

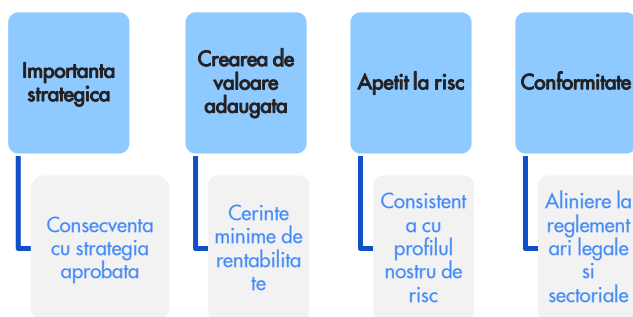
RAPORT

Investitii realizate in 2018 si propunere buget 2019

Raportul analizeaza modul in care Raiffeisen Banca S.A. („Banca”) si-a realizat planul de investitii aferent anului financiar 2018 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:

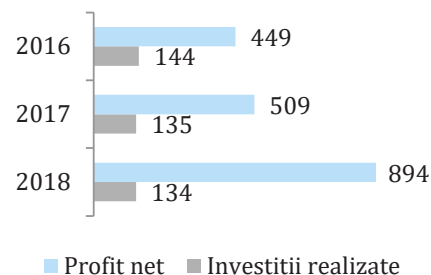


- ✓ Investim doar in proiectele aliniate cu strategia noastra pe termen mediu si lung
- ✓ Proiectele de investitii trebuie sa respecte criteriile minime de rentabilitate
- ✓ Investitiile efectuate sunt consistente cu profilul nostru de risc
- ✓ Nevoia de aliniere la reglementari legale si/sau specifice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

II Distributia investitiilor realizate

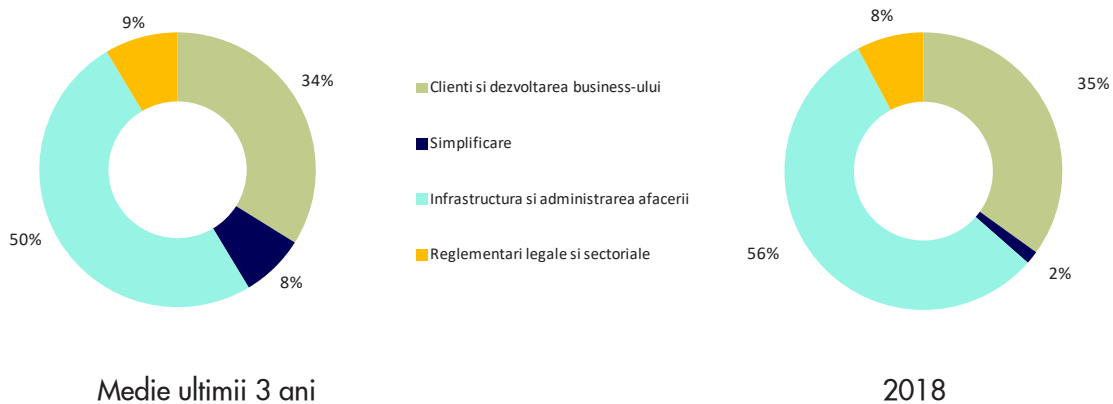
Mil Ron, situatii financiare consolidate

Zonei de investitii ii este alocata o componenta semnificativa din resursele de care dispunem, in ultimii 3 ani aceste resurse capitalizate cumulat ca ordin de marime echivalentul a 22% din profitul mediu generat in aceeasi perioada.



Alocarea resurselor pentru programele de investitii se face in stransa corelatie cu dezideratele strategice ale Bancii. Astfel, principalele arii in care mobilizam capital sunt urmatoarele:

- **Cienti si dezvoltarea business-ului.** O parte semnificativa din resursele noastre este concentrata pe activitatile care ne permit construirea unei relatii de lunga durata cu clientii nostri, avantajoasa pentru ambele parti. Adaptarea permanenta a produsele si serviciile Bancii la nevoile clientilor necesita investitii considerabile in proiecte si tehnologii specifice.
- **Simplificare.** Cautam sa identificam si sa implementam acele metode care sa ne permita simplificarea continua a proceselor si activitatilor interne.
- **Infrastructura si administrarea afacerii.**
- **Reglementari legale si sectoriale.** Adaptari de sisteme si procese interne pentru asigurarea alinierii cu toate reglementarile legale si politicile/constrangerile specifice sectorului de activitate



III 2018 - realizari si elemente de referinta pentru portofoliul de proiecte de investitii

- **Pentru a creste diversitatea serviciilor oferite clientilor nostri** am continuat extinderea rețelei de multifunctionale pentru operatiuni cu numerar. 242 de astfel de multifunctionale erau disponibile clientilor nostri pentru operatiuni diverse la finalul anului 2018, cu 53 mai multe fata de finalul anului anterior.
- **Transformare digitala.** Investiile in digitalizare aferente platformelor de Internet Banking si Smartmobile au continuat, iar orientarea clientilor catre canalele alternative s-a regasit pe un trend puternic ascendent, baza de clienti digitali crescand cu 26% fata de finalul anului anterior, pana la aproximativ 600 mii clienti.
- **Simplificarea si optimizarea proceselor interne.** Automatizarea fluxurilor si imbunatatirea proceselor din Banca raman printre prioritati, fiind in stransa corelatie si cu punerea la dispozitia angajatilor a unor instrumente moderne de comunicare si colaborare. Printre initiative se regasesc aplicatii destinate acordarii de credite, inrolarii de clienti, upgrade-ului pentru sistemul de baza, asistentei tehnice pentru angajati, etc.
- **Canalul traditional de distributie.** Suntem aproape de clienti in continuare si pe canalul traditional si ne straduim sa le oferim acestora o experienta cat mai placuta in fiecare dintre agentiile noastre. Astfel, pe parcursul anului 2018 au fost relocalate 5 locatii si continuam reamenajarile conform noilor concepte de agentii.
- Investitii semnificative s-au realizat si pentru implementarea cerintelor generate de **reglementari legale si sectoriale** precum: IFRS 9, MiFID II, GDPR, etc.

IV 2019 – Propunerea de buget de investitii

Planurile pentru 2019 presupun continuarea dezvoltării sustenabile și responsabile la nivelul Bancii, cu o atenție sporită asupra modului în care sunt gestionate resursele disponibile. Investițiile prevăzute vizează accelerarea digitalizării serviciilor, în strânsă corelație cu orientarea accentuată a clienților spre self-service și utilizare a canalelor alternative. Ne propunem să oferim în continuare clienților soluții de calitate și potrivite pentru nevoile lor financiare prin adaptarea și optimizarea produselor și serviciilor Bancii, cu scopul de a obține o creștere profitabilă și maximum de satisfacție din partea clienților.

<i>Sume în mii Ron</i>	Realizat 2018	Buget 2018	Grad realizare buget 2018	Buget 2019
Clienți și dezvoltarea business-ului	47,003	62,474	75%	62,510
Simplificare	2,066	20,570	10%	35,063
Infrastructura și administrarea afacerii	74,999	95,292	79%	143,953
Reglementări legale și sectoriale	10,476	22,890	46%	33,231
TOTAL	134,544	201,226	67%	274,758

În baza celor menționate mai sus, propunem luarea la cunoștință a investițiilor realizate în 2018 și solicităm aprobarea bugetului de investiții pentru anul 2019.

Acest Raport a fost analizat și aprobat de Directoratul Bancii în ședința acestuia din data de 18 martie 2019.

Steven Cornelis van Groningen

Președinte al Directoratului Raiffeisen Bank S.A.