A DOKUMENTUMOT
ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:
Tölgyes Ágnes

A DOKUMENTUMOT
ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:
Gáspár Tibor

Raiffeisen BANK

# Raiffeisen Bank Zrt.
# Az Igazgatóság jelentése
# A 2019-es üzleti évről

# Tartalomjegyzék


| | | |
|---|---|---|
| (1) | Makrogazdasági környezet 2019-ben | 3 |
| (1.1) | Magyar gazdaság | 3 |
| (1.2) | A bankszektor | 4 |
| (2) | Nem pénzügyi kimutatás | 4 |
| (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 | 8 |
| (4.1) | Vállalati és Befektetési Banki üzletág | 8 |
| (4.2) | Lakossági ügyfelek | 8 |
| (4.3) | Private Banking Ügyfelek | 9 |
| (4.4) | Pénzügyi intézmények | 10 |
| (4.5) | Leányvállalatok | 10 |
| (5) | Felelős Társaságirányítási Nyilatkozat | 12 |
| (6) | A pénzügyi instrumentumok hasznosítása | 12 |
| (7) | Kockázatkezelési és fedezeti ügylet politika alapelvei | 15 |
| (7.1) | Hitelkockázatok kezelése (Credit Risk) | 15 |
| (7.2) | Működési kockázatok kezelése (Operational Risk) | 15 |
| (7.3) | Piaci és likviditási kockázatok kezelése (Market Risk) | 16 |
| (7.4) | Csalási kockázatok kezelése (Fraud Risk) | 16 |
| (8) | Környezetvédelem | 16 |
| (9) | Foglalkoztatáspolitika | 16 |
| (10) | Compliance tevékenység | 17 |
| (11) | Kutatás és kísérleti fejlesztés | 18 |
| (12) | Könyvvizsgáló által felszámított díjak | 18 |
| (13) | Fiókhálózati egységek bemutatása | 18 |

# (1) Makrogazdasági környezet 2019-ben

A nyugat-európai gazdaságok többsége a vártnál valamelyest jobban szerepelt az év során, az euróövezet GDP-növekedési üteme az elemzői várakozásoknál magasabban, ám továbbra is kifejezetten visszafogottan alakult. A gazdaság a térség egészében 1,2%-kal nőtt. Ennél is alacsonyabb legutóbb 2013-ban, az európai adósságválság tetőpontját követően volt. A fellendülés 2017-es 2,5 %-os tetőzése óta tapasztalható lassulás. Azóta az egyes tagországok teljesítményében fokozatos romlás tapasztalható, noha a mezőnyt illetően az utóbbi negyedévekben már nem nagyon volt változás. A periféria 2019 során is felülteljesítő maradt, miközben Olaszország és Németország továbbra is a sor végén foglaltak helyet. A növekedés szerkezete érdemben nem változott. Széleskörű lassulásról árulkodik. Termelési oldalon jobbára egyedül a szolgáltatások húzzák a gazdaságot, miközben az ipar, de főleg a feldolgozóipar, azon belül pedig elsősorban a járműgyártás változatlanul fékezi azt. Felhasználási oldalon a magánfogyasztás és a beruházások egyelőre még támogatják a növekedést, az állam egyre nagyobb szerephez jut, a külkereskedelem azonban már inkább fékezőleg hat, miután a behozatal továbbra is meghaladja a kivitelt az egyelőre még stabil belső kereslet és a fokozatosan romló külső kereslet miatt. A munkaerőpiaci trendek jelentősen javultak az elmúlt évek során, a munkanélküliségi ráták csökkenése ezzel szemben tavaly drasztikusan lelassult, a foglalkoztatás bővülés üteme pedig továbbra is rendkívül visszafogott, így az elkölthető jövedelmek csupán visszafogottabb mértékben tudnak bővülni. Az infláció a gazdaság gyenge teljesítménye miatt továbbra is elmarad a 2%-os középtávú céltól, a fogyasztói árak ilyen gyenge gazdasági teljesítmény mellett nem tudnak érdemben emelkedni, hiszen nem tud érdemi árverseny sem kialakulni. az infláció átlag 1,2 %-os volt, vagyis csökkent a 2018-as 1,8 % után. Az EKB prognózisa és a piaci várakozás alapján a monetáris politika horizontján szinte elképzelhetetlen, hogy az inflációs cél teljesüljön. A jegybankárok az árstabilitás fenntartásának érdekében tavaly újabb élénkítő intézkedéseket jelentettek be: új történelmi mélypontra, 10 bázisponttal -0,5%-ra csökkentették az irányadó kamatot, és újraindították a 2018 végén leállított kötvényvásárlásokat. A bankközi kamatok és az állampapírhozamok ennek hatására eddig soha nem látott szintekre estek, az euró pedig az év során tovább gyengült más fontos tartalékdevizákkal szemben.

Az Egyesült Államokban a gazdasági növekedés ugyancsak elmaradt a 2018-as évitől: a GDP 2,3%-kal bővült az előző évi 2,9% után. A lassulást főképp a beruházások visszaesése okozta, miután a korábbi adócsökkentések hatása az év derekára szinte teljesen eltűnt a gazdaságból. A gazdaságban számottevő bizonytalanságot okozott a Kínával folytatott kereskedelmi háború, amely érthető módon nyomot hagyott a kivitelen is, ez pedig összességében gyengébb külkereskedelmi hozzájárulást eredményezett az év egészére vonatkozóan. Mindeközben a fogyasztó nem hátrált meg, a háztartások hozzájárulása ennek köszönhetően továbbra is az egyik legstabilabb pillérét adta az USA gazdaságának. Az infláció a középtávú 2%-os cél körül alakult, de végeredményben nem is emiatt, hanem a korábbi túlzott monetáris politikai szigor miatt a Fed 2019 során végül három kamatvágást hajtott végre (egyenként 25 bázisponttal). Az irányadó ráta az évet 1,75%-on zárta.

## (1.1) Magyar gazdaság

Tavaly a GDP átlagosan 4,9%-kal nőtt, ami szinte alig marad el a 2018-as 5,1%-tól, vagyis a bővülés üteme csak minimálisan veszített lendületéből annak ellenére, hogy az üzleti ciklus mostanra túljutott tetőpontján. A GDP összetétele csupán minimálisan változott 2019-ben. Termelési oldalon az építőipar hozzáadott értéke 21%-kal, az iparé 5%-kal, a szolgáltatásoké pedig 4,2%-kal emelkedett, a mezőgazdaságé ezzel szemben 0,3%-kal esett. A legnagyobb súlyú szolgáltatói szektor támogatta továbbra is a leginkább a gazdaságot. Emellett némi meglepetésre adott okot az, hogy az építőipar hozzájárulása az év második felében sem csökkent. Felhasználási oldalon a magánfogyasztás 4,4%-kal, a közösségi fogyasztás 2,0%-kal, a beruházás 15%-kal bővült. Növekedést elsősorban továbbra is a belső kereslet pozitív hozzáállása támogatja, meg a külkereskedelem. Az elmúlt három év kiemelkedő gyors gazdasági bővülése ütemes felzárkózást hozott Magyarország számára. Ebben a folyamatban közrejátszottak azonban olyan tényezők is, amelyek folytatódására nem számíthatunk a jövőben.

A gazdasági növekedés meghatározó eleme a lakossági fogyasztás alakulása. Az elmúlt években sikerült az alacsony bázis és az emelkedő háztartási jövedelem együttes hatásaként ütemesen emelni a lakossági fogyasztás szintjét. Magyarország az egyik leginkább nyitott gazdasággal rendelkező ország az Európai

Unión belül (a nyitottság mérőszáma a külkereskedelem aránya a GDP-hez mérve). Ennélfogva a külső környezet különösen meghatározó a gazdaság teljesítménye szempontjából. Az euróövezeti növekedés feltehetően gyenge marad, legnagyobb exportpartnerünk, vagyis Németország teljesítménye azonban várhatóan nem romlik tovább, míg a kelet-európai térségben a korábbi évekkel szemben lassulás veheti kezdetét. Ezekből a várakozásokból adódik többek között az is, hogy a hazai exportorientált feldolgozóipar kilátásai némileg borúsabbak, mint egy éve voltak. A külső egyenleg elmúlt években megindult romlása ezzel összefüggésben várhatóan megáll. Az államháztartási folyamatokban a konszolidáció 2020-ban hangsúlyosabb lehet, mint a megelőző években. Az eredményszemléletű hiány 2019-ben becslésünk szerint 2% alatti, de ahhoz közeli lehetett.

Mindeközben az infláció egyre nagyobb kihívást jelent a jegybanki célkövetés számára. Az előző években erősen hullámzott, ez pedig a közeljövőben sem alakul másképpen. A gyors bérkiáramlás költségoldalon óhatatlanul beépül a fogyasztói árakba, ezen felül természetesen a forint leértékelődése sem tesz jót. A pénzromlás éves átlagos mértéke 2019-ben 3,4%-os volt. Az emelkedő infláció összességében tehát egyre inkább feszegeti az inflációs célban megfogalmazott kereteket. A BUBOR kamatok 2019 során összességében inkább csökkenő tendenciát mutattak, ahogy a kamatvárakozások is inkább visszafogottan alakultak. Az infláció egyre erőteljesebb szintje miatt azonban egyre valósabb forgatókönyv az, hogy 2020 során a korábbi években látottnál magasabban alakuljanak az év átlagában. Hosszabb távon persze továbbra is az EKB jelentheti a horgonyt a Magyar Nemzeti Bank (MNB) számára, az euróövezetben azonban a monetáris politika horizontján csupán nagyon csekély szigorítás látszódik a rendkívül visszafogott nyugat-európai inflációs trendeknek köszönhetően, ennélfogva jelentősebb normalizáció továbbra sincs napirenden Magyarországon. A forint leértékelődése tavaly is folytatódott. Az elmúlt évek távlatában a leértékelődés számottevő, mintegy 20%-os, évi átlag 2% körüli volt.

### (1.2) A bankszektor

A bankszektor 2019 évben 503 milliárd Ft-os* adózás utáni eredményt könyvelt el az MNB adatai szerint, ami 4%-kal haladja meg az előző évi eredményt. A bevételek nem változtak az előző évi adatokhoz képest. Míg a kamateredmény 6%-kal csökkent, a jutalékok 6%-os növekedést mutattak.
A működési költségek 3%-kal (22 milliárd Ft) voltak alacsonyabbak az előző év végénél. A nettó értékvesztés és a kockázati céltartalék képzés a korábbiaknál kisebb mértékben járult hozzá az eredményhez.
A szektor mérlegfőösszege 43.497 milliárd Ft, 10,3%-os növekedést mutat 2019 évben az előzetes adatok alapján. A nettó hitelállomány jelentősen emelkedett az előző évekhez képest, 13,3%-kal magasabb, mint a tavalyi évben. A vállalatoknak nyújtott hitelek állománya 11,3%-kal, a háztartásoknak nyújtott hiteleké 15,6%-kal magasabb 2019-ben. Az ügyfélbetétek állománya 7,8%-kal növekedett, ezen belül a lakosság betétei 7%-kal, a vállalkozások betétei 9% körüli növekedést értek el.
A szektor szintű tőkearányos jövedelmezőség (RoE) 2019-ben 13,1% volt, ez alacsonyabb az előző évi 13,4%-nál. Az eszközarányos jövedelmezőség (RoA) is csökkent minimálisan, 1,5%-ról 1,4%-ra.
A költség/bevétel hányados (CIR) értéke 2019-ben 64,7% lett, az előző évi 63,7%-hez képest némileg kedvezőtlenebb. A portfolióminőség tovább javult 2019-ben. A nem pénzügyi vállalatok nemteljesítő állománya 7,6%-kal csökkent, a háztartási hiteleké 10,6%-kal. A szektor likviditási helyzete és tőkemegfelelése megfelelő.

## (2) Nem pénzügyi kimutatás

A Csoport 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.

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

A Csoport környezetvédelemmel, 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 7%-os (182 milliárd Ft) növekedést mutatott 2019-ben, ennek ellenére piaci részesedése kis mértékben csökkent a 2018 év végi 6,15%-ról 6%-ra. A 2018-ban kezdődött növekedés tovább folytatódott 2019 folyamán, így jelentősen bővültek mind az ügyféleszközök, mind az ügyfélforrások.

| (millió Ft) | 2019.12.31 | 2018.12.31 | Változás |
|---|---|---|---|
| Mérlegfőösszeg | 2.598.544 | 2.417.257 | 7% |
| Ügyfelekkel szembeni követelések | 1.262.992 | 1.069.587 | 18% |
| Ügyfélbetétek | 1.937.060 | 1.821.822 | 6% |

A Csoport hitelezési tevékenységét a lakossági és a vállalati üzletág esetében is 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 2019-ben jelentősen csökkent (-41%), ugyanis az év során továbbra is alacsony összegben kerültek be új ügyletek a nem teljesítő kategóriába, illetve a behajtási, az átütemezési, és a követeléseladási tevékenységének eredményeképp nagymértékben szűkülni tudott a problémás állomány.
A Csoport hitel/betét mutatója 65%-ra ugrott 2019-ben az előző évi 59%-ról, mivel az utóbbi évek óta a piacra jellemző likviditástöbblet beáramlásának hatását a Csoport növekvő eszközoldali aktivitással nagymértékben ellensúlyozni tudta.

A Csoport szavatoló tőkéje jelentősen emelkedett, tőkemegfelelési mutatója 2019 végére kisebb növekedést mutatott – így a Csoport tőkeellátottsága megfelelő, köszönhető ez egyrészt a 2019 márciusában lezajlott Bank általi kötvénykibocsátásnak, amely kiegészítő alapvető tőkeelemként funkcionál (AT1), másrészt annak, hogy a Bank továbbra is nyereséges.

| (millió Ft) | 2019.12.31 | 2018.12.31 | Változás |
|---|---|---|---|
| Szavatoló tőke | 264.014 | 236.132 | 12% |
| Tőkemegfelelési mutató (%) | 21,10% | 19,64% | 1,5% |

## (3.2) Eredmény

| Eredménykategória | 2019.12.31 | 2018.12.31 | Változás | |
|---|---|---|---|---|
| | (millió Ft) | (millió Ft) | (millió Ft) | % |
| Nettó kamat- és osztalékbevétel | 41.418 | 42.090 | -671 | -2% |
| Nettó jutalékbevétel | 49.931 | 43.956 | 5.974 | 14% |
| Működési költségek* | -52.507 | -51.129 | -1.378 | 3% |
| Kockázati költség** | 7.198 | 7.912 | -713 | -9% |
| Egyéb eredmény | -21.082 | -15.231 | -5.851 | 38% |
| **Adózás előtti eredmény** | **24.959** | **27.598** | **-2.639** | **-10%** |
| Adó | -4.128 | -3.542 | -586 | 17% |
| **Adózás utáni eredmény** | **20.831** | **24.056** | **-3.225** | **-13%** |

* A sor a személyi jellegű ráfordításokat, az egyéb adminisztratív költségeket és az értékcsökkenés és amortizáció összegét tartalmazza.

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

A Csoport a 2019-es évet 21 milliárd Ft-os profittal zárta, ez 13%-kal kevesebb, mint az előző év eredménye.

A profit főbb komponensei az alábbiak:

- A legnagyobb változás a jutalékbevételek 14%-os emelkedése, amely elsősorban a betéti kártyához kapcsolható díjak, az FX bevételek és a forgalmi jutalék bevételek növekedésének tudható be.
- A Csoport működési költségeinek növekedését leginkább a személyi jellegű ráfordítások emelkedése okozta, a nagyobb üzleti aktivitást támogató növekvő létszám és a munkaerőpiacon tapasztalható bérnyomás következtében. Emellett az IT költségek és a piaci versenyképesség növelését célzó, valamint a szabályozói oldalról előírt növekvő beruházások értékcsökkenése is magasabb az előző évhez képest. Az új székházzal kapcsolatos költségek is hozzájárultak a működési költségek növekedéséhez.
- Az előző évekhez hasonlóan a visszafogott céltartalékolásnak és a megtérüléseknek köszönhetően 2019-ben is pozitív a kockázati költségünk, de az idei évben alacsonyabb, mint a tavalyi évben volt.
- Bár a kamatozó eszközállományok növekedtek 2019-ben, az alacsony kamatkörnyezet hatására a nettó kamatbevétel némileg csökkent (-2%).
- Az egyéb eredmény kategóriában az előző évi veszteség növekedését eredményezte az átértékelési nyereség csökkenése, a magasabb tranzakciós adó – viszont részben tompította, hogy a Bank új székházával kapcsolatos (2018-as) egyszeri tételek nem merültek fel 2019-ben.
- A 2019-ben fizetett adó 586 millió forinttal magasabb az előző évi összegnél, főként az előző évihez képest alacsonyabb halasztott adóbevételéhez köthetően.

Mivel a Csoport profitja 3,2 milliárd forinttal csökkent, a tőkearányos nyeresége 9%-ra módosult, a költség / bevétel aránya pedig 70% közelében emelkedett.

## (3.3) Mérleg-fordulónap utáni események

*a) COVID-19 vírus hatásai*

A WHO által 2020. március 11-én hivatalosan világjárvánnyá minősített COVID-19 vírus miatt várható gazdasági hatások felmérése elkezdődött, a Csoport folyamatosan figyelemmel kíséri az eseményeket és azok hatását a pénzügyi helyzetére. A Csoport tevékenységének folytatási feltételei biztosítottak, likviditási és tőkehelyzete stabil.

A COVID-19 kapcsán kialakult helyzetre való tekintettel a Csoport óvatosan és kellő körültekintéssel igyekszik eljárni a hitelkockázatok kezelésében. Áttekinti és felülvizsgálja jelenlegi ügyfélkörének érintettségét és begyűjti a szükséges információkat. A kialakult helyzetre való tekintettel az RBI csoport felülvizsgálta az érvényes hitelezési politikáját. A Csoport a 2020-as évben a korábbiakhoz képest számottevő értékvesztés-növekményt és kockázati költséget vár a lakossági és vállalati szegmensben egyaránt, azon belül is a COVID-19 által gazdaságilag érintett ágazatokban. Ez alapvetően a kedvezőtlenebb makrogazdasági környezet és az emiatt megemelkedő default rátákkal kapcsolatos várakozásokat tükrözi. Az értékvesztésből eredő pénzügyi hatások

pontos számszerűsítése még nem zárult le, ugyanis a teljes körű adatok hiányában jelenleg még nem készíthető megbízható becslés.

Magyarország Kormánya a 47/2020. (III. 18.) számú kormányrendeletében március 19-i hatállyal fizetési moratóriumot rendelt el a 2020. március 18. napján huszonnégy órakor fennálló szerződések alapján már folyósított hitel- és kölcsönszerződésből, illetve pénzügyi lízingszerződésből eredő tőke-, kamat-, és díjfizetési kötelezettségek teljesítésére. A fizetési moratórium 2020. december 31-éig tart (ezt a Kormány rendelettel meghosszabbíthatja). A törlesztési moratórium hatálya a lakossági és a magyarországi vállalati adósokra is kiterjed. Az adósok dönthetnek az eredeti szerződésesben foglalt fizetési teljesítések fenntartása mellett. A tőketartozást nem lehet a fizetési moratórium ideje alatt nem teljesített kamat összegével megnövelni. A fizetési moratórium ideje alatt felhalmozódott kamatot a hátralévő futamidőben esedékes törlesztőrészletekkel együtt a fizetési moratórium lejártát követően a futamidő alatt, évente egyenlő részletekben kell megfizetni. A fizetési moratórium lejártát követően a futamidőt oly módon kell meghosszabbítani, hogy a fizetési moratórium lejártát követően esedékessé váló törlesztőrészlet ne haladja meg az eredeti szerződés szerinti törlesztőrészletek összegét. Az ily módon megváltozott cash-flow hatásából eredően a Csoport, a fizetési moratóriumot igénybevevő adósok arányától függően 1,4-2,2 milliárd Ft veszteséget realizálhat.

A Csoport likviditási puffere továbbra is jelentős többletet mutat és stabil az állománya. A Csoport likviditási helyzetét a hiteltörlesztési moratórium hátrányosan érintheti hosszútávon, de ezt a meglevő likviditási pufferek és potenciálisan az MNB egyéb intézkedései ellensúlyozzák (többek között a 2020. március 23-án bejelentett programja, a nagyvállalati hitelek repózhatósága). A folyamatos monitoringolás és gyors reagálás érdekében bevezetett napi szintű Contingency Committee-n a Management tagjai naprakész információkat kapnak a felelős területektől és döntenek a szükséges lépésekről.

A Csoport április 2-i ALCO ülésén a 2020-as időszakra vonatkozó aktualizált tőketerve elfogadásra került, amely már tartalmazza a Csoport koronavírus hatásaira vonatkozó becsléseit. Az aktualizált tőketerv alapján a Csoport tőkehelyzete stabil, tőkepuffer szintje várhatóan jóval a felügyeleti tőkeelvárások felett marad.

A Csoport igazgatósága a 2019. üzleti év eredményének teljes egészében eredménytartalékba történő helyezését javasolta, amely várhatóan a tulajdonos által 2020. április 29-én elfogadásra is kerül. Az osztalékfizetés elhalasztása fontos tényezője a Csoport folyamatos likviditásra és tőkemegfelelésre vonatkozó várakozásainak.

A Bank 2019-ben kibocsátott 100 millió EUR - az 575/2013. EU CRR rendelet 52. Cikke szerinti alárendelt kiegészítő alapvető (ún. subordinated additional tier 1) tőkeinstrumentumnak minősülő, zártkörű forgalomba hozatalú –kötvényének 2020. májusi 30-án esedékes 9 millió EUR osztalékként elszámolandó kamatának kifizetéséről nem született döntés.

*b) Alárendelt kölcsöntőke felügyeleti engedélyezése*

Az MNB 2020.02.18-án teljes egészében jóváhagyta a Bank az iránti kérelmét, hogy a Raiffeisen Bank International AG által a Bank részére nyújtott összesen 140 millió EUR összegű járulékos tőkeinstrumentumot a szerződéses futamidő lejárta előtt visszafizesse, és a visszafizetés és új folyósítás 2020.02.28-án meg is történt, 2020.03.27-én pedig további 15 millió EUR folyósítása történt meg, a 2019. decemberében aláírt szerződésnek megfelelően.

# (4) Az üzleti területek teljesítményének bemutatása

## (4.1) Vállalati és Befektetési Banki üzletág

A Csoport Vállalati és Befektetési Banki Üzletága 2019-ban is megőrizte meghatározó szerepét a kereskedelmi bankok piacán, és 15%-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. 2019-ben 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.
A 2019-es évben a Csoport az okmányos területen 15%-kal növelte garancia és 40%-kal akkreditív állományát és a jelentős állománynövekedés révén sikerült túlteljesítenie a bevételi terveit is.
A Csoport kiszolgálási modelljének középpontjában áll az 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 és projekt hitelek nyújtása önkormányzatoknak, társulásoknak és társasházaknak. Az ügyfélkör részére nyújtott banki szolgáltatások igénybevételét digitális csatornái folyamatos fejlesztésével, azonnali fizetési rendszer bevezetésével támogatta, biztosítva az önkormányzati ügyfelei hatékony kiszolgálását és elősegítve az ASP szolgáltatások önkormányzati felhasználását.
A pénzügyi intézmények terület 2019-ben tovább növelte aktív ügyfelei számát, letétkezelt állománya és eszközállománya is növekedett.
A Csoport Pénz-, Deviza- és Tőkepiaci Főosztálya - a Magyar Nemzeti Bank statisztikái alapján – 2019-ben a legnagyobb devizaforgalmat bonyolító bank volt Magyarországon, míg a Budapesti Értéktőzsde derivatív szekciójának ismét a legnagyobb szereplője lett. Emellett 2019-ben a Bank sikeresen részt vett az MNB által indított Növekedési Kötvényprogramban, amelyben főszervezője volt a program eddigi legnagyobb kötvénykibocsátásának (40 milliárd Ft, Cordia International Zrt.).

## (4.2) Lakossági ügyfelek

2019-ben a lakossági szegmensek kiemelt fókuszában az új ügyfélakvizíciós tevékenység valamint a hitelezés állt a lakossági és prémium szegmensekben egyaránt. Mindkét tevékenységet sikeres marketing kampányokkal támogatta a Csoport.
Mindezeken felül a meglévő ügyfelek magas kiszolgálási színvonalának megtartására továbbra is kiemelt figyelem összpontosult, melynek eredményét jól tükrözik a kedvező ügyfél elégedettségi mutatók (Net Promoter Score).

Lakossági források terén a Csoport piaci részesedése 6,89% volt a jelzett időszakban. A lakossági ügyfelek a piaci trendeknek megfelelően tovább növelték az állományt a folyószámláikon, melynek hatására 9%-kal nőtt a látra szóló állomány az előző évhez képest. Ez a folyamatosan növekvő elsődleges ügyfélkörnek, az új lakossági és prémium ügyfelek sikeres akvizíciójának és a piaci kamatkörnyezetnek egyaránt köszönhető. A lekötött betéti állomány csökkent 2019-ben, ennek a fő oka az új lakossági állampapírok megjelenése, melyek jelentős elszívó hatással bírtak erre a megtakarítási formára.
Befektetések tekintetében továbbra is az állampapírok domináltak, a fentebb említett új lakossági állampapír-konstrukció volt a legnépszerűbb befektetési eszköz, bár az év második felében a befektetési alapok is egyre keresettebbé váltak. A befektetési kezelt vagyon 12%-os növekedést produkált 1 év alatt.
Összességében elmondható, hogy 2019-ben 8%-al nőttek a lakossági ügyfelek megtakarításai az előző évhez viszonyítva, elsősorban a folyószámlák állományi növekedésének és a befektetésekben kezelt megtakarításoknak köszönhetően.

Az üzletág a 2019-es év során jelentős sikereket ért el a lakossági hitelezésben is. A lakossági jelzáloghitelek, illetve a személyi kölcsönök iránt egyaránt a korábbinál jóval magasabb volt a kereslet az ügyfelek részéről, valamint júliustól a Csoport elindította a babaváró kölcsönt is.
A jelzáloghitelezés terén számos új konstrukció került bevezetésre, azon ügyféligények kiszolgálása érdekében, akik fokozottan figyelnek a biztonságra és a kiszámíthatóságra. A teljes futamidőre kiterjedő fix kamatozású konstrukciók (immáron már 15 évre is) továbbra is nagyon népszerűek és nagyban hozzájárultak a hitelezési volumen növekedéséhez. Az állami támogatások körének bővítésével, a kiemelt kamattámogatást nyújtó otthonteremtési kölcsön is szélesebb körben vált elérhetővé, amely kedvező előrelépést jelent mind az új lakások, mind pedig a használt lakások vásárlásának finanszírozásában. Az előző évben újraindított partneri együttműködés az év során már stabilan és érdemben hozzájárult a jelzáloghitelezési erőfeszítésekhez.
Az új termékvariációknak, a piaci lehetőségeknek és a nagyobb fókusznak köszönhetően az új jelzáloghitel kihelyezés volumene így jelentősen tovább emelkedett az előző évhez képest.

A fedezetlen hitelezés motorja továbbra is a személyi kölcsön, ahol közel 50%-kal sikerült felülmúlni a korábbi esztendő teljesítményét.

A hitelezés fellendülése összességében már kompenzálni tudta a meglévő portfólió amortizációját, így a teljes hitelállomány is stabil emelkedésnek indult, növekvő pályára állítva ezáltal a lakossági hitelállomány piaci részesedési trendjét is.

A 2019-es év során a Csoport kiemelten fókuszált a digitális képességeinek, banki folyamatainak fejlesztésére, az alternatív csatornák szerepének növelésére mind az értékesítésben, mind pedig az ügyfélkiszolgálás terén. A digitális fejlesztések egyik legfontosabb mérföldköve a június hónapban útjára indított myRaiffeisen.mobilapplikáció, melynek funkcióit folyamatosan bővítette és bővíti a Csoport az ügyféligényekkel és a fizetésforgalmi szabályozók által megnyílt lehetőségekkel összhangban. A szektorszinten megvalósításra kerülő azonnali utalást megelőzve a Csoport novemberben bevezette a 7/24-es azonnali átutalást, majd piaci innovációként elindította a QR kód alapú átutalást bankon belüli megbízások esetén.

### *(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 2019 során rendkívül sikeres évet zárt. Ügyfelei megtisztelő bizalmának köszönhetően a kezelésre bízott vagyon az év végére meghaladta az 620 milliárd forintot, ami 17%-os növekedést jelent egy év alatt. Ez a növekedés tovább erősíti a Csoport piaci pozícióját.

A piaci tendenciákhoz igazodva a Csoport a belépési limitet a korábbi 70 millióról 100 millió Ft-ra növelte, miközben az egy családra jutó átlag vagyon 248 millió forintra nőtt.

A kiemelt magánügyfelek elégedettségének megteremtése és fenntartása elképzelhetetlen személyre szabott megoldások és a legmagasabb szolgáltatási színvonal nélkül. Ennek megfelelően a Friedrich Wilhelm Private Banking 2019-ben is jelentős összegeket invesztált új termékek és szolgáltatások bevezetése, valamint IT rendszerek és a banki tanácsadói tudásbázis fejlesztése érdekében. 2019 márciusában bevezetésre került a befektetési tanácsadás szolgáltatást támogató eszköz, a Financial Advisory Tool.

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 szolgáltatások minőségéről. A rangos pénzügyi szaklap, az EMEA Finance magazin 2019-ben ismét a legjobbjának választotta a Raiffeisen Bank magyarországi privátbanki szolgáltatását, az üzletág előző éves sikerei és tevékenysége alapján.

## (4.4) Pénzügyi intézmények

A pénzügyi intézményi ügyfélkör stratégiailag kiemelt fontosságú a Csoport számára. Az eszközállomány 2019-es jelentős bővülése ellenére a szegmenst továbbra is mérsékelt hitelezési kitettség 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. Az említettek mellet fókuszban állnak a Csoport stratégiájának figyelembevételével a nemzetközi fizetési szolgáltatók, a magyar és nemzetközi bankkapcsolatok és a Csoport szerződött pénzváltó közvetítői.
2019-ben továbbra is eredményes az értékpapír- és befektetési szolgáltatások, valamint a letétkezelés terület. 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 lízingigényeinek kiszolgálása révén. Az elmúlt év nagy kihívása volt a kisvállalatok kiszolgálását célzó versenyképes lízingkonstrukciók sikeres bevezetése, valamint a mikro vállalkozások részére is kínálható standard lízingtermékek 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 az 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 projekttársaságát, az Euro Green Energy Kft-t üzemeltette, amelyet 2019. május 28-i hatállyal sikeresen értékesített.
Figyelembevéve a kedvező gazdasági környezetet és az akkor még tulajdonolt projektcég erős pénzügyi helyzetét, a Társaság az elmúlt években többször tőkeleszállítást hajtott végre a csoportszintű tőke- és likviditás optimalizálása mentén.
Tevékenysége az üzletrész-értékesítést követően a tranzakció elszámolására, valamint műszaki szakértésre koncentrálódik.

### *Euro Green Energy Kft.*

Az Euro Green Energy Kft. a Raiffeisen Energiaszolgáltató Kft. 100%-os tulajdonú leányvállalata volt 2019. május 28-i hatályú értékesítésig. Tevékenysége villamosenergia-termelés volt, melyet a Bőny térségében megvalósított szélerőmű park üzemeltetésével végez.

### *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. 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. 2019-ben is a Társaság fő bevételi forrása a közvetített üzletek utáni biztosítóktól kapott jutalék.

### *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.
2019 utolsó negyedévében a Társaság megkezdte a toborzást, mivel 2020-ban a Banktól panaszkezelési és egyéb operációs tevékenységeket vesz át. Ezzel várhatóan az éves átlagos létszám meghaladja majd a 350 főt.
Tevékenységét továbbra is folyamatai fejlesztésével, a kiszolgálási minőség további javítására törekedve tervezi végezni a csoport stratégiájával összhangban.

### *Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt.*

A Társaság a Bank 100%-os tulajdonában áll, 80%-ban közvetlenül, 20%-ban pedig a Raiffeisen Gazdasági Szolgáltatón keresztül.
A Társaságnak 2019-ben a pénzpiaci és kötvényalapok vagyonának folytatódó csökkenése, az ingatlanalapokra vonatkozó új felügyeleti ajánlás, valamint az állampapírok által támasztott verseny éleződése ellenére sikerült az alapokban kezelt vagyonát növelnie, így működési eredménye továbbra is kedvezően alakult.
A Társaság az elmúlt 3 évben 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 vagyonának 2018-as növekedése megfelelt a terveknek, a 2019-es gyorsuló, terv fölötti évvégi állományt eredményező növekedést a kimagasló hozamok támogatták. 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 kidolgozása az év végéig megtörtént, elfogadására 2020 februárjában került sor. Fontos kezdeményezése volt az évnek a fenntartható fejlődést szolgáló vállalatokat és államokat fókuszba helyező vegyes alap elindításának előkészítése, de sor került egyes alapok stratégiájának finomhangolására, illetve új devizasorozatok elindítására is. Ezen felül a Raiffeisen Csoport osztrák alapkezelőjével kialakított stratégiai kapcsolatát is sikeresen új alapokra helyezte a Társaság.
A Társaság sikerét jelzi, hogy több díjjal is jutalmazták tevékenységét az elmúlt években.

### *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 eladta, így jelenleg a minimális tőzsdei részesedése mellett már csak a Raiffeisen Ingatlan Alapban birtokol 20%-nyi tulajdoni hányadot.

### *SCT Kárász utca Kft.*

A Bank 100%-os tulajdonú leányvállalata. A Társaság tevékenysége ingatlankezelés.
Az elmúlt években több banki leányvállalatot is magába olvasztott. 2018.12.31-i hatállyal a Harmadik Vagyonkezelő Kft. beolvasztására került sor.
2019-es 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, bankfiókok üzemeltetése.
A 2019-es évben is a legnagyobb megbízója, a Raiffeisen Ingatlan Alap nevében teljes pénzügyi és műszaki üzemeltetési, valamint bérbeadási tevékenységet látott el, amely tevékenység 2020-ban is változatlan formában folytatódik.

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

A Bank 2018-ban lett 100%-os anyavállalata a Társaságnak. Fő tevékenysége: a XV. kerületi Késmárk u. 11-13. ingatlan tulajdonosaként folytatott bérbeadási tevékenység. 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 üzleti tevékenységet nem végzett. Sorsáról a jövőben a tulajdonos fog dönteni.

### *Harmadik Vagyonkezelő Kft.*

A Harmadik Vagyonkezelő Kft. a Bank 100%-os tulajdonába 2018.10.16-án került, amikor azt megvásárolta a Raiffeisen-RBHU Holding GmbH-tól. A tulajdonos ekkor döntött a Társaság 2018.12.31-ével történő beolvadással való megszűntetéséről. Ezt a Cégbíróság 2018.12.01-én bejegyezte. A jogutód az SCT Kárász u. Kft.

## *(5) Felelős Társaságirányítási Nyilatkozat*

A felelős társaságirányítás a Csoport 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 Csoport 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*

A Csoport a beszámolóját az IFRS szerinti szabályok szerint készíti el.

Az IFRS és a Számviteli törvény előírásainak megfelelően a Csoportnak 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 Csoport 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 Csoportnak 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 Csoport 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 érétkét 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 érték 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 jövőben cash-flow jelenértéke adja, míg a strukturált instrumentumok esetében a Csoport a beágyazott derivatívát értékeli, melyet le is választ az alapszerződésről.

Fedezeti elszámolás

A Csoport 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 Raiffeisen Csoportban 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 a gazdasági válság okozta fizetési nehézségeire a Csoport hitelátstrukturálási megoldásokkal, késedelem előrejelző folyamatok bevezetésével, a behajtás és követeléskezelés megerősítésével reagált, és 2016-18. során szignifikánsan csökkentette a nemteljesítő ügyfelek állományát és darabszámát mind a Lakossági, mind a Vállalati hitelezésen.
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 portfolió (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 kockázatok mérése és riportolása havi és negyedéves szinten történik a csoport és a szabályozói elvárásoknak megfelelően. A Csoportcsoport 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.

## (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 Csoportcsoport 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 feladatot 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.

## (8) Környezetvédelem

A Bank 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, valamint a folyamatos világítástechnikai és energiaellátási korszerűsítések keretében befejeződött a teljes fiókhálózati szünetmentes tápegységek cseréje, több fiók klímarendszerének és világítási rendszerének a felújítása is megtörtént. Ezen intézkedések hatásaként a Csoport további kb. 5-10%, komplex felújítások esetében akár 20%-os elektromos energiafogyasztás csökkentéssel számol.

## (9) Foglalkoztatáspolitika

A Raiffeisen Csoport a pénzügyi szektor egyik meghatározó foglalkoztatója: 2019. év végén a foglalkoztatottak létszáma 2.820 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 karrierfeltételeket biztosítva munkavállalóinak.

A toborzás-kiválasztás központilag, a HR tevékenységének keretein belül történik, ügyelve arra, hogy diszkrimináció ne jelenjen meg a kiválasztás napi gyakorlatában. A Raiffeisen 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 lehetőségét a munkatársak számára a személyes igényeiknek 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 teljesítmény értékelések megvalósulásához. A teljesítménytől függő, anyagi és erkölcsi elismerések a munkatársakat kimagasló teljesítmény elérésére ösztönzik.
A Raiffeisen 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 3 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 Csoport 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 figyelembe vételét.

## *(10) Compliance tevékenység*

A jogszabályi előírásoknak és MNB elvárásoknak megfelelően a Csoport 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.
- Az ügyfelek pénzügyi eszközeinek és pénzeszközeinek védelmével kapcsolatos jogszabályoknak (pl. Bszt.) való megfelelés biztosítása.

A szervezeti változások után 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 2019-ben nem folytatott kutatási és kísérleti fejlesztési projektet.

## (12) Könyvvizsgáló által felszámított díjak

A KPMG Hungária Kft. és KPMG Tanácsadó Kft. által alábbi nettó díjak kerültek felszámításra 2019-ben és 2018-ban:

| (millió Ft) | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| Beszámoló könyvvizsgálata | 78 | 77 |
| Egyéb bizonyosságot nyújtó szolgáltatások | 6 | 17 |
| Egyéb, nem könyvvizsgálói szolgáltatás | 130 | 20 |
| **Összesen** | **214** | **114** |

## (13) Fiókhálózati egységek bemutatása

| |
|---|
| 1015 Budapest, Széna tér 1/a. |
| 1024 Budapest, Lövőház u. 2-6. |
| 1037 Budapest, Montevideo u. 16/B 3. em. |
| 1037 Budapest, Szépvölgyi út 41. |
| 1042 Budapest, Árpád út 183-185. |
| 1054 Budapest, Akadémia utca 6. |
| 1055 Budapest, Szent István körút 27. |
| 1061 Budapest, Andrássy út 1. |
| 1062 Budapest, Váci út 1-3. |
| 1065 Budapest, Teréz krt. 12. |
| 1072 Budapest, Rákóczi út 44. |
| 1085 Budapest, Üllői út 36. |
| 1087 Budapest, Kerepesi út 9. |
| 1106 Budapest, Örs vezér tere 25/a. |
| 1114 Budapest, Bocskai út 1. |
| 1117 Budafok, Hunyadi János út 19. |
| 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 8-10. |
| 1126 Budapest, Királyhágó tér 8-9. |
| 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, Korányi Frigyes u. 5. |
| 4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 7. |
| 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. |
| 6722 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, Bajcsy Zs u. 11. |
| 7621 Pécs, Irgalmasok útja 5. |
| 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. |

Budapest, 2020. április 23.

| | |
|---|---|
| Tölgyes Ágnes<br>gazdasági igazgató | Gáspár Tibor<br>főosztályvezető |