

Материали и Предложение на Надзорния съвет на БАКБ за решение по т. 4 от дневния ред на редовното Общо събрание на акционерите на Българо-американска кредитна банка АД, свикано за 21 май 2024 г.

Materials and Draft-resolution on Agenda item 4 proposed by BACB Supervisory Board to be taken at the Annual General Meeting of the shareholders of the Bulgarian-American Credit Bank, convened for 21 May 2024

По т.4 от дневния ред:

4. Годишен отчет за дейността на Специализираната служба за вътрешен одит за 2023г.

Предложение за решение: ОСА приема годишния отчет за дейността на Специализираната служба за вътрешен одит за 2023 г.

4. Annual Report of the Internal Audit for 2023.

Proposed resolution: The General Meeting of the shareholders acknowledges the Annual Report of the Internal Audit for 2023.

Приложени материали/ Enclosed materials:

Годишен отчет за дейността на Специализираната служба за вътрешен одит за 2023 г. на български и на английски език / Annual Report of the Internal Audit for 2023 in Bulgarian and in English language



Годишен доклад за дейността
на Специализираната служба за Вътрешен одит
за 2023 г.

Дата на издаване: 13 февруари 2024 г.

Изготвен от: Светлозар Каранешев,
Ръководител ССВО

На вниманието на: Общото събрание на акционерите
на БАКБ АД
Надзорен съвет на БАКБ АД
Одитен комитет на БАКБ АД
Управителен съвет на БАКБ АД



Съдържание

1	Въведение	3
2	Изпълнение на годишния план за 2023 г.	3
3	Одитни ангажименти и обхват на проверките	5
4	Резултати от извършените одити	6
5	Проект за анализ на данни	15
6	Проследяване на изпълнението	16

1 Въведение

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 27, ал.1 от Наредба 10 за организацията, управлението и вътрешния контрол в банките и чл. 8 от Правилата за организацията и дейността на вътрешния одит в БАКБ АД. Докладът има за цел да представи отчет за дейността на Специализираната служба за вътрешен одит на БАКБ АД („ССВО“ или „Службата“) за периода 01.01.2023 г. - 31.12.2023 г.

Отчетът за дейността на Службата обхваща:

- Преглед на изпълнението на годишния план за 2023 г.
- Информация за обхвата на одитните ангажименти, основните резултати от контролните действия, предприетите мерки и тяхното изпълнение.

През 2023 г. Специализираната служба за вътрешен одит извършваше дейността си в динамична среда, в т.ч. след 30.11.2023 г. с един служител на длъжност Експерт по-малко в сравнение с щатното разписание.

През отчетния период ССВО извършваше дейностите, включени в утвърдения от Одитния комитет и Надзорния съвет Годишен одитен план, както и текущо проследяваше изпълнението на препоръките от одитите и поетите от Ръководството ангажименти за подобряване на контролите.

През годината работихме във взаимодействие както с Ръководството на Банката, така и с всички звена в Банката. Одитният комитет наблюдаваше текущо нашата дейност и ни оказваше подкрепа при изпълнението на функциите ни.

2 Изпълнение на годишния план за 2023 г.

През 2023 г. Специализираната служба за вътрешен одит на БАКБ АД продължи да изпълнява ангажименти за даване на увереност и да дава препоръки за подобряване на дейността и вътрешните правила и процедури.

Годишният одитен план за дейността на ССВО за 2023 г. е изготвен въз основа на оценка на риска, която да определя приоритетите на вътрешния одит в съответствие с целите на БАКБ АД. При разработването на рисков базирания план са взети предвид стратегията на Банката за периода 2021 г. - 2023 г., основните бизнес цели и рискове, бизнес и функционалните процеси и процесите по контрол и по управление на риска. В рамките на годината беше извършван постоянен мониторинг на външната и вътрешна среда с цел при необходимост да се преразгледа и коригира плана, когато е необходимо, в отговор на промените в дейността, рисковете, процесите, програмите, системите и контролите на организацията. В рамките на годината бяха извършвани промени в графика на изпълнение на одитния план, с цел оптимизиране на дейността на Службата за осигуряване изпълнение на годишния план.

Годишният план за 2023 година предвижда извършването на 13 одитни ангажимента, както и дейност през цялата година по непрекъснат мониторинг на дейности и процеси в Банката (continuous audit). За изпълнението на годишния план, при щат шестима служители, беше предвидено да бъде извършено със средносписъчен състав от 6 служители. Към края на 2023 година са приключени 14 одитни ангажимента.

Планирането и изпълнението на одитните ангажименти беше извършвано в съответствие с изискванията на приложимите стандарти за работа на вътрешния одит: Планиране на ангажимента (2200); Разпределение на ресурсите за изпълнение на ангажимента (2230); Работна програма на ангажимента (2240); Изпълнение на ангажимента (2300); Анализ и оценка (2320); Документиране на информацията (2330); Качество на докладите (2420).

В ССВО е налице адекватно действаща система за мониторинг на статуса на резултатите, представени на ръководството, съгласно изискванията на стандарт 2500 - Мониторинг на напредъка. Изпълнението на препоръките по констатациите от одитните доклади и трети страни (външни одитори, надзорни органи) беше проследявано на месечна база и докладвано на Одитния комитет и Изпълнителните директори на месечна и тримесечна база.

Подпомагането на дейността на Одитния комитет е съществена част от дейността на ССВО. В рамките на годината ССВО подпомагаше дейността на Комитета в следните области:

- Планиране и отчитане на дейността на Одитния комитет – подготовка на заседанията на Комитета, включително изготвяне на Годишна програма за дейността на Комитета и Годишен доклад за ефективността на Комитета;
- Взаимодействие на Одитния комитет с Комисията за публичен надзор над регистрираните одитори – изготвяне на Годишен доклад за дейността на Одитния комитет на БАКБ АД до Комисията;
- Редовно отчитане на дейността на ССВО – на месечна, тримесечна, годишна база и при поискване;
- Организиране на взаимодействие със заинтересованите страни по отношение на дейността на Комитета – комуникация и организиране на срещи с ключови служители в Банката.

Дейността по управление на ресурсите и дейностите на вътрешния одит се извършваше в съответствие с изискванията на стандарти: Управление на ресурсите (2030); Надзор върху работата по ангажимента (2340). Основната цел през 2023 година беше да бъде извършен максимален брой одитни ангажименти, както и постоянно следене на рисковия профил на Банката, предвид динамичната външна и вътрешна среда с цел адекватно наблюдение на значимите за Банката рискове. Създадени бяха вътрешно контролни механизми, които позволиха ефективно и ефикасно управление на ресурсите. Контролът се осъществяваше на основата на ежеседмичен преглед на статуса на одитните

ангажименти и динамично планиране на задачите с цел максимално оползотворяване на капацитета на служителите. Наред с това постоянно се извършваше мониторинг и анализ на обхвата и дълбочината на изпълнение на одитните ангажименти с цел редуциране на дейности които няма да доведат до добавяне на стойност към одитните ангажименти. Дейността по управление и надзор беше екипна дейност, като това не беше в противоречие със задълженията на Ръководителя на ССВО съгласно изискванията на неговата длъжност, Вътрешните правила на ССВО и цитираните стандарти на Института на вътрешните одитори. Участието на всички служители в управлението на ресурсите и дейността по управление и надзор бяха ключови за постигането на резултатите по изпълнение на годишния план и дейностите на ССВО.

3 Одитни ангажименти и обхват на проверките

Усилията на вътрешния одит през 2023 г. бяха насочени към бизнес дейности и процеси с по-висок риск или такива, които не са одитирани в рамките на последните 2 години. Одитите са процесно - ориентирани и включват и съответните подкрепящи основните функции дейности. В допълнение, всеки одитен ангажимент включва преглед на операционните рискове, информационното обезпечаване и сигурност на информацията, организационната структура, делегирането на правомощия и спазването на регулаторните изисквания, свързани със съответния процес.

За периода 01.01.2023 г. - 31.12.2023 г. са извършени следните одити:

Таблица №1

Наименование на доклада	Одитът обхваща периода	Период на проверката
#2023_1 Продукти, маркетинг и управление на клиенти	Януари 2022 – Декември 2022	Януари 2023 - Февруари 2023
#2023_2 Управление на бюджета и ресурсите, данъчни задължения	Януари 2022 – Декември 2022	Януари 2023 – Февруари 2023
#2023_3 Нормативно съответствие и контрол	Януари 2022– Април 2023	Февруари 2023 – Май 2023
#2023_4 Надзорна и управленска отчетност	Юни 2022 – Юли 2023	Юли 2023 - Август 2023
#2023_5 Офис Пловдив 2	Юни 2022 – Юли 2023	Август 2022
#2023_6 Офис Пловдив	Юни 2022 – Юли 2023	Август 2022
#2023_7 Управление на риска, управление на капитала, вътрешен анализ на адекватността на капитала, вътрешен анализ на	Януари 2022 - Юни 2023	Юли 2023 – Септември 2023

Наименование на доклада	Одитът обхваща периода	Период на проверката
адекватността на ликвидността и План за възстановяване		
#2023_8 Управление на кредитния процес	Май 2022 – Май 2023	Май 2023 – Юли 2023
#2023_9 Офис Петрич	Юли 2022 – Август 2023	Септември 2023
#2023_10 Офис Кърджали	Юли 2022 – Август 2023	Октомври 2023
#2023_11 Офис Велико Търново	Септември 2022 – Август 2023	Септември - Ноември 2023
#2023_12 Офис Варна	Юли 2022 – Август 2023	Септември 2023 – Ноември 2023
#2023_13 Офис Орбита - Варна	Септември 2022 – Август 2023	Септември - Декември 2023
#2023_14 Автоматизирана система за превенция на изпирането на пари, финансиране на тероризма и предотвратяване на измами - НОТО	Ноември 2020– Декември 2023	Август 2023 – Декември 2023

Обхватът на одитите включваше оценка на правилата и процедурите, регламентиращи процесите в Банката, ефективността на контролите и тяхното прилагане, организационна структура и разделение на отговорности, права за достъп, лимити – одобрението и следенето на спазването им, документирание на взетите решения, счетоводни класификации и отчитане, доклади към Ръководството и мониторинг, както и други проверки в зависимост от спецификите на проверяваните области.

4 Резултати от извършените одити

През 2023 г. няма установени констатации с Много висок (5) риск. Установени са констатации с Висок (4) риск, Среден (3) и Умерен (2) риск и те касаят следните области (оценката на риска е по петстепенната скала, заложен в Методологията на вътрешен одит за определяне на риска и е посочена към всяка от констатациите.

Таблица №2 Идентифицирани констатации през 2023 г.

COSO компонент	Висок	Среген	Умерен	Общ брой по COSO компоненти
Контролна среда	3	5	3	11
Оценка на риска	1	0	1	2
Контролни дейности	6	24	21	51
Информация и комуникация	0	7	0	7
Мониторинг	0	0	0	0
Общо по степен на риск	10	36	25	71

В резултат на изпълнението на одитните ангажименти Службата е направила следните заключения:

Таблица №3 Одитни доклади със заключения 2023 г.

Наименование на доклада	Заключение
#2023_1 Продукти, маркетинг и управление на клиенти	<p>Установихме, че управлението на процеса продукти маркетинг и управление на клиенти има нужда от подобрене:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Необходимо е да се подобри вътрешнобанковия регламент, като за целта се разработят вътрешни правила и процедури, касаещи дейността на отдел „Маркетинг и комуникация“, както и актуализират „правила за поддържане на рекламно-информационни материали в офисите на БАКБ АД“ и „инструкция за подмяна на брошурите и плакатите в банковите салони на БАКБ АД. • Необходимо е да се подобри организацията по регистрацията и обработката на проблеми, запитвания и оплаквания от клиенти или потенциални клиенти, както съответствието с Общия регламент относно защитата на данните (GDPR) и със Закона за защита на личните данни. <p>По отношение на информация и комуникация е необходимо да се предприемат действия, за подобряване на отчетността, както и да се актуализира секция „Продуктов каталог“ на вътрешната страница на банката.</p> <p>Не установихме критични пропуски в контролната система, които да попречат за постигане на стратегическите цели на Банката.</p> <p>Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>



Наименование на доклада	Заклучение
<p>#2023_2 Управление на бюджета и ресурсите, данъчни задължения</p>	<p>Установихме, че адекватността и ефективността на част от контролите в одитирания процес имат нужда от подобрене. Остатъчният риск е оценен на високо ниво. Необходимо е да се подобри процеса „Управление на бюджета и ресурсите, данъчни задължения.“ в следните области:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внедряване на решение за отчитане на разходите по структурни звена в ЦУ; - осигуряване на регулярно докладване изпълнението на сключени с доставчици договори; - актуализиране и прецизиране на вътрешно-банковия регламент по отношение на интервалите за компетенции и правомощия в процеса на одобряване на разходи към един и същ доставчик в един ден; - договаряне/ избор на доставчик при извършване на инвестиционни разходи; - актуализиране и допълване на вътрешно-банков регламент по отношение първоначално заеждане на ДМА, пълнота на регистъра с ДМА в Банкер 3, смяна на локация и/или МОЛ на ДМА въз основа на релевантен документ, инвентаризация и начин на процедуриране при установени липси; - извършване на цялостен анализ на изпълнението на действащия договор за доставка на канцеларски и хигиенни материали, включително изготвяне указания до офисите на Банката, относно начина на заявяване и приемане на материали, попълване и съхранение на съответните документи; - да се регламентира писмено ред и начин за осъществяване на контрол в Банката за осигуряване на съответствие и изчерпателност на отразените данни в различните съставяни документи за заявка и за доставка на материали и банкови формуляри. <p>Ръководството се е ангажирано да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
<p>#2023_3 Нормативно съответствие и контрол</p>	<p>Установихме, че е създадена организационна и нормативна рамка за осъществяване на процес „Нормативно съответствие и контрол“.</p> <p>В обхвата по прилагане на мерките срещу изпирането на пари и финансиране на тероризма установихме, че процеса се нуждае от значителни подобрения и оценяваме остатъчния риск като висок.</p> <p>По време на одитния ангажимент на одитния екип не бяха предоставени значителна част от изискваните необходими документи и информация или бяха несвоевременно (с голямо закъснение) предоставени, като предоставените такива бяха с неизчерпателно и/или некоректно съдържание, относно осъществяване на контролни дейности и механизми по линия на прилагане на процеса по „Изпирането на пари и финансирането на тероризма“. Поради това не бе възможно извършването на голяма част от планираните одитни тестове по същество. В тази връзка</p>

Наименование на доклада	Заклучение
	<p>е изведена констатация с Висок риск, описана подробно в одитния доклад. Съществени рискове, свързани с прилагането на мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма не са достатъчно надеждно оценени и управлявани. Потенциалното им негативно въздействие върху постигането на бизнес целите на банката не е сведено до приемливо ниво. Изразяваме мнение, че Ръководител отдел „Нормативно съответствие и контрол“, като отговорен за контрола и организацията в поверената му структура, както и Ръководител сектор „Предотвратяване изпирането на пари“ е необходимо да положат допълнителни усилия за да изпълняват ефективно задълженията си. В голяма част от вътрешнобанковите нормативни документи и по отношение на ефективното функциониране на контролните механизми по прилагане на процеса по предотвратяването изпирането на пари и финансирането на тероризма, установихме възможности за съществени подобрения. Допълнително негативно влияние оказва липсата на квалифициран персонал в сектор ПИП, което води до повишен риск от неизпълнение на функции и отговорности на сектора по отношение на прилагането на мерки по противодействие изпирането на пари, както и от допускане на грешки. По време на извършване на одитния ангажимент са подали молби за напускане Ръководител сектор ПИП и Експерт в сектора. Към момента на издаване на доклада в отдел НСК бяха назначени Ръководител сектор ПИП и Експерт в сектор ПИП. Необходими са адекватни корективни действия в следните направления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - да се подобри адекватността и ефективността на вътрешните контроли относно прилагането на мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма; - да се актуализират, прецизират и съгласуват различни вътрешнобанкови нормативни документи, вкл. Функционалната характеристика на отдел „Нормативно съответствие и контрол“ и длъжностните характеристики на служителите в сектор „Противодействие изпирането на пари“; - да се подобри оценката на риска по линия на ЗМИП; - да се подобри документирането на контролните дейности относно извършваните контролни процедури от страна на служителите в сектор „Противодействие изпирането на пари“, както и при функционирането на СС по ЗМИП; - да се подобри мониторинга върху операциите на клиентите; - да се подобри информацията и комуникацията при осъществяване на дейността. <p>Подобренията в различните контролни елементи би създадо предпоставки за подобряване на качеството на мониторинга върху дейността.</p> <p>Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>

Наименование на доклада	Заключение
<p>#2023_4 Надзорна и управленска отчетност</p>	<p>Установихме, че управлението на процеса по надзорна и управленска отчетност се извършва на добро ниво. Създадена е адекватна организационна структура. Служителите, които осъществяват дейността имат необходимите знания, умения и опит. Налице са вътрешнобанкови правила, регламентиращи дейностите по надзорна и управленска отчетност.</p> <p>За периода на одита не са установени съществени пропуски в контролните механизми в дейностите по надзорна и управленска отчетност.</p> <p>Процесът, с отделни изключения е контролиран и наблюдаван ефективно от Ръководството.</p> <p>Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
<p>#2023_5 Офис Пловдив 2</p>	<p>Установихме, че вътрешните контроли в офис Пловдив 2 функционират частично ефективно и остатъчният риск е ограничен до среден. Необходимо да се подобрят контролните дейности по отношение на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставяне на потребителски кредити; • Предоставяне на кредити обезпечени с ипотeka; • Контролни дейности, регламентиращи с Вътрешните правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари и финансирането на тероризма на „Българо-американска кредитна банка“ АД. <p>Необходимо е Ръководителят на офис Пловдив 2 да засили контрола си върху оперативната дейност на офиса, както и Регионалния мениджър да обърне внимание на контролните функции, осъществявани от Ръководителя на офиса.</p> <p>Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
<p>#2023_6 Офис Пловдив</p>	<p>Установихме, че вътрешните контроли в одитираните процеси в офис Пловдив функционират частично ефективно и остатъчният риск е ограничен до среден. Необходимо да се подобрят контролните дейности по отношение на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставяне на потребителски кредити; • Предоставяне на кредити обезпечени с ипотeka; • Неизвършени периодични проверки на идентификацията на клиенти по реда на Вътрешните правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари и финансирането на тероризма

Наименование на доклада	Заклучение
	<ul style="list-style-type: none"> • Пропуски при спазване на Процедура за регистриране на клиенти и откриване на сметки (Приложение №2) към Правила за влогова дейност. <p>Необходимо е Ръководителят на офис Пловдив да засили контрола си върху оперативната дейност на офиса. Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
<p>#2023_7 Управление на риска, управление на капитала, вътрешен анализ на адекватността на капитала, вътрешен анализ на адекватността на ликвидността и План за възстановяване</p>	<p>Процесите по вътрешен анализ на адекватността на капитала (ВААК), по вътрешен анализ на адекватността на ликвидността (ВААЛ) и актуализирането на Плана за възстановяване се извършват на добро ниво. Създадена е подходяща организационна структура, осигурена със служители с адекватни познания и квалификация. Внедрен е регламент за управление на риска, като процеса по идентификация, измерване, управление и докладване на рисковете отговаря на нормативните изисквания и добрите практики. Предстои извършване на идентифицирана необходимост от актуализация на „Вътрешни насоки относно информацията, подходите и моделите свързани с процеса по ВААЛ на БАКБ АД“, както и подобряване на документирането за извършени прегледи за актуалност на някои вътрешнобанкови нормативни документи. В процесите на ВААК и ВААЛ се извършват редица контролни дейности. Необходимата информация за изготвяне на ВААК и ВААЛ е налична и структурирана по подходящ начин. Планът за възстановяване с качествените и количествени показатели и техните предпазни прагове и критични нива, както и използваните сценарии са в съответствие с директиви, регламенти и насоки на ЕБО, свързани с разработването и съдържанието му. При изготвяне на ВААК и ВААЛ и актуализацията на Плана за възстановяване са взети предвид препоръките на Дирекция „Дистанционен надзор“ към Управление „Банков надзор“ на БНБ. По време на одита, Планът за възстановяване беше комуникиран към отговорните служители. Мониторингът на процесите на ВААК, ВААЛ и План за възстановяване отговаря на нормативните изисквания и добрите практики.</p> <p>Ръководството не възразява на препоръките в направени бележки в настоящия одитен доклад.</p>
<p>#2023_8 Управление на кредитния процес</p>	<p>В Банката са приети вътрешнобанкови документи, регламентиращи „Управление на кредитния процес“, в т.ч. по отношение на: вътрешните експозиции на Банката; определяне на очакваните кредитни загуби (провизиране); необслужвани и преструктурирани експозиции. С функционални характеристики на отговорните структурни звена и с длъжностни характеристики на ангажираните в процеса служители, както и с вътрешни правила, процедури и гр., в преобладаваща част са възложени адекватни функции и задължения. Наред с това, установихме необходимост от извършване на преглед, актуализация и допълване на част от вътрешнобанковите документи, с цел осигуряване на тяхната адекватност, актуалност,</p>

Наименование на доклада	Заключение
	<p>изчерпателност, както и на съответствие с останалите вътрешни разпоредителни документи и приложимото законодателство. Необходимо е да се дефинират ясни задължения на служителите по спазване на вътрешните правила за вътрешни експозиции.</p> <p>Изпълнени са препоръките от Доклад от дистанционно проведена инспекция от Управление Банков надзор на БНБ (№ БНБ-78426/20.07.2022), като е включена допълнителна информация в „Стратегия на БАКБ АД за управление на необслужвани експозиции и придобити обезпечения от необслужвани експозиции“ и е приет нов документ „Методология за определяне на рисковата класификация на кредитните експозиции“. Установихме, че са предприети действия за изпълнение на препоръките от предходния вътрешен одит (Доклад #2021_17 Управление на кредитния процес). Необходимо е да се предприемат допълнителни действия за постигане пълно съответствие с изискванията на Насоки за управление на необслужвани и пресструктурирани експозиции на ЕБО (EBA/GL/2018/06).</p> <p>Регламентирано е извършването на контрол по изпълнението на договорен ангажимент за осигуряване на регулярен приход по сметки в Банката на кредитополучатели физически лица, посредством ползване на генерирана справка от БИС Банкер 3. Установихме необходимост от извършване на допълнителни тестове и прецизиране на заданието за изготвяне на Справката, с цел осигуряване на коректни данни.</p> <p>В Банкер 3 се водят Регистър на свързаните лица с Банката и Регистър на свързаните лица, в които след приемане на съответен вътрешнобанков регламент е необходимо да се осигури въвеждане на информация и за юридически и физически лица, които не са клиенти на Банката. По отношение на кредитните сделки, с обезпечения по гаранционни програми на Банката, за целите на процеса по определяне на очаквани кредитни загуби (провизиране) следва да се осигури навременна, актуална, и точна информация.</p> <p>За периода на одита не установихме пропуски в контролните механизми, които да повлияят на постигането на целите на Банката.</p> <p>Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
#2023_9 Офис Петрич	<p>Установихме, че вътрешните контроли в одитираните процеси в офис Петрич функционират частично ефективно и остатъчният риск е ограничен до среден. Необходимо да се подобрят контролните дейности по отношение на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставяне на потребителски кредити; • Предоставяне на кредити обезпечени с ипотека; • Периодичните проверки на идентификацията на клиенти по реда на Вътрешните правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари и финансирането на тероризма.

Наименование на доклада	Заклучение
	<p>Необходимо е Ръководителят на офис Петрич да засили контрола си върху оперативната дейност на офиса. Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
<p>#2023_10 Офис Кърджали</p>	<p>Установихме, че вътрешните контроли в одитираните процеси в офис Кърджали функционират частично ефективно и остатъчният риск е ограничен до среден. Необходимо да се подобрят контролните дейности по отношение на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставяне на потребителски кредити; • Предоставяне на кредити обезпечени с ипотека; • Периодичните проверки на идентификацията на клиенти по реда на Вътрешните правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари и финансирането на тероризма. <p>Необходимо е Ръководителят на офис Кърджали да засили контрола си върху оперативната дейност на офиса.</p> <p>Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
<p>#2023_11 Офис Велико Търново</p>	<p>Установихме, че вътрешните контроли в одитираните процеси в офис Велико Търново функционират частично ефективно и остатъчният риск е ограничен до среден. Необходимо да се подобрят контролните дейности по отношение на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обработване на кредитни сделки и окомплектоване на досиета за потребителски и ипотечни кредити на физически лица; • окомплектоване с коректно и изчерпателно попълнени необходими документи при откриване и обслужване сметки на клиенти; • своевременно въвеждане в информационната система на данни и сканирани документи за клиенти; • спазване на установения регламент при извършване на промени на рисков профил на клиент; • регулярно и навременно извършване и документиране на проверка на идентификацията на клиенти. <p>Необходимо е Ръководителят на офис Велико Търново да засили контрола си върху оперативната дейност на офиса. Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
<p>#2023_12 Офис Варна</p>	<p>Установихме, че в по-голямата си част вътрешните контроли в одитираните процеси в офис Варна функционират ефективно и остатъчният риск е ограничен до умерен. Необходимо да се подобрят контролните дейности по отношение на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставяне на потребителски кредити; • Предоставяне на кредити обезпечени с ипотека;

Наименование на доклада	Заклучение
	<ul style="list-style-type: none"> • Своевременно въвеждане в информационната система на данни и сканирани документи за клиенти; • Регулярно и навременно извършване и документиране на проверки на идентификацията на клиенти. <p>Необходимо е Ръководителят на офис Варна да засили контрола си върху оперативната дейност на офиса.</p> <p>Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
<p>#2023_13 Офис Орбита - Варна</p>	<p>Установихме, че вътрешните контроли в одитираните процеси в офис Орбита - Варна функционират частично ефективно и остатъчният риск е ограничен до среден. Необходимо да се подобрят контролните дейности по отношение на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обработване на кредитни сделки и окомплектоване на досиета за потребителски и ипотечни кредити на физически лица; • периодичните проверки на идентификация на клиенти; • окомплектоване с коректно и изчерпателно попълнени документи при регистрация на клиенти и откриване на сметки; • своевременно сканиране на документи в информационната система. <p>Необходимо е Ръководителят на офис Орбита - Варна да засили контрола си върху оперативната дейност на офиса.</p> <p>Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>
<p>#2023_14 Автоматизирана система за превенция на изпирането на пари, финансиране на тероризма и предотвратяване на измами - НОТО</p>	<p>Установихме, че вътрешните контроли в процеса по управление на проекта за внедряване на автоматизираната система за превенция на изпирането на пари, финансиране на тероризма и предотвратяване на измами – НОТО функционират частично ефективно. Остатъчният риск, преди предприемане на коригиращи действия от страна на собствениците на процесите е оценен като Висок.</p> <p>Необходимо е да се предприемат действия за актуализиране и доразработване на вътрешни документи; дейност, която не е била идентифицирана като възложена на външен изпълнител, да се оцени дали отговаря на критериите за такава по смисъла на ЕВА/GL/2019/02; да се извърши оценка на риска на Автоматизираната система за превенция на изпирането на пари, финансиране на тероризма и предотвратяване на измами – НОТО; да се подобри текущия контрол върху броя изпратени към платформата НОТО транзакции и да се спазват стриктно Правилата за управление на проекти в Българо-американска кредитна банка АД при инициране на бъдещи проекти в отдел НСК.</p> <p>Ръководството се е ангажирало да предприеме срочни и адекватни действия във връзка с установените констатации.</p>

По основна част от констатациите Ръководството е предприело своевременни действия в рамките на определения за целта срок. В резултат на препоръките на вътрешния одит се подобри организацията на част от процесите в Банката и се актуализираха и доразвиха част от вътрешните правила и процедури.

Резултатите от всички извършени одити са докладвани в подходящата степен на детайлност на отговорните длъжностни лица, на Управителния съвет, Одитния комитет и Надзорния съвет на Банката.

От одитираните области, не са установени такива с неприемливи нива на остатъчен риск или такива, за които Банката не поддържа адекватна контролна среда за ограничаването им.

С разумна степен на увереност, изразяваме мнение, че Ръководството на Банката е изградило процеси за идентифициране, приоритизиране, следене, оценка и ограничаване на рисковете, при наличието на три нива на защита в Банката – бизнес звена, управление на риска, вътрешен одит, както и адекватни контроли по управлението им.

Контролните процедури в одитираните области са ефективни и нивото на остатъчен риск не представлява пречка за постигане стратегическите и оперативните цели.

5 Проект за анализ на данни

През 2023 година по проекта за анализ на данни - Арбутус, бяха извършени следните дейности:

- Продължихме да извършваме ежедневен преглед на работата на автоматизираните анализи в Арбутус и на резултатите от тях за наличие на съмнителни транзакции или необичайно клиентско поведение. Подробна информация за анализирани не типични/сомнителни транзакции, тяхната типология и разпределение по офиси/структурни звена е представяна текущо през годината в месечните и тримесечни доклади за дейността на ССВО. Системата работи стабилно, с един инцидент през месец ноември, след регулярно обновяване до по-нова версия на софтуера. Няма загуба на данни.
- Както при предходните години, използвахме системата за анализ на данни при изготвянето на годишния одитен план на ССВО. Извършихме анализ на всички операции извършени в офисите на банката и анализирани от Арбутус през периода януари – октомври 2023 година в следните основни банкови дейности/процеси: Кредитиране; Безкасови преводи; Касови преводи; Касови вноски и тегления; Покупко-продажба на валута; Откриване/закриване на сметки/депозити. При анализа присъдихме индивидуални оценки за всеки офис по отделните дейности/процеси, въз основа на които за всеки офис изведохме Оперативен риск рейтинг.

6 Проследяване на изпълнението

ССВО е изградила процес за последващ контрол върху изпълнението на препоръките от одитите и плана за действие, отразяващ поетите от Ръководството ангажменти. Текущото наблюдение осигурява своевременно проверка и контрол върху качеството и ефективното изпълнение на предвидените мерки.

ССВО извършва ежесечно последващи проверки за установяване статуса на констатациите и предстоящите планирани действия, свързани с разрешаване на поставените в одитните доклади проблеми и осъществява мониторинг на напредъка.

Установените резултати се докладват в периодичните отчети за дейността на Специализираната служба за вътрешен одит. В месечните и тримесечните доклади на ССВО към Одитния комитет и УС се представят всички констатации с Много висок (5) риск; Висок (4) риск; Среден (3) риск и Умерен (2) риск.

Службата констатира, че по основната част от констатациите са предприети адекватни на обема и характера на дейността действия в разумни срокове.

Закритите констатации са представени в таблица №4.

Таблица №4 Приключени констатации през 2023 г. по COSO елементи

COSO компонент	Висок	Среден	Умерен	Общ брой по COSO компоненти
Контролна среда	2	4	5	11
Оценка на риска	1	0	0	1
Контролни дейности	6	28	23	57
Информация и комуникация	0	4	0	4
Мониторинг	0	0	0	0
Общо по степен на риск	9	36	28	73

Статистика за неприключените констатации по степен на риск и COSO компонент и със срок на съгласувани действия преди 31.12.2023 г. са представени в таблица № 5.



Таблица №5. Отворени констатации към 31.12.2023 г. по COSO компоненти

Отворени констатации към 31.12.2023				
COSO компонент	Висок	Среден	Умерен	Общ брой отворени констатации по COSO компоненти
Контролна среда	1	3	1	5
Оценка на риска	1	0	1	2
Контролни дейности	3	22	8	33
Информация и комуникация	0	3	0	3
Мониторинг	0	0	0	0
Общо по степен на риск	5	28	10	43



I N T E R N A L U S E O N L Y

Annual Activity Report of the SIAS for 2023

February '2024

Annual Activity Report

of the Specialized Internal Audit Service for 2023

Date of issue: 13 February 2024

Prepared by: Svetlozar Karaneshev,
Head of SIAS

Attn: General Meeting of Shareholders of
BACB AD
Supervisory Board of BACB AD
Audit Committee of BACB AD
Management Board of BACB AD





Content

1	Introduction	Error! Bookmark not defined.
2	Implementation of the 2023 Internal Audit Plan	3
3	Audit engagements and inspection scope	Error! Bookmark not defined.
4	Audit Results	Error! Bookmark not defined.
5	Data analysis project	15
6	Implementation Follow-up	16

1 Introduction

This report was drafted on the grounds of Art. 27, paragraph 1 of Ordinance 10 on the organization, management and internal control in banks and art. 8 of the Rules for the internal audit organization and activity at BACB AD. This document is aimed at reporting on the activities of the Specialized Internal Audit Service of BACB AD ("SIAS" or the "Service") for the period 01.01.2023 - 31.12.2023.

The activity report of the Service covers:

- Review of the implementation of the 2023 annual plan.
- Information on the scope of the audit engagements, the main results of the control actions, the measures taken and their implementation.

In 2023, the Specialized Internal Audit Service performed its activities on the background of a dynamic environment, including with one Expert employees less than the staff list after 30.11.2023.

During the reporting period, the SIAS carried out the activities included in the Annual Audit Plan approved by the Audit Committee and the Supervisory Board, along with continuously monitoring the implementation of the audit recommendations and the commitments undertaken by the Management to improve controls.

Throughout the entire year we interacted with both the Bank's Management and all Bank units. The Audit Committee monitored our activities on an ongoing basis and supported us in the performance of our functions.

2 Implementation of the 2023 Internal Audit Plan

In 2023, BACB's Specialized Internal Audit Service continued fulfilling its assurance commitments and making recommendations for improvement of both the activity and the internal regulations and procedures.

The 2023 annual audit plan for SIAS' activities was prepared on the basis of a risk assessment determining the internal audit priorities in compliance with BACB's objectives. The development of the risk-based plan took into account the Bank's strategy for the period 2021 - 2023, the main business objectives and risks, business and functional processes and control and risk management processes. Continuous monitoring of the external and internal environment was carried out throughout the year in order to review and adjust the plan as necessary in response to various changes in the organization's operations, risks, processes, programs, systems and controls. Changes were made throughout the year in the audit plan implementation schedule and aimed at optimizing the Service's activity to ensure the annual plan implementation.

The 2023 annual plan provides for 13 audit engagements, as well as continuous monitoring of the Bank's activities and processes (continuous audit) throughout the entire year. The implementation of the annual plan, based on a pay-roll providing for six employees, had to be carried out with an average number of 6 employees. As of the end of 2023 14 audits were duly completed.

The planning and execution of the audit engagements were performed in compliance with the requirements of the applicable internal audit standards: Engagement Planning (2200); Allocation of resources to fulfill the engagement (2230); Engagement Work Program (2240); Engagement Performance (2300); Analysis and Assessment (2320); Information Documentation (2330); Report Quality (2420).

The SIAS has an adequately functioning monitoring system applied to the status of the results presented to the management, complying with the requirements of standard 2500 – Progress Monitoring. The implementation of the recommendations on the findings from the audit reports and third parties (external auditors, supervisory authorities) was monitored on a monthly basis and reported to the Audit Committee and the Executive Officers on a monthly and quarterly basis.

Supporting the Audit Committee' activities is an essential part of the activity of the SIAS. The SIAS supported the activities of the Committee throughout the year in the following areas:

- Planning and reporting of the Audit Committee's activities - preparation of the meetings of the Committee, including the preparation of the Annual Activity Program for the Committee and the Annual Report on the Committee's effectiveness;
- Interaction of the Audit Committee with the Commission for Public Supervision of Registered Auditors - drafting an Annual Activity Report of the Audit Committee of BACB AD to the Commission;
- Regular reporting of SIAS' activities - on a monthly, quarterly, annual basis and upon request;
- Organization of the interaction with stakeholders regarding the activities of the Committee - communication and organization of meetings with the Bank's key officers.

Resource and internal audit activity management was performed in compliance with the requirements of the following standards: Resource Management (2030); Supervision of engagement work (2340). The main objective for 2023 was to carry out a maximum number of audit engagements, as well as to conduct continuous monitoring of the Bank's risk profile, given the dynamic external and internal environment, in order to adequately monitor the risks essential to the Bank. Internal control mechanisms were established, which enabled effective and efficient resource management. Control was performed based on a weekly review of the status of the audit engagements and dynamic task planning in order to maximize the utilization of the employees' capacity. In addition, monitoring and analysis of the scope and depth of implementation of the audit engagements were constantly carried out in order to reduce the number of activities that would not add value to the audit engagements. The management and supervision activity constituted a team effort. However, this did not conflict the duties of the Head of the SIAS according to the requirements of his position, the Internal Regulations of the SIAS and the abovementioned standards of the Internal Auditors Institute. The participation of all employees in the process of resource and activity and supervision management was key to the results achieved from the annual plan implementation and the activities of the SIAS.

3 Audit engagements and inspection scope

The internal audit efforts in 2023 were focused on higher-risk business activities and processes or those that have not been audited within the past 2 years. The audits are process-oriented and include the relevant activities supporting the main functions. In addition, each audit engagement includes the review of operational risks, information assurance and information security, organizational structure, authority delegation and compliance with the regulatory requirements applicable to the relevant process.

We conducted the following audits with the period 01.01.2023 - 31.12.2023:

Table No.1

Name of the report	Period covered by the audit	Audit duration
#2023_1 Products, Marketing and Customer Management	January 2022 – December 2022	January 2023 - February 2023
#2023_2 Budget and resource management, tax obligations	January 2022 – December 2022	January 2023 – February 2023
#2023_3 Regulatory Compliance and Control	January 2022– April 2023	February 2023 – May 2023
#2023_4 Supervisory and management accountability	June 2022 – July 2023	July 2023 - August 2023
#2023_5 Plovdiv 2 Office	June 2022 – July 2023	August 2022
#2023_6 Plovdiv Office	June 2022 – July 2023	August 2022
#2023_7 Risk Management, Capital Management, Internal Capital Adequacy Analysis, Internal Liquidity Adequacy Analysis and Recovery Plan	January 2022 - June 2023	July 2023 – September 2023
#2023_8 Credit process management	May 2022 – May 2023	May 2023 – July 2023
#2023_9 Petrich Office	July 2022 – August 2023	September 2023
#2023_10 Kardzhali Office	July 2022 – August 2023	October 2023
#2023_11 Veliko Tarnovo Office	September 2022 – August 2023	September - November 2023
#2023_12 Varna Office	July 2022 – August 2023	September 2023 – November 2023
#2023_13 Varna Orbita Office	September 2022 – August 2023	September - December 2023
#2023_14 Automated system for the prevention of money laundering, terrorist financing and fraud prevention - NOTO	November 2020– December 2023	August 2023 – December 2023

The scope of the audits included an assessment of rules and procedures governing the Bank's processes, the controls effectiveness and implementation, organizational structure and allocation of responsibilities, access rights, limits - approval and compliance monitoring, decision documentation,

accounting classifications and reporting, reports to the Management and monitoring, as well as other inspections depending on the specifics of the audited areas.

COSO component	High	Medium	Moderate	Total number by COSO components
Control environment	3	5	3	11
Risk assessment	1	0	1	2
Control activities	6	24	21	51
Information and Communication	0	7	0	7
Monitoring	0	0	0	0
Total by risk level	10	36	25	71

4 Audit Results

No Very High (5) risk findings were made in 2023. Findings with High (4) risk, Medium (3) and Moderate (2) risk were identified and they concern the following areas (the risk assessment is based on the five-level scale laid down in the Internal Audit Methodology for risk determination and is indicated for each finding).

Table No. 2 Findings identified in 2023.

As a result of the audit engagements, the Service made the following conclusions:

Table No. 3 Audit reports with conclusions 2023.

Report name	Conclusion
#2023_1 Products, marketing and customer management	<p>We found that the management of the products, marketing and customer management process needs further improvement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The internal bank regulation needs certain improvements, and for this purpose we need to develop internal rules and procedures concerning the activity of the "Marketing and Communication" department, as well as update the "rules for keeping advertising and informational materials in the offices of BACB AD" and "Instructions to replace the brochures and posters in BACB AD's banking lounges. • The bank needs to improve the organization for the registration and handling of issues, inquiries and complaints from clients or potential

	<p>clients, as well as the compliance with the General Data Protection Regulation (GDPR) and the Personal Data Protection Act.</p> <p>In terms of information and communication, the bank has to take actions to improve reporting, as well as to update the "Product Catalogue" section of the bank's internal page.</p> <p>We did not identify critical deficiencies in the control system that would prevent the achievement of the Bank's strategic goals.</p> <p>The management has committed to take timely and adequate actions in view of the findings made.</p>
<p>#2023_2 Budget and resource management, tax liabilities</p>	<p>We found that the adequacy and effectiveness of certain controls in the audited process need improvement. The residual risk is considered high. The Bank needs to improve the "Budget and resource management, tax liabilities" process in the following areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - implementation of a solution for accounting of costs by structural units at the Headquarters; - ensuring regular reporting on the performance of contracts concluded with suppliers; - updating and refining the internal bank regulation regarding the intervals for competences and powers in the process of approving expenses towards the same supplier within a single day; - negotiation/selection of a supplier when making investment costs; - updating and supplementing the internal bank regulation regarding the initial registration of FTA, completeness of the FTA register in Banker 3, change of location and/or responsible person for the FTA, based on a relevant document, inventory and method of proceeding in case of identified deficiencies; - comprehensive analysis of the implementation of the current contract for the supply of stationery and hygiene materials, including preparing instructions to the Bank's offices regarding the method of ordering and accepting materials, filling in and keeping the relevant documents; - written regulation of the procedure for ensuring control over the compliance and completeness of the data entered in various documents drafted for ordering and for the delivery of materials and bank forms. <p>The management has committed to take timely and adequate actions in view of the findings made.</p>
<p>#2023_3 Regulatory compliance and control</p>	<p>We have established that an organizational and regulatory framework has been created to implement the "Regulatory compliance and control" process.</p> <p>We found that within the scope of implementation of the measures against money laundering and terrorist financing, the process needs significant improvements and we consider the residual risk high.</p> <p>During the audit engagement, a significant part of the requested necessary documents and information were not provided to the audit team or were provided in an untimely manner (with a significant delay), and those provided had incomplete and/or incorrect content regarding the implementation of control activities and mechanisms for implementation of the "Money Laundering and Terrorist Financing" process. Therefore, it was not possible to perform a major part of the planned substantive audit tests. In this regard, a High Risk finding was made, described in detail in the audit report. Significant risks related to the implementation of anti-money laundering and terrorist financing measures are not sufficiently and reliably assessed and managed. Their potential negative impact on</p>

	<p>the achievement of the bank's business objectives has not been reduced to an acceptable level. We believe that the Head of the "Regulatory Compliance and Control" department, being responsible for the control and organization in the structure entrusted to him/her, as well as the Head of the "Counteraction to Money Laundering" unit, need to make additional efforts to effectively fulfill their duties. In a significant part of the internal bank regulatory documents and with regard to the effective functioning of the control mechanisms for the implementation of the process for prevention of money laundering and terrorist financing we have identified opportunities for significant improvements. An additional negative impact is caused by the lack of qualified personnel in the Counteraction to Money Laundering unit, which leads to an increased risk of non-fulfillment of functions and responsibilities of the unit relating to the implementation of anti-money laundering measures, as well as a risk of making mistakes. During the execution of the audit, the Head of the CML unit and the Expert in the sector submitted their resignations. At the time of the issuance of the report, a Head of the CML sector and an Expert in the CML sector were appointed to the Regulatory Compliance and Control department. Adequate corrective actions are required in the following areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - to improve the adequacy and effectiveness of internal controls regarding the implementation of measures against money laundering and terrorist financing; - to update, refine and harmonize various internal bank regulatory documents, incl. the functional characteristics of the "Regulatory compliance and control" department and the job descriptions of the employees in the "Counteraction to Money Laundering" Unit; - to improve the risk assessment relating to MAMLA; - to improve the documentation of the control activities regarding the control procedures carried out by the employees of the "Counteraction to Money Laundering" Unit, as well as the functioning of the SS under MAMLA; - to improve the monitoring of client operations; - to improve the information and communication in the implementation of the activity. <p>The improvements in the various control elements would create the prerequisites needed for improving activity monitoring quality. The management has committed to take timely and adequate actions in view of the findings made.</p>
<p>#2023_4 Supervisory and Management Accountability</p>	<p>We found that the management of the Supervisory and Management Accountability process is carried out at a proper level. An adequate organizational structure has been introduced. The employees who carry out the relevant activity have the required knowledge, skills and experience. There are internal bank rules regulating supervisory and management accountability activities.</p> <p>For the period of the audit, no significant deficiencies in the control mechanisms in the supervisory and management accountability activities were identified.</p> <p>The process, with certain exceptions, is effectively controlled and monitored by the Management.</p> <p>The management has committed to take timely and adequate actions in view of the findings made..</p>

<p>#2023_5 Plovdiv 2 Office</p>	<p>We have established that the internal controls at Plovdiv 2 Office function partially effectively, and the residual risk is limited to Medium. It is necessary to improve control activities in relation to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provision of consumer loans; • Provision of mortgage-secured loans; • Control activities regulated by the Internal Rules for control and prevention of money laundering and terrorist financing of Bulgarian – American Credit Bank AD. <p>It is necessary for the Manager of Plovdiv 2 Office to strengthen their control over the operational activity of the Office. The Regional Manager has to pay special attention to the control functions exercised by the Office Manager.</p> <p>The management has committed to undertaking prompt and appropriate actions in connection with the identified findings.</p>
<p>#2023_6 Plovdiv Office</p>	<p>We have established that the internal controls in the audited processes at Plovdiv Office function partially effectively, and the residual risk is limited to Medium. It is necessary to improve control activities in relation to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provision of consumer loans; • Provision of mortgage-secured loans; • Failure to carry out periodic customer identification checks in accordance with the Internal Rules for the Control and Prevention of Money Laundering and the Financing of Terrorism; • Failure to comply with the Customer Registration and Account Opening Procedure (Appendix No. 2) to the Rules for deposit activity. <p>It is necessary for the Manager of Plovdiv Office to strengthen their control over the operational activity of the Office. The management has committed to undertaking prompt and appropriate actions in connection with the identified findings</p>
<p>#2023_7 Risk management, capital management, internal capital adequacy assessment, internal liquidity adequacy assessment, and Recovery Plan</p>	<p>The internal processes for Internal Capital Adequacy Assessment (ICAA) and Internal Liquidity Adequacy Assessment (ILAA), as well as the updating of the Recovery Plan, are performed to a high standard. An appropriate organizational structure has been established, staffed with employees possessing the requisite knowledge and qualifications. A risk management regulation has been implemented, with the process of identifying, measuring, managing, and reporting risks meeting regulatory requirements and best practices. There is an identified need for updating the "Internal Guidelines on Information, Approaches, and Models related to the ILAA process at BACB AD", as well as improvements in the documentation of conducted reviews for the relevance of certain internal banking regulatory documents. Numerous control activities are carried out in the ICAA and ILAA processes. The necessary information for preparing ICAA and ILAA is available and suitably structured. The</p>

	<p>Recovery Plan, with its qualitative and quantitative indicators, their safety thresholds, and critical levels, as well as the utilized scenarios, comply with directives, regulations, and guidelines of the EBA related to its development and content. In preparing ICAA and ILAA and updating the Recovery Plan, the recommendations of the "Remote Supervision" Directorate of the "Banking Supervision" Department at BNB have been considered. During the audit, the Recovery Plan was communicated to the responsible staff. The monitoring of ICAA, ILAA, and the Recovery Plan processes meets regulatory requirements and good practices.</p> <p>The management does not object to the recommendations made in the notes of this audit report.</p>
<p>#2023_8 Lending Process Management</p>	<p>In the Bank, internal banking documents and regulations have been adopted for "Lending process management," including aspects related to: the Bank's internal exposures; determination of expected credit losses (provisioning); and non-performing and restructured exposures. Functional characteristics of responsible structural units and job descriptions of employees engaged in the process, as well as internal rules, procedures, etc., have predominantly been assigned adequate functions and responsibilities. Furthermore, a need to review, update, and supplement some of the internal banking documents has been identified, to ensure their adequacy, currency, comprehensiveness, and compliance with other internal regulatory documents and applicable legislation. It is necessary to define clear responsibilities of employees in compliance with the internal rules for internal exposures.</p> <p>The recommendations from the Report of a remote audit conducted by the Banking Supervision Department of BNB (No. BNB-78426/20.07.2022) have been implemented, including additional information in the "Strategy of BACB AD for managing non-performing exposures and acquired collaterals from non-performing exposures," and a new document "Methodology for determining the risk classification of credit exposures" has been adopted. Actions have been taken to implement the recommendations from the previous internal audit (Report Nno. 2021_17 Lending process management). Additional measures are necessary to fully comply with the EBA Guidelines for the management of non-performing and restructured exposures (EBA/GL/2018/06).</p> <p>The control over the fulfillment of the agreed commitment to ensure regular income into the Bank's accounts by individual borrowers has been regulated, through the use of a report generated from BIS Banker 3. Additional tests and a refinement of the task for preparing the Report are needed to ensure accurate data.</p> <p>In Banker 3, a Register of the Bank's related parties and a Register of related parties are kept, where, upon adopting an appropriate internal banking regulation, it is necessary to ensure the entry of information for both legal entities and individuals that are not clients of the Bank. Regarding credit transactions, with collaterals under the Bank's guarantee programs, timely, current, and accurate information should be provided for the process of determining expected credit losses (provisioning).</p>

	<p>No deficiencies in control mechanisms were identified during the audit period that could affect the achievement of the Bank's objectives.</p> <p>The management has committed to take timely and adequate actions in connection with the identified findings.</p>
<p>#2023_9 Petrich Office</p>	<p>We found that the internal controls in the audited processes at Office Petrich are partially effective, and the residual risk is limited to Medium. Improvements are needed in control activities regarding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provision of consumer loans; • Provision of mortgage-secured loans; • Periodic checks for client identification in accordance with Internal Rules for Control and Prevention of Money Laundering and Terrorism Financing. <p>The Manager of Office Petrich needs to strengthen their control over the operational activities of the Office.</p> <p>The management has committed to taking timely and appropriate actions in relation to the identified findings.</p>
<p>#2023_10 Kardzhali Office</p>	<p>We established that the internal controls in the audited processes at Office Kardzhali are partially effective, and the residual risk is limited to Medium. There is a need to improve control activities regarding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provision of consumer loans; • Provision of loans secured with a mortgage; • Periodic checks for client identification in accordance with Internal Rules for Control and Prevention of Money Laundering and Terrorism Financing. <p>It is necessary for the Manager of Office Kardzhali to strengthen their control over the office's operational activities.</p> <p>The management has committed to take timely and adequate actions in relation to the identified findings.</p>
<p>#2023_11 Veliko Tarnovo Office</p>	<p>We have found that the internal controls in the audited processes at the Veliko Tarnovo office are partially effective, and the residual risk is limited to medium. There is a need to improve control activities in relation to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processing of credit transactions and compilation of files for consumer and mortgage loans to individuals; • Compilation with correctly and thoroughly completed necessary documents when opening and servicing client accounts; • Timely entry of data and scanned documents for the clients into the information system; • Adherence to the established regulations when making changes to a client's risk profile; • Regular and timely performance and documentation of client identification checks. <p>The Manager of the Veliko Tarnovo office needs to strengthen their control over the office's operational activities.</p> <p>The management has committed to taking prompt and adequate actions in connection with the findings identified.</p>

<p>#2023_12 Varna Office</p>	<p>We have determined that for the most part, the internal controls in the audited processes at the Varna office are effective, and the residual risk is limited to moderate. There is a need to improve control activities in relation to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provision of consumer loans; • Provision of mortgage-secured loans; • Timely entry of data and scanned documents for clients into the information system; • Regular and timely performance and documentation of client identification checks. <p>The Manager of the Varna office needs to strengthen their control over the office's operational activities.</p> <p>The management has committed to taking prompt and adequate actions in connection with the findings identified.</p>
<p>#2023_13 Orbita – Varna Office</p>	<p>We have found that the internal controls in the audited processes at the Orbita - Varna office are partially effective, and the residual risk is limited to medium. There is a need to improve control activities in relation to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processing of credit transactions and compilation of files for consumer and mortgage loans to individuals; • Periodic checks on client identification; • Compilation with correctly and thoroughly completed documents when registering clients and opening accounts; • Timely scanning of documents into the information system. <p>The Manager of the Orbita - Varna office needs to strengthen their control over the office's operational activities.</p> <p>The management has committed to taking prompt and adequate actions in connection with the findings identified.</p>
<p>#2023_14 Automated system for the prevention of money laundering, terrorist financing and fraud prevention - NOTO</p>	<p>We have found that the internal controls used in the process of managing the project for implementation of the automated system for the prevention of money laundering, financing of terrorism, and fraud prevention – NOTO are partially effective. The residual risk, before corrective actions are taken by the process owners, is assessed as High.</p> <p>Actions are necessary to update and further develop internal documents; a task that has not been identified as assigned to an external contractor, needs to be assessed and determine whether it meets the criteria for such according to EBA/GL/2019/02; a risk assessment of the Automated system for the prevention of money laundering, financing of terrorism, and fraud prevention – NOTO has to be conducted; the current control over the number of transactions sent to the NOTO platform has to be improved and the Project Management Rules at the Bulgarian-American Credit Bank AD need to be strictly observed when initiating future projects in the RCC department.</p> <p>The management has committed to taking prompt and adequate actions in connection with the findings identified.</p>

The Management has taken timely actions within the provided terms on the majority of our findings. As a result of the recommendations made by the internal audit, the organization of certain Bank processes was improved and certain internal regulations and procedures were updated and further developed.

The results of all audits were reported in sufficient detail to the responsible officials, the Management Board, the Audit Committee and the Supervisory Board of the Bank.

None of the audited areas had unacceptable levels of residual risk and risk levels, for which the Bank does not maintain an adequate control environment for risk limitation.

With a reasonable degree of confidence, we believe that the Bank's Management has built the required processes for identifying, prioritizing, monitoring, assessing and limiting risks, based on three levels of protection in the Bank - business units, risk management, internal audit, as well as adequate controls for their management.

The control procedures in the audited areas are effective and the level of residual risk does not represent an obstacle to achieving the strategic and operational objectives.

5 Data analysis project

The following activities were carried out under the data analysis project – Arbutus in 2023:

- We continued to review the performance of Arbutus' automated analytics and their results on a daily basis for suspicious transactions or unusual customer behavior. Detailed information on the analyzed atypical/ suspicious transactions, their typology and allocation by offices/structural units was presented on an ongoing basis throughout the year in the monthly and quarterly activity reports of the SIAS. The system is stable, with one incident in November, after the regular update of the software to a newer version. No data loss was suffered.
- Just like in the past years, we used the data analysis system in the development of the annual audit plan of the SIAS. We analyzed all operations carried out in the bank's offices and analyzed by Arbutus throughout the period January - October 2023 in the following main bank activities/processes: Lending; Cash-free transfers; Cash transfers; Cash deposits and withdrawals; Currency trade; Opening/closing accounts/deposits. As part of the analysis, we gave individual rating to each office with regards to individual activities/processes, based on which we derived an Operational Risk Rating for each office.

6 Implementation Follow-up

The SIAS has developed a follow-up control process applied to the implementation of the recommendations made as a result of the audits and the action plan, reflecting the commitments undertaken by the Management. The ongoing monitoring ensures timely verification and control over the quality and effective implementation of the intended measures.

The SIAS conducts monthly follow-up inspections to verify the status of the findings and upcoming planned actions related to resolving the issues raised in the audit reports and monitors the progress.

The established results are included in the periodic activity reports of the Specialized Internal Audit Service. All findings with a Very High (5) risk; High (4) risk; Medium (3) risk and Moderate (2) risk are presented in the monthly and quarterly reports of the SIAS to the Audit Committee and the Management Board.

The service found that actions adequate to the volume and nature of the activity were taken within a reasonable term for the majority of our findings.

The closed findings are presented in Table No.4.

Table No. 4 Closed findings in 2023 by COSO elements

COSO component	High	Medium	Moderate	Total number by COSO components
Control environment	2	4	5	11
Risk Assessment	1	0	0	1
Control activities	6	28	23	57
Information and communication	0	4	0	4
Monitoring	0	0	0	0
Total by risk level	9	36	28	73

Statistics for the pending findings by risk level and COSO component and with a deadline for implementation of the agreed actions prior to 31.12.2023 is presented in table No. 5.

Table No. 5. Open findings as of 31.12.2023 by COSO components

Open findings as of 31.12.2023



COSO component	High	Medium	Moderate	Total number of open findings by COSO components
Control environment	1	3	1	5
Risk Assessment	1	0	1	2
Control activities	3	22	8	33
Information and communication	0	3	0	3
Monitoring	0	0	0	0
Total by risk level	5	28	10	43

