

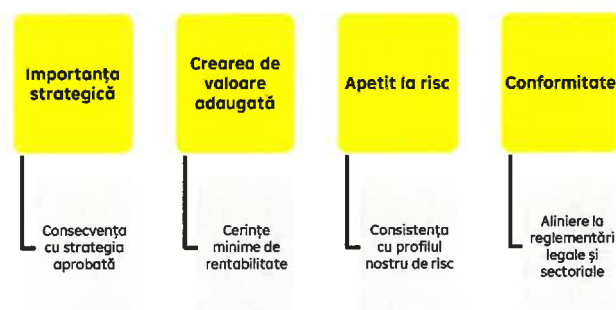
## R A P O R T

### Investiții realizate în 2021 și propunere buget 2022

Raportul analizează modul în care Raiffeisen Bank S.A. („Banca”) și-a realizat planul de investiții aferent anului financiar 2021 și prezintă spre aprobare bugetul de investiții pentru anul financiar următor.

#### I Politica de investiții – elemente definitorii

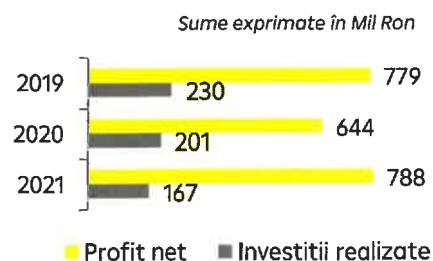
Raiffeisen Bank evaluează oportunitățile de investiții și alocă resursele necesare luând în considerare o serie de criterii care țin cont de următoarele aspecte:



- ✓ Realizăm investiții 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

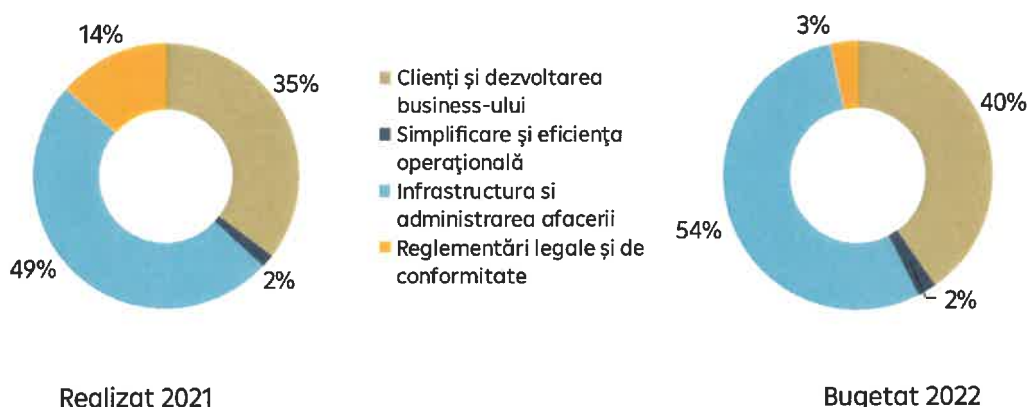
O componentă semnificativă din resursele de care dispune Banca este destinată investițiilor, în ultimii 3 ani acestea totalizând echivalentul a aproximativ 27% din profitul mediu generat în aceeași perioadă.



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

- **Clienți și dezvoltarea business-ului:** considerăm clienții în centrul fiecărei activități și ne concentrăm pe dezvoltarea relațiilor pe termen lung cu aceștia, oferindu-le consultanță adaptată nevoilor lor precum și o multitudine de canale de distribuție. Printre prioritățile Băncii 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 și eficiența operațională:** Transformarea digitală, optimizarea proceselor operaționale, precum și reorganizarea modului de lucru rămân în lista priorităților noastre. Anii precedenți au dovedit că suntem pregătiți să ne adaptăm rapid la un mediu volatil pe toate ariile principale. Domeniile de interes pentru viitor sunt experiența digitală a clientului, noile tehnologii și instrumente digitale, implementarea metodologiei Agile, investiții în utilizarea intensivă a datelor și inteligența artificială.
- **Infrastructura și administrarea afacerii.**
- **Reglementări legale și de conformitate:** 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 2021 - realizări și elemente de referință pentru portofoliul de proiecte de investiții

- **Agenda digitală** a rămas în prim-planul atenției noastre: clienții persoane fizice care folosesc în mod activ canalele digitale au crescut cu 30% în 2021, depășind 1 milion sau 50% din baza totală de clienți. La finalul anului 2021, majoritatea agențiilor lucrează fără numerar (243 din 300 de agenții), accelerând transferul către mașini multifuncționale. Continuăm să ne dezvoltăm capacitățile digitale pentru a îmbunătăți modul în care ne desfășurăm activitatea și în care ne percep clienții.
- **Simplificarea și optimizarea proceselor interne.** Una dintre inițiativele strategice în derulare este tranziția către un mediu de lucru adaptiv în cadrul organizației noastre; unul dintre principiile pe care le urmărim este să ne adaptăm rapid și să funcționăm într-o structura unde echipa are la dispoziție toate resursele necesare să își poată desfășura activitatea și să producă valoare pentru client și bancă într-un mod autonom, cu resurse tehnice și putere decizională. Noile tehnologii și instrumente create pentru a sprijini disponibilitatea digitală, precum și noua metodologie de lucru folosită se bazează pe practica de livrare continuă, cu scopul de a scurta ciclul de viață al dezvoltării sistemelor și de a oferi o calitate software înaltă. Modernizarea platformelor noastre și implementarea de noi capacități de integrare în timp real, standardizarea și reutilizarea API-urilor sunt principalele noastre direcții de dezvoltare și cele mai importante elemente pentru susținerea ideilor de afaceri.
- **Extinderea canalelor de distribuție.** Am lansat înrolarea clienților individuali la distanță, direct de pe telefon, prin intermediul aplicației Smart Mobile. Am continuat să extindem experiența digitală prin e-token pentru toți clienții persoane fizice, cu activarea digitală a soluției Smart Mobile. Totodată, am startat implementarea acestui concept și pentru clienții IMM. Am accelerat vânzarea de credite în mod digital, atât pentru clienții persoane fizice, cât și IMM. Prin noua platformă de tranzacționare FX oferim clienților persoane juridice prețuri avantajoase, diferențiate în funcție de sumele tranzacționate, iar aceasta ne conferă un avantaj competitiv. Platforma de schimb valutar R-Flex a fost premiată de Amazon Web Services pentru „Cea mai inovatoare soluție”, fiind primul proiect implementat comercial care utilizează abordarea

bazată pe evenimente (EDA) și tehnologiile de streaming de date. Pandemia a accelerat și implementarea soluțiilor alternative pentru nevoile de numerar ale clienților, degrevând astfel agențiile de o muncă repetitivă. Ca urmare a creșterea numărului de agenții care nu efectuează operațiunile cu numerar la casierie de la 136 la finalul anului 2020 la 243 la finalul anului 2021 au fost realizate investiții pentru a crește numărul de mașini multifuncționale de la 379 la finalul anului 2020 la 455 la finalul anului 2021 și numărul de ATM-uri de la 1,107 la finalul anului 2020 la 1,119 la finalul anului 2021.

#### IV 2022 – Propunerea de buget de investiții

În 2022 accentul va continua să fie pus pe dezvoltarea sustenabilă a business-ului, dar și pe utilizarea cât mai eficientă și responsabilă a resurselor existente.

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 a volumelor de business și un grad cât mai ridicat de satisfacție din partea clienților.

<i>Sume in mii Ron</i>	<b>Realizat 2021</b>	<b>Buget 2021</b>	<b>Grad realizare Buget 2021</b>	<b>Buget 2022</b>
Clienti și dezvoltarea business-ului	59.083	93.808	63%	112.530
Simplificare și eficiența operațională	2.700	9.526	28%	6.376
Infrastructura și administrarea afacerii	82.834	124.605	66%	151.367
Reglementări legale și de conformitate	22.764	11.769	193%	9.356
<b>Total</b>	<b>167.380</b>	<b>239.708</b>	<b>70%</b>	<b>279.629</b>

Aducem la cunoștință investițiile realizate în 2021 și solicităm aprobarea bugetului de investiții pentru anul 2022.

Acest Raport a fost analizat și aprobat de Directoratul Băncii în sesiunea acestuia din data de 15.03.2022.

**Mihail- Catalin Ion**

**Vicepresedinte al Directoratului Raiffeisen Bank S.A.**



**Raiffeisen Bank S.A.** Administrația Centrală • Clădirea Sky Tower, Calea Floreasca nr. 246 C, sector 1, București • Cod poștal 014476 • România • Telefon: +40 21 306 1000 • Fax: +40 21 230 0700 • E-mail: centrala@raiffeisen.ro • www.raiffeisen.ro • C.U.J. 361820 • Număr de înregistrare în Registrul Comerțului J40/44 1991 • Identificator unic la nivel european (E.U.I.D) ROONRC J40 44 1991 • Număr de înregistrare în Registrul Bancar RB-PJR-40-000 1999 • Decizia ASF nr. A 75 30.01.2014 completată de Decizia ASF nr. A/239 27.03.2014, înregistrată în Registrul Public al ASF sub nr. PJR011NCR 400009 • Agent Afiliat înregistrat la ASF sub Cod RAJ 500196 • Cod de înregistrare fiscală RO361820 • Capital social 1.200 mil Lei • Societate administrată în sistem dualist • Cod BIC RZBRRO31 • Call Center: \*2000, număr cu tarif normal în rețelele Vodafone, Orange, Telekom, Romania Mobile.