

R A P O R T

privind planul de investiții realizat în 2020 și propunere de buget de investiții pentru 2021

Raportul analizează modul în care Raiffeisen Banca S.A. („Banca”) și-a realizat planul de investiții aferent anului financiar 2020 și prezintă spre aprobare bugetul de investiții pentru anul financiar următor.

I Politica de investiții – elemente definitorii

Raiffeisen Bank evaluează oportunitățile de investiții și alocă resursele necesare luând în considerare o serie de criterii care țin cont de următoarele aspecte:

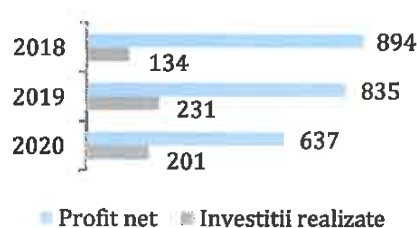


- ✓ Realizăm investiții doar în proiectele aliniate cu strategia noastră pe termen mediu și lung
- ✓ Proiectele de investiții trebuie să respecte criteriile minime de rentabilitate
- ✓ Investițiile efectuate sunt consistente cu profilul nostru de risc
- ✓ Nevoia de aliniere la reglementări legale și/sau specifice sectorului de activitate

II Distribuția investițiilor realizate

O componentă semnificativă din resursele de care dispune Banca este destinată investițiilor, în ultimii 3 ani acestea totalizând echivalentul a aproximativ 24% din profitul mediu generat în aceeași perioadă.

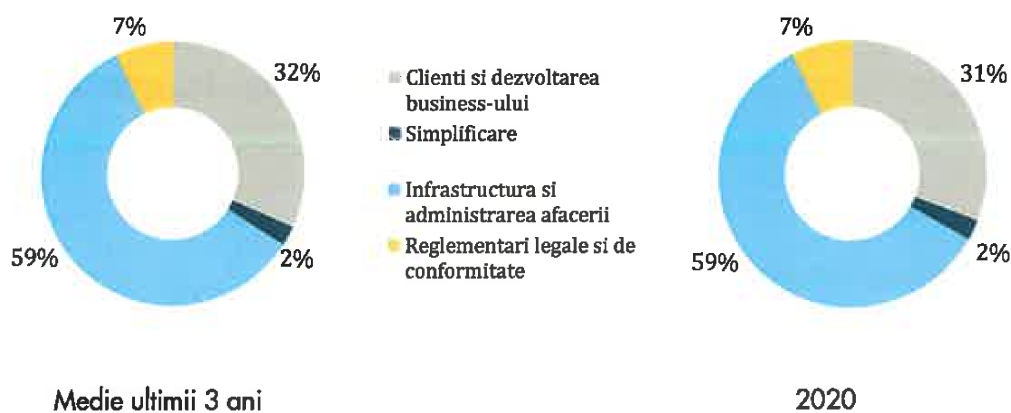
Mil Ron, situații financiare consolidate



Alocarea resurselor pentru investiții se realizează în strânsă legătură cu strategia Bancii, principalii piloni în care mobilizăm fondurile disponibile fiind următorii:

- **Clienți și dezvoltarea business-ului:** o componentă reprezentativă din totalul investițiilor realizate se îndreaptă către stabilirea unei relații de lungă durată cu clienții noștri, cu avantaje pentru ambele părți. Printre prioritățile Bancii se numără în permanență îmbunătățirea produselor și serviciilor oferite, în strânsă corelație cu adaptarea acestora la evoluțiile din piață și la nevoile tot mai diversificate ale clienților.
- **Simplificare:** simplificarea și automatizarea proceselor sunt tot mai importante, atenția îndreptându-se către identificarea celor mai eficiente metode de implementare a acestor deziderate.
- **Infrastructură și administrarea afacerii.**
- **Reglementări legale și sectoriale:** adaptarea sistemelor și proceselor interne este necesară pentru alinierea cu toate reglementările legale și politicile/constrângerile specifice sectorului de activitate.

Structura investițiilor în funcție de destinație



III 2020 - realizari si elemente de referinta pentru portofoliul de proiecte de investitii

- Intr-un mediu volatil si dominat de incertitudine ca urmare a pandemiei Covid-19, **transformarea digitala a fost prioritara pentru Banca in 2020**, investitiile in digitalizare fiind concentrate in special pe platformele de Internet Banking si Smartmobile. Baza de clienti digitali a depasit pragul de 850 mii clienti (persoane fizice si juridice), crescand cu 18% fata de finalul anului anterior, sustinuta si de nevoia accentuata de accesibilitate, rapiditate si autonomie a clientilor.
- **Extinderea retelei de multifunctionale** pentru operatiuni cu numerar a continuat si in 2020, venind in intampinarea nevoilor de self-service ale clientilor. Astfel, pe parcursul anului 2020 au fost instalate peste 70 de multifunctionale, flota ajungand astfel la aproape 390 de masini.
- **Simplificarea si optimizarea proceselor interne.** Automatizarea si modernizarea fluxurilor interne au ramas in focus in 2020, printre initiative numarandu-se si implementarea unor upgrade-uri aferente aplicatiilor pentru: acordarea de credite, inrolarea de clienti, gestionarea eficienta a datelor.
- In scopul oferirii unei experiente cat mai placute clientilor, **canalul traditional de distributie** a ramas pe lista de prioritati. Astfel, pe parcursul anului 2020 au continuat relocalarile si reamenajarile conform noilor concepte, iar peste 90 de agentii au devenit „cashless” ca urmare a transferarii operatiunilor cu numerar catre masini multifunctionale. Astfel, numarul agentiiilor cashless a ajuns la 136 la finalul lui 2020 (40% din numarul total de agentii la nivelul Bancii).
- Investitiile semnificative s-au realizat si pentru implementarea cerintelor generate de **reglementari legale si sectoriale** precum: MiFID II, PSD 2, Data Privacy Enhancement, New default definition, AML Risk Assessment, etc.

IV 2021 – Propunerea de buget de investiții

În 2021 accentul va continua să fie pus pe dezvoltarea sustenabilă a business-ului, dar și pe utilizarea cât mai eficientă și responsabilă a resurselor existente. Contextul generat de pandemie a accentuat importanța unui management cât mai eficient al bazei de costuri și a prioritizării investițiilor destinate creșterii gradului de digitalizare a serviciilor oferite clienților, în strânsă corelație cu dezvoltarea infrastructurii necesare de IT&C.

Vom continua să oferim clienților produse și servicii de calitate, flexibile, simplificate și adaptate nevoilor financiare ale acestora, cu scopul de a obține o creștere profitabilă și un grad cât mai ridicat de satisfacție din partea clienților.

	Realizat 2020	Buget 2020	Grad realizare Buget 2020	Buget 2021
<i>Sume în mii Lei</i>				
Clienți și dezvoltarea business-ului	61.870	55.239	112%	93.808
Simplificare	4.944	14.258	35%	9.526
Infrastructura și administrarea afacerii	119.439	97.485	123%	124.605
Reglementări legale și sectoriale	15.021	9.345	161%	11.769
TOTAL	201.273	176.326	114%	239.708

În baza celor menționate mai sus, propunem luarea la cunoștință a investițiilor realizate în 2020 și solicităm aprobarea bugetului de investiții pentru anul 2021.

Acest Raport a fost analizat și aprobat de Directoratul Bancii în ședința din data de 8 martie 2021.



Steven Cornelis van Groningen

Președinte al Directoratului Raiffeisen Bank S.A.