

## **RAPORT 2010**

### **PRIVIND**

### **CERINTELE DE PUBLICARE**

## 1. Introducere

Scopul acestui Raport este de a raspunde cerintelor Bancii Nationale Romane de asigurare a unui nivel adecvat de transparenta, prin informarea publica privind procesele de evaluare a capitalului si a riscului, in scopul consolidarii disciplinei pietei si pentru stimularea institutiilor de credit in imbunatatirea organizarii strategiei de piata, controlul riscurilor si gestionarea organizarii interne.

Prezentele informatii au fost intocmite in conformitate cu Regulamentul Bancii Nationale a Romaniei nr.25/30/14.12.2006 privind cerintele de publicare pentru institutiile de credit si firmele de investitii cu modificarile si completarile ulterioare si cu art.62 din Regulamentul Bancii Nationale a Romaniei nr.18/17.09.2009 privind cadrul de administrare a activitatii institutiilor de credit, procesul intern de evaluare a adecvarii capitalului la riscuri si conditiile de externalizare a activitatilor acestora, cu modificarile si completarile ulterioare.

Raportul include atat informatii care se regasesc in situatiile financiare postate pe website-ul Bancii C.R. Firenze Romania S.A. cat si informatii suplimentare cu privire la obiectivele si politicile bancii de administrare a riscului.

Informatiile suplimentare vor acoperi urmatoarele sectoare de interes:

- structura de conducere si structura organizatorica;
- structura stimulentei/ remuneratiei practicate;
- organizarea functiilor sistemului de control intern;
- strategiile si procesele de administrare ale fiecarei categorii de risc in parte;
- structura si organizarea functiei relevante de administrare a riscului sau alte modalitati de organizare corespunzatoare;
- sfera de cuprindere si tipul sistemelor de raportare si de cuantificare a riscurilor;
- politicile de acoperire si diminuare a riscului, precum si strategiile si procesele pentru monitorizarea continuitatii eficacitatii elementelor de acoperire si diminuare a riscului.

### 1.1 Organizarea structurii de conducere si structura organizatorica

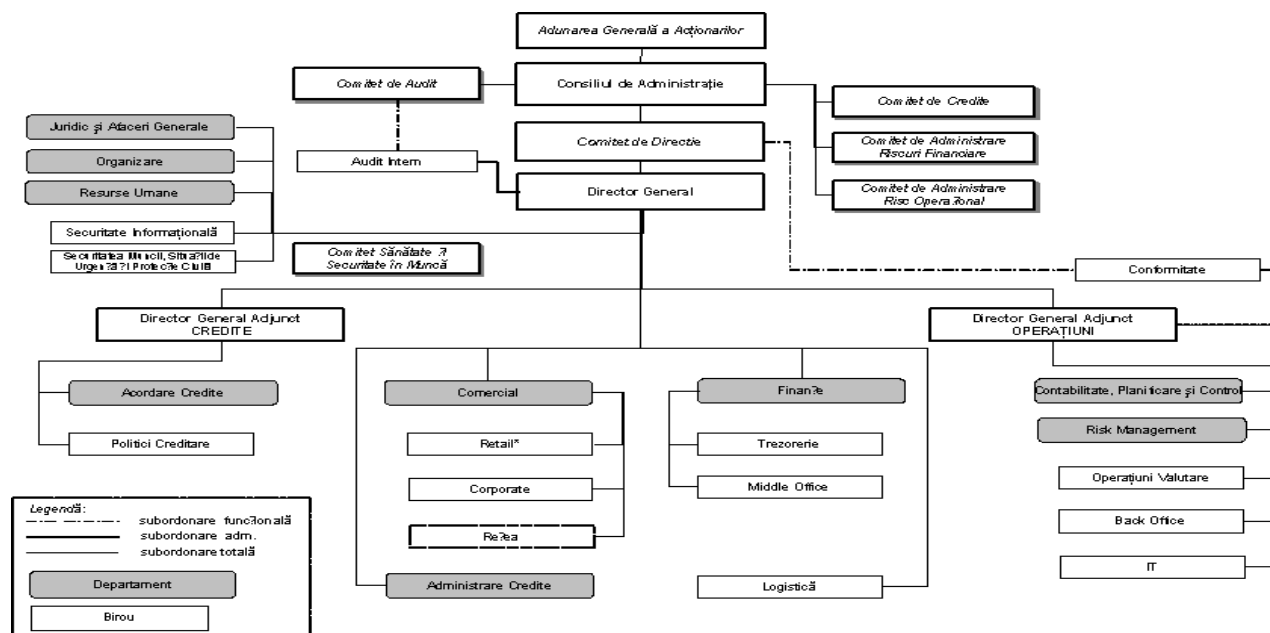
Banca C.R. Firenze Romania S.A. este o societate pe actiuni administrata in sistem unitar cu sediul in Municipiul Bucuresti, B-dul Unirii nr.55, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/9674/1996 si este membra a Grupului Intesa SanPaolo, functia de supraveghere fiind exercitata de catre Consiliul de Administratie.

Organele cu functie de conducere sunt reprezentate de directorul general si directorii generali adjuncti care isi executa prerogativele conferite de lege si de Consiliul de Administratie in mod individual sau colectiv, inclusive prin intermediul Comitetului de Directie infiintat potrivit Actului Constitutiv.

Structura organizatorica a Bancii este conceputa astfel incat sa corespunda dimensiunii si complexitatii activitatii desfasurate, sa permita o separare clara a responsabilitatilor si un flux de informatii optim atat pe verticala, in ambele sensuri, cat si pe orizontala in vederea asigurarii transmiterii complete si la timp catre structurile organizatorice a informatiilor relevante pentru activitatea acestora.

Linile de raportare si delegarea responsabilitatilor functionale in cadrul Bncii sunt stabilite prin Regulamentul de Organizare si Functionare, precum si prin celelalte reglementari interne care definesc, cun grad mai mare de detaliere, subordonare si atributiile structurilor organizatorice si ale personalului (proceduri, fise de post, etc.).

Cadrul organizatoric al unitatilor teritoriale este reglementat prin Regulamentul de Organizare si Functionare



## 1.2 Politica si practicile de renumerare

Scopul Politicii de renumerare a Bancii C.R. Firenze Romania este de a implementa o structura de recompense care va permite atragerea , motivarea si pastrarea angajatilor care vor contribui la realizarea scopurilor si obiectivelor bancii.

Aceasta Politica se aproba de catre Consilul de Administratie al C.R. Firenze.

Principiile de baza ale Politicii de renumerare sunt:

- ✓ recompensarea (ca urmare a evaluarii), se va face astfel incat sa nu se incurajeze asumarea excesiva a riscurilor si obtinerea de rezultate bune pe termen scurt cu implicatii negative pe termen lung;
- ✓ stabilirea criteriilor de remunerare se va face corelat cu performanta avandu-se in vedere atat performanta individuala, rezultatele structurii in care angajatul isi desfasoara activitatea precum si a rezultatelor generale ale Bancii;

- ✓ la definirea performantei individuale vor fi luati in considerare atat criteriile financiare cat si factori care difera de performanta financiara cum ar fi: contributia la performanta echipei, cunostintele acumulate, calificarile obtinute, dezvoltarea personala si disciplina;
- ✓ Se va asigura un raport rezonabil intre remuneratia de baza si bonusuri;
- ✓ In cazul acordarii unor bonusuri semnificative (mai mari de 3 salarii nete) acesta trebuie sa contina si o componenta flexibila, sau amanata corelata cu performanta viitoare a Bancii in cadrul unui orizont de timp rezonabil (asigurari medicale, de viata, diverse abonamente, plan de pensii, etc.);
- ✓ Remunerarea se va face corespunzator obiectivelor, valorilor si intereselor pe termen lung ale Bancii avandu-se in vedere masuri pentru a evita conflictele de interese;
- ✓ Platile referitoare la incetarea anticipata a unui contract trebuie sa reflecte performanta obtinuta in timp si vor fi proiectate intr-o modalitate care sa nu recompenseze nereusita;
- ✓ Remunerarea se va face fara incurajarea asumarii de riscuri ce depasesc nivelul tolerantei la risc al Bancii si tinand cont de evitarea conflictelor de interese.

Pachetul de recompense este format din urmatoarele elemente:

- Componenta fixa (salariul de baza si indemnizatia de tipul “ad personam”
- Componenta variabila (bonusul de performanta si bonusul de tip “ad personam”)

Procesul de reevaluare a remuneratiei are o frecventa anuala si se bazeaza pe ultima sesiune de evaluare a performantelor atat pentru componenta fixa cat si pentru cea variabila.

### **1.3 Organizarea functiilor sistemului de control intern**

Structura de conducere (atat organale cu functie de supraveghere cat si organelle cu functie de conducere) este responsabila pentru dezvoltarea si mentinerea unui sistem adecvat de control intern, in vederea asigurarii desfasurarii efective si eficiente a activitatii bancii, controlul adecvat al riscurilor, desfasurarea prudenta a afacerilor, fiabilitatea informatiilor financiare si nonfinanciare raportate atat la nivel intern cat si extern, precum si conformitatea cu legile, regulamentele, politicile si procedurile interne.

Fiecare persoana din cadrul organizatiei are responsabilitati in domeniul controlului intern, intr-o anumita masura.

Sistemul de control intern al Bancii C.R. Firenze Romania este structurat pe 4 niveluri:

- ✓ Nivelul 1 – control de linie;
- ✓ Nivelul 2 – controlul riscurilor si controlul de conformitate;
- ✓ Nivelul 3 – evaluarea interna (functia de audit intern);
- ✓ Nivelul 4 - structura de conducere.

## 2. Strategiile si procesele de administrare ale fiecarei categorii de risc in parte

### 2.1. Fondurile proprii C.R. Firenze

Fondurile proprii de nivel I si II, cu mentionarea separata a fiecarui element deductibil, au fost determinate potrivit prevederilor Regulamentului BNR-CNVM nr.18/2006, astfel:

31.12.2010

Nr. Crt	Denumire	Valoare mii. LEI
1	FONDURI PROPRII TOTALE	94,502
1.1	FONDURI PROPRII DE NIVEL 1	55,431
1.1.1.	Capital eligibil	43,087
1.1.1.1	Capital social subscris și vărsat	43,087
1.1.2	Rezerve eligibile	11,564
1.1.2.1	Rezerve	11,564
1.1.2.4a	(-) Pierderea anului financiar curent	-
1.1.3	Fonduri pentru riscurile bancare generale	-
1.2	FONDURI PROPRII DE NIVEL 2	39,072
1.2.1	Fonduri proprii de nivel 2 de bază	11,356
1.2.1.1	Suma ce excede limitele stabilite pentru fondurile proprii de nivel 1, inclusă în fondurile proprii de nivel 2 de bază	-
1.2.2	Fonduri proprii de nivel 2 suplimentar	27,715
1.2.2.2	Acțiuni preferențiale cumulative pe durată determinată	-
1.2.2.3	Împrumuturi subordonate	29,994
1.3.EM	Element memorandum Fonduri proprii relevante pentru limitele aplicate expunerilor mari atunci când nu se utilizează fonduri proprii de nivel 2 pentru acoperirea riscurilor de piață și pentru limitele stabilite participațiilor calificate	94,502
1.4	<i>TOTAL FONDURI PROPRII DE NIVEL 1 PENTRU SCOPURI DE SOLVABILITATE GENERALĂ</i>	55,431
1.5	<i>TOTAL FONDURI PROPRII DE NIVEL 2 PENTRU SCOPURI DE SOLVABILITATE GENERALĂ</i>	39,072
1.6.EM	Element memorandum: Fonduri proprii totale relevante pentru limitele expunerilor mari în situația în care sunt utilizate fonduri proprii de nivel 2 pentru acoperirea riscurilor de piață	94,502
1.8.2	Valoarea brută a împrumuturilor subordonate	29,994
1.8.3	Capitalul inițial minim solicitat	37,000

### 2.2 Respectarea cerintelor privind institutiile de credit si adecvarea capitalului

Banca aplica Regulamentul B.N.R. nr.13/2006 cu modificarile si completarile ulterioare privind determinarea cerintelor minime de capital, astfel:

- ✓ Riscul de credit – abordarea standard;

BANCA C.R. FIRENZE ROMANIA S.A. Sediul Social: Bd. Unirii, nr. 55, bloc E4a, Tronson 1, Sector 3, Cod poștal 030826, București, România. Tel: (40 21) 201 1930, Fax: (40 21) 201 1931. Swift: DAROROBUCod Unic de Înregistrare: 8971572 Număr de ordine în Registrul Comerțului: J40/9674/1996. Număr operator de date personale : 932. Înscrisă în Registrul Instituțiilor de Credit sub nr. RB-PJR-40-038/18.02.1999. Capital Social: 43.087.365 Lei.

- ✓ Riscul de piata – abordarea standard;
- ✓ Riscul operational – abordarea de baza

Cerinta de capital pentru riscul de credit, abordarea standard (8% din valoarea ponderata la risc a expunerilor)

Mii lei

	Elemente bilantiere	Elemente din afara bilantului	Instrumente financiare derivate	Ajustari de valoare si provizioane aferente expunerii initiale	Expunerea neta de ajustari de valoare si provizioane
Creante sau creante potientiale fata de administratii centrale sau banci centrale	155,674			0	155,674
Creante sau creante potientiale fata de institutii si institutii financiare	2,067	0	133	0	2,199
Creante sau creante potientiale fata de societati	231,672	17,293		3,892	245,073
Creante sau creante potientiale de tip retail	35,334	2,667		2,368	35,633
Creante sau creante potientiale garantate cu proprietatii imobiliare	44,003	372		392	43,983
Elemente restante	86,059	23		73,801	12,280
Alte elemente	49,256			11,925	37,331
<b>Total</b>	<b>604,063</b>	<b>20,355</b>	<b>133</b>	<b>92,379</b>	<b>532,172</b>

Cerinta de capital pentru riscul de piata, abordarea standard pentru riscul valutar

Pozitii supuse cerintelor de capital (mii lei)	Cerinte de capital (mii lei)
864	69

Cerinta de capital pentru riscul operational, abordarea de baza (15% din media aritmetica a indicatorilor relevanti inregistrati de Banca C.R. Firenze S.A. in ultimele trei exercitii financiare)

Nr. crt.	Exercitiul financiar	Indicatorul relevant (mii lei)
1	Anul 3 (2007)	22,111
2	Anul 2 (2008)	29,342
3	Anul trecut (2009)	30,290
4	Total	81,743
<b>5</b>	<b>Cerinta de capital</b>	<b>4,087</b>

Cerinta de capital totala – banca trebuie sa dispuna de un nivel al fondurilor proprii care sa se situeze in permanenta la un nivel cel putin egal cu cerintele totale de capital.

Cerinte de capital	Valoare (mii lei)
Risc de credit	25,110
Risc de piata (riscul valutar)	69
Risc operational	4,087
Total	29,266
Fonduri proprii	94,502
<b>Indicatorul de solvabilitate</b>	<b>25.83%</b>

## 2.3 Administrarea riscurilor

### 2.3.1. Prezentare generala

Riscurile sunt administrate printr-un proces continuu de identificare, masurare si monitorizare. Acestea sunt supuse limitelor de risc, autoritatilor, separarii responsabilitatii si altor controale.

Pentru o administrare adecvata a riscurilor semnificative, Banca C.R. Firenze utilizeaza:

- ✓ un sistem de proceduri pentru autorizarea tranzactiilor;
- ✓ un sistem de stabilire a limitelor de risc in conformitate cu profilul de risc, adecvarea capitalului, lichiditate, calitatea portofoliu de credite etc.;
- ✓ un sistem de raportare a expunerii la risc;
- ✓ un sistem de proceduri pentru situatii/crize referitoare la riscurile semnificative;
- ✓ un sistem de proceduri care impiedica utilizarea inadecvata a informatiilor pentru a evita deprecierea reputatiei Bancii;
- ✓ criteriile de recrutare si de salarizare;
- ✓ programe de instruire a angajatilor.

### 2.3.2. Tipuri de risc

Banca este expusa la urmatoarele tipuri de riscuri:

- A. Riscul de credit
- B. Riscul de lichiditate
- C. Riscul de piata
- D. Riscul operational
- E. Riscul reputational

## A) *Riscul de credit*

A.1. Descrierea abordarilor si metodelor aplicate pentru determinarea ajustarilor de valoare si a provizioanelor

Banca aplica, ca baza legala pentru clasificarea, constituirea si utilizarea provizioanelor pentru creditele acordate clientelei, Regulamentul nr.3/2009 al Bancii Nationale a Romaniei.

Conform acestui regulament, creditele se clasifica, in scopul provizionarii in urmatoarele categorii:

- Standard;
- In observatie;
- Substandard;
- Indoielnic;
- Pierdere;

prin aplicarea simultana a criteriilor: serviciul datoriei; performanta financiara; initierea de proceduri judiciare.

- Mii lei-		<u>31</u> <u>Decembrie</u> <u>2008</u>	<u>31</u> <u>Decembrie</u> <u>2009</u>	<u>31</u> <u>Decembrie</u> <u>2010</u>
Provizioane conf. Regulamentului 3/2009*		8,966	79,802	80,454

\* include: principal si dobanda

## A.2. Elemente restante si elemente depreciate

Elementele restante sunt definite conform Ordinului Bancii Nationale a Romaniei nr.13/2008; creditele si dobanzile aferente acestora, nerambursate la scadenta, se inregistreaza in conturile "Creante restante" si "Dobanzi restante".

### Deprecierea activelor financiare

Un activ financiar sau un grup de active financiare sunt considerate depreciate, daca si numai daca, exista o evidenta clara de depreciere ca rezultat a unui sau mai multor evenimente care au intervenit dupa recunoasterea initiala a activului ("un eveniment de pierdere") si acest(e) eveniment(e) are(au) un impact asupra estimarilor viitoare asupra fluxurilor de trezorerie ale activului financiar sau a grupurilor de active financiare care pot fi corect estimate.

Dovezi ale existentei deprecierei pot include indicatii ca debitorul sau un grup de debitori are probleme financiare, neplata ratei dobanzii sau a ratelor creditului, probabilitatea sa dea faliment sau sa intre in reorganizare financiara si se observa ca este o descrestere a fluxului de numerar previzionat, cum ar fi intarzieri la plata sau variatii ale conditiilor economice corelate cu neplata.

## A.3. *Riscul de tara*

Riscul de tara este un risc asociat riscului de credit, care este determinat de conditiile economice, sociale si politice ale tarii de origine a imprumutatului.

Banca nu a fost expusa la riscul de tara in anul 2010, neavand plasamente fata de contrapartide externe.

#### *A.4. Riscul de concentrare*

Riscul de concentrare asociat riscului de credit este riscul ce rezulta din expunerea catre contrapartide, grupuri de contrapartide aflate in legatura, contrapartide ce isi desfasoara activitatea in acelasi sector sau zona geografica.

Departamentul Risk Management analizeaza evolutiile de concentrare inregistrate pe urmatoarele segmente:

- sectoare de activitate;
- zone geografice;
- pe produse bancare si valute.

#### *B. Riscul de lichiditate*

Riscul de lichiditate este riscul inregistrarii de pierderi sau al nerealizarii profiturilor estimate, ce rezulta din imposibilitatea bancii de a onora in orice moment obligatiile sale de plata pe termen scurt. In cazul in care banca are o lichiditate inadecvata, aceasta nu poate obtine sursele necesare prin cresterea elementelor de pasiv sau prin convertirea prompta a activelor in lichiditati la un cost rezonabil care sa nu afecteze profitabilitatea bancii.

Strategia de lichiditate a bancii este elaborata anual si expusa in documentul Strategia managementului lichiditatii, care contine Strategia managementului lichiditatii in situatii de criza si Planul alternativ de gestionare a riscului de lichiditate in caz de criza.

Strategia managementului lichiditatii curente urmareste ca banca sa beneficieze de suficienta lichiditate astfel incat sa poata opera continuu cel putin cinci zile lucratoare. In acest interval de timp se considera ca, in vederea evitarii unei situatii de criza, banca va putea sa rezolve eventualele probleme care au generat deficitul de lichiditate.

B.1. Obiectivele procesului de administrare si control a riscului de lichiditate sunt:

- Mentinerea capacitatii de finantare a cresterii activelor si de indeplinire a obligatiilor la momentul exigibilitatii acestora la costuri rezonabile;
- Mentinerea capacitatii Bancii de a raspunde oricarui eveniment de natura sa restranga accesul la piata interbancara;
- Dezvoltarea si implementarea unui cadru conceptual adecvat pentru identificarea, masurarea, limitarea, monitorizarea, raportarea si diminuarea expunerii la riscul de lichiditate.

Raportarea si monitorizarea riscului de credit se efectueaza prin intermediul unui **sistem de indicatori**, a caror analiza se efectueaza periodic de catre **Departamentul Risk Management**.

1. indicatorul de lichiditate, calculat potrivit reglementarilor legale in vigoare;
2. situatia lichiditatii nete, reflectata de raportul "Surse si Plasamente/Match Report" si reprezinta o situatie a surselor si a utilizarilor de lichiditati, pe valute si pe tipuri de contrapartida;
3. cash flow al conturilor deschise la BNR (situatia agregata), intocmit de catre Departamentul Finante – Biroul Midle Office, avand ca scop urmarirea necesarului de rezerva minima in lei;
4. Pozitia FX, intocmit zilnic de catre departamentul Trezorerie – Finante, contine informatii referitoare la: cursurile de schimb ale principalelor valute de tranzactie (EUR si USD), vanzarile, respectiv cumpararile de valuta, pozitia zilnica neta, precum si profitul/pierderea zilnica din activitati valutare;

Raportul Cash Flow Partial, intocmit de catre Departamentul Risk Management, prin centralizarea informatiile referitoare la credite, depozite si angajamente de garantare pentru o perioada previzionata de cinci zile lucratoare. Acest raport este transmis Departamentului Finante in vederea informarii.

Politicile de management ale activelor si pasivelor bancii urmaresc ca nivelul curent si viitor al surselor lichiditatii, comparativ cu nevoile de fonduri sa asigure capacitatea de a face fata obligatiilor financiare ale bancii pe baza mentinerii riscului de lichiditate in intervalul de apreciere de risc mediu - ridicat.

<u>Indicatori</u>	<u>31 Decembrie 2008</u>	<u>31 Decembrie 2009</u>	<u>31 Decembrie 2010</u>
Indicator de lichiditate	1.57	1.45	1.18
Lichiditate imediata (%)	35.21%	41.67%	39.89%
Credite acordate clientelei / Surse atrase si imprumutate (val. Bruta) (%)	69.97%	83.49%	87.88%

### **C. Riscul de piata**

C1. Obiectivele strategice in materia riscului de piata sunt urmatoarele:

- Banca C.R. Firenze Romania S.A. isi asuma riscul de piata cu preponderenta in activitatea de banking book;
- Avand in vedere ca Banca C.R. Firenze Romania S.A. nu tranzactioneaza valori mobiliare, aur, marfuri si instrumente financiare derivate, se considera ca banca nu este expusa riscului de pret al acestor tipuri de active;
- Componentele riscului de piata pe care Banca C.R. Firenze Romania S.A. si le asuma sunt riscul valutar si riscul de dobanda.

Pentru evaluarea riscului valutar - se utilizeaza sub aspect cantitativ metodologia de calcul a indicatorilor de pozitie valutara, metodologie descrisa in Norma BNR nr. 4/2001 privind supravegherea pozitilor valutare ale bancilor si in Regulamentul nr. 22/2006 privind adecvarea capitalului institutiilor de credit si al firmelor de investitii. In urma aplicarii acestei metodologii, la sfarsitul fiecarei zile bancare lucratoare, pozitile valutare ala bancii sunt supuse urmatoarelor limitarii: - maxim 10% din fondurile proprii ale bancii pentru oricare dintre pozitile valutare individuale si maximum 20% din fondurile proprii ale bancii pentru pozitia valutara totala.

Departamentele Finantare si Risk Management monitorizeaza zilnic, in timp real, pozitile valutare in scopul mentinerii acestora la nivelele optime fata de fondurile proprii.

Incepand cu luna septembrie 2010, C.R. Firenze Romania raporteaza la BNR "Modificarea potentiala a valorii economice a bancii ca urmare a schimbarii nivelurilor ratelor dobanzii".

Aceasta raportare se refera la modificarea potentiala a valorii economice a institutiilor de credit ca urmare a schimbarii nivelurilor ratelor dobanzii.

Dimensiunea socului standard asupra dobanzilor este de 200 puncte de baza (basis points), în ambele directii, indiferent de moneda.

Modificarea potentiala a valorii economice a bancii ca urmare a schimbarii nivelurilor ratelor dobanzii:

mii lei

	<u>30</u> <u>Septembrie</u> <u>2010</u>	<u>31</u> <u>Decembrie</u> <u>2010</u>
Fondurii proprii	94,828	94,502
Declinul potential al valorii economice:		
valoare absoluta	763	1,122
% din fondurile proprii	0.80%	1.19%

#### **D. RISCUL OPERATIONAL**

D.1 Obiectivul strategic in ceea ce priveste administrarea riscului operational este reducerea semnificativa a pierderilor datorate producerii riscului operational, respectiv a pierderilor datorate proceselor interne inadecvate, erorilor umane si erorilor diferitelor sisteme automatizate, precum si celor datorate unor factori externi bancii.

Principalele obiective strategice ale Bancii C.R. Firenze Romania S.A. in ceea ce priveste administrarea riscului operational sunt:

- Reducerea semnificativa a pierderilor datorate producerii riscului operational, respectiv a pierderilor datorate proceselor interne neadecvate, erorilor umane si erorilor diferitelor sisteme automatizate, precum si celor datorate unor factori externi;
- Administrarea riscului operational de catre fiecare unitate a Bancii;

- Identificarea și evaluarea riscului operational la nivelul fiecărui tip de tranzacție, activitate și produs bancar, precum și analiza impactului acestuia asupra capitalului Bancii;
- Pregătirea personalului pentru dezvoltarea aptitudinilor în vederea identificării și anticipării evenimentelor de risc operational;
- Monitorizarea periodică a profilului de risc operational și a expunerilor materiale la pierderi pentru detectarea și corectarea rapidă a deficiențelor;
- Integrarea sistemelor de control intern în procesele operationale și functionale ale Bancii pentru a le asigura derularea corectă și pentru reducerea probabilității de realizare a riscului operational;
- Asigurarea unui grad adecvat de securitate a informației și de proceduri pentru prevenirea utilizării necorespunzătoare a informației care să evite:
  - prejudicierea directă sau indirectă a reputației Bancii;
  - dezvaluirea informațiilor, secrete profesionale în domeniul bancar sau confidentiale;
  - utilizarea informațiilor de către personalul Bancii pentru obținerea unor beneficii personale;
  - analizarea propunerilor de noi produse, servicii, contracte în care Banca este parte, reglementări interne, înainte de a fi înaintate spre avizare/aprobare conform competențelor, în vederea evaluării riscului operational pe care l-ar putea genera.

D.2 Raportarea și monitorizarea riscului operational se efectuează prin intermediul unui sistem de indicatori, a căror analiză se efectuează periodic de către Departamentul Risk Management. Parte din acest sistem de indicatori sunt utilizați și în metodologia de determinare și cuantificarea profilului de risc al bancii.

- Evenimentele generatoare de risc operational sunt clasificate și raportate lunar de către sucursalele și departamentele din centrala bancii prin intermediul formularului de raportare "Macheta de Raportare".
- Departamentul Risk Management cumulează raportările provenite de la toate structurile organizatorice ale bancii în fisierul Situația centralizării pierderii efective înregistrată din risc operational, respectiv Situația centralizării numărului de evenimente generatoare de risc operational.
- Trimestrial, Departamentul Risk Management informează C.A.R. și C.A. cu privire la situația pierderilor din risc operational și la frecvența tipurilor de evenimente care pot genera pierderi operationale.

## ***E. RISCUL REPUTATIONAL***

Riscul reputational – este reprezentat de impactul potențial al publicității negative referitoare la practicile de afaceri ale instituției să genereze o scădere a bazei de clienți ai Bancii, litigii cu costuri importante sau reducerea veniturilor.

Obiectivele urmărite prin implementarea cadrului de administrare a riscului reputational:

- Creșterea încrederii acționarilor/clientilor;

- Atragerea de resurse la costuri rezonabile;
- Asigurarea recrutării/retinerii celor mai buni profesioniști;
- Consolidarea poziției pe piață.

Strategiile Bancii pentru controlul riscului reputational implica cel puțin:

- Dezvoltarea și implementarea Planului de Continuitate a Afacerii și a Planului de Recuperare în Caz de Dezastru;
- Existența unei culturi adecvate de administrare a riscurilor în cadrul Bancii;
- Existența unor regulamente adecvate de cunoașterea clienței.

Politicile bancii urmăresc menținerea riscului reputational în intervalul de apreciere de risc scăzut, printr-o atentă monitorizare a feedback-ului clienței și a mass –mediei.