

## RAPORT Investitii realizate in 2019 si propunere buget 2020

Raportul analizeaza modul in care Raiffeisen Banca S.A. („Banca”) si-a realizat planul de investitii aferent anului financiar 2019 si prezinta spre aprobare bugetul de investitii pentru anul financiar urmator.

### I Politica de investitii – elemente definitorii

Raiffeisen Bank evalueaza oportunitatile de investitii si alocă resursele necesare luând in considerare o serie de criterii care tin cont de urmatoarele aspecte:

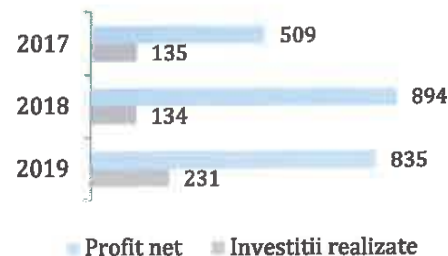


- ✓ Investim doar in proiectele aliniate cu strategia noastra pe termen mediu si lung
- ✓ Proiectele de investitii trebuie sa respecte criteriile minime de rentabilitate
- ✓ Investitiile efectuate sunt consistente cu profilul nostru de risc
- ✓ Nevoia de aliniere la reglementari legale si/sau specifice sectorului de activitate

### II Distribuția investițiilor realizate

Investitiile beneficiaza de o componenta semnificativa din resursele de care dispunem, in ultimii 3 ani acestea totalizand echivalentul a aproximativ 22% din profitul mediu generat in aceeasi perioada.

*Mil Ron, situatii financiare consolidate*



Alocarea resurselor pentru investitii se realizeaza in stransa legatura cu strategia Bancii, principalii piloni in care mobilizam fondurile disponibile fiind urmatorii:

- **Cienti si dezvoltarea business-ului:** o componenta reprezentativa din totalul investitiilor realizate se indreapta catre crearea si mentinerea unei relatii de lunga durata cu clientii nostri, avantajoasa pentru ambele parti. Produsele si serviciile Bancii sunt permanent imbunatatite si adaptate evolutiilor din piata cu scopul de a satisface nevoile tot mai diversificate ale clientilor.
- **Simplificare:** simplificarea si automatizarea proceselor de la nivelul Bancii sunt tot mai importante, accentul punandu-se pe identificarea metodelor eficiente de implementare a acestor deziderate.
- **Infrastructura si administrarea afacerii**
- **Reglementari legale si de conformitate:** adaptarea sistemelor si proceselor interne este necesara pentru asigurarea alinierii cu toate reglementarile legale si politicile/constrangerile specifice sectorului de activitate bancar.



Medie ultimii 3 ani

2019

### III 2019 - realizari si elemente de referinta pentru portofoliul de proiecte de investitii

- Pentru a crește diversitatea și gradul de automatizare a serviciilor oferite clienților, am extins rețeaua de mașini multifuncționale pentru operațiuni cu numerar (MFM) până la 328, cu 90 mai multe față de finalul anului anterior.
- Transformarea digitală și-a pus tot mai mult amprenta asupra băncii în 2019, banca investind sume considerabile în modernizarea platformelor de Internet și Mobile Banking. Numărul de clienți digitali a crescut cu 20% față de finalul anului anterior, ajungând la peste 700 mii (persoane fizice și juridice), aceștia fiind atrași de inovațiile tehnologice, rapiditate, accesibilitate, simplitate și autonomie.
- Simplificarea și optimizarea proceselor interne. Automatizarea fluxurilor și îmbunătățirea principalelor procese din Banca au rămas pe lista priorităților. Printre inițiativele notabile se regăsesc aplicații destinate acordării de credite, înrolării de clienți, gestionării garanțiilor, etc.
- **Canalul tradițional de distribuție:** atenția este îndreptată spre a oferi clienților locații primitoare și eficiente, cu un design modern. Astfel, pe parcursul anului 2019 au continuat relocalirile și reamenajările conform noilor concepte, iar peste 40 de agenții au devenit „cashless” ca urmare a transferării multor operațiuni cu numerar către mașini multifuncționale.
- Investițiile semnificative s-au realizat și pentru implementarea cerințelor generate de reglementări legale și de conformitate precum: MiFID, PSD, Data Privacy Enhancement, New default definition, etc.

#### IV 2020 – Propunerea de buget de investitii

În 2020 Banca va continua dezvoltarea sustenabila si responsabila, monitorizand insa tot mai atent modul în care se gestioneaza resursele puse la dispozitie. Investitiile se vor axa cu precadere pe digitalizarea serviciilor oferite clientilor prin platforme dedicate de Online si SmartMobile, dar si pe dezvoltarea corespunzatoare a infrastructurii interne de IT care sa sustina cu succes evolutia tehnologica. Vom continua sa oferim clientilor solutii de calitate prin produse si servicii flexibile, simplificate si adaptate nevoilor financiare ale acestora, cu scopul de a obtine o crestere profitabila si un grad cat mai ridicat de satisfactie din partea clientilor.

<i>Sume in mii Ron</i>	Realizat 2019	Buget 2019	Grad realizare Buget 2019	Buget 2020
Cienti si dezvoltarea business-ului	70.466	62.510	113%	55.239
Simplificare	6.647	35.063	19%	14.258
Infrastructura si administrarea afacerii	139.029	143.953	97%	97.485
Reglementari legale si de conformitate	15.001	33.231	45%	9.345
<b>TOTAL</b>	<b>231.142</b>	<b>274.758</b>	<b>84%</b>	<b>176.326</b>

În baza celor mentionate mai sus, propunem luarea la cunostinta a investitiilor realizate în 2019 si solicitam aprobarea bugetului de investitii pentru anul 2020.

Acest Raport a fost analizat si aprobat de Directoratul Bancii în sedinta acestuia din data de 23 martie 2020.



Steven Cornelis van Groningen

Presedinte al Directoratului Raiffeisen Bank S.A.