

***Raiffeisen Bank Zrt.
konszolidált üzleti jelentése
a 2021-es üzleti évről***

Tartalomjegyzék

(1)	Makrogazdasági környezet 2021-ben	3
(1.1)	Magyar gazdaság	4
(1.2)	A bankszektor	4
(2)	Nem pénzügyi kimutatás	5
(3)	Üzleti tevékenység	5
(3.1)	Mérleg	5
(3.2)	Eredmény	6
(3.3)	Mérleg-fordulónap utáni események	6
(4)	Az üzleti területek teljesítményének bemutatása	7
(4.1)	Vállalati és Befektetési Banki üzletág	7
(4.2)	Lakossági ügyfelek	7
(4.3)	Private Banking Ügyfelek	8
(4.4)	Pénzügyi intézmények	9
(4.5)	Leányvállalatok	9
(5)	Felelős Társaságirányítási Nyilatkozat	11
(6)	A pénzügyi instrumentumok hasznosítása	12
(7)	Kockázatkezelési és fedezeti ügylet politika alapelvei	14
(7.1)	Hitelkockázatok kezelése (Credit Risk)	14
(7.2)	Működési kockázatok kezelése (Operational Risk)	15
(7.3)	Piaci és likviditási kockázatok kezelése (Market Risk)	15
(7.4)	Csalási kockázatok kezelése (Fraud Risk)	16
(8)	Környezetvédelem	16
(9)	Foglalkoztatáspolitiká	16
(10)	Compliance tevékenység	17
(11)	Kutatás és kísérleti fejlesztés	17
(12)	Könyvvizsgáló által felszámított díjak	17
(13)	Fiókhálózati egységek bemutatása	18

(1) Makrogazdasági környezet 2021-ben

A fejlett és fejlődő gazdaságok világszerte megérintették a koronavírus járvány következményeit, amelyeknek még 2021 első felében is bőven volt lenyomata, de az év második felében is konzervált olyan problémákat, amelyek már inkább a gazdaság helyreállítását nehezítették. Az euróövezet gazdasága 2021 első negyedévében még rendkívül gyenge teljesítményt mutatott. Negyedéves alapon 0,2%-kal csökkent a GDP, ami éves 1,1%-os lemaradást mutatott. A tavaszi nyitásnak már megvolt az eredménye, a negyedéves GDP ugyanis 2,2%-ra ugrott, a harmadik negyedévben pedig 2,3%-ra gyorsult tovább a növekedés, amely csak az utolsó negyedév során hagyott alább a kínálati oldali kapacitásproblémák, valamint az újabb, de a korábbiaknál már sokkal enyhébb járványügyi korlátozások miatt, amelyek mentén mindössze 0,3%-kal bővült a kibocsátás. Az éves index 2021 negyedik negyedévében 4,6% volt, amiben azonban még mindig jókora bázishatás van, ahogy 2022 első negyedévében is valószínűleg még megmarad, még ha az év eleje gyengébbnek is ígérkezik valamelyest. 2021 egészére az euróövezet számára mindenesetre a fentiek 5,2%-os GDP-bővülést eredményeztek. Ami a növekedés belső szerkezetét illeti, az előállítási oldalon a szolgáltatások már szinte valamennyi szektorban talpra álltak, 2021 második felében inkább a feldolgozóipar gyengélkedett a globális értékláncok folytatólagos töredezettsége okán, ami a vártnál is lassabban regenerálódik. Felhasználási oldalon ez egyértelműen fékezte a fogyasztást, nagyobb részben a beruházásokat, illetve a külkereskedelem hozzájárulását mérsékelte, miután a nyitást követően a belső kereslet erőteljes importigénye háttérbe szorította a gyenge exporttermelést. A foglalkoztatás eközben folyamatosan bővült, a munkanélküliség a válság előtti rekordalacsony szintekre süllyedt vissza 2021 végére, a keresetek mindazonáltal a térségben egyre több helyen éleződő munkaerőhiány ellenére sem emelkednek drasztikus mértékben, ahogy más fejlett gazdaságokban. Mindenesetre az infláció az energiaárak bázishatása, valamint a másodkörös hatások és a kínálati sokkok következtében decemberre 5%-ra, korábban soha nem látott csúcsára ugrott. Az Európai Központi Bank 2022-re átlag 3,2%-os inflációt prognosztizált 2021 végén, amely véleménye szerint 2023 során már a 2%-os közép távú célhoz közeledhet. Elővigyázatosságból a 2020 során elindított kötvénnyvásárlásokat 2022 tavaszáig kivezeti, kamatemelésről azonban 2022 elejéig még nem határozott, de nem is igazán mutatott ebben a tekintetben egységes álláspontot, miközben a piac 2022 végéig csaknem 450 bázispontos szigorítást áraz a -0,50%-os betéti kamatlábban.

Az ukrán háború miatt megugró nyugat-európai energia-, valamint nyersanyagárak következtében az inflációt és az esetleges további monetáris politikai szigorításokat övező kockázatok erőteljesen felfelé mozdultak február végén. A Csoport 2022-ben évi átlag 5,6%, a következő évben pedig 2%-os inflációval számol, miközben a gazdaság idén 3,3, 2023 során pedig 2,5%-kal bővílhet.

Mindeközben az USA gazdasága, amely 2021-ben 5,7%-kal növelte kibocsátását (miközben a 2021 negyedik negyedéves GDP-je 1,7%-os negyedéves és 5,5%-os éves bővülést mutatott), a tavalyi év során még szintén nem emelt kamatot, a kötvénnyvásárlásokat azonban ugyancsak elkezdte kivezetni a piacról. A GDP-növekedési várakozások nagyjából hasonlóak, mint az euróövezet 19 tagországának egészében: a piac 2022 során 3,3, azt követően 2,5% körüli bővüléssel számol, az infláció tekintetében pedig 5,2, illetve szintén 2,5%-kal. A Federal Reserve annyiban sokkal egységesebb kommunikációt mutat az euróövezeti központi bankkal szemben, hogy a kamatemelések szükségszerűségét már 2021 végén elismerte, miközben a piac 2022 első negyedévére már gyakorlatilag 150 bázispont körüli szigorítást áraz, amely az év hátralevő részében tovább fokozódhat. A nagyobb elköteleződés főképp annak köszönhető, hogy a gazdaság összességében egészségesebb állapotban folytatja, mint az euróövezet, a bériáramlás is jóval erőteljesebb, a fogyasztói árak mindemellett pedig decemberben már 7%-kal emelkedtek, amelyre 1982 június óta nem volt példa. A geopolitikai feszültségek miatt 2022 első hónapjaiban meredeken tovább emelkedő energiaárak csak még inkább alátámasztják a kamatpolitika gyors kiigazítását, miközben a kelet-európai helyzet támasztotta egyéb kockázatok nemcsak a kamatpiacon, de masszív tőkepiaci alulsúlyozásban is megmutatkoztak már 2022 Q1 során. Az EUR/USD tavaly elsősorban az euróövezeti és a tengerentúli monetáris politikai várakozások közötti kontraszt következményeképpen a 2021 közepi 1,22-1,23 közötti szintekről az év végére 1,12 közelébe süllyedt, ahonnan 2022 márciusára 1,10 alá esett tovább. Összességében a növekedésre leselkedő legnagyobb kockázatot alapvetően továbbra is a kínálati oldali kapacitásproblémák, valamint a rendkívül magas infláció jelentik, az orosz/ukrán háború elhúzódása, vagy esetleges eskalálódása mindeközben rövid távon jelentős bizonytalanságot tarthat fenn a pénzügyi piacokon.

(1.1) Magyar gazdaság

A magyar gazdaság rendkívüli ellenállóképességről tett tanúbizonyságot 2021 során. A GDP 2021 első negyedében megbicsaklott ugyan kicsit, de ez is 1,7%-os negyedéves növekedést jelentett csupán, amely a második negyedévre 2,3%-ra gyorsult. A harmadik negyedév során ismét lehetett tapasztalni némi lassulást, a második negyedévhez képest ugyanis csak 0,9%-kal nőtt a teljesítmény, a negyedik negyedév során azonban a negyedéves adat 2,1%-ra emelkedett vissza, amely az éves indexet 7,1%-ra, az egész éves GDP-növekedést pedig ugyancsak 7,1%-ra növelte. A 2021-es tényadat messze meghaladta az előzetes elemzői várakozásokat (igaz korábban, 2021 közepén azok nagyjából ezen a szinten, sőt egyes esetekben ezt meghaladó értékeken mozogtak). A rendkívüli adat jórészt az alacsony bázisnak köszönhető, a növekedés szerkezete azonban jelentősen regenerálódott is mostanra, ezen belül szinte minden szektor hozzájárult a tavalyi bővüléséhez. A hozzájárulási oldalon sajnos fékezőleg hathatott a feldolgozóiparban a járműgyártás gyenge kibocsátása a globális chiphiány miatt, ám a szolgáltatások a legtöbb ágazatban normalizálódtak. Felhasználási oldalon a belső kereslet a fogyasztás és a beruházások hatására emelkedett, a külkereskedelem hozzájárulása azonban a külső egyensúly romlásával jóval visszafogottabb volt. Előretekintve a növekedés motorja valószínűleg továbbra is a fogyasztás és a beruházások lesznek, a külső kereslet, valamint az azt kiszolgáló exportkapacitások bővülése pedig igen valószínű már 2022 során, miközben egyre több jel mutat arra, hogy a globális alapanyag-, illetve eszközhiány fokozatosan enyhül. A munkaerőpiac folyamatosan javul. A foglalkoztatás bővül, a munkanélküliségi ráta pedig a közelmúlt rekordalacsony értékeit közelítette már 2021 második felében. A bérkirámlás tavaly is 8% felett alakult, 2022-ben pedig akár ismét kétszámjegyű lehet. A Raiffeisen Bank középtávú prognózisa alapján 2022-2023-ra vonatkozóan 3,5%-os növekedést vár. A növekedési előrejelzést övező kockázatok a kelet-európai válság miatt lefelé mutatnak.

Az infláció az erős hitel-, illetve bérkirámlás mentén gyorsan magához tért 2021 derekán, az év végére pedig a globális alapanyag-, és eszközhiány következtében fellépő kínálati sokkoknak köszönhetően, valamint az általános energiaválság következtében tovább emelkedett év végéig. Decemberben a headline 7% volt, az év egészében ez 5,1%-os drágulást eredményezett. Ami a kilátásokat illeti, a kockázatok erőteljesen felfelé mozdultak 2022 első negyedévében, amely következtében a tavaly megkezdett jegybanki szigorítás a vártnál erőteljesebben és feltehetően tovább folytatódik az év hátralévő részében. A piac 2022 márciusában már 7% felett tetőző alapkamattal, illetve BUBOR kamatokkal számol az év második felére. Az inflációs kockázatokat a forint ukrán háború miatti meredek további leértékelődése is fűti (márciusban már 400 körüli EUR/HUF). A Raiffeisen Bank a tavalyi 5,1% után 2022-ben 8,8%-os, 2023 során pedig 5,5%-os éves átlagos inflációval számol. Ezeket az előrejelzéseket többségében felfelé mutató kockázatok övezik.

(1.2) A bankszektor

A bankszektor 2021. évben konszolidált szinten 820 milliárd Ft-os adózás utáni eredményt könyvelt el az MNB előzetes adatai szerint, ami az előző évi eredmény több mint kétszerese. A kamateredmény 18%-kal lett magasabb az egy évvel korábbi szintnél, a díj- és jutalékeredmény ennél kisebb mértékű, 13%-os növekedést mutatott.

A működési költségek 8%-kal emelkedtek az előző évhez képest. A nettó értékvesztés és a kockázati céltartalék képzés az egy évvel korábbi értéknek kevesebb mint felére esett vissza, ezzel jelentősen hozzájárulva a szektor eredményének növekedéséhez.

A szektor mérlegfőösszege 70.186 milliárd Ft, mely 16%-os növekedést jelent a 2021-es évben az előzetes adatok alapján. A vállalatoknak nyújtott hitelek állománya 10%-kal, a háztartásoknak nyújtott hiteleké 15%-kal emelkedett az év során. Az ügyfélbetétek állománya is jelentősen növekedett, a háztartások és a nem pénzügyi vállalkozások betétei együttesen 16%-kal bővültek az előző évhez képest.

A nemteljesítő hitelek aránya mérsékelten ugyan, de csökkent az előző évi 3,5%-ról 3,3%-ra.

A költség/bevétel hányados (CIR) értéke 2021-ben 59,6% lett, az előző évi 63%-hoz képest jelentősen kedvezőbb. Jelentősen javultak a szektor tőkearányos (RoE) és eszközárányos (RoA) jövedelmezőségi mutatói is: előbbi 11,6%-ra (6,4%-ról), utóbbi 1,2%-ra (0,6%-ról) emelkedett. A szektor likviditási helyzete és tőkemegfelelése megfelelő.

(*Az adatok az MNB által publikált <https://www.mnb.hu/felugyelet/idosorok/i-penz-es-hitelpiaci-szervezetek/hitelintezetek> oldalán is megtalálhatók.)

(2) Nem pénzügyi kimutatás

A vállalkozás üzleti modelljének rövid leírását Az üzleti területek teljesítményének bemutatása című 4. fejezet tartalmazza.

A kulcsfontosságú, nem pénzügyi jellegű teljesítménymutatókat, amelyek lényegesek az adott üzleti tevékenység szempontjából, szintén Az üzleti területek teljesítményének bemutatása című 4. fejezet tartalmazza.

A vállalkozásnak a környezetvédelemmel, a szociális és foglalkoztatási kérdésekkel, az emberi jogok tiszteletben tartásával, a korrupció elleni küzdelemmel és a megvesztegetéssel kapcsolatban követett politikáinak leírását, utalva az alkalmazott átvilágítási eljárásokra, ezeknek az eredményeire, továbbá a felsorolt területek azon kockázataira, amelyek hátrányos hatásokkal járhatnak e területeken; az alábbi fejezetek tartalmazzák:

- 7.4 Csalási kockázatok kezelése (Fraud Risk)
- 8. Környezetvédelem
- 9. Foglalkoztatáspolitiká
- 10. Compliance tevékenység

Az üzleti jelentésben bemutatandó, a jogszabály szerint könyvvizsgálaton túl engedélyezett, a könyvvizsgáló által a gazdálkodónak és az általa kontrollált vállalkozásnak nyújtott szolgáltatásokat a 12. fejezet tartalmazza.

(3) Üzleti tevékenység

(3.1) Mérleg

A Csoport mérlegfőösszege 19%-os (622 milliárd Ft) növekedést mutatott 2021-ben, ezzel párhuzamosan piaci részesedése a korábbi években megszokott mértéktől erőteljesebben emelkedett a 2020 év végi 6,06%-ról 6,25%-ra. Az utóbbi évek növekedése tovább folytatódott 2021 folyamán, így jelentősen bővültek mind az ügyféleszközök, mind az ügyfélforrások.

Millió Ft	2021.12.31	2020.12.31	Változás
Mérlegfőösszeg	3.825.288	3.202.846	19%
Hitelek	1.535.230	1.484.073	3%
Betétek	2.870.115	2.383.270	20%

A Csoport hitelezési tevékenységét a lakossági és a vállalati szegmensekben egyaránt növelte, ezáltal jelentősen bővítve az ügyfélállományokat. A családalapítást, illetve gyermekvállalást ösztönző, hitelfelvétellel kombinált termékek állomány-növekedése a Csoport új hitelállományában is visszatükröződik.

A Csoport hitel/betét mutatója 53%-ra csökkent 2021-ben az előző évi 62%-ról, összhangban a szektor egészére jellemző trenddel.

A Csoport szavatoló tőkéje jelentősen emelkedett, tőkeegyelelési mutatója 2021 végére tovább növekedett, a Csoport tőkeellátottsága megfelelő.

Millió Ft	2021.12.31	2020.12.31	Változás
Szavatoló tőke (mrd Ft)	322.539	295.303	9%
Tőkeegyelelési mutató (%)	22,43%	21,94%	2%

(3.2) Eredmény

Eredménykategória	2021.12.31	2020.12.31	Változás	
	Millió Ft	Millió Ft	Millió Ft	%
Nettó kamat- és osztalékbevételek	69.834	53.017	16.817	32%
Nettó jutalékbevételek	57.793	49.772	8.021	16%
Működési költségek*	-56.658	-52.790	-3.868	7%
Kockázati költség**	-5.370	-8.464	3.094	-37%
Egyéb eredmény	-24.952	-24.257	-695	3%
Adózás előtti eredmény	40.647	17.278	23.369	135%
Adó	-3.913	-4.339	426	-10%
Adózás utáni eredmény***	36.734	12.939	23.795	184%

* A sor a személyi jellegű ráfordításokat, az egyéb adminisztratív költségeket és az értékcsökkenés és amortizáció összegét tartalmazza, nem tartalmazza az OBA és BEVA felé megfizetett díjakat, amelyek az Egyéb eredményben jelennek meg.

** A sor a pénzügyi eszközök értékvesztésén túl az egyéb céltartalékok összegét is magában foglalja.

A Csoport a 2021-es évet 36,7 milliárd Ft-os profittal zárta, ez a Csoport majdnem megháromszorozta előző évi nyereségét.

Az eredménynövekedés főbb komponensei az alábbiak:

- Az eredmény növekedéséhez legnagyobb mértékben a nettó kamatbevételek emelkedése járult hozzá, köszönhetően egyrészt a Csoport kamatozó eszközállomány-növekedésének, másrészt a magasabb forintpiaci hozamkörnyezetnek.
- A másik jelentős eredménynövelő tényezőnek a jutalékeredmény 16%-os emelkedése számított, melyet az ügyfelek devizakonverzióval járó tranzakcióiba és egyéb értékpapír ügyleteibe épített tranzakciós díjbevételek és a fizetési szolgáltatások díjbevételeinek növekedése okozott.
- A kockázati költség jelentősen - 3,1 milliárd forinttal - csökkent 2020-hoz képest, ezáltal hozzájárult a Csoport eredményének emelkedéséhez.
- A Csoport működési költségeinek növekedését leginkább az IT és bérköltségek, valamint az intenzív médiakampányok ráfordításainak emelkedése okozta.
- Az egyéb eredmény kategóriában az előző évinél nagyobb veszteség növekedését eredményezte a hitelmoratórium kapcsán elszámolt (hitel nettó jelenérték) módosításból eredő veszteség, az ártértékelési veszteség emelkedése, valamint a magasabb tranzakciós adó, ezeket ellensúlyozták a konszolidációs kör változása miatti eredménykorrekciók.
- A 2021-ben fizetett adó 426 millió forinttal alacsonyabb az előző évi összegnél, főként az előző évihez képest magasabb halasztott adóbevételekhez köthetően, ezt némileg kompenzálta a magasabb árbevétel indukálta jelentősebb iparűzési és társasági adó.

Mivel a Csoport profitja 24 milliárd forinttal emelkedett, ez jelentős mértékben megemelte a tőkearányos nyereséget, amely így 13,1%-ot ért el. Emellett tovább javult a költség/bevételek aránya az előző évhez képest, ami 50%-ra csökkent.

(3.3) Mérleg-fordulónap utáni események

A magyar Raiffeisen Csoport jól tőkésített, a mérlegfordulónap után indult orosz-ukrán fegyveres konfliktus nincs közvetlen hatással a működésére, mivel a Raiffeisen Bankcsoportban minden leánybank országoként teljesen önfinanszírozó. A magyar Raiffeisen Bank nagymértékű, a Magyar Nemzeti Bank elvárásait többszörösen meghaladó, folyamatos likviditással rendelkezik. A tulajdonosi háttér biztos, a Bank működése zavartalan, a kialakult helyzetet aktívan kezeli.

A Csoport megvizsgálta az Oroszország és Ukrajna közötti konfliktus várható hatását a vállalati és projektfinanszírozási portfóliója tekintetében. A Csoport vállalati és projektfinanszírozási portfóliójában nincs érdemi határon átvelő finanszírozás Oroszország és Ukrajna irányában. Egy ügyfélcsoportot azonosított a Csoport, amely a magyarországi tevékenységén felül részben önálló oroszországi tevékenységet is folytat, mely utóbbi tevékenység nem finanszírozott a Csoport részéről. Az így azonosított egyetlen ügyfélcsoport felé fennálló kitettség nem éri el a vállalati kitettség 1%-át. Esetleges további

szankciók vagy indirekt továbbterjedési kockázatok (például ellátási láncok zavarai, energiaárak alakulása) megjelenését jelenleg nem lehet teljesen kizárni.

(4) Az üzleti területek teljesítményének bemutatása

(4.1) Vállalati és Befektetési Banki üzletág

A Csoport Vállalati és Befektetési Banki Üzletága 2021-ben is megőrizte meghatározó szerepét a kereskedelmi bankok piacán, tovább növelte hitelállományát, 9-10%-os piaci részesedésével a közép- és nagyvállalati szegmens egyik meghatározó banki szereplője, exportfinanszírozás terén és treasury szolgáltatásokban szintén a vezető bankok közé tartozik.

A Csoport projektfinanszírozás és szindikálások területén a piaccal összhangban lévő portfólió növekedést ért el. 2021-ben az eszközállomány bővülést elsősorban a nem ingatlan célú projekt- és szindikált finanszírozási tevékenység indukálta. A hitelportfólió bővülése konzervatív üzletpolitika és kockázatvállalás mellett valósult meg. A hitelportfólió összességében kiváló minőségű maradt a pandémia során is.

A Csoport Kereskedelem, Export és Agrárfinanszírozási területe 2021-ben is kiemelkedő eredményeket ért el, közel 40%-kal növelve eszközállományát. Kihasznlta a járványhelyzet következtében bevezetett gazdaságélénkítő programok nyújtotta lehetőségeket, igazodva a megváltozott piaci és ügyféligényekhez. Az Eximbank legnagyobb kereskedelmi banki partnereként megerősítette piacvezető helyét az Eximbank által refinanszírozott kamattámogatott hitelek terén. Jelentősen tudta növelni agrárhitel-állományát is, a Vidékfejlesztési Programok pályázatainak és a 2021 elején meghirdetett 7 éves Agrárfejlesztési kormányzati programnak köszönhetően.

Okmányos területen tovább folytatódott a garancia és akkreditív állomány növekedése. Az ügyfelek visszajelzése alapján az eredmény nagyrészt annak volt köszönhető, hogy a pandémiás időszak által generált, részben home office alapú működését a Csoport úgy tudta megszervezni, hogy reakcióképessége és az ügyletek átfutási ideje nem romlott.

Ugyancsak sikeres évet zárt a Faktor terület is, amely a 2021. év legnagyobb százalékos növekedését produkálta nem csupán a hazai faktorpiacon, de az RBI csoport network bankjai között is. A Csoport bízik abban, hogy a nemrégiben bevezetett új faktoring software, valamint a belső folyamatok átalakítása hosszabb távon alapozta meg sikeres működést ezen a területen.

A Csoport kiszolgálási modelljének fontos részét képezi a települési önkormányzatok, önkormányzati tulajdonban lévő gazdálkodó szervezetek, non-profit cégek, társulások, társulatok, társasházak és egyéb közösségek finanszírozása, valamint az ügyfélkör részére teljes körű, fejlett pénzügyi szolgáltatások nyújtása. Szolgáltatásai hangsúlyos részét képezi a beruházási, fejlesztési hitelek nyújtása önkormányzatoknak, társulásoknak és társasházaknak. Az ügyfélkör részére nyújtott banki szolgáltatások igénybevétele digitális csatornáink folyamatos fejlesztésével, azonnali fizetési rendszer működtetésével és QR kódos fizetési lehetőség kialakításával támogatja. Digitális fejlesztések biztosítják az említett ügyfélkör hatékony kiszolgálását és elősegítik az ASP szolgáltatások önkormányzati felhasználását.

A Pénzügyi Intézmények és Letétkezelés terület 2021-ben folytatta a korábbi évekre jellemző növekedési trendjét mind az aktív ügyfelek számának, betét- és hitelállományának, valamint letétkezelt állományának tekintetében egyaránt.

A Csoport Pénz-, Deviza- és Tőkepiaci Főosztálya révén - a Magyar Nemzeti Bank statisztikái alapján - 2021-ben is a legnagyobb devizaforgalmat bonyolító bank volt Magyarországon, míg a Budapesti Értéktőzsde derivatív szekciójának ismét a legnagyobb szereplője lett. A Raiffeisen Bank a 6. legnagyobb elsődleges magyar állampapír forgalmazó volt 2021-ben. Emellett 2021-ben a befektetési banki üzletág a második legnagyobb kötvénykibocsátás szervező volt az MNB Növekedési Kötvényprogramjában.

(4.2) Lakossági ügyfelek

A Lakossági és Premium Banking szegmensek kiemelt fókuszában az új ügyfél akvizíciós tevékenység, a hitelezés és a befektetési termékek álltak 2021-ben.

A hitelezési és akvizíciós célokat sikeres marketing kampányokkal támogatta a Csoport az egész év során, amelyekkel kiemelkedő üzleti eredményeket ért el.

Lakossági források terén a Csoport piaci részesedése 2021. 11 hó végén 6,97%-ra nőtt. A befektetői étvágy az ügyfelek körében április végén kezdett visszatérni. Továbbra is erős az állampapír iránti kereslet, de az év második felében a befektetési alapok iránti igény is szignifikánsan megnőtt.

A Csoport 2021 első félévében elindította az online számlanyitás lehetőségét lakossági ügyfelek részére, valamint tovább bővítette a videobanki kiszolgálási modellt. Ezen felül a RaiConnect szolgáltatás, amely jelenleg Premium ügyfelek részére kínál videós megoldást, további új funkciókkal bővült és már a myRaiffeisen mobilapplikációból is elindítható.

A lakossági ügyfelek kiszolgálásának digitalizációját támogató jelentős fejlesztések 2021-ben is folytatódtak, amelynek keretein belül a myRaiffeisen mobilapplikációban további funkciók kerültek élesítésre, hozzájárulva az applikációt használó ügyfelek számának növekedéséhez. A digitális fejlesztések további elemeként a Csoport bővítette a mobil fizetési lehetőségeket is ügyfelei számára.

A Csoport több számlatípussal is bővítette a lakossági ügyfelek számára elérhető számlái körét, amellyel már a fiatal szegmens számára is kedvező ajánlatot biztosít és ösztönözni tudja az online felületen történő mindennapi bankolásukat. Az új ügyfél akvizíciós célok elérését több sikeres akcióval, kampánnyal támogatta a Csoport, amely több csatornán keresztül hozzájárult az új számlák nyitásához, elősegítve az aktív, illetve a digitális számlahasználatot. Mindezek mellett bevezetésre került a Raiffeisen ATM-eken keresztül történő készpénzbefizetési szolgáltatás is, amely már az ország számos pontján elérhető.

Az üzletág 2021-ben tovább folytatta sikeres üzleti tevékenységét a lakossági hitelezésben is a koronavírus okozta nehézségek ellenére. A lakossági jelzáloghitelek, illetve személyi kölcsönök iránt különösen a nyár folyamán minden korábbinál jelentősebb kereslet volt, míg a babaváró hitel iránti kereslet folyamatosan stabilan alakult.

A jelzáloghitelezés terén továbbra is kiemelt cél azon ügyféligények maximális kiszolgálása, ahol a fő szempont a biztonság és a kiszámíthatóság. Az ősz folyamán a Csoport az elsők között csatlakozott az MNB Zöld Lakáshitel programjához, amely az indulás pillanatában jelentős népszerűsége tette szert. Személyi kölcsön kapcsán a digitalizáció az egyik fókuszpont, amellyel kapcsolatban ki kell emelni a teljesen online igénylési folyamat elindítását, amelyet hónapról hónapra egyre nagyobb arányban vettek igénybe a már élő banki kapcsolattal rendelkező ügyfeleink.

Összességében erős évet zárt a Csoport lakossági hitelezésben, és arra számíthatunk, hogy ez a következő időszakban is tartható, bár az emelkedő hozamkörnyezet ezt nehezítheti.

A Csoport piaci részesedése enyhén, de tovább emelkedett a lakossági hitelállomány vonatkozásában, ami 2021 végén 5,4% volt.

2021-ben a kisvállalati szegmens kiemelt üzleti céljai voltak az új ügyfelek akvizíciós tevékenység, az innovatív fizetési megoldások és új hitelezési termékek bevezetése. A kisvállalati ügyfélkapcsolatok minőségi kiszolgálási színvonalon való fenntartása, partneri viszony kiépítése továbbra is a kisvállalati szegmens stratégia fókuszában volt. Ennek eredményeként 16%-kal nőtt a mikro ügyfelek száma, ezzel a Csoport 4. helyet érte el a kisvállalati akvizíciós rangsorban, amely fiókhálózat méretéhez viszonyítva nagyon jó eredménynek tekinthető. Ez hozzájárult az üzleti állományok kétszempjű növekedéséhez, forrásállomány 20%-os és a tranzakciószám 16%-os bővüléséhez.

A Csoport a piacon az elsők között vezette be a Széchenyi-kártya újraindítási program hiteltermékeit 2021 júliusában. Az új piaci hitelkihelyezés 32%-kal nőtt az előző üzleti évhez képest és a NHP program kifizetését követően az új kibocsátású hitelek háromnegyedét a Széchenyi GO! Program hiteltermékei adták.

A kisvállalati ügyfélkör részére nyújtott banki szolgáltatások igénybevételét digitális csatornák folyamatos fejlesztésével (VideoBank szolgáltatás/ myRaiffeisen mobilapplikáció), elektronikus szolgáltatások körének bővítésével (SME ON online számlanyitás), új innovatív fizetési megoldások bevezetésével (Scan&Go mobilfizetési alkalmazás, QR-kódos fizetés és fizetési kérelem) és a kártyaelfogadói szolgáltatás bővítésével (myPOS bankkártya elfogadás) támogatta a Raiffeisen Csoport, biztosítva a kisvállalati ügyfelek hatékony és kényelmes kiszolgálását. Ezt támasztja alá, hogy a kisvállalati ügyfelek elégedettsége rendszeres felméréseink alapján 2021-ben tovább javult.

(4.3) Private Banking Ügyfelek

A Friedrich Wilhelm Raiffeisen Private Banking célja ügyfelei családi vagyonának megőrzése, gyarapítása és nemzedékről nemzedékre örökítése. A Csoport tapasztalt tanácsadóinak szakértő munkájával ügyfelei részére biztonságot, kényelmet, diszkréciót és személyre szabott egyedi megoldásokat biztosít.

A Friedrich Wilhelm Raiffeisen Private Banking 2021 során rendkívül sikeres évet zárt. Ügyfelei megtisztelő bizalmának köszönhetően a kezelésre bízott vagyon az év végére meghaladta az 766 milliárd forintot, ami több mint 10%-os növekedést jelent egy év alatt. Ez a növekedés tovább erősíti a Csoport piaci pozícióját.

A kiemelt magánügyfelek elégedettségének megteremtése és fenntartása elképzelhetetlen személyre szabott megoldások és a legmagasabb szolgáltatási színvonal nélkül. Ennek megfelelően a Friedrich Wilhelm Private Banking 2021 során is jelentős összegeket investált új termékek és szolgáltatások bevezetése, valamint IT rendszerek és a banki tanácsadói tudásbázis fejlesztése érdekében. A Covid-19 kiemelte a digitalizáció fontosságát, aminek következtében nemcsak az ügyfelek intézhették zavartalanul a pénzügyeiket a távolságtartás alatt, de a Csoport munkatársai is mindenben rendelkezésre tudtak állni a lezárások idején.

A Friedrich Wilhelm Raiffeisen Private Banking kiszolgálási modell négy alapvető pillérből áll: aktív befektetési tanácsadással összekötött hosszú távú pénzügyi megoldások kínálásából, dedikált, magasan képzett tanácsadók rendelkezésére állásából, a befektetési tanácsadók munkájának korszerű IT eszközökkel való támogatásából, illetve hozam- és kockázat optimalizáción alapuló eszközallokáció megvalósításából.

Az év során az ügyfelek örömmel nyugtázták, hogy az Agora irodaház 8. emeletén új, reprezentatív kiszolgálási térrel 13-ra tudta bővíteni a Csoport az FWR országos elérhetőségét, a Királyhágó téren található korábbi fióknak pedig a Hillside Irodaházban talált frissen kialakított, méltó helyet.

(4.4) Pénzügyi intézmények

A pénzügyi intézményi ügyfélkör stratégiaileg kiemelt fontosságú a Csoport számára. Az eszközállomány 2021-ben tovább bővült, megtartva a mérsékelt kockázattal súlyozott eszközállomány és tőkeszükséglet jellegét. A betétállomány a piaci trendeket követve jelentősen növekedett. A kamatbevétel mellett a jutalékok növekedése is hozzájárult a terv feletti eredményekhez. Az üzletágat továbbra is a biztos forrásállomány és stabil, hosszú távú ügyfélkapcsolatok jellemzik. A terület rizikó költsége és költség szintje is alacsony.

Az üzletág kiemelt célcsoportja a hazai biztosítók, befektetési alapkezelők, pénztárak, illetve hazai és nemzetközi pénzintézetek és befektetési szolgáltatók, melyeket új, innovatív megoldások, termékek segítik ügyfelek cash management és fizetési forgalmi tevékenységének magas szintű, gyors és biztonságos kiszolgálásában. Az említettek mellett fókuszban állnak a magyar és nemzetközi bankkapcsolatok, valamint a Csoport stratégiájának figyelembevételével, továbbá szigorú compliance elvek érvényesítésével a nemzetközi fizetési szolgáltatók és a Raiffeisen Bank Zrt. szerződött pénzváltó közvetítői. 2021-től a Raiffeisen Bank Zrt. Pénzügyi Intézmények üzletága ad szakmai támogatást a pénzforgalmi szolgáltatók (PSP-k) bankcsoporton belüli kiszolgálásához.

2021-ben a letétkezelési terület is tovább tudta növelni a kezelt értékpapír-állományát és eredményes évet zárt. A bankcsoport bécsi központjában megerősített csoportszintű vezetés támogatásával egyedülálló letétkezelési piaci megoldást kínál az ügyfelek Közép-Kelet Európába irányuló befektetéseinek letétkezelésére és elszámolására.

Az emelkedő kamatkörnyezetben intézményi befektetői ügyfélkörben erős igény mutatkozott a személyre szabott befektetési lehetőségekre, illetve a Pénz-, Deviza- és Tőkepiaci Kereskedési Főosztály által kínált befektetési termékekre. A Csoport több belső és az egész magyar tőkepiacot érintő projektben vállalt vezető szerepet. Mind az ügyfelek, mind pedig a szakma egyértelmű pozitív visszajelzései bizonyítják, hogy a Raiffeisen Bank a regionális pénz- és tőkepiacokon az egyik legerősebb márkanév.

(4.5) Leányvállalatok

Raiffeisen Corporate Lízing Zrt.

2014-óta a 100%-os banki tulajdonú Társaságnál összpontosul egységesen a Raiffeisen Lízing csoporton belül a kizárólag fogyasztónak nem minősülő ügyfelek részére nyújtott pénzügyi lízing szolgáltatási tevékenység, melyet eszközök, járművek, valamint berendezések vásárlásának finanszírozásához nyújt.

A 2020-as covid miatti gazdasági visszaesés után a 2021. év újra a gazdasági növekedésről és a beruházási kedv visszatéréséről szól. Ezt a növekedést számos támogatási program is segítette. A Társaság eszközfinanszírozás terén a közép- és nagyvállalati szegmensben már évek óta komoly részarányt képvisel, elsősorban a banki ügyfelek lízing igényeinek kiszolgálása révén. Az elmúlt év nagy kihívása volt a kisvállalatok kiszolgálását célzó versenyképes lízingkonstrukciók sikeres bevezetése, valamint a mikro vállalkozások részére is kínálható standard lízing termékek kialakítása. Ingatlanfinanszírozásra a piaci

igények minimális szintje és a csekély keresletnövekedési várakozások miatt a Társaság nem helyezett hangsúlyt, illetve továbbra sem tervezi újraindítani a lakossági ügyfelek kiszolgálását a közeljövőben.

2022-ben a Társaság folytatja a korábban megkezdett stratégiáját, amiben a közép- és nagyvállalati ügyfelek jármű- és/vagy eszközberuházásainak lízingfinanszírozása mellett, egyre jelentősebb szerepet kap a mikro- és kisvállalati szegmens lízingkiszolgálásának fellendítése, újabb - elsősorban vendor - értékesítési csatornák bevezetése, a portfólió jó minőségének megőrzése, valamint a költséghatékony működés révén a költségek alacsony szinten tartása, a jövedelmezőség növelése.

Raiffeisen Autó Lízing Kft.

A Társaság a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. 100%-os tulajdonú leányvállalata. Az operatív lízing népszerűsége jelentősen visszaesett az IFRS által előírt könyvelési mód változása és a pénzügyi lízingben elérhető kedvezményes kamatozású konstrukciók (NHP, EXIM, KAVOSZ) választhatósága miatt, ezért csökkenés következett be a flotta szolgáltatás nélküli jármű- és eszközfinanszírozásban. A Társaság új üzletkötésekre operatív lízing konstrukcióban nem helyez hangsúlyt.

Raiffeisen Energiaszolgáltató Kft.

A Bank 100%-os tulajdonában álló Társaság azzal a céllal került megalapításra, hogy pénzügyi befektetőként részarányt szerezzen az energetikai piaci szegmensben.

A megváltozott stratégiának köszönhetően a Társaság 2019 májusában sikeresen értékesítette utolsó projektársaságában, az Euro Green Energy Kft-ben meglévő 100%-os üzletrészt. Tevékenysége ezt követően a tranzakció elszámolására, valamint műszaki szakértésre koncentrált. 2021. szeptember 30-i hatállyal a Társaság beolvadt az SCT Kárász utca Kft-be.

Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft.

A Bank 100%-os tulajdonában áll. A Társaság fő tevékenységi köre a biztosításközvetítés, elsősorban a Raiffeisen Bankcsoport tagvállalatainak részére.

A fő bevételi forrás és az új üzleti lehetőségek továbbra is a lakossági, a kis- és középvállalati területről származnak, a Társaság a nagyvállalati szegmensben, illetve a lízing területen is elkezdte a biztosítási termékeket értékesíteni. Az ehhez szükséges folyamatok és egyedi biztosítások kialakítása után, 2019-ben a fókusz a standard, egyszerűsített termékek és folyamatainak kialakításán és bevezetésén volt, további lehetőségek felmérése és előkészítése 2020-ban megtörtént. 2021-ben lízing területen kialakításra került a nagy ügyfelek tekintetében biztosításokra vonatkozó értékesítési folyamat. A banki értékesítésben a befektetési biztosítások terén továbbra is kedvező feltételek adódtak, kiemelten a nyugdíjcélú biztosítások értékesítésénél.

2021-ben a termékek aktualizálása folyamatos fókuszot kapott, bevezetésre került a babaváró hitelek mögé köthető hitelfedezeti biztosítás, továbbá a személyi kölcsön mellé az NN Biztosító által nyújtott hitelfedezeti védelem.

2020-ban megkezdődött a 2021 márciusától életbe lépő zöld pénzügyi irányelveknek való (EU szintű szabályozás) megfeleltetés előkészítése a Társaságra vonatkozóan és a vonatkozó rendelkezésekben foglaltaknak megfelelően a márciusi és júniusi határidőket betartva implementálva lettek.

A két éve kirobbant covid-19 világjárvány miatt kialakult piaci helyzet ellenére is a 2021-es év sikeres volt, a Társaság növelte bevételeit az előző évhez képest, amelynek fő forrása a közvetített üzletek utáni biztosítótól kapott jutalék volt.

RB Szolgáltató Központ Kft.

A Társaságot a Bank azzal a céllal alapította, hogy bankműveleti központot nyisson és üzemeltessen Nyíregyházán. Tevékenysége telefonos ügyfélszolgálati és értékesítési tevékenységgel indult, ami kibővült telefonos behajtási, hitelbírálati és banki operációs tevékenységgel.

A Társaság a működéséhez szükséges eszközbeszerzéseket beruházási hitelből finanszírozza, pénzügyi helyzete és likviditása stabil, működése nyereséges.

2021-es üzleti év során a Társaság foglalkoztatottjainak száma 400 fő felett volt. Tevékenységét továbbra is folyamatai fejlesztésével, a kiszolgálási minőség további javítására törekedve tervezi végezni a csoport stratégiájával összhangban, amelynek keretében megkezdte egy új székházba történő költözés előkészítését. A tényleges költözés 2022. nyarára van tervezve, melyet követően a kollégák egy modernebb, a folyamatokat még jobban támogató munkakörnyezetben tudják a bankműveleti feladataikat végezni.

Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt.

A Társaság a Bank 100%-os tulajdonú leányvállalata.

A Társaság kezelt vagyona 2021-ben a piaci átlagot érdemben meghaladó módon emelkedett és az év végére elérte a 235 milliárd Ft-ot. Az ingatlan alap vagyonának további, lassuló bővülése mellett az egyéb alapokban

kezelt tőke erőteljesen emelkedett, különösen a több eszközosztályt felölelő vegyes, azon belül is az ESG fókusszal rendelkező alapok szerepeltek jól. A Társaság működési eredménye a tervet meghaladó átlagos kezelt vagyon mellett kedvezően alakult, ebben a bevételek arányos növekedésén felül a tervezettől elmaradó költségek is szerepet játszottak.

A Társaság az elmúlt években elvégezte termékszettjének átalakítását, hogy az igazodjon a piac által támasztott kihívásokhoz. Ennek egyik legfontosabb lépése három, különböző kockázati szintet megcélzó, aktív kockázatkezeléssel felvértezett alap kialakítása volt, együttműködésben a Raiffeisen Csoport osztrák alapkezelőjével. A három alap vagyona az elmúlt években gyorsuló ütemben nőtt, és a 2020 második félévétől kezdődően igen erőteljesen javuló teljesítményeknek is köszönhetően 2021 végére megközelítette a 87 Mrd Ft-ot. A Társaság emellett nagy hangsúlyt helyezett az ingatlanalappal kapcsolatos stratégiájának megvalósítására is az év során. Az előző évben indított ESG vegyes alap sikerét látva az Alapkezelő további két, hasonló fókusszal rendelkező alapot indított az év második felében. Mindez a Raiffeisen Csoport ESG stratégiák megvalósításában nagy tapasztalatokat szerző osztrák alapkezelőjével kialakított partneri viszony tovább erősítését is szolgálja.

A Társaság sikerét jelzi, hogy több díjjal is jutalmazták tevékenységét az elmúlt években.

A 2022-es év fontosabb kihívásai és egyben lehetőségei közé tartozik az emelkedő kamatkörnyezet potenciális hatásai mellett az új szabályozói elvárásoknak (SFDR) való maradéktalan és előremutató megfelelés.

Raiffeisen Gazdasági Szolgáltató Zrt.

A Bank 100%-os tulajdonú leányvállalatának fő tevékenysége: máshová nem sorolt egyéb gazdasági szolgáltatás. A Társaság korábban több vagyonkezelő cégben is szerzett egyéb részesedést, de azokat időközben értékesítette, így évek óta a minimális tőzsdéi részesedése mellett már csak a Raiffeisen Ingatlan Alapban birtokolt 20%-nyi tulajdoni hányadot, ezért a tulajdonos azt az optimalizálási döntést hozta, hogy a Társaságot jogutódlással beolvassza a Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt.-be. A beolvadás cégbírósági bejegyzés szerint 2020. március 31-i hatállyal megtörtént.

SCT Kárász utca Kft.

A Bank 100%-os tulajdonú leányvállalata. A Társaság tevékenysége ingatlankezelés.

2020-ban a tulajdonos döntött arról, hogy 2020.10.01-i hatállyal a Késmárk utca 11-13. Szolgáltató Kft. kerüljön beolvasztásra a Társaságba, majd 2021. júliusában arról született döntés, hogy az üzleti tevékenységet nem végző Raiffeisen Energiaszolgáltató Kft. beolvasztása is elinduljon. A beolvadás 2021. szeptember 30-i hatállyal megtörtént.

2021-es és 2022-es üzleti tevékenysége a tulajdonában lévő ingatlanok kezelésére, üzemeltetésére összpontosul.

Raiffeisen Ingatlan Üzemeltető Kft.

A Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt. 100%-os tulajdonú leányvállalata. A Társaság tevékenysége ingatlanüzemeltetés, így például bevásárlóközpontok, irodaházak, ipari és kereskedelmi ingatlanok, bankfiókák üzemeltetése.

A 2021-es évben is a legnagyobb megbízója, a Raiffeisen Ingatlan Alap nevében teljes pénzügyi és műszaki üzemeltetési, valamint bérbeadási tevékenységet látott el, amely tevékenység 2022-ben is változatlan formában folytatódik.

Késmárk utca 11-13. Szolgáltató Kft.

A Bank 2018-ban lett 100%-ban anyavállalata a Társaságnak. Fő tevékenysége keretében a XV. kerületi Késmárk u. 11-13. ingatlan tulajdonosaként folytatott bérbeadási tevékenységet. 2018-ban a Társaság előbb átstrukturálta a bérleti konstrukcióját, majd az év végén egy külső piaci szereplőnek értékesítette az ingatlanját. Ezen ügyletek kapcsán a Társaság tevékenysége szinte kiürült, 2019-ben és 2020-ban üzleti tevékenységet nem végzett, ezért a tulajdonos döntést hozott a Társaság jogutódlással történő beolvadásáról. A Társaság SCT Kárász utca Kft.-be történő beolvadása 2020. szeptember 30-i hatállyal megtörtént.

(5) Felelős Társaságirányítási Nyilatkozat

A felelős társaságirányítás a Bankcsoport legfőbb céljainak alapvető eszköze, a hosszú távú értékteremtés előfeltétele. A társaságirányítás feladata a megfelelő egyensúly, működési rend kialakítása a tulajdonosok, az ügyfelek, a munkavállalók, az üzleti partnerek és a szélesebb közönség között. A Raiffeisen Csoport működése során maradéktalanul betartja a rá vonatkozó jogszabályokban és MNB rendelkezésekben,

ajánlásokban foglaltakat. A Bankcsoport felépítését és működési feltételeit az Egyedüli Részvényes által elfogadott Alapító Okirat, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza. A Csoport a társaságirányítási gyakorlatát folyamatosan felülvizsgálja, fejleszti.

(6) A pénzügyi instrumentumok hasznosítása

Az IFRS és a Számviteli törvény előírásainak megfelelően a Bankcsoportnak 2018-tól - az IFRS9-cel összhangban - a pénzügyi eszközeit amortizált bekerülési értéken, az egyéb átfogó jövedelemmel szemben valós értéken vagy az eredménnyel szemben valós értéken értékelteként kell besorolnia:

- a Csoport által a pénzügyi eszközök kezelésére alkalmazott üzleti modell; valamint
- a pénzügyi eszköz szerződésből eredő cash flow-jellemzői alapján.

A pénzügyi eszközt amortizált bekerülési értéken kell értékelni, ha mindkét alábbi feltétel teljesül:

- a pénzügyi eszközt olyan üzleti modell alapján tartja, amelynek célja pénzügyi eszközök szerződéses cash flow-k beszedése érdekében történő tartása; valamint
- a pénzügyi eszköz szerződéses feltételei meghatározott időpontokban olyan cash flow-kat eredményeznek, amelyek kizárólag a tőke és a kint lévő tőkére történő kamatfizetések.

A pénzügyi eszközt az egyéb átfogó jövedelemmel szemben valós értéken kell értékelni, ha mindkét alábbi feltétel teljesül:

- a pénzügyi eszközt olyan üzleti modell alapján tartja, amely szerződéses cash flow-k beszedésével és a pénzügyi eszközök eladásával éri el célját; valamint
- a pénzügyi eszköz szerződéses feltételei meghatározott időpontokban olyan cash flow-kat eredményeznek, amelyek kizárólag a tőke és a kint lévő tőkére történő kamatfizetések.

A pénzügyi eszközt az eredménnyel szemben valós értéken kell értékelni, kivéve, ha azt a fentebbiek alapján amortizált bekerülési értéken vagy az egyéb átfogó jövedelemmel szemben valós értéken értékeli.

A Bankcsoport a kezdeti megjelenítéskor visszavonhatatlanul dönthet amellett, hogy az egyébként az eredménnyel szemben valós értéken értékelt egyes tőkeinstrumentumokba történő befektetés valós értékének későbbi változásait az egyéb átfogó jövedelemben mutatja be.

A Csoport a kezdeti megjelenítéskor visszavonhatatlanul az eredménnyel szemben valós értéken értékelteként jelölhet meg egy pénzügyi eszközt, ha ez megszüntet vagy lényegesen csökkent valamely értékelési vagy megjelenítési inkonzisztenciát (amelyet számviteli meg nem felelésnek (mismatch) is neveznek), amely ellenkező esetben előállt volna amiatt, hogy az eszközök vagy kötelezettségek értékelése, vagy az azokon képződött nyereség vagy veszteség megjelenítése eltérő alapokon történik.

A Bankcsoportnak valamennyi pénzügyi kötelezettséget amortizált bekerülési értéken kell besorolnia, kivéve azokat a standardokban részletesen leírt eseteket, amikor azokat az eredménnyel szemben valós értéken értékelt pénzügyi kötelezettségekként kell kezelni.

A Csoport számviteli politikája és számos közzététel megköveteli a pénzügyi eszközök és kötelezettségek valós értékének meghatározását. A valós érték értékelési és/vagy közzétételi célok miatt kerül meghatározásra az alábbiakban leírt módszerek alapján.

Valamennyi pénzügyi instrumentum kezdeti megjelenítése a közvetlenül kapcsolódó tranzakciós költségekkel növelt valós értéken történik (kivéve az eredménnyel szemben valós értéken értékelt pénzügyi instrumentumokat, ahol a tranzakciós költségek közvetlenül az eredményben kerülnek elszámolásra). A valós érték az az ár, amit egy eszköz eladása esetén kapna a Csoport, vagy egy kötelezettség átruházása esetén fizetnie kellene a Csoportnak a kötelezettséget átvállaló félnek egy piaci szereplővel kötött szokásos ügylet keretében az értékelés napján.

A kezdeti megjelenítést követően az aktív piacokon jegyzett pénzügyi instrumentumok valós értéke meghatározásának alapja eszközök esetében a vételi ár, kötelezettségek esetében pedig az eladási ár. Amennyiben megfigyelhető árfolyam nem áll rendelkezésre, megfigyelhető piaci adatokra támaszkodó értékelési technikákkal történik a valós érték meghatározása. A módszer lehet hasonló instrumentumokkal való összehasonlítás, amelyekre megfigyelhető piaci árjegyzés rendelkezésre áll, diszkontált cash-flow elemzés, opcióárazási modellek és a piaci szereplők által általánosan alkalmazott egyéb értékelési

technikák. A pénzügyi instrumentumok valós értékét teljesen vagy részben olyan feltételezéseken alapuló technikával is meg lehet állapítani, melyeket nem támasztanak alá az aktuális piaci tranzakciók vagy a megfigyelhető piaci adatok.

A Bankcsoport a valós érték meghatározására az alábbi módszertant alakította ki:

a) derivatív ügyletek:

- A határidős deviza forward és futures ügyletek valós értéke az értékelés időpontjában fennálló – az ügylet lejárat időpontjára vonatkoztatott – határidős árfolyama és a kötési árfolyama különbözetének a lejárat időpontjától az értékelés időpontjáig diszkontált értéke.
- A devizaswap ügyletek valós értéke a határidős lánknak az értékelés időpontjában fennálló – az ügylet lejárat időpontjára vonatkoztatott – határidős árfolyama és a kötési árfolyama különbözetének a lejárat időpontjától az értékelés időpontjáig diszkontált értéke. Az értékelő hozamgörbénél figyelembe vesszük az aktuális piaci kamatfelárat.
- A kamat-swap ügyletek és határidős kamatláb megállapodások (FRA) valós értéke az ügyletek várható jövőbeni cash-flowjának az értékelés időpontjára diszkontált nettó jelenértéke.
- A plain vanilla és egzotikus deviza opciók valós értékének meghatározása a módosított Black-Scholes modell alapján történik. Azoknál az egzotikus opcióknál, melyekre nem létezik zárt képlet, ott iteratív eljárás segítségével határozódnak meg az értékek.
- A kétdevizás kamatswap ügyletek valós értéke az ügyletek várható jövőbeni cash-flowjának az értékelés időpontjára diszkontált nettó jelenértéke, ahol az értékeléshez használt hozamgörbébe beépítjük az ezen ügyletek piacára jellemző (országkockázati felárat is megtestesítő) kamatfelárat (basis swap spread).
- A tőzsdei határidős részvény- és indexügyletek valós értékét a tőzsdei ár és a kötési ár különbsége alapján határozzuk meg.

b) értékpapírok:

Az eredménnyel szemben vagy az egyéb átfogó jövedelemmel szemben valós értéken értékelt értékpapírok valós értékének megállapítása a Bloomberg információs rendszerben elérhető piaci árakon történik. Azon papírok esetében, amelyeknél ilyen rendelkezésre áll: a tőzsdei záróárfolyam. Amely értékpapírok esetében tőzsdei ár nem áll rendelkezésre, azoknál a valós érték az értékpapír várható jövőbeni cash-flow-jának az értékelés időpontjára diszkontált nettó jelenértéke.

c) hitelek

A hitelek alapvetően amortizált bekerülési értéken kerülnek kimutatásra, amely egyenlő a pénzügyi eszköznek a kezdeti megjelenítéskor meghatározott értékével, csökkentve a tőketörlesztésekkel, növelve vagy csökkentve a kezdeti megjelenítéskor meghatározott érték és a lejáratkori érték közötti különbszet effektív kamatlábmódszerrel kiszámolt halmozott amortizációjával, módosítva a várható hitelezési veszteség nyilvántartott összegével.

Egyes fix kamatozású hitelügyletek valós érték változásának fedezetére a Csoport kamatláb swap ügyleteket kötött. Az ilyen IRS ügyletekkel fedezett hitelek a fedezett kockázatnak tulajdonítható valós érték változásokkal módosított amortizált bekerülési értéken szerepelnek a kimutatásokban.

d) betétek

A Csoport a betéteit amortizált bekerülési értéken tartja nyilván. Egyes strukturált betétek beágyazott derivatívát tartalmaznak, melyet a Csoport a betétről leválaszt. A beágyazott származékos termékeket a Csoport valós értéken értékeli, annak változásait az eredménykimutatásban jelenítve meg.

A Csoport egyes fix kamatozású betéteket fedezeti elszámolásba von be. Ezen betétek valós értékelése a várható jövőbeni cash-flow-ok mérlegfordulónapra diszkontált nettó jelenértékének meghatározásával történik.

e) kibocsátott kötvények

A saját kibocsátású nem strukturált kötvények amortizált bekerülési értéken vannak nyilvántartva, ezért nem kerülnek átértékelésre, kivéve azokban az esetekben, amikor a kötvények fedezeti elszámolásra vannak bevonva. Ebben az esetben csak kamatkockázat kerül lefedezésre, a hitelkockázat nem.

A fedezeti elszámolásba bevont saját kibocsátású értékpapírok közül a fix kamatozásúak valós értékét a jövőbeni cash-flow jelenértéke adja, míg a strukturált instrumentumok esetében a Csoport a beágyazott derivatívát értékeli, melyet le is választ az alapszerződésről.

A Bankcsoport bizonyos kockázatkezelési célú származékos ügyleteket fedezeti ügyletként jelölt meg fedezeti elszámolás céljára. A fedezeti kapcsolat indulásakor a Csoport formálisan dokumentálja a fedezeti ügylet(ek) és a fedezett ügylet(ek) közti kapcsolatot, az ügylet megkötésével követett kockázatkezelési célokat és stratégiát, továbbá a fedezeti kapcsolat hatékonyságának mérésére használt módszert. A Csoport a fedezeti kapcsolat elején és később folyamatosan is felméri, hogy a fedezeti ügylet várhatóan nagyon hatékony lesz-e a fedezett ügyletnek a fedezett kockázatnak tulajdonítható valós érték változásait ellentételező hatások elérésében a fedezeti ügylet teljes időtartama során, és hogy a tényleges eredmények 80-125 százalék közötti sávba esnek-e.

(7) Kockázatkezelési és fedezeti ügylet politika alapelvei

A Bankcsoportban az üzleti területektől teljesen elkülönített, független kockázatkezelés működik, a Kockázatkezelésért felelős vezérigazgató-helyettes felügyelete alatt. Az ügyfelek hitelkockázat elemzése és kezelése a Hitelkockázati Főosztály ill. a Lakossági és KKV Kockázatkezelési Főosztály; a piaci, működési és csalás kockázatok elemzése, valamint a Bázis III. szabályoknak való megfelelés, tőkeszámítás, portfólió szintű hitelkockázati kockázati modellek fejlesztése az Integrált Kockázatelemzési Főosztály feladata.

(7.1) Hitelkockázatok kezelése (Credit Risk)

A nem lakossági ügyfelek kockázati értékelése, hitelbírálat a egyedi elemzésen és minősítésen alapul, jellemzően negyedéves pénzügyi monitoring és éves limit-felülvizsgálat mellett. A lakossági, illetve mikroállam hitelezésben automatizált, scorecard alapú bírálat történik.

A hitelezési korlátait az üzleti és kockázati szempontoknak Csoport tulajdonosa és vezetése által meghatározott, kívánatosnak tartott egyensúly jelent, a hitelintézeti törvény és más jogszabályok, továbbá a Csoport Hitelpolitikai Irányelveinek keretei.

Az ügyfelek gazdasági válság okozta fizetési nehézségeire a Csoport hitelátstrukturálási megoldásokkal, késedelemelőrejelző folyamatok bevezetésével, a behajtás és követeléskezelés megerősítésével reagált, 2016-2020 során szignifikánsan csökkentette a nemteljesítő ügyfelek állományát és darabszámát mind a lakossági, mind a vállalati hitelezésben. A koronavírus okozta gazdasági válság 2021-ben nem okozott szisztematikus, tömeges növekedést a nem teljesítő hitelek állományában, csak kevés számú ügyfél vált nemteljesítővé, köztük egy-egy relatív nagyobb kitettséggel. A vállalati nem teljesítő ráta így 2% körül alakult, a lakossági 5% körül stabilizálódott, a középtávú stratégiai cél alatt maradva. Az egészséges szintet elősegítették a 2021-ben tovább folytatódó nem teljesítő hiteltisztítási lépések is a standard workout eszköztár alkalmazása mentén.

A fizetési moratóriumban történő részvétel az EBA vonatkozó állásfoglalásának megfelelően 2020 során nem jelentett automatikusan nemteljesítést és pénzügyi nehézséget, ezért a Csoport a moratórium ideje alatt is kiemelt figyelmet fordít a vélelmezhetően fizetési nehézséggel küzdő adósok azonosítására. A 2021-ben indult moratórium2-be belépett ügyfelek kapcsán a Csoport vállalati oldalon egyedi rendkívüli kockázati felülvizsgálatot végzett a romló kockázati profil felismerésére és az esetlegesen szükséges átstrukturálások és nemteljesítés megállapítására. A vizsgálatok eredményeképpen kevésszámú, relatív alacsony kitettségű új átstrukturált portfóliót azonosított, a közép- és nagyvállalati portfólióban a moratórium2 miatt nem vált új ügyfél nemteljesítővé. A Csoport lakossági szegmensben is megvizsgálta a moratórium 2-be belépő ügyfeleket. Azok az ügyfelek, akiknél a Csoport pénzügyi nehézséget azonosított, nem teljesítő státuszba kerültek átsorolásra. Amennyiben az ügyfélnek nem volt pénzügyi nehézsége, viszont már több, mint 9 hónapot moratóriumban töltött, Stage 2-be került átsorolásra, illetve szoros monitoring van a moratórium2-ből kilépett ügyfelek problematikus voltára, fizetési nehézségeire vonatkozóan.

A Csoport hasonlóan járt el a 2021 novemberében indult moratórium3 során is az ügyfelek minősítése során. A vállalati portfólióban elhanyagolható az ügyfelek részvétele a harmadik moratóriumban, az érintett kitettségek már ezt megelőzően is legalább külön figyelendő státuszban voltak (követeléskezelési vagy ezt közvetlenül megelőző státuszban).

A Csoport kockázatkezelési folyamatai a Bázis III. és IFRS9 elvárásainak megfelelően működnek. A kockázatok szofisztikált méréséhez szükséges alapadatokat strukturált formában korszerű adattárház tartalmazza. 2012 májusától kezdve már a teljes banki portfólió (vállalati, lakossági és KKV) tőkekövetelményét a fejlett, belső minősítésen alapuló (IRB) módszer alapján számszerűsíti a Csoport. 2017 során az önkormányzati portfólió visszakérült sztenderd módszertan alá. Ugyanezt azt átalakítást kezdte

el a Csoport 2018-ban a magánszemélyek legfelső szegmensének hitelezése tekintetében, amely 2019 utolsó negyedévében le is zárult.

A babaváró hitel, illetve lakossági oldalon a krízisgaranciához kapcsolódó mikroszegmensben lévő termékek tőkekövetelménye sztenderd módszertan alapján kalkulálódik.

A kockázatok mérése és riportolása havi és negyedéves szinten történik a Csoport és a szabályozói elvárásoknak megfelelően. A Csoport a kockázati modellek eredményeit széleskörűen alkalmazza az árazás, a hitelezési döntések, illetve a stratégiai irányok meghatározása során, ezzel biztosítva a hosszú távú tőkemegfelelést, kockázatok tekintetében is stabil, eredményes portfólió kialakítását, illetve a rendelkezésre álló tőke hatékony felhasználását.

A Csoport a hitelezési politikájában is reagált a koronavírus okozta változásokra: az iparágak kockázatoságának megítélésében nagyobb granularitás mellett a rövid távú hatások és a középtávon várható felépülés mértéke/valószínűsége is kiemelt szerepet játszik. A hitelezési aktivitás a jobb adottságú iparágakban és erősebb ellenállóképességgel rendelkező ügyfeleket célozza, míg a portfólió sérülékenyebb részére óvatosabb megközelítés indokolt. Utóbbiak tekintetében a Csoport az értékvesztés megállapítása során is különös gondossággal járt el és szükség esetén addicionális értékvesztést számolt el. 2021 végén a koronavírus okozta válságtényezők mellett az ellátási láncok válsága, energiaárak emelkedése és egyéb erőforrásokhoz való korlátozott és/vagy emelkedett költséggel járó hozzáférés is beépítésre került az addicionális értékvesztés-képzési megfontolásokba vállalati oldalon. A kapcsolódó tartalékok adekvát szintjét a Csoport rendszeresen felülvizsgálja és indokolt esetben esetén kiigazítja.

Lakossági oldalon a Csoport 2020 márciusában a megnövekedett kockázatokat az ügyfél munkáltatójának iparági besorolása alapján azonosította, magas/közepes/alacsony kockázatra kategorizálva a várható gazdasági visszaesés alapján. Ezenkívül az MNB által kiadott „Vezetői körlevél az IFRS 9 standard alkalmazásában a makrogazdasági információk felhasználásáról és a hitelkockázat jelentős növekedését jelző tényezőkről” figyelembevételével 2020 novemberében a portfóliószintű menedzsment korrekciók, ún. overlay-ek alkalmazása mellett döntött. Ennek értelmében a moratóriumban résztvevő legkockázatosabb ügyfeleken addicionális értékvesztést számolt el. Fontos továbbá, hogy 2021 során a Csoport teljeskörűen megvizsgálta az ügyfelek jövedelmi helyzetének változását, ezzel is előremutatónan felkészülve a potenciális problémákra.

(7.2) Működési kockázatok kezelése (Operational Risk)

A működési kockázat kezelésében és szükség szerint a kockázati szint csökkentésében minden szervezeti egység tevékenyen részt vesz (főosztály, régió, leányvállalat). A Csoport komoly erőfeszítéseket tesz a működési kockázatkezelési szervezet fejlesztése és a kockázattudatosság növelése érdekében, ami magába foglalja a Csoport üzleti céljainak elérését fenyegető működési kockázatok azonosítását, gyűjtését, értékelését, riportolását, monitorozását és kezelését is. A kockázatok azonosításához használt fő eszközök a veszteség-adatgyűjtés, a kockázat indikátorok, a forgatókönyv elemzések, valamint a kockázati önértékelések. Ennek a munkának a keretében minden megismert működési kockázati esemény gyökérokai feltárásra és a folyamatjavítási döntésekben felhasználásra kerülnek.

A működési kockázatkezelési tevékenység további erősítése érdekében a Csoport implementálta azon standardokat, amelyek a fejlett mérési módszer által támasztott követelményeknek is megfelelnek.

A Csoport továbbra is hatékonyan működteti a 2016-ban bevezetett AMA (Advanced Measurement Approach) működési kockázati keretrendszert, annak érdekében, hogy középtávon biztosítsa az SMA-ra történő zökkenőmentes átállást.

(7.3) Piaci és likviditási kockázatok kezelése (Market Risk)

A piaci és likviditási kockázatok kezelése a Csoportban több szinten, fejlett módszerek és infrastruktúra felhasználásával történik, a monitoring az üzleti területektől függetlenül zajlik. A kockázatok mérése és riportolása napi/heti/havi és negyedéves szinten történik – a Csoport és a szabályozói elvárásoknak megfelelően. A kockázatok csoportosítása, mérése, kezelése és a gazdasági tőke képzése a Csoport ICAAP folyamatainak keretében történik.

A kockázatok mérése és kontrollja összetett pozíciós, kockázati, stop loss és VaR limitrendszereken keresztül valósul meg, melynek módszertana összhangban van az anyabanki és szabályozói elvárásokkal. A banki tevékenységhez kapcsolódó piaci és likviditási kockázatok kezelése az alábbi részterületekre terjed ki: kereskedési könyvi és banki könyvi kamatláb-kockázat; a Csoport likviditásának kockázata going concern és stressz szemléletben is; a piaci pozíciók illikviditásából eredő kockázat; részvényárfolyam kockázat;

devizaárfolyam kockázat; opciós kereskedés kockázata; az OTC derivatív ügyletek partnerkockázata. Mindemellett a Csoport ezen területe biztosítja a különféle pénzügyi instrumentumok független árazását is, összhangban az Anyabank és az IFRS 9 által megkövetelt szabályozással. Ezen túlmenően a Market Risk terület felelős a tőke- és pénzpiaci üzletkötések piackonformitásának ellenőrzéséért is.

(7.4) Csalási kockázatok kezelése (Fraud Risk)

A csaláskockázat meghatározó eleme a működési kockázatoknak. A csaláskockázat-kezelés hatékonyságának növelése érdekében a Csoport 2014 folyamán centralizálta a hitelezési csaláskezelést az Integrált Kockázatelemzési Főosztályon, a jelenlegi Csaláskockázat Kontrolling Csoportban. Az integráció folytatásaként 2015–2017 között a nem hitelezési csaláskezelést is az Integrált Kockázatelemzési Főosztály végezte, majd 2017 végétől a nem hitelezési csaláskezelés az újonnan megalakításra került Bankbiztonsági Főosztály tevékenységi körébe került. 2019-től a nem hitelcsalás kezelési terület magába foglalja a bankkártya csaláskezelési és charge back ügyintézési feladatokat, valamint szintén ez a terület kezeli, illetve felügyeli a Csoport fraud tranzakció monitoring rendszerét is. A hitelcsalás-kezelési terület kiemelt figyelmet fordít valamennyi hitelezési csalási eseményre, melyek tapasztalatai minden esetben beépítésre kerülnek a hitelezési tevékenység alap- vagy monitoring folyamataiba, valamint az oktatási anyagokba.

(8) Környezetvédelem

A Csoport és leányvállalatai nem rendelkeznek olyan eszközökkel, melyek környezetvédelmi szempontból kiemelkedő fontossággal bírnának. Ugyanakkor a Csoport közös használatú autóparkjának 9%-a tisztán elektromos hajtású, a fővárosi és nagyvárosi lokális légszennyezés minimalizálása érdekében, továbbá a flottacsere során a régi diesel üzemű gépjárművek, korszerű benzinüzemű gépjárművekre kerültek lecserélésre. A folyamatos világítástechnikai és energiaellátási korszerűsítések keretében befejeződött a teljes fiókhálózati szünetmentes tápegységek cseréje és több fiók klímarendszerének a felújítása is folyamatban van, illetve a fiókhálózatban számos energiahatékonyságot növelő gépészeti beruházást hajtottunk végre. A Csoport az év második felében birtokba vette a BREEM és WELL minősítésű Agóra Budapest irodaparkban megépült 18.000 m²-es új székházát, amely már energiahatékony fűtési és korszerű LED világítási rendszerrel rendelkezik.

Ezen intézkedések hatásaként további kb. 5-10% elektromos energiafogyasztás-csökkenést várunk.

A Környezetvédelemhez szorosan kapcsolódóan a Csoport egyre nagyobb hangsúlyt fektet a Fenntarthatóság megteremtésére, a részletes keretrendszer kidolgozása folyamatban van, melynek koordinálására a Csoport Fenntarthatósági Tanácsot alakít ki.

(9) Foglalkoztatáspolitikai

A Csoport a pénzügyi szektor egyik meghatározó foglalkoztatója: 2021. december végén a foglalkoztatottak létszáma 2.889 fő volt. A Csoport számára kifejezetten fontos, hogy tisztességes és korrekt munkáltatóként végezze tevékenységét, egyrészt maximálisan figyelembe véve és betartva a magyar Munka Törvénykönyve előírásait, másrészt kedvező munka- és karrierlehetőségeket, valamint folyamatos szakmai fejlődést biztosítva munkavállalóinak.

A toborzás-kiválasztás központilag, a HR tevékenységének keretein belül történik, figyelmet fordítva a befogadó kultúra alapelveire és ügyelve arra, hogy diszkrimináció ne jelenjen meg a kiválasztás napi gyakorlatában. A Csoport kiválasztási gyakorlata a képzett és kvalifikált munkaerőt célozza meg, ugyanakkor a pályakezdő diplomások számára is lehetőséget biztosít az intenzív szakmai fejlődésre.

A Csoport figyelmet fordít és törekszik arra, hogy a magyar munkaerő-piachoz viszonyítva méltányos és versenyképes jövedelmet biztosítson dolgozói számára. A béren kívüli juttatások a Cafeteria rendszer keretein belül nyújtanak választási lehetőséget a munkatársak számára a személyes igényeikhez leginkább igazodó béren kívüli juttatások kiválasztásában.

Minden munkavállalóra kiterjed a Csoport által működtetett teljesítménymenedzsment folyamat, ami keretet biztosít az egyértelmű célkitűzések, építő visszajelzések és megalapozott teljesítményértékelések megvalósulásához. A teljesítménytől függő, anyagi és erkölcsi elismerések a munkatársakat kimagasló teljesítmény elérésére ösztönzik.

A Csoport komplex képzés-fejlesztési tevékenységet folytat, amelynek fókuszában a szakmai tudás és készségek fejlesztése mellett személyes, vezetői, nyelvi és számítástechnikai készségfejlesztési programok

állnak. Év végén a Csoport munkavállalói átlagosan 0,52 napot töltenek képzés-fejlesztési eseményeken, programokon, e-learning nélkül 2,17 napot. A Csoport közösséget építő és munkavállalói jóllét programokkal támogatja a munkatársakat abban, hogy minél sikeresebben és eredményesebben tudjanak megbirkózni a mindennapok teljesítmény kihívásaival, stresszhelyzeteivel.

A Csoport átfogó és tudatos utánpótlás-tervezés gyakorlatot működtet, melynek célja egyfelől a vezetői és kulcs szakértői pozíciókban dolgozók megtartása, másrészt az utánpótlás tervezése és fejlesztése.

A Csoport szervezeti keretein belül végzi tevékenységét a Munkahelyi Tanács, biztosítva a dolgozói érdekek figyelembevételét.

A járványhelyzet kezdetétől, 2020 tavaszától a járványhoz kapcsolódó irányelvek, keretek és szabályok megalkotására és a napi biztonságos működés biztosítására a Csoport felállította a Korona Team-et a banki területek vezetőinek részvételével, amelyet folyamatosan működtet. A hálózatot és az üzletileg kritikus területeket kivéve megszervezte a dolgozók home office-ból történő munkavégzését, amely a járványhelyzet után, új normaként, a működés szerves része marad és munkaköralapon meghatározott konstrukciókban és keretrendszer mentén működik tovább.

(10) Compliance tevékenység

A jogszabályi előírásoknak és MNB elvárásoknak megfelelően a Bankcsoport a compliance kockázatok feltárására és kezelésére - a belső védelmi vonalak részeként - önálló szervezeti egységet működtet, amely az alábbi funkciókat látja el:

- Az etikai szabályok betartásának ellenőrzése, az ezzel kapcsolatos kérdésekben iránymutatás kibocsátása, bejelentések vizsgálatainak lefolytatása.
- Érdekkonfliktusokra (összeférhetlenségekre) vonatkozó jogszabályoknak való megfelelés biztosítása, kontrollja.
- A korrupció elleni intézkedések csoporton belüli megszervezése és működtetése.
- A pénzmosás - és a nemzetközi terrorizmus finanszírozása elleni küzdelem, valamint a nemzetközi szankciós intézkedések betartásának csoporton belüli megszervezése, irányítása és koordinálása, az ehhez kapcsolódó monitoring rendszer működtetése; bejelentési és ellenőrzési rendszer működtetése, kapcsolattartás az illetékes hatósággal.
- A pénzügyi-, és befektetési szolgáltatások elkülönítésére, az információáramlás korlátozására, a bennfentes kereskedelem és piacbefolyásolás tilalmára, valamint a dolgozói ügyletkötésekre vonatkozó jogszabályoknak való megfelelés biztosítása, kontrollja, kapcsolattartás az illetékes hatósággal.
- A befektetési szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos jogszabályoknak (pl. Bszt.) való megfelelés biztosítása, kontrollja, ügyfélszolgálat védelmi feladatok ellátása.

A compliance funkció szervezeti elhelyezkedése és tevékenységi köre mindenben megfelel a vonatkozó jogszabályoknak, a védelmi vonalak rendszerétől szóló MNB és a mögöttes EBA (GL44) ajánlásnak.

(11) Kutatás és kísérleti fejlesztés

A Csoport pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó alkalmazásfejlesztések, valamint üzleti, kockázatkezelési modellezések megvalósítása során végez K+F tevékenységet.

(12) Könyvvizsgáló által felszámított díjak

Az alábbi nettó díjak kerültek felszámításra 2021-ben a Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. és 2020-ban KPMG Hungária Kft. és a KPMG Tanácsadó Kft. által:

(millió Ft)	2021.12.31	2020.12.31
Beszámoló könyvvizsgálata	106	81
Egyéb bizonyosságot nyújtó szolgáltatások	12	8
Egyéb, nem könyvvizsgálói szolgáltatás	5	19
Összesen	123	108

(13) *Fiókhálózati egységek bemutatása*

1015 Budapest, Széna tér 1/a.
1024 Budapest, Lövház u. 2-6.
1036 Budapest, Bécsi út 136.
1037 Budapest, Szépvölgyi út 41.
1037 Budapest, Montevideo u. 16/b.
1045 Budapest, Árpád út 183-185.
1051 Budapest, Vörösmarty tér 4.
1055 Budapest, Szent István körút 27.
1061 Budapest, Andrássy út 1.
1062 Budapest, Váci út 1-3.
1066 Budapest, Teréz krt. 12.
1072 Budapest, Rákóczi út 44.
1085 Budapest, Üllői út 36.
1087 Budapest, Kerepesi út 9.
1106 Budapest, Őrs vezér tere 25.
1114 Budapest, Bocskai út 1.
1115 Budapest, Etele út 68.
1117 Budapest, Hunyadi János út 19.
1123 Budapest, Alkotás utca 55-61.
1126 Budapest, Királyhágó tér 8-9.
1133 Budapest, Váci út 116-118.
1139 Budapest, Váci út 81.
1148 Budapest, Őrs vezér tere 24.
1158 Budapest, Késmárk u. 11-13.
1152 Budapest, Szentmihályi út 137.
1173 Budapest, Ferihegyi út 74.
1181 Budapest, Üllői út 417.
1203 Budapest, Kossuth Lajos utca 21-29.
1211 Budapest, Kossuth Lajos u. 85.
8400 Ajka, Szabadság tér 4.
6500 Baja, Dózsa György út 12.
5600 Békéscsaba, Andrássy út 19.
2040 Budaörs, Templom tér 22.
4026 Debrecen, Péterfia utca 18.
4024 Debrecen, Piac u. 18.
2400 Dunaújváros, Vasmű út 39.
3300 Eger, Jókai Mór utca 5.
2030 Érd, Budai út 22.
2500 Esztergom, Kossuth Lajos u. 14.
9431 Fertőd, Fő u. 12.
2100 Gödöllő, Gábor Áron u. 5.
3200 Gyöngyös, Fő tér 12.
9022 Győr, Arany János utca 28-32.
9024 Győr, Vasvári P. út 1/a.
6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 6.
7400 Kaposvár, Berzsenyi utca 1-3.
6000 Kecskemét, Kisfaludy u. 5.
8360 Keszthely, Széchenyi utca 1-3.
6200 Kiskőrös, Petőfi S. tér 8.
2900 Komárom, Mártírok útja 14.
3527 Miskolc, Bajcsy Zs.u. 2-4.
3525 Miskolc, Erzsébet tér 2.
9200 Mosonmagyaróvár Fő u. 26.
8800 Nagykanizsa, Deák tér 11-12.
4400 Nyíregyháza, Korányi Frigyes u. 5.
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 7.
8500 Pápa, Fő tér 15.
7621 Pécs, Bajcsy Zs u. 11.
7621 Pécs, Irgalmasok útja 5.

9400 Sopron, Széchenyi tér 14-15.
6722 Szeged, Kossuth Lajos sugárút 9-13.
6720 Szeged, Széchenyi tér 3.
6720 Szeged, Széchenyi tér 15.
8000 Székesfehérvár, Távírdá utca 1.
8000 Székesfehérvár, Palotai út 1.
7100 Szekszárd, Széchenyi utca 37-39.
2310 Szigetszentmiklós, Vak Bottyán u. 18.
5000 Szolnok, Szapáry út 22.
9700 Szombathely, Fő tér 36.
2800 Tatabánya, Fő tér 20.
2600 Vác, Széchenyi u. 28-32.
8200 Veszprém, Mindszenty József u. 2.
8900 Zalaegerszeg, Kossuth u. 21-23.

Budapest, 2022. április 8.

Tölgyes Ágnes
gazdasági igazgató

Gáspár Tibor
főosztályvezető