

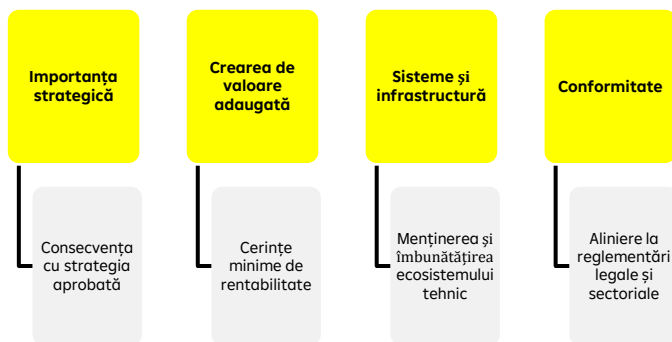
## R A P O R T

### Investiții realizate în 2023 și propunere buget 2024

Raportul analizează modul în care Raiffeisen Bank S.A. („Banca”) și-a realizat planul de investiții aferent anului financiar 2023 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:

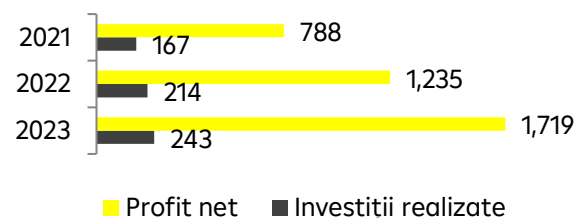


- ✓ Realizăm investiții în proiectele aliniate cu strategia noastră pe termen mediu și lung
- ✓ Proiectele de investiții trebuie să respecte criteriile minime de rentabilitate
- ✓ Menținerea și îmbunătățirea ecosistemului tehnic
- ✓ Nevoia de aliniere la reglementări legale și/sau specifice sectorului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

#### II Distribuția investițiilor realizate

O componentă semnificativă din resursele de care dispune Banca este destinată investițiilor, în ultimii 3 ani acestea totalizând echivalentul a aproximativ 17% din profitul mediu generat în aceeași perioadă.

Sume exprimate în Mil Ron



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 2023 - realizări și elemente de referință pentru portofoliul de proiecte de investiții

- **Experiența digitală a clienților** a rămas în prim-planul atenției noastre: numărul clienților care utilizează în mod activ canalele digitale ale Băncii a crescut cu 9% în 2023, depășind 1,4 milioane (62% din baza totală de clienți) confirmând angajamentul Bancii de a consolida permanent infrastructura digitală, numărul clienților înrolați în aplicația Smart Mobile prin flux end-to-end este de 4 ori mai mare, creditele noi acordate 100% prin flux digital s-au dublat față de 2022. Aplicația Smart Mobile oferă noi funcționalități, printre care : rambursare anticipată pentru produse din oferta de creditare, îmbunătățirea fluxului cu privire la intermedierea de unități de fond emise de fondurile de investiții administrate de S.A.I. Raiffeisen Asset Management S.A., vizualizare rapidă a informațiilor aferente cardului de debit și posibilitatea de modificare a limitelor de tranzacționare și de retragere de numerar, ceea ce contribuie la consolidarea experienței digitale, securitate sporită și control asupra banilor. Plățile cu cardurile Raiffeisen au crescut cu 15%, iar numărul de tranzacții din e-commerce a crescut cu 30% și cu 22% la nivel de volume. Google Pay, lansat în aprilie 2023, are deja peste 100.000 de clienți, cu o creștere trimestrială a volumelor tranzacționate de 60%. Față de anul 2022, tranzacționarea prin portofelele digitale a crescut cu peste 60% atât ca volum de tranzacționare, cât și ca valoare a tranzacțiilor, iar numărul clienților care folosesc această metodă de plată a crescut cu 36%. Aplicația Smart Market a atins peste 600.000 de utilizatori la final de 2023, prin ea s-au vândut 19.000 de produse ale Bancii, ea a primit 2 premii naționale și 2 internaționale pentru cea mai bună aplicație de loialitate în 2023.

Continuăm să ne dezvoltăm capacitățile digitale pentru a îmbunătăți modul în care ne desfășurăm activitatea și în care ne percep clienții.

- **Grijă pentru mediu** - printr-o nouă funcționalitate implementată în 2023, aplicația Smart Market permite clienților să își vadă amprenta lor de carbon în funcție de tranzacțiile efectuate, putând astfel să ia decizia de a reduce sau compensa, atât prin achiziția de produse sau servicii

sustenabile, cât și prin convertirea punctelor de loialitate deținute pentru susținerea plantărilor de copaci.

- **Noi instrumente pentru o finanțare cât mai prietenoasă** - Pentru creditele ipotecare, noua aplicație de creditare, lansată în prima parte a anului 2023, îmbunătățește semnificativ experiența clienților prin scurtarea timpilor de răspuns și a perioadei de acordare a creditelor. Totodată, Simulatorul credit ipotecar Raiffeisen, un instrument nou și facil de utilizat, reunește toate informațiile de care clienții au nevoie în procesul de alegere a unui credit, putând ulterior opta pentru parcurgerea următorilor pași alături de un reprezentant al băncii.
- **Planificare financiară prin interacțiune 1 : 1** – Banca a continuat să crească bidimensional, atât în sfera serviciilor bancare, cât și în capacitatea de a oferi cea mai bună planificare financiară. 2023 a fost primul an de BANKING 1:1, un mod personal și interactiv de a construi un plan financiar, împreună cu clienții, prin inovația Raiffeisen Bank: Smart Finance ce a avut rezultate remarcabile care consolidează statutul nostru de instituție financiară a viitorului. Experții Bancii îi ghidează pe clienți prin discuții 1 : 1 în realizarea unui plan financiar personalizat, potrivit nevoilor și veniturilor lor, cu informații financiare practice, utile și ușor de înțeles, utilizând tablete electronice mobile. Acest nou mod de a aborda relația cu clienții a făcut ca planurile de investiții, pensiile facultative și asigurările de viață cu componentă de economisire să înregistreze o creștere de peste 130% în 2023. În viitor, Banca intenționează să dezvolte infrastructura din spatele BANKING 1 : 1, tot mai multe dintre produsele și ofertele sale urmând să se regasească pe tabletele experților săi.

## IV 2024 – Propunerea de buget de investiții

În 2024 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 organică a profitabilității și un grad cât mai ridicat de satisfacție din partea clienților.

<i>Sume in mii Ron</i>	<b>Realizat 2023</b>	<b>Buget 2023</b>	<b>Grad realizare Buget 2023</b>	<b>Buget 2024</b>
Investiții strategice	137.508	129.110	107%	156.303
Clienți și dezvoltarea business-ului	91.374	78.208	117%	107.046
Reglementări legale și de conformitate	14.272	21.853	65%	18.631
<b>Total</b>	<b>243.154</b>	<b>229.171</b>	<b>106%</b>	<b>281.980</b>

Aducem la cunoștință investițiile realizate în 2023 și solicităm aprobarea bugetului de investiții pentru anul 2024.

Acest Raport a fost analizat și aprobat de Directoratul Băncii în ședința acestuia din data de 19 martie 2024.

**Zdenek Romanek**

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