Remunerare echitabilă și oportunități de avansare în carieră pe bază de merit;
- Sănătatea și securitatea la locul de muncă;
- Reținerea talentelor în organizație;
- Lucrul în condiții de calitate și dotarea cu echipamente moderne.
- Drepturi egale, tratarea angajaților cu respect și corectitudine, fără discriminare;

---

Strategia OTP Bank în domeniul resurselor umane este orientată spre consolidarea statutului de angajator de referință pe piața locală având ca priorități următoarele direcții strategice:

- a)** Formarea și dezvoltarea continuă a angajaților băncii prin implementarea de noi programe de formare, instrumente și mijloace moderne de dezvoltare profesională și personală;
- b)** Susținerea mobilității interne și dezvoltarea programelor de carieră;
- c)** Dezvoltarea culturii organizaționale și îmbunătățirea continuă a mediului și condițiilor de muncă;
- d)** Creșterea angajamentului echipei și promovarea valorilor care ne unesc;
- e)** Promovarea și atingerea nivelului de colaborare constructivă, prin comunicare transparentă și concentrată pe dezvoltarea durabilă a echipei și Băncii.



## a. Formarea și dezvoltarea continuă a angajaților

În calitate de partener strategic al businessului, Departamentul Resurse Umane și Comunicare Instituțională își construiește strategia și își concentrează efortul pentru a menține imaginea de angajator de referință prin implementarea diverselor programe și inițiative orientate pe motivarea și retenția salariaților, oferirea de oportunități de creștere în carieră și dezvoltare profesională.

Pe parcursul anului 2023 au fost organizate peste 26.000 ore de instruire, dintre care 17,166 ore au fost organizate în format offline și 8,948 ore au fost livrate în mediul online:

<b>26.114</b>	<b>3.264</b>	<b>29.9</b>
<b>ORE de training</b>	<b>ZILE de training</b>	<b>ORE de training/ PER ANGAJAT</b>

Promovarea principiilor de **etică și conduită profesională**, precum și a **culturii de gestiune eficientă a riscurilor** continuă a fi una din prerogativele companiei, fiind susținută prin organizarea de instruirii periodice atât în format online, cât și offline.

Astfel, în acest an la inițiativa **Departamentului Resurse Umane și Comunicare Instituțională**, în scopul promovării culturii de risc în cadrul Băncii, în colaborare cu echipele **Diviziei Risk Management, Departamentul Conformitate și Departamentul Audit** a fost dezvoltat și implementat un nou program de training: **„Controlul Intern și Gestiunea Riscurilor”**. La finele programului, **32 de angajați** din diferite subdiviziuni ale Băncii, selectați prin concurs deschis, au creat Comunitatea de Ambasadori ai promovării rolului funcțiilor de control în rândurile echipelor din care fac parte. Sesiunile de training au fost desfășurate în incinta Centrului de Resurse pentru Formare Continuă al Universității de Stat din Moldova (USM), oferind astfel posibilitatea de participare la cursuri și profesorilor USM, interesați de tematica programului.

Promovarea egalității de gen și susținerea abilității economice a femeilor prin dezvoltarea și implementarea unor politici și inițiative sensibile la gen, precum și prin eliminarea discriminării împotriva femeilor și fetelor în toate domeniile de activitate, sunt principii pe care OTP Bank le promovează în activitatea de zi cu zi.

În contextul aderării OTP Bank la Principiile de Abilitarea a Femeilor (WEPs) și semnării Memorandumului de Înțelegere în promovarea egalității de gen cu UN Women (septembrie, 2023), Departamentul Resurse Umane și Comunicare Instituțională a organizat, cu suportul UN Women, o serie de webinare orientate spre susținerea și promovarea principiilor WEPs:

- **Egalitatea și inegalitatea de gen în diferite domenii și stereotipuri;**
- **Masculinitatea transformativă;**
- **Hărțuirea sexuală la locul de muncă și formele de manifestare;**
- **Asigurarea transparenței salariale la locul de muncă.**

O altă prerogativă a Departamentului Resurse Umane și Comunicare Instituțională a vizat dezvoltarea **culturii de mentoring și leadership** prin implementarea unui nou program de training: **Academia de Mentoring**.

Programul s-a desfășurat în perioada **martie - iunie 2023**, timp în care 18 colegi, plini de entuziasm și energie, pasionați de învățare și de domeniul lor de activitate, au beneficiat de o agendă variantă de training-uri pentru a-și îmbunătăți competențele de mentoring și leadership, ca, într-un final, să devină mentori pentru studenții ce își desfășoară stagiul de practică în organizația noastră.

## b. Susținerea mobilității interne și dezvoltarea programelor de carieră

OTP Bank continuă să susțină dezvoltarea angajaților prin încurajarea mobilității interne prin stabilirea unui cadru de evoluție în carieră și organizarea programelor de dezvoltare, orientate pe asigurarea continuității afacerii, asigurând cu personal calificat posturile cheie din Front Office. Astfel, pe parcursul anului, 49 de angajați au absolvit cu succes programe de formare, care le-au oferit posibilitatea avansării în carieră.

- **Școala CLIPRI – program dedicat pregătirii viitorilor Consilieri Clientelă Persoane Fizice**
- **Școala CLIPRO – program specializat pe pregătirea viitorilor Consilieri Clientelă Persoane Juridice.**

În anul 2023 au fost efectuate mobilități și promovați **228** salariați în diverse domenii de activitate

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

Pe parcursul anului 2023, în scopul îmbunătățirii culturii organizaționale și fortificării unui anturaj benefic pentru sănătatea și performanța angajaților, cu un program de lucru flexibil, orientat spre stabilirea echilibrului între viața profesională și personală, au fost implementate mai multe proiecte și inițiative HR:

OTP Group Engagement Survey – chestionar lansat al treilea an consecutiv, centralizat la nivel de OTP Group și destinat tuturor angajaților. Rezultatele ne-au oferit o radiogramă la zi în privința indicatorilor de angajament, satisfacția la locul de muncă și alte elemente importante în raport cu oamenii care formează echipa OTP Group;

Dezvoltarea spiritului de echipă prin organizarea evenimentelor interne corporative, tematice cu implicarea colegilor deschiși pentru dezvoltare și contribuție:

- Evenimente de loialitate pentru angajații cu o experiență în bancă de peste 10 ani;
- Evenimente de premiere a angajaților pentru performanțele individuale;
- Leadership Team Meeting – eveniment dedicat comunității de lideri;
- Managers Day – eveniment dedicat tuturor managerilor din cadrul OTP Bank;
- Atelierul de creație „Colour your dreams” pentru angajați și copiii acestora, cu scopul de a oferi un echilibru dintre muncă și viață personală;
- Digital Experience – serie de webinare orientate spre dezvoltarea abilităților profesionale, organizate și moderate de către angajați pentru angajați.

**Open Doors** – un exercițiu cu periodicitate lunară, de prezentare a colegilor și unităților Băncii în care angajații își exercită rolurile, în scopul facilitării înțelegerii activităților și colaborării între echipe;

**OTP Hobby Club** – evenimente online, lunare, pe diverse subiecte non-bancare, de interes comun pentru angajații băncii;

**Bonus de loialitate** – fiecărui angajat cu o experiență de muncă de minim 3 ani în cadrul Băncii i s-a oferit un suport financiar în valoare de **630 MDL**;

---

Valoarea Bonusului colectiv a fost majorată cu **1000 MDL (de la 5000 la 6000 MDL)**;

---

Majorarea valorii Tichetului de masă de la **55 la 70 MDL**. Element exclusiv pentru angajații OTP Bank;

---

Ajutor material pentru anumite categorii de salariați, pentru achitarea facturilor, în perioada lunilor **ianuarie și februarie** 2023;

---

Oferte de tratament balneosanatorial la preț redus la sanatoriile din Republica Moldova.

---

Aceste proiecte, alături de celelalte deja existente își propun dezvoltarea continuă a carierei și predictibilitatea fiecărui angajat în ceea ce privește viitorul său în cadrul companiei.



## RESPECTAREA DREPTURILOR OMULUI ȘI COMBATerea CORUPȚIEI

Cadrul guvernancei 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 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 guvernare 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 2023, au fost organizate acțiuni de conștientizare instruire prin intermediul unor cursuri obligatorii de e-learning, care s-au finalizat cu teste susținute cu succes de către angajații băncii. Standardele înalte de etică sunt promovate în permanență în rândul angajaților și clienților băncii.



