

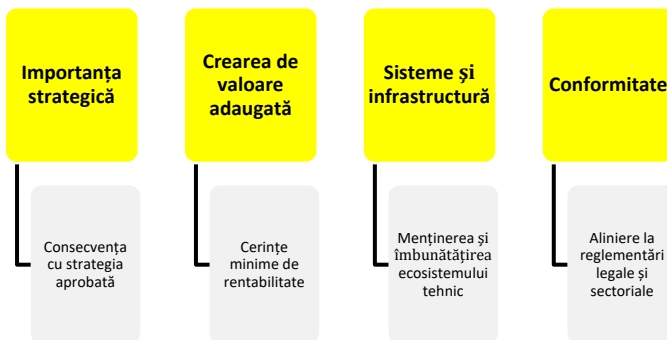
R A P O R T

Investiții realizate în 2024 și propunere buget 2025

Raportul analizează modul în care Raiffeisen Bank S.A. („Banca”) și-a realizat planul de investiții aferent anului financiar 2024 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:

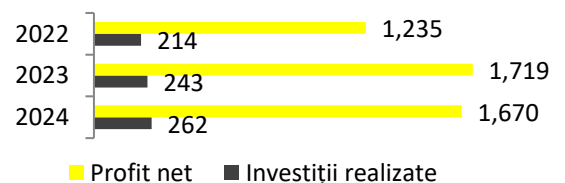


- ✓ Realizăm investiții în proiectele aliniate cu strategia noastră pe termen mediu și lung
- ✓ Proiectele de investiții trebuie să respecte criteriile minime de rentabilitate
- ✓ Menținerea și îmbunătățirea ecosistemului tehnic
- ✓ Alinierea la reglementări legale și/sau specifice sectorului de activitate

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 16% 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, 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 2024 - realizări și elemente de referință pentru portofoliul de proiecte de investiții

- **Experiența digitală a clienților** a rămas în prim-planul atenției noastre: numărul clienților înrolați 100% digital a evoluat semnificativ în 2024, cu 440% mai mulți față de anul precedent. La finalul lunii decembrie 2024, numărul clienților persoane fizice cu un contract pentru serviciul de mobile banking, Smart Mobile, a depășit 1,8 milioane, 80% dintre aceștia accesând aplicația cel puțin o dată în luna decembrie. Utilizatorii apreciază funcționalitățile oferite în Smart Mobile pentru nevoile zilnice de banking. Nota mare (4.8) din Google Play Store și App Store reflectă satisfacția lor și confirmă progresele pe agenda digitală. În 2024, au fost lansate mai multe noi funcționalități în Smart Mobile, printre care:
 - Actualizarea datelor personale printr-un proces simplificat, prin simpla fotografiere a actului de identitate;
 - Vizualizarea sumei totale obținute din dobânzile plătite de bancă în anul precedent precum și din anul în curs, pentru produsele de economisire (conturi de economii și depozite la termen), deținute la Raiffeisen Bank, ceea ce permite calculul facil al veniturilor pentru declarația unică (o premiera în piața bancară românească);
 - Posibilitatea de închidere a conturilor de economii direct din aplicația Smart Mobile;
 - Posibilitatea clientului de a genera diferite confirmări pentru plățile efectuate cu cardul de debit sau inițiate din aplicație;
 - Sistemul de invitații “Member get member” (trimiterea unei invitații unui prieten pentru a deveni client Raiffeisen, direct din Smart Mobile);
 - Pentru clienții care sunt participanți la Fondul de Pensii Facultative Raiffeisen Acumulare, vizualizarea valorii actualizate a soldului activului net deținut.

Securitatea clienților continuă să fie o caracteristică esențială a serviciilor oferite de Raiffeisen Bank. De la jumătatea anului 2024, a fost adăugată o etapă suplimentară, dar extrem de facilă, în fluxul de activare a aplicației SmartToken pentru un plus de protecție. Aceasta presupune fotografierea cărții de identitate și un mini *selfie*-video.

În 2024, clienții au continuat să utilizeze intens plățile digitale cu telefonul sau ceasul, volumul și numărul tranzacțiilor de acest tip crescând cu peste 47% și, respectiv, 41% față de anul anterior.

Totodată, aplicația Smart Business pune la dispoziția clienților noi funcționalități printre care: actualizarea la distanță a datelor clienților preselecțaiți, posibilitatea de a bloca și re-emite carduri, vizualizarea pachetelor de cont curent, afișarea numelui beneficiarului, pentru a aduce un plus de siguranță.

La finalul anului 2024, Raiffeisen Bank a lansat o nouă platformă de înrolare simplă și rapidă, 100% digital, a clienților IMM-uri, care este disponibilă, în prima fază, companiilor mici și mijlocii cu un singur acționar. Continuăm să ne dezvoltăm capacitățile digitale pentru a îmbunătăți modul în care ne desfășurăm activitatea și în care ne percep clienții.

- **Grijă pentru mediu** – Pe parcursul anului 2024, Raiffeisen Bank a emis clienților carduri noi cu un design superior, realizate din 99% plastic reciclat, un pas important în misiunea de a contribui la reducerea amprente de carbon.

Aplicația de loializare Raiffeisen Smart Market a ajuns la 1 milion de clienți, 570.000 de clienți au beneficiat de soluția de calcul a amprente de carbon. Smart Market a devenit rapid un proiect emblemă pentru Raiffeisen Bank România. Am creat un ecosistem complex de loializare, prin care ne-am propus să creștem satisfacția clienților noștri, să-i recompensăm și totodată să îi motivăm să contribuie la un viitor sustenabil. Prin intermediul campaniilor de sustenabilitate din aplicație, clienții au putut dona punctele obținute pentru a susține plantarea de copaci în zone cu risc de deșertificare. Astfel, peste 10.000 de puieți au fost plantați cu ajutorul voluntarilor.

- **Planificare financiară prin interacțiune 1 : 1** – Raiffeisen Bank a continuat să crească bi-dimensional, îmbinând avansul tehnologic cu expertiza echipelor sale, urmărind a le face clienților viața mai ușoară prin soluții digitale sigure și accesibile în a-și construi un viitor financiar stabil.

Digitalizarea și simplificarea fluxurilor au continuat și în 2024, atât în segmentul conturilor de economii, depozitelor la termen, asigurărilor de viață, fondurilor de investiții sau al pensiilor facultative. În 2024, clienții au continuat să-și construiască planuri financiare, cu ajutorul aplicației interactive Raiffeisen Smart Finance, disponibilă prin intermediul tabletelor utilizate în fiecare agenție Raiffeisen Bank.

Numărul de planuri noi deschise de pensii, planuri de investiții și asigurări de viață a înregistrat o creștere de peste 10% în 2024 comparativ cu anul anterior.

Soldul depozitelor a continuat să se consolideze, atingând un avans cu 20% mai mare față de anul anterior, cu contribuții din toate segmentele de clienți.

- **Soluții digitale pentru IMM-uri** – Creditarea prin intermediul canalelor digitale continua să susțină creșterea portofoliului de credite acordate clienților IMM. Peste 1.500 clienți Micro au beneficiat în acest an de acces simplu și rapid la credite în valoare de peste 20 milioane euro, fără documente suplimentare și fără necesitatea prezenței în agenție.
- **Creșterea portofoliului de clienți Corporate** – Similar celorlalte segmente de clientelă, oferim și clienților Corporate soluții moderne de tranzacționare, astfel noua platforma de internet banking a fost lansată la final de 2024, urmând ca în 2025 să fie adăugate noi funcționalități.

IV 2025 – Propunerea de buget de investiții

În 2025 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 în mii Ron</i>	Realizat 2024	Buget 2024	Grad realizare Buget 2024	Buget 2025
Investiții strategice	122.267	156.303	78%	136.082
Clienți și dezvoltarea business-ului	113.476	107.046	106%	133.072
Reglementări legale și de conformitate	25.922	18.631	139%	26.600
Total	261.665	281.980	93%	295.754

Aducem la cunoștință investițiile realizate în 2024 și solicităm aprobarea bugetului de investiții pentru anul 2025.

Acest Raport a fost analizat și aprobat de Directoratul Băncii în ședința acestuia din data de 18 martie 2025.

Zdenek Romanek

Președinte al Directoratului Raiffeisen Bank S.A.