

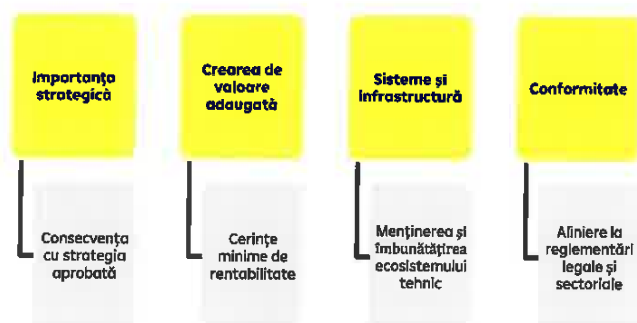
R A P O R T

Investiții realizate în 2022 și propunere buget 2023

Raportul analizează modul în care Raiffeisen Bank S.A. („Banca”) și-a realizat planul de investiții aferent anului financiar 2022 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:

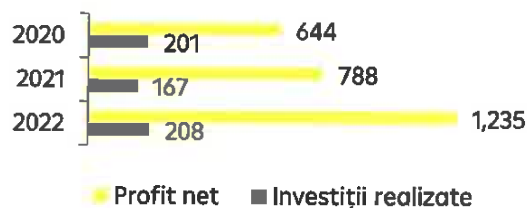


- ✓ Realizăm investiții în proiectele aliniate cu strategia noastră pe termen mediu și lung
- ✓ Proiectele de investiții trebuie să respecte criteriile minime de rentabilitate
- ✓ Menținerea și îmbunătățirea ecosistemului tehnic
- ✓ Nevoia de aliniere la reglementări legale și/sau specifice sectorului de activitate

II Distribuția investițiilor realizate

Sume exprimate în Mil Ron

O componentă semnificativă din resursele de care dispune Banca este destinată investițiilor, în ultimii 3 ani acestea totalizând echivalentul a aproximativ 23% 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.
- **Investiții strategice:** 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.
- **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 2022 - realizări și elemente de referință pentru portofoliul de proiecte de investiții

- **Experiența digitală a clienților** a rămas în prim-planul atenției noastre: în 2022, numărul tranzacțiilor online efectuate de persoane fizice, prin intermediul cardurilor de debit Raiffeisen Bank a crescut cu 36%, față de anul 2021, iar numărul plăților cu telefonul sau ceasul a crescut cu 87%. Am lansat ecosistemul de fidelizare a clienților Raiffeisen Bank, Smart Market, care își propune să aducă împreună toate segmentele de clienți (persoane fizice, IMM, Corporații), printr-o aplicație unică în piață, cu scopul de a crește gradul de satisfacție al acestora. În doar 8 luni de la lansare, 350.000 clienți s-au înrolat în aplicație și peste 50 de comercianți parteneri au venit cu discount-uri semnificative la produsele și serviciile lor. Am încheiat anul 2022 cu o creștere a numărului de clienți digitali activi. Aproximativ 1.250.000 de clienți persoane fizice utilizează lunar aplicațiile de mobile/internet banking. În medie, un client se loghează de aproximativ 22 de ori într-o lună. Continuăm să ne dezvoltăm capacitățile digitale pentru a îmbunătăți modul în care ne desfășurăm activitatea și în care ne percep clienții.
- **Diversificarea canalelor de distribuție**- în 2022 am făcut un pas important spre noul model de business, consilierea la distanță, prin care putem veni cât mai ușor în întâmpinarea nevoilor clienților noștri IMM. 4000 clienți IMM utilizează platforma RaiConnect, din care 2400 clienți înrolați în 2022. Am încheiat anul cu 16 mil EUR credite acordate și 87,7% grad satisfacție clienți.
- **Optimizarea sistemului de plăți**- Anul 2022 a fost marcat și de lansarea plăților instant - adică plăți în lei de mică valoare în max 10 sec, 24/ 7/ 365 către băncile partenere din noua schemă. Se creează astfel oportunități de configurare și lansare a unor noi produse și servicii bancare bazate pe ecosistemul instant, de exemplu plățile prin QR code și AliasPay, aflate deja în strategia noastră de produs.

IV 2023 – Propunerea de buget de investiții

În 2023 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.

	Realizat 2022	Buget 2022	Grad realizare Buget 2022	Buget 2023
<i>Sume în mii Ron</i>				
Investiții strategice	74.948	157.743	48%	129.110
Clienți și dezvoltarea business-ului	103.082	112.530	92%	78.208
Reglementări legale și de conformitate	25.936	9.356	277%	21.853
Total	203.966	279.629	73%	229.171

Aducem la cunoștință investițiile realizate în 2022 și solicităm aprobarea bugetului de investiții pentru anul 2023.

Acest Raport a fost analizat și aprobat de Directoratul Băncii în ședința acestuia din data de 21 martie 2023.

Zdenek Romanek

Președinte al Directoratului Raiffeisen Bank S.A.

