Elektronikusan aláírta:
Gáspár Tibor
Szigró
Elektronikusan aláírta:
Tölgyes Ágnes
Szigró

# Raiffeisen Bank Zrt.
# Az Igazgatóság jelentése
# A 2020-as üzleti évről

# *Tartalomjegyzék*


| | | |
|---|---|---|
| (1) | Makrogazdasági környezet 2020-ban | 3 |
| (1.1) | Magyar gazdaság | 4 |
| (1.2) | A bankszektor | 5 |
| (2) | Nem pénzügyi kimutatás | 6 |
| (3) | Üzleti tevékenység | 6 |
| (3.1) | Mérleg | 6 |
| (3.2) | Eredmény | 7 |
| (3.3) | Mérleg-fordulónap utáni események | 8 |
| (4) | Az üzleti területek teljesítményének bemutatása | 9 |
| (4.1) | Vállalati és Befektetési Banki üzletág | 9 |
| (4.2) | Lakossági ügyfelek | 10 |
| (4.3) | Private Banking Ügyfelek | 12 |
| (4.4) | Pénzügyi intézmények | 12 |
| (4.5) | Leányvállalatok | 13 |
| (5) | Felelős Társaságirányítási Nyilatkozat | 17 |
| (6) | A pénzügyi instrumentumok hasznosítása | 17 |
| (7) | Kockázatkezelési és fedezeti ügylet politika alapelvei | 21 |
| (7.1) | Hitelkockázatok kezelése (Credit Risk) | 21 |
| (7.2) | Működési kockázatok kezelése (Operational Risk) | 22 |
| (7.3) | Piaci és likviditási kockázatok kezelése (Market Risk) | 22 |
| (7.4) | Csalási kockázatok kezelése (Fraud Risk) | 23 |
| (8) | Környezetvédelem | 23 |
| (9) | Foglalkoztatáspolitika | 24 |
| (10) | Compliance tevékenység | 25 |
| (11) | Kutatás és kísérleti fejlesztés | 25 |
| (12) | Könyvvizsgáló által felszámított díjak | 26 |
| (13) | Fiókhálózati egységek bemutatása | 26 |

# (1) Makrogazdasági környezet 2020-ban

A fejlett és fejlődő gazdaságok egyaránt megsínylették a koronavírus-járvány következményeit 2020 során, amelynek eredményeképpen az esetek többségében példátlan mértékű visszaesés volt tapasztalható az egyes GDP-k növekedési ütemében. Az Európai Unió gazdasági teljesítménye már 2020 Q1-ben visszaesést mutatott 2019 végéhez képest (-3,3%), a hanyatlás azonban Q2 során erősödött fel igazán a tavaszi lezárások mentén, amikor is a negyedéves GDP 11,4%-kal zuhant tovább, amely negatív rekordnak számít. Ezt Q3-ban szintén korábban példátlan mértékű, 11,5%-os visszapattanás követte, az őszi korlátozások mentén azonban némi stagnálás következett az év utolsó három hónapjában (-0,4%). A mélypont az éves adat alapján is egyértelműen a második negyedévben (-13,9%), azon belül is áprilisban volt, amelyhez képest az év második felére azért nagyjából összeszedte magát a legtöbb tagország, igaz az utolsó hónapokban a szolgáltatói ágazatok az újabb, bár a tavaszinál visszafogottabb korlátozások következtében ismét hanyatlást mutattak. 2020 Q4-ben az éves elmaradás a gazdaság teljesítményében az Európai Unió egészében 4,8%-os, az euróövezetben 5%-os volt. Összehasonlításképpen, az Egyesült Államok GDP-jének negyedéves növekedési üteme Q2-ben -9%, Q4-ben már 1% volt. Utóbbi -2,5%-os éves GDP-t jelent az Eurostat módszertanával számolva.

Ami az év egészét illeti, az Európai Unióban a kibocsátás 6,4%-kal, az euróövezetben 6,8%-kal esett vissza. A nagyobb nyugat-európai gazdaságok közül a legnagyobb negyedéves visszaesést 2020 Q2 során Spanyolország mutatta -17,9%-os GDP adatával, az idegenforgalomban erős dél-európai gazdaságok többségének lefagyása azonban jellemzően nem nagyon maradt el ettől. A Q3-as visszapattanásban az élen 18,5%-os növekedési ütemével Franciaország állt. 2020 Q4-ben 2019 Q4-hez képest a legnagyobb lemaradást ismét Spanyolország mutatta (-9,1%). Az infláció a belső kereslet hirtelen megtorpanásának, az energiaárak összeomlásának, valamint az átmeneti adócsökkentéseknek köszönhetően az EU egészében a 2019 végi 1,6%-ról 2020 végére 0,3%-ra, az euróövezet esetében 1,3-ról -0,3%-ra zuhant.

A munkanélküliségi ráta az Unióban 6,5%-ról 7,5%-ra, a valutaövezetben 7,4%-ról 8,3%-ra emelkedett. A tényleges munkanélküliséget a statisztika a passzív álláskeresők megnövekedett számának figyelmen kívül hagyása miatt alábecsüli.

Az ipari kibocsátás a 27 tagállam átlagában az áprilisi mélypontnál 18,4%-os éves visszaesést mutatott. Ez év végére 1,2%-osra mérséklődött. Az építőipar elmaradása az előző év hasonló időszakához képest a Q2 eleji 14,3%-ról 3,3%-ra szelídült. Az ipar, azon belül a feldolgozóipari ágazatok többsége az őszi korlátozásokra már jóval felkészültebben állt készen. Nem így a szolgáltatói szektor, főképp a turizmus, amely 2020 során a legnagyobb károkat szenvedte el. Az Uniós légiforgalom Q2 elején 91,2%-kal a vendégéjszakák száma pedig 95,1%-kal esett vissza az előző év hasonló időszakához képest az utazási korlátozások következtében. A nyári nyitás után a számok átmenetileg jelentősen javultak, az őszi korlátozások mentén azonban ismét drasztikusan romlani kezdtek. A légiforgalom pl. decemberben még mindig 66,9%-os lemaradást mutatott 2019-hez képest.

A kilátások 2020 végére összességében stabilizálódtak azzal kapcsolatosan, hogy a járvány következtében elszenvedett gazdasági visszaesést 2022 végére pótolhatja legkorábban az Európai Unió. Ehhez az év során meghirdetett történelmi léptékű fiskális (tagországi és szupranacionális),

illetve monetáris politikai ösztönző intézkedések elengedhetetlennek bizonyulnak. Az inflációs kockázatok a hosszabb távú kilátások alapján továbbra is erősen alkalmazkodó kamatpolitikát követelhetnek meg Nyugat-Európában és a nem euróövezeti Uniós tagországokban, emellett a kötvényvásárlási, valamint hitelprogramok esetében sem várható irányváltás a gazdaságok teljes helyreállásáig.

### *(1.1) Magyar gazdaság*

A koronavírus-járvány negatív hatásai a magyar gazdaságban is rendkívüli mértékben megjelentek. A GDP a második negyedév során a szezonálisan és naptárhatással kiigazított adatok szerint negyedéves alapon 14,6, éves összevetésben pedig 13,7%-kal esett vissza. A nyitás következtében Q3-ban a negyedéves növekedési ütem 11,4%-ra pattant fel, amelyet Q4-ben további szerény 1,1%-os bővülés követett, vagyis a piaci várakozásokkal szemben nem következett be újabb csökkenés, ám az éves index még ezzel együtt is 4,3%-os elmaradást tükrözött 2019 végéhez képest. Az év egészében a GDP volumene 5,1%-kal maradt el az előző évitől. Ez az adat a piaci és a kormányzati várakozásoknál is kedvezőbbnek bizonyult.

Az ipar kibocsátása az áprilisi mélyponton 36,8%-os mértékű visszaesést mutatott éves szinten, amely augusztusra tűnt el teljesen, decemberben pedig már 1,1%-kal meghaladta a 2019 decemberit. A feldolgozóipar kibocsátása az áprilisi 38,4%-os beszakadással (amelyben a járműgyártás 79,7%-os visszaesése játszott közre leginkább az ellátási láncok globális elakadásával egyetemben) 6%-kal csökkent az évben, igaz decemberben a volumen már 6,7%-kal meghaladta az egy évvel korábbit a külső kereslet regenerálódásának köszönhetően. Mindenesetre 2020 egészében az ipar teljesítménye 5,8%-kal, a feldolgozóiparé 6%-kal, a járműgyártásé pedig 11,2%-kal zsugorodott. Az építőipar ettől némileg eltérő ütemben sokkolódott le, majd tért magához, miután a júliusi 21%-os éves visszaesését decemberre 0,3%-osra mérsékelte, amivel 2020 során a korábbi évek kétszámjegyű növekedési ütemét 9,1%-os visszaesés váltotta fel. A szerződésállomány érdekesen alakult, az új szerződések száma ugyanis az évben 1,5%-kal csökkent, az értéke azonban az építőipari anyag- és munkadíjak további drágulása következtében meghaladta az egy évvel korábbit. Ami a turizmust illeti, a GDP-növekedéshez való hozzájárulását tekintve Magyarországon nem rendelkezik olyan léptékű súllyal, mint egyes dél-európai országok esetében, mindazonáltal itthon is a járvány egyik, ha nem a legnagyobb vesztese volt. A vendégéjszakák száma februárban még 9%-kal meghaladta az egy évvel korábbit, márciusban azonban már csaknem 65, áprilisban pedig 97%-kal alul múlta azt. Nyárra 33,2%-osra mérséklődött a lemaradás, decemberre azonban ennek a néhány hónapig tartó fellélegzésnek ismét nyoma veszett (-92,7%). A rendkívül széles exportkapacitásokkal rendelkező járműgyártás és elektronika iránti külső (főképp észak-amerikai és délkelet-ázsiai) kereslet felépülése bizonyos mértékben ugyancsak magyarázatul szolgálhat az EU-s átlagnál 1,3 százalékponttal kisebb GDP-csökkenésre a fentiek mellett, de nem szabad elfeledkezni a válságkezelő kormányzati intézkedésekről, valamint a jegybanki ösztönzőkről sem, amelyek közvetlen, vagy közvetett módon, de ugyancsak jelentős szerepet vállaltak a járvány negatív gazdasági hatásainak enyhítésében.

Ami az inflációt illeti, a 2018-2019 során jellemző emelkedő trend 2020-ban megfordult, a drágulás üteme lassult, az inflációs alapmutatók, amelyek a járvány európai begyűrűzése előtti hónapokban

még kellemetlenül érintették a Magyar Nemzeti Bank (MNB) döntéshozóit, az elmúlt év során fokozatosan visszatértek a 3 + / - 1 százalékpontos toleranciasávba. A fogyasztói árindex, amely tavaly januárban még 4,7%-on, 2012 óta nem látott csúcsán állt, Q2 közepére 2,2%-ra, 26 havi minimumára zuhant vissza, onnan Q3 derekára 3,9%-ra pattant fel, ahonnan november-decemberre 2,7%-ra konszolidálódott. Az MNB monetáris politikája számára irányadó indirekt adóktól szűrt maginflációs mutató az évet 3,7%-on kezdte, majd 3,4%-on fejezte be, miközben a 4%-os szabályozói fájdalomküszöböt nyáron ugyancsak átlépte. Miközben a headline inflációt alapvetően, mint mindenhol máshol, a világpiaci energiaárak hektikus mozgása rángatta fel-le a közelmúltban, a mögöttes infláció mozgása sokkal kevésbé törte meg a piac által is egyre aggasztóbbnak vélt hosszú távú emelkedő trendet, amelyet a szabályozó eddig összességében kezelni tudott az alacsony kamatkörnyezet fenttartása érdekében, a jövőben azonban mindez még nagyobb kihívást jelenthet számára.

A 0,9-ről 0,6%-ra, vagyis időközben újabb történelmi mélypontjára süllyedő jegybanki alapkamat természetesen a válsághelyzet mentén felerősödő kockázatkerülés miatt amúgy is sokat szenvedő forintra még nagyobb nyomást helyezett 2020 során, amely következtében az EUR/HUF árfolyama a tavaszi, majd az őszi korlátozások derekán is meglátogatta a 370 körüli szinteket. Az egy év alatt bekövetkezett közel 32 forintos drágulás az euró árfolyamában a forint számára több mint 9%-os leértékelődést jelentett. 2020 végére a kamatkörnyezettel, valamint a forint árfolyamának alakulásával kapcsolatos piaci várakozások nagyjából akörül stabilizálódtak, hogy a 2021-2022-es gazdasági helyreállítás során, mind a kamatokban, mind pedig az EUR/HUF-ban van némi tér visszarendeződésre, igaz utóbbinál nem teljesen abban a mértékben, amely változásokon keresztül ment a járvány következtében kialakult gazdasági válság hatására.

A várakozások nagy általánosságban a gazdasági növekedés ütemének gyors helyreállásáról szólnak, ideális esetben már 2021 második negyedévétől, amellyel a magyar gazdaság kibocsátása a nyugat európai gazdaságok többségéhez hasonlóan akár már 2022 végére elérheti a járvány előtti szintjét. Mindehhez az alapforgatókönyvek többsége szerint továbbra is felfelé mutató kockázatokkal övezett inflációs kilátások társulnak középtávon, amely a jegybankárok számára a bankközi piaci rövid és hosszú lejáratú kamatlábak mikromenedzselésében továbbra is jelentős mértékű kapacitásokat köthet le.

### *(1.2) A bankszektor*

A bankszektor 2020 évben 390 milliárd Ft-os* adózás utáni eredményt könyvelt el az MNB konszolidált adatai szerint, ami 44%-kal alacsonyabb az előző évi eredménynél. A kamateredmény 10%-kal haladta meg a 2019 évvégi szintet, a díj- és jutalékeredmény ennél kisebb mértékű, 1%-os növekedést mutatott.

A működési költségek 6%-kal (93 milliárd Ft) voltak magasabbak az előző év végénél. A nettó értékvesztés és a kockázati céltartalék képzés közel háromszorosa az egy évvel korábbi értéknek, ezzel jelentősen hozzájárulva a szektor eredményének visszaeséséhez.

A szektor mérlegfőösszege 60.609 milliárd Ft, 23%-os növekedést mutat 2020 évben az előzetes adatok alapján. A nettó hitelállomány jelentősen emelkedett az előző évekhez képest, 23%-kal

magasabb, mint a tavalyi évben. Mind a vállalatoknak nyújtott hitelek állománya, mind a háztartásoknak nyújtott hiteleké 11%-kal magasabb 2020-ban. Az ügyfélbetétek állománya 25%-kal növekedett 2020 folyamán.

A szektor szintű tőkearányos jövedelmezőség (RoE) 2020-ban 6,5% volt, ez lényegesen alacsonyabb az előző évi 13,1%-nál. Az eszközarányos jövedelmezőség (RoA) is csökkent, 1,4%-ról 0,6%-ra.

A költség/bevétel hányados (CIR) értéke 2020-ban 63% lett, az előző évi 64,6%-hez képest némileg kedvezőbb. A portfólióminőség tovább javult 2020-ban, 4,1%-ról 3,6%-ra csökkent a nemteljesítő hitelek aránya. 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. Foglalkoztatáspolitika
- 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 23%-os (604 milliárd Ft) növekedést mutatott 2020-ban, ezzel párhuzamosan piaci részesedése kis mértékben emelkedett a 2019 év végi 6%-ról 6,06%-ra. Az utóbbi évek növekedése tovább folytatódott 2020 folyamán, így jelentősen bővültek mind az ügyféleszközök, mind az ügyfélforrások.

| Millió Ft | 2020.12.31 | 2019.12.31 | Változás |
|---|---|---|---|
| Mérlegfőösszeg | 3 202 846 | 2 598 544 | 23% |
| Ügyfelekkel szembeni követelések | 1 484 073 | 1 262 992 | 18% |
| Ügyfélbetétek | 2 383 270 | 1 937 060 | 23% |

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 állománynövekedése a Csoport új hitelállományában is visszatükröződik. A Csoport nem teljesítő kitettsége tovább csökkent 2020-ban (-13%), ugyanis az év során továbbra is alacsony összegben kerültek be új ügyletek a nem teljesítő kategóriába, illetve a behajtási, az átütemezési, és a követelés eladási tevékenységének eredményeképp nagymértékben szűkülni tudott a problémás állomány.

A Csoport hitel/betét mutatója 62%-ra esett vissza 2020-ban az előző évi 65%-ról, összhangban a szektor egészére jellemző trenddel.

A Csoport szavatoló tőkéje jelentősen emelkedett, tőkemegfelelési mutatója 2020 végére 1 százalékos növekedést mutatott – így a Csoport tőkeellátottsága megfelelő, köszönhető ez egyrészt a 2020 márciusában a tulajdonos által a Bank számára juttatott újabb alárendelt kölcsöntőkének, amely járulékos tőkeelemként funkcionál, másrészt annak, hogy a Csoport továbbra is nyereséges és osztalékot sem fizetett a tulajdonosnak 2020 folyamán.

| Millió Ft | 2020.12.31 | 2019.12.31 | Változás |
|---|---|---|---|
| Szavatoló tőke (mrd Ft) | 295 303 | 264 014 | 12% |
| Tőkemegfelelési mutató (%) | 21,94% | 21,10% | 0,6% |

### *(3.2) Eredmény*

| Eredménykategória | 2020.12.31 | 2019.12.31 | Változás | |
|---|---|---|---|---|
| | Millió Ft | Millió Ft | Millió Ft | % |
| Nettó kamat- és osztalékbevétel | 53 017 | 41 418 | 11 599 | 28% |
| Nettó jutalékbevétel | 49 772 | 49 931 | -159 | 0% |
| Működési költségek* | -52 790 | -52 507 | -283 | 1% |
| Kockázati költség** | -8 464 | 7 199 | -15 663 | -218% |
| Egyéb eredmény | -24 257 | -21 082 | -3 175 | 15% |
| **Adózás előtti eredmény** | **17 278** | **24 959** | **-7 681** | **-31%** |
| Adó | -4 339 | -4 128 | -211 | 5% |
| **Adózás utáni eredmény*** ** | **12 939** | **20 831** | **-7 892** | **-38%** |

* A sor a személyi jellegű ráfordításokat, az egyéb adminisztratív költségeket és az értékcsökkenés és amortizáció összegét tartalmazza az OBA-nak és BEVA-nak fizetett díjak kivételével (melyek az Egyéb eredményben vannak feltüntetve).

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

A Csoport a 2020-as évet 13 milliárd Ft-os profittal zárta, ez 38%-kal kevesebb, mint az előző év eredménye.

Az előző évinél alacsonyabb profit főbb komponensei az alábbiak:

A 2020-as év eredményét legnagyobb mértékben a kockázati költség emelkedése befolyásolta. Az előző évi pozitív kockázati költséghez képest az idei évben 15,7 milliárd forintos kockázati

költségnövekmény – a koronavírus okozta bizonytalanságok és a hitelmoratórium hatásaként – jelentősen csökkentette a Csoport eredményét.
A teljes nettó kamatbevétel jelentős mértékben emelkedett (28%), köszönhetően a Csoport kamatozó eszközállomány-növekedésének, az általános forintpiaci kamatszint emelkedésnek, másrészt annak, hogy a 2019-ben, az alárendelt kölcsöntőke átstrukturálásához kapcsolódó egyszeri kamatjellegű jutalék elszámolásához hasonló, nagy volumenű ráfordítás nem történt.
A jutalékbevételek kismértékű csökkenése a konszolidációs körből érkező alacsonyabb jutalékeredménynek tudható be.
A Csoport működési költségeinek növekedését leginkább a Bank új székházával kapcsolatos eszközbeszerzések, valamint az IT költségek és a piaci versenyképesség növelését célzó, valamint a szabályozói oldalról előírt növekvő beruházások értékcsökkenése okozta.
Az egyéb eredmény kategóriában az előző évi veszteség növekedését főként a konszolidációs kör változása miatti eredménykorrekciók okozták.
A 2020-ban fizetett adó 211 millió forinttal magasabb az előző évi összegnél, főként az előző évihez képest magasabb halasztott adóráfordításhoz köthetően, de emellett a magasabb árbevétel magasabb iparűzési adót indukált, mint 2019-ben.
Mivel a Csoport profitja 8 milliárd forinttal csökkent, a tőkearányos nyeresége 5%-ra módosult. Javult viszont a költség / bevétel arány az előző évhez képest, ami 58%-ra csökkent.

### *(3.3) Mérleg-fordulónap utáni események*

2021. január 21-én megjelent azon MNB vezetői körlevél újabb módosítása, amely az IFRS 9 standard alkalmazásában a makrogazdasági információk felhasználásáról és a hitelkockázat jelentős növekedését jelző tényezőkről szól. A Vezetői körlevélben foglaltnak való megfelelést a Csoport mérlegfordulónap utáni eseményként azonosította, melynek hatását az alábbiak szerint értékeli.

Vállalati szegmens

A Csoport a moratorium2-be belépett ügyfeleket a 2021.01.21-én megjelent MNB vezetői körlevélben foglaltaknak megfelelően vállalati oldalon kockázati monitoring alapján sorolja Stage2-es kategóriába. Kivételt képeznek ez alól azon ügyletek, amik kevesebb mint 9 hónapot töltöttek - az EBA moratóriumról szóló, decemberben frissített jelentésének megfelelően - az első és a második moratóriumban összesen. Ha egy ügyfélnek akár csak egyetlen ügylete is 9 hónapnál többet töltött az első és a második moratóriumban összesen, akkor a Csoport elvégezte rá a kockázati monitoring vizsgálatot a moratórium2-be történő belépés esetén.
A moratorium2 kezdetekor már eleve Stage2 vagy Stage3-ba sorolt ügyfelek moratorium2-ben részt vevő ügyletei automatikusan átstrukturáltnak lettek jelölve. Figyelemmel arra, hogy a moratorium1-ben utolsó 2020-as esedékességükkel résztvevő ügyletek automatikusan moratorium2-be kerültek, azon ügyfelek tekintetében, akik jelezték a kockázati monitoring során, hogy nem élnek a moratorium2 lehetőségével egyetlen ügyletük vonatkozásában sem és

nyilatkozatukkal ki is léptek a moratorium2-ből a Csoport nem állapított meg pénzügyi nehézséget, és átstrukturáltként sem jelölte az adott ügyletet. Az újonnan belépők tekintetében a Csoport minden esetben lefolytatja a kockázati monitoring vizsgálatot és az alapján sorolja pénzügyi nehézség esetén Stage2-be az ügyfelet.
A fentiek alapján várhatóan 2021 első negyedévének végére a vállalati portfolióból nagyságrendileg 11 milliárd Ft moratóriummal érintett kitettség kerül ástrukturáltként megjelölésre és Stage2-be történő átsorolásra, az ECL impact nagyságrendileg 18 millió Ft lesz. A Csoport a fentiek szerint azonosított pénzügyi nehézség és moratorium2 részvétel esetén impairment tesztet (IFRS 9 standard szerinti értékvesztettséget vizsgáló teszt) is végez az esetleges várható nemfizetés megállapítása céljából, valamint vizsgálja azt is, hogy a moratórium miatti átütemezés jár-e 1%-nál nagyobb nettó jelentérték változással. Az impairment tesztek alapján a Csoport az első negyedévben nem azonosított ebben a közép-és nagyvállalati ügyfélkörben várható nemfizetés miatti nem teljesítő státuszt, Kisvállalati ügyfélkörben kb 650 millió Ft default várható.

Lakossági szegmens

A 2021.01.21-én megjelent MNB vezetői körlevélben foglaltak alapján a lakossági szegmensben a Csoport feltételezi, hogy a több, mint 9 hónapja moratórium hatálya alatt lévő ügyfeleknek pénzügyi nehézségei vannak, vagy várhatóan lesznek, ezért Stage 2-be sorolja őket, ami előzetes kalkulációk alapján a lakossági szegmensben 1 339 millió Ft, a kisvállalati szegmensben 70 millió Ft addicionális értékvesztést fog okozni a 2021 első negyedévében. Ezen kívül a Csoport továbbra is vizsgálja az érintett kitettségek defaulted kitettségként történő besorolásának késedelmes napszámon kívüli más, a CRR 178. cikk (1) bekezdés a) pontjában meghatározott („unlikely to pay") feltételek bekövetkezése miatti szükségességét, különös tekintettel arra az esetre, ha az ügyfél elveszíti a munkahelyét a pandémia alatt.

# *(4) Az üzleti területek teljesítményének bemutatása*

## *(4.1) Vállalati és Befektetési Banki üzletág*

A Csoport Vállalati és Befektetési Banki Üzletága 2020-ban is megőrizte meghatározó szerepét a kereskedelmi bankok piacán, és 19%-kal növelte a 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 ebben az üzleti évben is kiemelkedő portfólió növekedést ért el. 2020-ban az eszközállomány bővülést elsősorban a nem ingatlan célú projekt- és szindikált finanszírozási tevékenység indukálta. Mindemellett, szelektíven több 'landmark' tranzakciónak minősülő kereskedelmi ingatlanfinanszírozási ügyletet is zárt a Csoport. A hitelportfólió bővülése konzervatív üzletpolitika és kockázatvállalás mellett valósult meg.
Csoportunk Kereskedelem- export és agrárfinanszírozási területe 2020-ban jelentős eredményeket ért el. Az Eximbank legnagyobb kereskedelmi banki partnereként megerősítettük piacvezető

helyünket az Eximbank által refinanszírozott kamattámogatott hitelek terén és közel 100 mrd Ft összegű új hitelügyletet szerződtünk le az Agrobusiness szektorban.
Okmányos területen is kiemelkedő évet zárt a Csoport, aminek alapját a garancia és akkreditív állományok közel 30%-os növekedése képezte.
A vállalati szegmensben a legnagyobb növekedést 2020-ban Csoportunk faktorterülete érte el, amely bevételét év/év alapon 33%-kal, éves faktorforgalmát 170%-kal tudta növelni.
Sikeres működése során mindhárom terület kihasználta a COVID-19 helyzet következtében bevezetett új gazdaságélénkítő programok nyújtotta lehetőségeket, időben és jól igazodott a pandémiás helyzet miatt megváltozott piaci igényekhez.
Csoportunk kiszolgálási modelljének szerves részét képezi az önkormányzatok, önkormányzati tulajdonban lévő gazdálkodó szervezetek, non-profit cégek, társulások, társasházak és egyéb közösségek finanszírozása, valamint az ügyfélkör részére teljes körű, fejlett pénzügyi szolgáltatások nyújtása. Szolgáltatásaink hangsúlyos részét képezi a beruházási és projekt hitelek nyújtása önkormányzatoknak, társulásoknak és társasházaknak. Az ügyfélkör részére nyújtott banki szolgáltatások igénybevételét digitális csatornáink folyamatos fejlesztésével, azonnali fizetési rendszer működtetésével és QR kódos fizetési lehetőség kialakításával támogatjuk. Digitális fejlesztéseink biztosítják az önkormányzati ügyfeleink hatékony kiszolgálását és elősegítik az ASP szolgáltatások önkormányzati felhasználását.
A Pénzügyi Intézmények terület 2020-ban tovább növelte aktív ügyfelei számát, letétkezelt állománya és eszközállománya is növekedett.
A Csoport Pénz-, Deviza- és Tőkepiaci Főosztálya - a Magyar Nemzeti Bank statisztikái alapján – 2020-ban is a legnagyobb devizaforgalmat bonyolító terület volt Magyarországon, míg a Budapesti Értéktőzsde derivatív szekciójának ismét a legnagyobb szereplője lett. Emellett 2020-ban a Csoport elnyerte a BÉT Legek Növekedési Kötvényprogram befektetési szolgáltatói díját, mivel a legnagyobb összértékben szervezett kötvénykibocsátásokat az MNB által indított Növekedési Kötvényprogram keretében.

### *(4.2) Lakossági ügyfelek*

A Lakossági és Premium Banking szegmensek kiemelt fókuszában az új ügyfél akvizíciós tevékenység, a hitelezés és a befektetési termékek álltak 2020-ban.
A hitelezési és akvizíciós célokat sikeres marketing kampányokkal támogatta a Csoport az első negyedév során, amelyekkel kiemelkedő üzleti eredményeket ért el. 2020 második negyedévében a koronavírus okozta vészhelyzet alapvetően felülírta a korábbi prioritásokat, így elsősorban az ügyfelek személyes jelenlét nélküli kiszolgálását biztosító folyamatok kialakítására, javítására, valamint a hitelmoratóriumhoz kapcsolódó folyamatok, feladatok kezelésére fókuszált a Csoport. Az év közepén azonban már ismét az üzleti alaptevékenységek kerültek a középpontba.
Az egész év során nagy hangsúlyt kapott az alap üzleti tevékenységen felül a meglévő ügyfelek magas kiszolgálási színvonalának biztosítása, melynek eredményét jól tükrözik a kedvező ügyfél elégedettségi mutatók valamennyi szegmensben (Net Promoter Score).
Lakossági források terén a Csoport piaci részesedése 2020. év végén 6,8% volt. A lakossági ügyfelek a koronavírus okozta helyzet hatására a likviditási célokat szem előtt tartva, megtakarításaik korábbinál nagyobb részét tartották a folyószámlájukon. A befektetői étvágy ügyfeleink körében

csak április végén kezdett visszatérni. Továbbra is erős az állampapír dominanciája, a Premium Banking szegmensben az állampapír állomány folyamatos növekedést mutatott az év során. Az év második felében a befektetési alapok is növekvő népszerűségre tettek szert.

A Csoport az eredeti jogszabályi határidőre felkészült az Azonnali Fizetési Rendszerhez való csatlakozásra.

A Premium szegmens június végével új, videós csatornát vezetett be, a RaiConnect szolgáltatást, melyen keresztül az ügyfél videós csatornán tudja elérni dedikált Premium tanácsadóját.

Reagálva a pandémiás helyzetre, a Csoport elindította a Videobank szolgáltatást is, ahol a lakossági és vállalati ügyfeleknek biztosít távoli ügyintézési lehetőségeket.

A Csoport a lakossági számlacsomagjai körében portfólió tisztítást hajtott végre, mely során számos már nem forgalmazott számlacsomag kivezetésre került, az ügyfelek pedig választhattak a jelenlegi publikus csomagok közül.

A lakossági ügyfelek kiszolgálásának digitalizációját támogató jelentős fejlesztések 2020-ban 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 elérhetővé tette a mobil fizetési lehetőségeket is ügyfelei számára. A 2020. év folyamán a Csoport megújította teljes bankkártya portfólióját, bővítve ezzel az ügyfelek számára elérhető bankkártyákhoz kapcsolódó szolgáltatások körét.

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.

A koronavírus járvány ügyfelekre gyakorolt kedvezőtlen hatásainak mérséklésére számos folyamati és kondíciókat érintő könnyítést implementált a Csoport.

Az üzletág 2020-ban tovább folytatta sikeres üzleti tevékenységét a lakossági hitelezésben is a koronavírus okozta nehézségek ellenére. A lakossági jelzáloghitelek, illetve a Babaváró hitel iránti kereslet stabilan alakult, míg a márciusi jogszabályi változások miatti átmeneti felfüggesztés után a Csoport áprilisban újraindította a személyi kölcsön értékesítést. A termék iránti kereslet jelentősen visszaesett, követve a lakossági fogyasztás csökkenését.

A jelzáloghitelezés terén továbbra is kiemelt cél azon ügyféligények maximális kiszolgálása, ahol a fő szempont a biztonság és a kiszámíthatóság.

Összességében vegyes a kép az új hitelkihelyezés tekintetében és arra számítunk, hogy csak fokozatosan tudunk visszatérni a pandémiát megelőző üzleti környezetre.

A Csoport piaci részesedése enyhén, de tovább emelkedett a lakossági hitelállomány vonatkozásában, ami 2020 végén 5,2% volt.

### *(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 2020 során rendkívül sikeres évet zárt. Ügyfelei megtisztelő bizalmának köszönhetően a kezelésére bízott vagyon az év végére meghaladta az 685 milliárd forintot, ami 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 2020 során is jelentős összegeket invesztált 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 Ügyfeleink intézhették zavartalanul a pénzügyeiket a távolságtartás alatt, de munkatársaink 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 Ügyfelek visszajelzései mellett nívós nemzetközi szervezetek is elismeréssel nyilatkoznak a szolgáltatásaink minőségéről. A rangos pénzügyi szaklap, az EMEA Finance magazin 2020 során ismét a legjobbnak választotta a Raiffeisen Bank magyarországi privátbanki szolgáltatását.

### *(4.4) Pénzügyi intézmények*

A pénzügyi intézményi ügyfélkör stratégiailag kiemelt fontosságú a Csoport számára. Az eszközállomány 2020-ban tovább bővült. A szegmenst mérsékelt kockázattal súlyozott eszközállomány és tőkeszükséglet, valamint jutalék-túlsúlyos bevétel, biztos forrásállomány és stabil, hosszú távú ügyfélkapcsolatok jellemzik. A terület rizikóköltsége és költségszintje 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 ügyfeleink cash management és fizetési forgalmi tevékenységük 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.

2020-ban az értékpapír- és befektetési szolgáltatások, valamint a letétkezelés terület dinamikusan növekedett 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 alacsony kamatkörnyezetben intézményi befektetői ügyfélkörben továbbra is erős igény mutatkozik az egyedileg strukturált befektetési eszközökre, valamint a Pénz-, Deviza- és Tőkepiaci Kereskedési Főosztály által kínált befektetési termékekre. A Csoport több belső és az egész magyar tőkepiacot érintő projektben vállal 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.
Az utóbbi évek folyamán az általános piaci, gazdasági helyzet a legtöbb szegmensben tovább javult, elsősorban az alacsony kamatkörnyezetnek, a beruházási kedv erősödésének és a gazdaság általános fellendülésének köszönhetően. 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.
2020-ban a Társaság folytatja a korábban megkezdett stratégiáját, amiben a közép- és nagyvállalati ügyfelek jármű- és/vagy eszközberuházásainak lízingfinanszírozása mellett, egyre jelentősebb hangsúlyt 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. A kedvező piaci tendenciák figyelembevételével a Társaság éves stratégiájában a fő irányvonal a banki ügyfelek lízing igényeinek kiszolgálása, kizárólag a közép- és nagyvállalati szegmensben és jellemzően autó- és nagyhaszonjármű flottákra vonatkozóan. Ennek következtében az új portfólió a Raiffeisen Csoport tagjai mellett elsősorban – szigorú egyedi elbírálás alapján - kiváló bonitású banki ügyfelek

kiszolgálásával is bővült. Más szegmensekben és más lízingtárgyak vonatkozásában a lízing (tartós bérlet), mint szolgáltatás nyújtása és nagyobb volumenű új ügyletkötés továbbra sem preferált.
A Társaság nem tervezi a jelenlegi stratégia lényegi újragondolását.

***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. május végéig már csak egyetlen projekttársaságot, az Euro Green Energy Kft.-t üzemeltette. Figyelembe véve a kedvező gazdasági környezetet és a projektcég erős pénzügyi helyzetét, a Társaság az elmúlt években többször tőkeleszállítást hajtott végre a csoport szintű tőke- és likviditás optimalizálása mentén.
A Társaság 2019. május 28-i hatállyal sikeresen értékesítette utolsó projekt Társaságában, az Euro Green Energy Kft-ben meglévő 100%-os üzletrészét. Tevékenysége az év hátra lévő részében, valamint 2020-ban a tranzakció elszámolására, valamint műszaki szakértésre koncentrálódott.

***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. A befektetési biztosítások terén továbbra is kedvező feltételek adódtak, kiemelten a nyugdíjcélú biztosítások értékesítésénél.
2018. év során az új EU szintű jogszabályoknak való megfelelés kiemelt prioritású projekt volt, ennek vonatkozásában a 2019 évre eső határidők betartása megvalósult. A 2021. márciusától életbe lépő zöld pénzügyi irányelveknek való (EU szintű szabályozás) megfeleltetésének előkészítése Társaságunkra vonatkozóan 2020-ban megkezdődött.
A 2020. év – a Covid-19 világjárvány miatt kialakult piaci helyzet ellenére is – sikeres 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.
A 2020-as üzleti év során a toborzások, majd képzések befejezését követően a Társaság folyamatosan átvette a Panaszkezelési és a további Operációs feladatokat a tulajdonos Raiffeisen Banktól, mellyel az éves átlagos létszám meghaladta a 390 főt. Tevékenységét továbbra is folyamatai fejlesztésével, a kiszolgálási minőség további javítására törekedve tervezi végezni a Csoport stratégiájával összhangban.

***Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt.***

A Társaság tulajdonosi összetétele 2020-ban megváltozott, a korábban 20%-os tulajdonos Raiffeisen Gazdasági Szolgáltató a Társaságba történt beolvadását követően a Társaság a Bank 100%-os közvetlen tulajdonában áll.

A Társaság kezelt vagyona 2020 április közepéig a világméretű járványnak a pénz- és tőkepiacokra, a befektetői magatartásra és a megtakarítási képességre gyakorolt negatív hatása következtében csökkent, a csökkenés mértéke azonban a teljes szektor vagyonvesztésének mértékétől elmaradt. A vagyoncsökkenés elsősorban az ingatlanalapot érintette. Áprilist követően a Társaság kezelt vagyona újra növekedési pályára állt, az egyéb alapokban kezelt vagyon emelkedése mellett az év végére az ingatlanalap vagyona is újra megközelítette az egy évvel korábbi szintet. A Társaság működési eredménye a tervezettől elmaradó éves átlagos kezelt vagyon ellenére is kedvezően alakult, részben az egyéb bevételek növekedésének és a tervezettől elmaradó költségeknek köszönhetően.

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 a 2018 és 2019-es években gyorsuló ütemben nőtt, és a második félév erős értékesítési teljesítményének köszönhetően 2020-ban is tovább emelkedett. A társaság sikeresen folytatta az ingatlanalappal kapcsolatos stratégiájának megvalósítását is. Az MNB által 2019 első felében megfogalmazott ajánlás új kihívások elé állította az ingatlanalapot kezelő társaságokat. A kihívásokat megfelelően kezelő új stratégia elfogadására 2020 februárjában került sor. Fontos eredménye volt az évnek a fenntartható fejlődést szolgáló vállalatokat és államokat fókuszba helyező vegyes alap elindítása, de sor került egyes alapok stratégiájának finomhangolására is. Ezen felül a Raiffeisen Csoport osztrák alapkezelőjével kialakított stratégiai kapcsolat tovább erősödött.

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

A 2021-es év fontosabb kihívásai közé tartozik a vártnál tartósabb pandémiás helyzet gazdasági teljesítményre gyakorolt 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 tőzsdei 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 beolvasztja 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.

2017-ben a tulajdonos döntött arról, hogy további három banki leányvállalatot olvaszt be a Társaságba, amely fúzió 2018.01.31-én zárult le, majd 2018.12.31-i és 2020.09.30-i hatállyal egy-egy

újabb Társaság került beolvasztásra. 2020-as tevékenysége a tulajdonában lévő ingatlanok kezelésére, üzemeltetésére összpontosult.

***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, bankfiókok üzemeltetése.

A 2020-as évben is a legnagyobb megbízója, a Raiffeisen Ingatlan Alap nevében teljes pénzügyi és műszaki üzemeltetési, valamint bérbeadási tevékenységet látott el, amely tevékenység 2021-ben is változatlan formában folytatódik.

***Késmárk utca 11-13. Szolgáltató Kft.***

A Bank 2018-ban lett 100%-ban anyavállalata a Társaságnak. Fő tevékenysége: 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 értékeltként 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 értékelik.

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 értékeltként 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 lejárati időpontjára vonatkoztatott – határidős árfolyama és a kötési árfolyama különbözetének a lejárat időpontjától az értékelés időpontjáig diszkontált értéke.
- A devizaswap ügyletek valós értéke a határidős lábnak az értékelés időpontjában fennálló – az ügylet lejárati 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 különbözet 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 diszkonált 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.

Fedezeti elszámolás

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 Bázel 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, hitelbírálata egyedi elemzésen és minősítésen (rating) alapul, jellemzően negyedéves pénzügyi monitoring és éves limit-felülvizsgálat mellett. A lakossági illetve mikro-vállalati hitelezésben automatizált, scorecard-alapú bírálat történik.

A hitelezés korlátait az üzleti és kockázati szempontoknak a bank tulajdonosa és vezetése által meghatározott, kívánatosnak tartott egyensúlya jelenti, a hitelintézeti törvény és más jogszabályok, továbbá a Csoport Hitelpolitikai Irányelveinek keretein belül.

Az ügyfelek gazdasági válság okozta fizetési nehézségeire a Csoport hitelátstrukturálási megoldásokkal, késedelem előrejelző folyamatok bevezetésével, a behajtás és követeléskezelés megerősítésével reagált, és 2016-2020 során szignifikánsan csökkentette a nemteljesítő ügyfelek állományát és darabszámát mind a Lakossági, mind a Vállalati hitelezésen. A koronavírus okozta gazdasági válság 2020 során nem okozott jelentős növekedést a nem teljesítő hitelek állományában, az érvényben lévő általános hitelezési moratóriumnak köszönhetően. A fizetési moratóriumban történő részvétel az EBA vonatkozó állásfoglalásának megfelelően 2020 során nem jelent automatikusan nem teljesítést és pénzügyi nehézséget, ezért a Bank a moratórium ideje alatt is kiemelt figyelmet fordít a vélelmezhetően fizetési nehézséggel küzdő adósok azonosítására.

A Csoport kockázatkezelési folyamatai a Bázel 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 visszakerült 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 Micro szegmensben lévő termékek tőkekövetelménye sztenderd módszertan alapján kalkulálódnak.

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 Koronavírus okozta rendkívüli helyzetben a Csoport a nagyvállalati kockázatkezelési területen külön monitoringot vezetett be a koronavírus indukálta válsággal érintett iparágak és az oda

tartozó ügyfelek kiemelt nyomonkövetésére. A Csoport a korai előrejelző rendszert is ennek megfelelően módosította és bővítette, az érintett iparágakat és ügyfeleket egyértelműen azonosítja. A monitoring folyamatban sűrű frekvenciával felülvizsgálat készül. Indokolt esetben a Csoport normál folyamatai mentén megkezdi az átstrukturálások szükségességének és lehetőségének vizsgálatát. A Csoport a hitelezési politikájában is reagált a koronavírus okozta változásokra: az iparágak kockázatosságának 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.
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. Ezen kívül az MNB által kiadott „Vezetői körlevél az IFRS 9 standard alkalmazásában a makrogazdasági információk felhasználásáról és a hitelkockázat jelentős növekedését jelző tényezőkről" figyelembevételével a Csoport 2020. novemberében a portfóliószintű management korrekciók, ún. overlay-ek alkalmazása mellett döntött. Ennek értelmében, a moratóriumban résztvevő legkockázatosabb ügyfeleken addicionális értékvesztést számolt el.

### *(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 kamatlábkockázat; a bank 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.
A beszámoló 6.3 Piaci kockázat és 6.4 Likviditási kockázat című fejezeteiben ezen kockázatok számszakilag is bemutatásra kerülnek.

### *(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 csalás kezelést az Integrált kockázatelemzési főosztályon, a jelenlegi Csalás kockázat kontrolling csoportban. Az integráció folytatásaként 2015.Q3 – 2017.Q3 között a nem hitelezési csaláskezelést is az Integrált kockázatelemzési főosztály végezte, majd 2017.Q3-at követően a nem hitelezési csaláskezelés az újonnan megalakításra került Bankbiztonsági főosztály tevékenységi körébe került. 2019.Q3-tól a nem hitelcsalás kezelési terület magába foglalja a bankkártya csaláskezelési és charge back ügyintézési feladatokat, valamint 2019. Q4 óta 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 Bank és leányvállalatai nem rendelkeznek olyan eszközökkel, melyek környezetvédelmi szempontból kiemelkedő fontossággal bírnának. Ugyanakkor a Bankcsoport 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 Bank 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 Bankcsoport egyre nagyobb hangsúlyt fektet a Fenntarthatóság megteremtésére, a részletes keretrendszer kidolgozása folyamatban van, melynek koordinálására a Bank Fenntarthatósági Tanácsot alakít ki.

## *(9) Foglalkoztatáspolitika*

A Raiffeisen Csoport a pénzügyi szektor egyik meghatározó foglalkoztatója: 2020 december végén a foglalkoztatottak létszáma 2838 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 Bankcsoport 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 Bankcsoport 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. Éves szinten a Csoport munkavállalói átlagosan 4 napot töltenek képzés-fejlesztési eseményeken, programokon. A Csoport közösséget építő és munkavállalói jóllét programokkal támogatja a munkatársakat abban, hogy minél sikeresebben és eredményesebben tudjanak megbirkózni a mindennapok teljesítmény kihívásaival, stressz helyzeteivel.
A Bankcsoport átfogó és tudatos utánpótlás tervezés gyakorlatot működtet, melynek célja egyfelől a vezetői és kulcs szakértői pozíciókban dolgozók megtartása és 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 felállítottuk a Korona Team-et a banki területek vezetőinek részvételével. A hálózatot és az üzletileg kritikus területeket kivéve

megszerveztük a dolgozók home office-ból történő munkavégzését. A közös használatú munkaterületeken kötelezővé tettük a maszk viselését, a tereket pedig folyamatosan fertőtlenítettünk.
A munkahelyek védelme érdekében 3 hónapos időtartamra részmunkaidősítést vezettünk be. A teljesítményösztönző rendszerben dolgozó munkatársak esetében krízis pótlékot fizettünk április-május hónapban, amikor az üzleti volumenek visszaesése a legjelentősebb volt.

## *(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 (összeférhetetlenségekre) 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.

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 Bank pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó alkalmazás fejlesztések, valamint üzleti, kockázatkezelési modellezések megvalósítása során végez K+F tevékenységet.

## (12) Könyvvizsgáló által felszámított díjak

A KPMG Hungária Kft. és KPMG Tanácsadó Kft. által az alábbi nettó díjak kerültek felszámításra 2020 és 2019 években:

| (millió Ft) | 2020.12.31 | 2019.12.31 |
|---|---|---|
| Beszámoló könyvvizsgálata | 81 | 78 |
| Egyéb bizonyosságot nyújtó szolgáltatások | 8 | 6 |
| Egyéb, nem könyvvizsgálói szolgáltatás | 19 | 130 |
| **Összesen** | **108** | **214** |

## (13) Fiókhálózati egységek bemutatása

| |
|---|
| 1015 Budapest, Széna tér 1/a. |
| 1024 Budapest, Lövőház u. 2-6. |
| 1036 Budapest, Bécsi út 136. |
| 1037 Budapest, Szépvölgyi út 41. |
| 1045 Budapest, Árpád út 183-185. |
| 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/a. |
| 1114 Budapest, Bocskai út 1. |
| 1117 Budapest, XI., Október huszonharmadika utca 8-10. |
| 1117 Budapest, Hunyadi János út 19. |
| 1126 Budapest, Királyhágó tér 8-9. |
| 1133 Budapest, Váci út 116-118. |
| 1139 Budapest, Váci út 81. |
| 1148 Budapest, Örs vezér tere 24. |
| 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. |
| 2030 Érd, Budai út 22. |
| 2040 Budaörs, Templom tér 22. |
| 2100 Gödöllő, Gábor Áron u. 5. |
| 2310 Szigetszentmiklós, Vak Bottyán u. 18. |
| 2400 Dunaújváros, Vasmű út 39. |
| 2500 Esztergom, Kossuth Lajos u. 14. |
| 2600 Vác, Széchenyi u. 28-32. |
| 2800 Tatabánya, Fő tér 20. |

| |
|---|
| 2900 Komárom, Mártírok útja 14. |
| 3200 Gyöngyös, Fő tér 12. |
| 3300 Eger, Jókai Mór utca 5. |
| 3527 Miskolc, Bajcsy Zs.u. 2-4. |
| 4024 Debrecen, Piac u. 18. |
| 4026 Debrecen, Péterfia utca 18. |
| 4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 7. |
| 4400 Nyíregyháza, Korányi Frigyes u. 5. |
| 5000 Szolnok, Szapáry út 22. |
| 5600 Békéscsaba, Andrássy út 19. |
| 6000 Kecskemét, Kisfaludy u. 5. |
| 6200 Kiskőrös, Petőfi S. tér 8. |
| 6500 Baja, Dózsa György út 12. |
| 6720 Szeged, Széchenyi tér 15. |
| 6722 Szeged, Kossuth Lajos sugárút 9-13. |
| 6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 6. |
| 7100 Szekszárd, Széchenyi utca 37-39. |
| 7400 Kaposvár, Berzsenyi utca 1-3. |
| 7621 Pécs, Irgalmasok útja 5. |
| 7621 Pécs, Bajcsy Zs u. 11. |
| 8000 Székesfehérvár, Palotai út 1. |
| 8200 Veszprém, Mindszenty József u. 2. |
| 8360 Keszthely, Széchenyi utca 1-3. |
| 8400 Ajka, Szabadság tér 4. |
| 8500 Pápa, Fő tér 15. |
| 8800 Nagykanizsa, Deák tér 11-12. |
| 8900 Zalaegerszeg, Kossuth u. 21-23. |
| 9022 Győr, Arany János utca 28-32. |
| 9024 Győr, Vasvári P. út 1/a. |
| 9200 Mosonmagyaróvár Fő u. 26. |
| 9400 Sopron, Széchenyi tér 14-15. |
| 9431 Fertőd, Fő u. 12. |
| 9700 Szombathely, Fő tér 36. |

***Tölgyes Ágnes***
***Gazdasági Igazgató***

***Gáspár Tibor***
***Számviteli Főosztályvezető***

***Dátum: 2021. április 23.***