

**Magyarországi  
Volksbank Zrt.**

**Éves jelentés  
2009**  
Annual Report 2009

Rákóczi út 7.

H-1088 Budapest

Tel.: 00361/328 6666

Fax: 00361/328 6660

**MAGYARORSZÁGI VOLKSBANK ZRT.**

[volksbank@volksbank.hu](mailto:volksbank@volksbank.hu)

[www.volksbank.hu](http://www.volksbank.hu)

# TARTALOM

AZ IGAZGATÓSÁG	4
SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	5
ÜZLETÁGAK	6
Retail üzletág	6
Marketing és kommunikáció	6
Vállalati finanszírozás	7
Nemzetközi ügyfelek területe	7
Projektfinanszírozás	8
Treasury	8
Önkormányzati üzletek	8
Humánpolitika	9
E-Service	10
Bankkártya	10
Informatika	11
Beszerzés és üzemeltetés	12
PÉNZÜGYI KIMUTATÁSOK	13
JEGYZETEK AZ ÉVES BESZÁMOLÓHOZ	14
Eszközök és források kimutatása a mérlegben	14
A mérleg bemutatása	15
A LEGFONTOSABB MUTATÓSZÁMOK ÁTTEKINTÉSE	17
MÉRLEGFŐÖSSZEG	17
ÉVES MÉRLEG	18
EREDMÉNYKIMUTATÁS	19
HITELESÍTŐ ZÁRADÉK	20
ANNUAL REPORT 2009	21
SERVICE	44
Fiókjaink	44
Volksbank International AG Közép- és Kelet-Európában	46

# AZ IGAZGATÓSÁG



dr. Heribert Fernau,  
dr. Balázs László,  
Kiss Zoltán,  
Martin Melkowitzsch  
(balról jobbra)

Tisztelt Hölgyeim és Uraim!

A 2009-es esztendő a Magyarországi Volksbank Zrt. krónikájába minden bizonnyal úgy vonul be, mint az üzleti Superbrand éve. Ezzel az elismeréssel a független zsűri azt az alapításunk óta következetesen képviselt magatartást díjazta, amelyet a következetesen folytatott, konzervatív banki hagyományokon alapuló modell jellemez, középpontjában pedig a középrétegek és a kis- és középvállalkozások állnak. Termékeink és szolgáltatásaink megbízhatósága, a Bankunk mögött álló tulajdonosok stabilitása és tőkereje, mind-mind közrejátszottak abban, hogy a Volksbank „szuper brand” lett Magyarországon. A Volksbank a 2008-as válság kitörését követően is kitartott kkv-s ügyfelei mellett, a nehéz időkben sem hagyta őket cserben, s ennek egyik legékezebb bizonyítéka az, hogy a Nemzetközi Bankárképző kiadványában, a Bankingban a 2009-es év elemzéséről szóló részben az szerepel: a Volksbank más magyar pénzügyintézetekkel ellentétben jelentősen növelte kkv-s portfólióját. Ez világos visszaigazolása annak, hogy milyen szisztematikusan képviseljük e szektor érdekeit. Sikeresen és aktívan vettünk részt az államilag támogatott Széchenyi Hitel Kártya Programban, amely lehetőséget teremt a kis- és középvállalkozások számára, hogy pénzügyi nehézségeikre gyors megoldást nyújtsanak, egyszerűen hozzáférhető és kedvező hitellehetőséghez jussanak. 2009-ben 32 százalékkal több Széchenyi-kártyát adtunk ki, az így nyújtott hitelkeret pedig 41 százalékkal volt magasabb, mint egy évvel korábban. A Új Magyarország Program beruházási és fejlesztési hitelei révén a Volksbank tavaly a kkv szektornak 1,5 milliárd forint értékben folyósított hiteleket.

A lakáshitelek piacán a Bank gyorsan meghozott döntéseinek és az általa kínált kedvező konstrukcióknak köszönhetően a kedvezőtlen piaci körülmények között 2009-ben is megtartotta piaci részesedését. A fiókhálózatban 7 új fiók nyílt, így a Bank elérte stratégiai célját, a fontos gazdasági pontokon mindenütt rendelkezik fiókkal. A magyarországi bankok rangsorában a hálózat nagyságát tekintve továbbra is a 9. helyet foglalja el. A Volksbank által kibocsátott bankkártyák száma 2008-hoz képest több mint 31 ezerrel nőtt (a Takarékszövetkezeteket és a partnerbankokat is figyelembe véve), amely 23,8 %-os növekedést jelentett. Bankunk elmúlt 16 évének fejlődése, fiókhálózatának bővülése és munkatársaink hosszú éveken át nyújtott kiváló teljesítménye alapján a magyar pénzügyi szektor egyik meghatározó szereplőjévé váltunk. Természetesen mindez nem valósulhatott volna meg ügyfeleink hozzánk fűződő bizalma, kitartó ragaszkodása nélkül, hiszen közöttük szép számmal vannak olyanok, akik már a kezdetek óta a Volksbank-család tagjai. S úgy gondoljuk, hogy a 2009-es év üzleti Superbrand díja arra kötelez bennünket, hogy az elkövetkező években termékeink és szolgáltatásaink színvonalát az eddigieknél is magasabb színvonalra jellemezze.

# SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

## FELÜGYELŐBIZOTTSÁG

### ELNÖK

---

**Dipl. Vw. Ralf Weingartner**  
Igazgatósági tag  
Volksbank International AG  
Bécs, Ausztria

### ELNÖKHELYETTES

---

**Mag. Edmund Schmickl**  
Volksbank International AG  
Bécs, Ausztria

### TAGOK

---

**Mag. Gerhard Kriegler**  
Restructuring és Work Out Igazgató  
Volksbank International AG  
Bécs, Ausztria

**Dr. Fausto Maritan**  
Igazgató  
Nemzetközi kapcsolatok és Correspondent Banking  
Banca Popolare di Vicenza  
Vicenza, Olaszország

**Galambos Zsuzsanna**  
Divízióvezető  
Back Office  
Magyarországi Volksbank Zrt.

**Mag. Günter Kotowsky**  
Koordinációs Osztályvezető  
Volksbank International AG  
Vienna, Ausztria

### IGAZGATÓSÁG

---

**Dr. Balázs László**  
Igazgatóság elnöke

**Kiss Zoltán**  
Igazgatósági tag

**Martin Melkowitzsch**  
Igazgatósági tag  
2010. 07.05-ig

**dr. Heribert Fernau**  
Igazgatósági tag

**Josef Gröblacher**  
Igazgatósági tag  
2010. 09.01-től

# ÜZLETÁGAK

## RETAIL ÜZLETÁG

2009-ben erősítettük a Bank fiókhálózatát, országos lefedettségünket tovább növelve - Salgótarjánon, Szekszárdon, Ajkán és Veszprémben - nyitottunk új fiókokat. A budapesti jelenlét erősödése érdekében a tavalyi évben megnyitottuk Rákosi úti, Rákosszentmihályi, Roham utcai, Pesterzsébeti és Budafoki fiókunkat. Értékesítési pontjaink száma 2009. végére ezzel elérte a 65 egységet. A hálózat nagyságát tekintve a Magyarországon jelenlévő bankok között az előkelő 9. helyet foglaljuk el. 2009-re az aktív ügyfélszám elérte a 82.103 ügyfelet ami 2%-os növekedést jelent a 2008-as adatokhoz képest. A lakossági ügyfélszámunk 64.901 ügyfél volt, ez 1%-os növekedés az előző évhez mérve. A kis- és középvállalati ügyfélszámunk 16.922 volt. A lakossági bruttó hitelállományunk 3%-kal volt magasabb, a lakossági betétállományunk sajnos 3%-kal volt alacsonyabb az előző évi záró állománynál. Változatlanul népszerű a Széchenyi kártya, amelyből 2009-ban több mint 13 milliárd forintforrást tudtunk vállalkozásainknak biztosítani.

Tovább javult a fiókhálózat keresztértékesítési tevékenysége, bankkártya számunk jelentősen nőtt, így 2009. december 31.-re 40.662 db kibocsátott kártyával büszkélkedhetünk. Ezzel egyidejűleg ugrásszerűen megnőtt a számlacsomagok száma is, amelynek hatására az elektronikus szolgáltatások is bővültek. A lakossági és vállalati számlacsomagok 2009-es záró állománya 17.068 számlacsomag volt.

## MARKETING ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

A gazdasági válság ellenére 2009-ben is a Magyarországi Volksbank Zrt. kiemelt célja volt, hogy megbízható pénzügyi partnere maradjon ügyfeleinek, és szolgáltatásainak színvonala tovább javuljon. A Bank alapítása óta következetesen képviselt magatartás a piac számára is érzékelhető volt, és ennek elismeréseként a hazai bankok közül a Volksbank nyerte el 2009-ben az üzleti SUPERBRAND díjat. A Bank hosszú távú stratégiájának középpontjában továbbra is a kis- és középvállalkozások, az ezekhez tartozó családi háztartások, valamint a középrétegek állnak. Ennek értelmében számukra kíván megbízható és korrekt szolgáltatást nyújtani, és amint az elmúlt esztendőkből mindig is tette: arra törekszik, hogy megbízhatóságáról és termékeiről elismert bankká váljon.

A reklámkampányok során országos és regionális elektronikus és írott sajtóban futottak hirdetések, ezen kívül tematikus műsorokat és rovatokat támogatott. Folytatta a havi hírlevél kiküldését, amelyből ügyfeleink a Bank akcióiról, újdonságairól tájékozódhatnak.

A Bank továbbra is fontosnak tartja, hogy kkv szektor résztvevőivel kötetlen személyes eszmecsere is folytasson, így 2009-ben országszerte közel harminc ügyféltalálkozáson találkozhattak a Volksbank munkatársai a legfontosabb ügyfelekkel.

A Magyarországi Volksbank a kommunikációjában folytatta az üzleti partnereivel történő személyes, szakértői párbeszédet. A Figyelő hetilappal és az MKIK GVI-vel (Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Gazdaság- és Vállalkozáselemzési

Intézet) továbbra is közösen készítjük a KKV Körkép kutatássorozatát. A negyedéves felmérések során a kis- és középvállalkozói szektor működéséről, helyzetéről kapunk tudományosan is megalapozott ismeretet, elősegítve ezzel annak teljes körű kiszorgálását.

## VÁLLALATI FINANSZÍROZÁS

A 2008. év végén Magyarországra is begyűrűző gazdasági világválság multiplikátor hatásainak következtében, 2009-ben a vállalati hitelpiacot is a hitelkínálat szűkülése jellemezte. A gazdasági visszaesés érzékenyen érintette a vállalatokat is, ami a bankok esetében többek közt a vállalati portfóliók minőségének romlását jelentette, ezért a megváltozott piaci környezethez való gyors és sikeres alkalmazkodás részeként a Volksbank is nagyobb hangsúlyt helyezett a meglévő, aktív hitelállomány-kezelésre, törekedett a biztos partneri viszony fenntartására. Bankunk konzervatív hitelpolitikájának és prudens működésének köszönhetően azonban a rossz vállalati hitelek aránya kismértékű volt a teljes mérlegfőösszeghez képest, a Bank tőkeemfelelési mutatója pedig kétszerese a törvényben előírt mértéknek. A korábbi évekre jellemző hitelfelvételi lendület megtorpanása ellenére a Bank gyors és eredményes stratégiaváltást hajtott végre, egyértelmű célnak tekintve a vállalati portfólió minőségének javítását, partnereink bizalmának megtartását, a kiszámíthatóságot és a professzionális kiszorgálás zavartalanágát.

Továbbra is a KKV szektorban, termelőszférában, a kereskedelemben és szolgáltatásban tevékenykedő vállalkozásokat kerestük ajánlatainkkal. A személyre szabott termékekkel, szolgáltatásokkal, egyedi konstrukciókkal, valamint, a technológiai háttér további fejlesztésével meglévő partnereink, illetve új ügyfeleink igényeinek megvalósítását segítettük, többek közt cross- és up-selling lehetőségek feltárásával, illetve ideális árstratégia alkalmazásával. Stratégiánk további részeként, vállalati piaci részesedésünk erősítése érdekében a korábban létrehozott Győri, Kecskeméti, Nyíregyházi és Nagykanizsai Regionális Vállalati Központ mellett kialakításra került egy újabb regionális vállalati központ Székesfehérváron. Emellett szintén a piaci részesedés növelése érdekében a Bank stratégiájához illő KKV-s ügyfélportfóliót vásárolt a BNP Paribas Magyarországi Fióktelepétől. A személyes kapcsolat, az ügyfeleink felé történő pénzügyi tanácsadás, a versenyképes, megbízható vállalkozásra szabott konstrukciók, szolgáltatások és kondíciók, valamint ügyfeleink anyanyelven történő megszólítása továbbra is fő erősségünk, amely versenyelőnyt jelent számunkra a hazai pénzpiacon.

## NEMZETKÖZI ÜGYFELEK TERÜLETE

A Volksbank külföldi tulajdonosi összetétele, illetve a Magyarországon működő francia, olasz, osztrák német, illetve egyéb nemzetközi tulajdonosi háttérrel bíró piaci szereplők folyamatosan növekvő száma hívta életre a Bank nemzetközi ügyfelek kiszorgálására specializálódott osztályait 1998-ban. A 2009-ben bekövetkezett szervezeti változás óta a Német-Osztrák-Svájci, az Olasz és a Francia Ügyfelek osztályai egy egységes Nemzetközi Osztály égisze alatt működnek tovább. Így ez a szervezeti egység a Volksbank részvényesi elvárásainak megfelelően továbbra is anyanyelvi kiszorgálással és pénzügyi

tanácsadással, valamint a szinergiahatásoknak köszönhetően a korábbinál nagyobb hatékonysággal áll ügyfelei rendelkezésére. Az utóbbi évek sikeres működésének köszönhető előkelő piaci pozícióját az osztály a megváltozott gazdasági körülmények ellenére is megtartotta, mi több, ügyfélköre jelentős, BNP Paribas-tól átvett ügyfélportfólióval is bővült.

## **PROJEKTFINANSZÍROZÁS**

A terület nemzetközi és hazai befektetői háttérrel rendelkező ügyfeleit egyedi hitelstruktúrákkal, magyar, angol és német nyelven szolgálja ki. A portfólió részét képezik (mind deviza, mind forint alapon) hosszú lejáratú finanszírozott irodaházak, kereskedelmi egységek, bérházak, lakás-, valamint PPP (Public-Private Partnership) projektek. A 2009. év elején kicsúcsosodott gazdasági válság hatására elindult kedvezőtlen pénzügyi folyamatok azonnali válságkezelést tettek szükségessé, amelynek hatására a terület korábbi céljait érintő változtatás égetően szükségessé vált. Összességében a terület válságkezelést célzó főbb stratégiai pontjai a következők voltak: az alacsony piaci likviditás miatt és a kockázat csökkentése érdekében részlegünk a hangsúlyt az új ügyfelek akvizíciójáról a meglévő portfólió körültekintőbb és akkurátusabb kezelésére helyezte. Emellett különös figyelmet fordított a céltartalék-képzés minimalizálására, illetve a portfólió tisztítására is.

## **TREASURY**

A pénzügyi piacokon kereskedő, a likviditás, a kamatkockázat valamint az árfolyamkockázat kezelését végző terület szempontjából a 2009-es évre vonatkozólag két dolgot érdemes kiemelni. Az év folyamán a bankközi piac likviditása lassú javulást mutatott, de így sem érte el a 2008 szeptember előtti szintet. Ezért továbbra is támaszkodtunk a szilárd tulajdonosi hátterünkre, másrészt a már korábban beindított, nemzetközi pénzügyi szervezetekkel kialakított refinanszírozási struktúrákra.

A Treasury 2009-ben is igen jó eredményt produkált, amely elsősorban a válság óta folyamatosan magas szinten stabilizálódott volatilitásnak volt köszönhető. Szintén fontos szerepet játszott, hogy származékos elemeket is tartalmazó strukturált termékekből jelentős mennyiséget sikerült értékesíteni. A konzervatív politikáknak köszönhetően ezen származékos ügyletek az egyszerűbbek közül kerültek ki, így a pénzügyi válság sem az ügyfeleinknek, sem a banknak nem okozott ezen termékekhez köthető kellemetlen meglepetést. Ezt az óvatos politikát a jövőben is folytatjuk.

## **ÖNKORMÁNYZATI TERÜLET**

Az Önkormányzati Terület célközönsége elsősorban az önkormányzatok, a hozzájuk kapcsolódó önkormányzati tulajdonú cégek, illetve vízi közmű társulatok és önkormányzati társulások. A Terület folyamatosan részt vesz önkormányzati beruházások finanszírozásában, valamint számlavezetési szolgáltatással és befektetési konstrukciókkal áll ügyfelei rendelkezésére. Intenzív termékfejlesztési munkát végez, és speciálisan önkormányzati ügyfelek részére kialakított szolgáltatás-csomagokat



kínál.2009 év folyamán a Terület a kitűzött céljait sikeresen teljesítette, nagy hangsúlyt fektetett a meglévő ügyfelek megtartására és teljes körű kiszolgálására. A tervek között szerepelt többek között a cross- és up-selling lehetőségek feltérképezése, a relationship banking megvalósítása, valamint a megfelelő árstratégia alkalmazása.

A Terület kötvényállománya 2009 év végére meghaladta a teljes banki kötvényállomány 54%-át, hitelállománya pedig az Bank összes hitelállományának 5,18%-a volt. A Magyarországi Volksbank Zrt. és az European Investment Bank (EIB) között aláírt együttműködési megállapodás keretében lehetőség nyílik az EU által is támogatott beruházási célok kedvező refinanszírozására, amely az ügyfelek számára egy kedvező kamatszint megállapításában, valamint speciális esetekben egyéb támogatási összegek kifizetésében jelentkezik. A Bank szolgáltatásai között szerepel a Magyar Fejlesztési Bank Zrt.-vel (MFB Zrt.) aláírt keret-megállapodás alapján a „Sikeres Magyarországért” Önkormányzati Infrastruktúra Fejlesztési Hitelprogramban, valamint a „Panel Plusz” Hitelprogramban való részvétel.

## HUMÁNPOLITIKA

A Magyarországi Volksbank Zrt. 2009 évben is tovább növekvő fiókhálózatához és az értékesítést támogató területek tevékenységének gördülékeny ellátásához igazodva a gazdasági körülményekben bekövetkezett nehézségek, a válság ellenére az év végén Bankunk létszáma 659 fő volt. Célunk, hogy élhető és szerethető munkahelyet biztosítsunk minden kollégánknak, hogy a Bank vezetése által megfogalmazott stratégiai elvárások elérését szem előtt tartva úgy alakítsuk ki humánpolitikai stratégiánkat, hogy olyan munkahelyi környezetet teremtsünk, ahol minden munkatársunk ismeri a vele szemben támasztott elvárásokat, szerepét a szervezeten belül, ahol a munkatársak motiváltak, szeretik munkájukat, és saját belső elhatározásukból tudnak hozzájárulni a Bank üzleti sikereihez.

2009 januárjában indítottuk el, először a fiókhálózat munkatársai körében, majd az utolsó negyedévben valamennyi kollégára kiterjesztve az e-learning rendszeren keresztül történő oktatást és vizsgáztatást. Az e-learning lehetőséget ad arra, hogy a képzés, fejlesztés területén biztosítsa a rendszeres oktatást és naprakész ismeretek eljuttatását a munkatársak felé. A rendszer segítségével hatékonyabbá tehetőek a tantermi képzések is, hiszen a munkatársak már felkészülve, egyes esetekben előzetes vizsgát is téve érkezhettek az oktatásokra.

A munkatársak lojalitásának, motiváltságának növelése érdekében egyre nagyobb hangsúlyt helyezünk a folyamatos információáramlásra, a belső kommunikációs csatornáink használatára, folyamatos bővítésére és megújítására. 2009 év januárjában indítottuk el az egyik legfontosabb és hatékonyság szempontjából kiemelkedően hasznos rendszerünket, az intranetet, melynek segítségével munkatársainkat naprakész információkkal tudjuk ellátni. Az intranet mellett a heti munkatársi hírlevélben és a továbbra is kéthavonta megjelenő belső újságon keresztül értesítjük munkatársainkat a Bankunkat érintő hírekről, a velünk történő fontos eseményekről. A kollégák lojalítását igyekszünk erősíteni belső pályázatokon, sportrendezvényeken és az anyavállalat által kialakított nemzetközi programokon történő részvételi lehetőségek biztosításával is.

## E-SERVICE

A bankkártya üzletág fejlődése az előző években megszokott kibocsátási és forgalmi növekedés mértékének megfelelően alakult a 2008-as évben is. A Magyarországi Volksbank Zrt. által kibocsátott és aktív kártyák száma a 2007-es évhez képest 14.5%-kal, a Volksbank és partner intézményei által együttesen kibocsátott és aktív kártyák száma pedig 20.7%-kal növekedett. Hasonló mértékű volt a növekedés a bankkártyás tranzakciók és volumenek tekintetében is: az előző évhez képest a bankkártyákkal végzett tranzakciók száma 27.4%-kal, a volumene pedig 21.6 %-kal növekedett. Továbbra is közkedvelt kártyatermék volt a Széchenyi kártya. A 2008-as év folyamán a benyújtott igénylések száma 20 %-kal haladta meg az előző évi igénylések számát.

Bankkártya elfogadói tevékenység keretében folytatódott az ATM-ek telepítése, 2008. év végére az üzemeltetett ATM-ek száma elérte a 248 darabot, amelyből 79 db a Magyarországi Volksbank Zrt. tulajdonába, 169 db pedig a partner intézmények tulajdonába tartozott.

A Volksbank-Line szolgáltatás keretében a bejövő hívások napi kiszolgálása 2009-ben is az ügyfélszám növekedését meghaladóan bővült. A kimenő hívások száma új informatikai rendszerre támaszkodva több mint 20%-kal nőtt. A kimenő hívások között nagy hangsúlyt kapott az értékesítés támogatás és a keresztértékesítés, valamint a követelés kezelés, mellyel még korai fázisban megakadályozható, hogy növekedjenek a lejárt kinnlevőségek.

Az elektronikus bankolási lehetőségek körében nagy népszerűsége tett szert a 2008. januárjában megújított internetbank szolgáltatás- utalást, számlamozgást és egyenleg lekérdezést biztosító - termékünk, amelynek használatára nemcsak a lakossági, hanem a vállalkozói ügyfelek is fokozottan igényt tartottak, mert lehetővé tette az átutalások hierarchizált, akár több helyszínről megvalósítható jóváhagyását. Az elmúlt év folyamán az új internetbank termékből 7354 db került értékesítésre. Mobilbank szolgáltatásaink tekintetében továbbra is a bankkártya tranzakciókról küldött SMS üzenet az ügyfelek által leginkább igénybe vett szolgáltatás az egyenleg és árfolyam lekérdezési lehetőségek mellett. Partner intézeteink számára a bankkártya tranzakciókról küldött SMS értesítési szolgáltatást nyújtjuk, a szolgáltatás igénybevételére a tavalyi évben xx partnerünk tartott igény. 2009 utolsó negyedében a kiküldött SMS üzenetek havi átlagszáma már elérte a 120 000 db üzenetet.

## BANKKÁRTYA

A bankkártya üzletág fejlődése - a gazdasági válság következtében kialakult pénzügyi viszonyok mellett is - mind a kártya kibocsátás, mind pedig a tranzakciószám és volumen tekintetében növekedést eredményezett a 2008-as évhez képest. A Magyarországi Volksbank Zrt. által kibocsátott és aktív kártyák száma a 2008-as évhez képest 18 %-kal, a Volksbank és partner intézményei által együttesen kibocsátott és aktív kártyák száma pedig 23.8%-kal növekedett. Hasonló mértékű volt a növekedés a bankkártyás tranzakciók és volumenek tekintetében is: az előző évhez képest a Volksbank kibocsátású bankkártyákkal végzett tranzakciók száma 11.9 %-kal, a volumene pedig 9.3 %-kal növekedett és megkezdődött a chip alapú kártya kibocsátására

történő felkészülés. Folytatódott a Széchenyi kártya népszerűsége és a 2009-es év folyamán a benyújtott hiteligénylések száma 25%-kal növekedett.

A bankkártya elfogadói tevékenység keretében folytatódott az ATM-ek telepítése, 2009. évvégére az üzemeltetett ATM-ek száma elérte a 265 darabot, amelyből 87 db a Volksbank Zrt. tulajdonába, 169 db pedig a partner intézmények tulajdonába tartozott. 2009. év elején befejeződött az ATM-ek chip alapú kártya elfogadásra történő átállítása.

## INFORMATIKA

A Bank üzleti tevékenységének támogatása, a tevékenység változásai a 2009-es esztendőben is jelentős feladatok elvégzését igényelte az Informatikától. Az IT infrastruktúra szempontjából ez a változás folyamatos teljesítménynövelő, optimalizációs és konszolidációs fejlesztéseket igényel.

Az üzleti tevékenység jobb, gyorsabb támogatása érdekében bővítettük a Service desk szolgáltatásait. Az év során a hatékonyabb és biztonságosabb üzemeltetés érdekében folytattuk a szerverek virtualizációját. A 2009-es év során jelentős üzemzavar nem hátráltatta a banküzemet. Folytatódtak a területen az üzembiztonságot és adatbiztonság növelést célzó fejlesztések, megújítottuk a tűzfal rendszerünket, valamint bővítettük, frissítettük az infrastruktúra biztonsági elemeit. Folyamatosan támogattuk a szervezet üzleti követelményekhez való igazodásával járó átalakulását az ehhez szükséges technikai átalakítások zökkenőmentes végrehajtásával. Az ügyfelek magasabb szintű kiszolgálása érdekében a fejlesztési területeken dolgozó munkatársak feladata, hogy a Bank ügyfeivel kapcsolatot tartó munkatársak számára a folyamatosan fejlesztett közrendszerrel rendelkezésre bocsássa. A Bank üzleti céljainak, stratégiai prioritásainak megfelelően a terület munkája kiterjed az új termékek és szolgáltatások bevezetésére, a működési hatékonyság növelésére, biztonságosabbá tételére, a folyamatok optimalizálására, valamint a jogszabályi és külső változások követéséhez szükséges fejlesztések végrehajtására. Annak érdekében, hogy az ügyfelek számára növelni tudjuk az üzleti biztonságot, biztosítani tudjuk a magas szintű és gyors kiszolgálást a folyamatosan változó piaci körülmények között folytattuk a hatékonyabb alkalmazásstruktúra kialakítását, rendszereink integráltságának növelését.

A 2009-es évben elkezdődött a Bank kártyaüzletágának teljes technikai és üzleti megújulását eredményező komplex Kártyaprojekt. Bővítettük, és üzleti szolgáltatásaiban kiteljesítettük a Spectrum treasury rendszert. Megoldottuk a postai csekkek feldolgozási folyamatának automatizálását, tehermentesítve ez alól a banki Back Office munkatársakat. Szintén a Back Office hatékonyságának növelése érdekében a tranzakció feldolgozás automatizálására bevezettük a MIDAS központi számlavezető rendszerünk STP modulját. A hitelezés területén tovább folytattuk a hitelezési folyamatot automatizáló E-Hitelakta alkalmazásunk funkcionális bővítését, valamint megújítottuk a biztosítékkezelő rendszert. A rugalmasabb rendszerstruktúrát eredményező rendszerintegráció részeként folytattuk, az átfogóbb információszolgáltatást lehetővé tevő adattárház építést, üzembe állítottuk a GEN3-as verziót, elkezdtük az információszolgáltatási területen a konszolidációt. Megkezdtük az adattárház szolgáltatások üzleti elérését lehetővé tevő adatpiacok kiépítését. A 2009-es intézkedések és

fejlesztések eredményeként az Informatika támogatta a Bank alkalmazkodását a piaci körülmények változásához, hozzájárult hatékonyságának növeléséhez, működésének biztosabbá tételéhez, a működési kockázatok mérsékléséhez. Elősegítette az ügyfelek gyorsabb, biztonságosabb kiszolgálását és jelentős támogatást nyújtott ahhoz, hogy a Bank az ügyfeleknek kedvező, korszerű termékeket tudjon kínálni.

## **BESZERZÉS ÉS ÜZEMELTETÉS**

A Bank országos lefedettséget biztosító koncepciójának keretén belül a 2008-ban megkezdett fiók beruházásait - 9 fiók műszaki befejezésével és átadásával - 2009-ben zárta.

A meglévő hálózatban Sopron és a Városligeti fiók költözött korszerű, mind az ügyfelek, mind a dolgozók igényeit kielégítő környezetbe. Az ATM park 8db ATM - el bővült.

A gazdasági körülmények hatására időszakonként, főként 2009 márciusában jelentkező fokozott készpénzigény, optimális készletezéssel, valamint szállítási logisztikával fennakadás és ügyfél panasz nélkül került biztosításra. A minden eddiginél nagyobb költséghatékonysági elvárásokat a tervhez képest 16,3 % -os megtakarítással 2,5 Mrd forintos költségszinten teljesítette.

# Pénzügyi kimutatások

Volksbank  
International AG

# JEGYZETEK AZ ÉVES BESZÁMOLÓHOZ

A Bank 2009. december 31-ére vonatkozóan a magyar számviteli szabályok szerint elkészített éves beszámolója szerint a Bank mérleg-főösszege 12,5%-kal, a 2008. december 31-i 535 milliárd forintról 468 milliárd forintra csökkent. Az aktív státuszú ügyfelek száma 85.772-re nőtt, ez 19.648 vállalati ügyfelet és 66.124 retail ügyfelet jelent. A mérleg-főösszeg csökkenését a pénzeszközök, továbbá az értékpapír állomány változása teszi ki. A nettó kamatkülönbözet csak 1%-kal nőtt, a jutalék eredmény 18,6%-kal emelkedett, míg az egyéb bevételek 54,2%-kal növekedtek. A Volksbank adózás előtti eredménye a magyar számviteli szabályoknak megfelelően a 2008. évi 2.606 millió forintról 2009. évben -3.059 millió forintra csökkent.

A Bank elkészítette a nemzetközi számviteli szabályokkal (IFRS) összhangban mérlegét és eredmény kimutatását. A 2009. évi adózás előtti eredmény -2,169 millió forint veszteség volt a tárgyévi kiemelkedően magas értékvesztés képzés következtében, amely a 2008. évi 3,1 milliárd forintot még 3,7 milliárd forintra haladta meg

## ESZKÖZÖK ÉS FORRÁSOK KIMUTATÁSA A MÉRLEGBEN

A valuta és devizaállomány kivételével a befektetett eszközök és a forgóeszközök beszerzési, illetve előállítási költségen kerülnek kimutatásra és az előírt esetekben az elszámolt értékvesztés összegével kerül bruttó értékük csökkentésre. A valuta- és devizaállományt, valamint a kizárólag a pénzügyi tevékenységgel összefüggő és külföldi devizában fennálló követeléseket és kötelezettségeket a Magyar Nemzeti Bank által közzétett és az év utolsó napján érvényes deviza árfolyamai alapján kerültek kimutatásra.

### Hitelek és kölcsönök

A Bank a hiteleket és kölcsönöket – a mérlegen kívüli tételekhez hasonlóan - az előírások szerint osztályozta. A „külön figyelendő”, az „átlag alatti”, a „kétes” és a „rossz” minősítésű hitelek a garanciák és hitelbiztosítékok figyelembevételével egyedileg kerültek értékelésre és ennek alapján történt az értékvesztés meghatározása és elszámolása.

### Céltartalékok

A bank a tárgyévben általános kockázati céltartalékot nem képzett. Az elmúlt években megképzett céltartalék összege 612 millió forint volt, amelyből 221 millió forint a veszteség rendezésére felhasználásra került.

### Értékcsökkenés

Azoknak a tárgyi eszközöknek, amelyeknek egyedi értéke kisebb, mint 100.000 Ft a használatbavétel időpontjában, egy összegben kerültek leírásra a folyó évi eredmény terhére. A tárgyi eszközök és immateriális javak értékcsökkenése lineáris módon kerül meghatározásra és elszámolásra a társasági adó törvény által megengedett értékcsökkenési kulcsok alkalmazásával.

## A MÉRLEG BEMUTATÁSA

A Bank mérleg-főösszege 2009. december 31-én az előző időszakkal összehasonlítva 12,5%-kal csökkent.

### ESZKÖZÖK

A pénzeszközök mennyisége 2009. december 31-én a 2008. évi hasonló időszakhoz viszonyítva 76,2%-kal csökkent. Ezt a számlapénz állomány csökkenése okozta.

Az állampapírok állománya az elmúlt üzleti évben mintegy 41,9%-kal 31,6 milliárd forintról 18,4 milliárd forintra csökkent. A hitelintézetekkel szembeni követelések 19%-kal növekedtek 31,1 milliárdról 37 milliárd forintra.

Az ügyfelekkel szembeni nettó követelések állománya 4,9%-os csökkenést mutatott.

Az immateriális javak és tárgyi eszközök állományában 3,2%-os csökkenés történt.

Az egyéb eszköz-állomány változása is csökkenést jelez.

### FORRÁSOK

A hitelintézetekkel szembeni kötelezettségek állománya 18,4%-kal csökkent.

Az ügyfelekkel szembeni kötelezettségek állományának csökkenése 8,4%-ot tesz ki. A látra szóló kötelezettségek emelkedtek, az éven belüli ügyfél kötelezettség 173 milliárd forintról 146,6 milliárd forintra csökkent. Az éven túli kötelezettség 1,5 milliárd forintról 3,1 milliárd forintra változott.

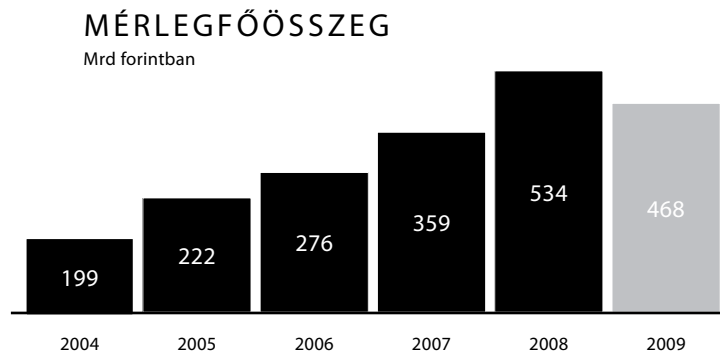
Az egyéb állományok összességében nem változtak. Ezen belül az úton lévő fizetésforgalmi és egyéb passzív tételek miatti kötelezettségek állománya csökkent, a passzív időbeli elhatárolások állománya 12,7%-kal csökkent. Az alárendelt kölcsöntőke az előző évi szinten maradt. A Bank saját tőkéje 2009-ben 3.023 millió forinttal csökkent. A 2008. évi általános tartalék a veszteség csökkentésére lett felhasználva 721 millió forint összegben.





# A LEGFONTOSABB MUTATÓSZÁMOK ÁTTEKINTÉSE

Millió Ft-ban	2008	2009
Mérlegfőösszeg	534 995	468 018
Ügyfelekkel szembeni kötelezettségek	240 317	220 214
Ügyfelekkel szembeni követelése (nettó)	369 935	351 951
Üzleti bevételek	44 234	46 959
Üzleti ráfordítások	29,091	39,993
Szokásos üzleti tevékenység eredménye	4 301	-1 250
Alkalmazottak száma (ultimo)	646	703
Értékesítési hálózati egységek száma	67	75
ebből bankshopok és franchise egységek száma	14	7



# ÉVES MÉRLEG

MÉRLEG Millió Ft	2008 Mió HUF	2009 Mió HUF	Változások %
<b>ESZKÖZÖK</b>			
Pénzeszközök	52 766	12 534	23,8%
Bankokkal szembeni követelések	31 107	37 040	119,1%
Ügyfelekkel szembeni követelések	369 935	351 951	95,1%
Értékpapírok	55 212	42 845	77,6%
Részesedések	3 160	3 527	111,6%
Tárgyi eszközök, immateriális javak	5 302	5 131	96,8%
Egyéb eszközök	17 513	14 990	85,6%
Eszközök összesen:	534 995	468 018	87,5%
<b>FORRÁSOK</b>			
Bankokkal szembeni kötelezettségek	229 961	187 600	81,6%
Ügyfelekkel szembeni kötelezettségek	240 317	220 214	91,6%
Egyéb kötelezettségek	13 439	11 862	88,3%
Jegyzett tőke	15 066	15 066	100,0%
Alárendelt kölcsöntőke	3 802	3 889	102,3%
Tartalékok	29 906	31 685	105,9%
Általános tartalékok	761	0	0,0%
Mérleg szerinti eredmény	1 743	-2 298	-131,8%
Források összesen:	534 995	468 018	87,5%

# EREDMÉNYKIMUTATÁS

EREDMÉNYKIMUTATÁS Millió Ft	2008 Mió HUF	2009 Mió HUF	Változások %
Nettó kamateredmény	11 625	11 746	101,0%
Jutalék eredmény	3 044	3 611	118,6%
Egyéb bevételek	6 458	9 959	154,2%
Üzemi bevétel	21 127	25 316	119,8%
Üzemi költségek	11 136	10 897	97,9%
Egyéb ráfordítások	2 529	9 014	356,4%
Üzemi ráfordítás összesen	13 665	19 911	145,7%
Követelésekre és függő kötelezettségekre képzett céltartalék	3 161	6 876	217,5%
Általános kockázati céltartalék felhasználás	0	221	
Üzleti tevékenység eredménye	4 301	-1 250	
Adózás előtti eredmény	2 606	-3 059	
Mérleg szerinti eredmény	1 743	-2 298	

# HITELESÍTŐ ZÁRADÉK

**Annual  
Report 2009**

**Volksbank  
International AG**



# CONTENT

MANAGING BOARD	24
GOVERNING BODIES	25
LINE OF BUSINESS	26
Retail banking	26
Marketing and communication	26
Corporate finance	27
International customers unit	27
Project finance	28
Treasury	28
Municipal finance	29
Human resources	29
E-Service	30
Bank Card Unit	31
IT	31
Purchase and Facility	32
NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS	35
Recognition of Assets and Liabilities in the Balance Sheet	36
Presentation of the Balance Sheet	37
KEY FIGURES	39
BALANCE SHEET	39
PROFIT AND LOSS ACCOUNT	40
AUDITOR'S REPORT	42
SERVICE	44
Our Network	44
Volksbank International AG in Central and Eastern Europe	46

# MANAGING BOARD



dr. Heribert Fernau,  
dr. Balázs László,  
Kiss Zoltán,  
Martin Melkowitzsch  
(from left to right)

Ladies and Gentlemen,

The year of 2009 will certainly enter into the chronicles of Volksbank Hungary Ltd. as the year of the Business Superbrand. With this recognition the independent jury awarded the consistent attitude we have maintained since our foundation, which is characterized by a consequently applied model based on conservative banking traditions, focusing on the middle class and the small-and medium-sized enterprises. The reliability of our products and services as well as the stability and financial strength of the Bank's ownership background have all contributed to making Volksbank a "super brand" in Hungary. The Bank remained faithful to its SME customers even after the onset of the 2008 crisis, it did not let them down in the difficult times; the most eloquent testimony of this is a quote in Banking, a publication of the International Training Center for Bankers. The section on the analysis of the year 2009 indicated the following: in contrast to other financial institutions Volksbank significantly increased its SME portfolio. This is a clear confirmation of how systematically we represent the interests of this sector. We participated actively and successfully in the publicly funded Széchenyi Card Program, which provides an opportunity for small- and medium-sized enterprises to receive easily accessible and favourable loans that offer quick solutions for their financial difficulties. In 2009 the number of Széchenyi-Cards issued was 32% higher, the granted credit line 41% higher than a year earlier. By the investment and development loans of the New Hungary Development Plan, Volksbank disbursed loans in the value of 1.5 billion forints to the SME sector last year.

On the housing market, the Bank managed to maintain its market share in 2009 even among unfavourable market conditions due to its quick decisions and the offered advantageous constructions. 7 new branches were opened in the branch network, so the Bank has achieved a strategic objective of having a branch in all the important economic centres. In terms of the size of its network Volksbank remained on the ninth place in the ranking of Hungarian banks. The number of bankcards issued by the Volksbank increased by more than 31 thousand compared to 2008 (including the issues of the savings cooperatives and the partner banks), which meant a 23.8% increase. Based on the development of our Bank over the past 16 years, the expansion of our branch network as well as the excellent record of performance of our employees they have provided for many years, we have become a dominant player of the Hungarian financial sector. Certainly, we could not have achieved all this without the trust and persistent affection of our clients towards us; hence several amongst them have belonged to the Volksbank-family since the beginnings. And we believe that the Business Superbrand award of the year 2009 obliges us to raise the quality level of our products and services higher than ever in the coming years.



# GOVERNING BODIES

## SUPERVISORY BOARD

### CHAIRMAN

---

**Dipl. Vw. Ralf Weingartner**  
Member of the Board of Directors  
Volksbank International AG  
Vienna, Austria

### DEPUTY CHAIRMAN

---

**Mag. Edmund Schmickl**  
Volksbank International AG  
Vienna, Ausztia

### MEMBERS

---

**Mag. Gerhard Kriegl**  
Head of Restructuring and Work Out  
Volksbank International AG  
Vienna, Austria

**Dr. Fausto Maritan**  
Director  
International Relations and Correspondent Banking  
Banca Popolare di Vicenza  
Vicenza, Italy

**Galambos Zsuzsanna**  
Division Leader  
Back Office  
Magyarországi Volksbank Zrt.

**Mag. Günter Kotowsky**  
Head of Treasury Coordination Department  
Volksbank International AG  
Vienna, Austria

### MANAGING BOARD

---

**Dr. Balázs László**  
Member of the Managing Board  
Chairman

**Kiss Zoltán**  
Member of the Managing Board

**Martin Melkowitsch**  
Member of the Managing Board  
until 2010. 07.05-ig

**dr. Heribert Fernau**  
Member of the Managing Board

**Josef Gröblacher**  
Member of the Managing Board  
2010. 09.01-től

# LINE OF BUSINESS

## RETAIL BANKING

In 2009, we enhanced our Bank's branch network, further expanding our nation-wide coverage by new branch openings in Salgótarján, Szekszárd, Ajka and Veszprém. In order to deepen our presence in Budapest, last year we opened our branches on Rákosi út, in Rákosszentmihály, Roham utca, Pesterzsébet and Budafok. The number of our selling points reached 65 units by the end of 2009. Among the banks operating in Hungary, Volksbank is ranked a respectable ninth in terms of the size of its network.

The total number of active customers reached 82,103 by 2009, which is a 2 % increase in comparison with the 2008 data. The number of our retail customers was 64,901 which is an increase of 1% to the previous year. The number of our SME clients was 16,922. Our retail loan portfolio grew by 3%, our retail deposits unfortunately reduced by 3% compared to the closing stock of the previous year. Széchenyi Card's popularity is unchangingly high, as we could grant more than 13 billion forints funds to our enterprises in 2009.

The branch network further improved its cross-selling activity, the number of bank cards increased significantly, so that we can be proud of having issued 40,662 cards by 31st December 2009. At the same time the number of account packages rocketed affecting the expansion of electronic services. The closing stock of retail and corporate account packages was 17,068 packages in 2009.

## MARKETING AND COMMUNICATION

The Bank continues personal and expert dialogue with its business partners in its communication. We continue our research series "SME Perspective" with additional parts in co-operation with the weekly Figyelő and the Research Institute of Economics and Enterprises of the Hungarian Chamber of Commerce and Industry. The quarterly survey provides scientifically sound knowledge of the operation and status of the sector of small and medium enterprises, thus enhancing them an overall service.

Culture, above all contemporary fine arts patronage remains an important issue in the Bank's life. The Marketing Unit arranged 60 exhibitions in 2008 within the Volksbank Gallery Network, together with a top exhibition in the Kogart House celebrating the fifth anniversary of the series of exhibitions lasting three months, during this period we hosted our customers at customer meetings. As a main sponsor, the Bank supports the concert series Akos 40 in the pop music category.

In our advertising campaigns, advertisements were placed in the nation-wide and regional electronic and print press, and, additionally we sponsored thematic programmes and columns. The sending of the monthly Newsletter to customers was continued to provide information on the latest promotions and news of the Bank.

Volksbank Hungary Ltd celebrated its 15th anniversary in 2008, which was held in the magnificent environment of the Budapest Congress Centre. At the “Bank of the Year” contest our Executive in Chief Dr. László Balázs was honoured with the prize banker of the year.

## **CORPORATE FINANCE**

As a result of the multiplier effects of the worldwide economic crisis which spilled over into Hungary by the end of 2008, in 2009 the corporate loan market was characterized by credit constraints. The companies were affected by the economic downturn as well, which meant in the case of banks, inter alia, the deterioration in the quality of corporate portfolios, therefore, as part of the rapid and successful adaptation to the changing market environment, Volksbank also put more emphasis on the management of its existing, active credit portfolio, and sought to maintain stable partnerships.

Due to the conservative credit policy and prudent management of our Bank, the proportion of bad corporate loans was small compared to the total assets; the Bank’s capital adequacy ratio was twice the statutory rate. Despite the halt in the previous years’ momentum of borrowings, the Bank carried out a rapid and effective strategy change while following the clear goals of improving the quality of the corporate portfolio, preserving the confidence of our partners, while remaining predictable and keeping the smoothness of professional services.

We continued approaching businesses in the SME sector, productive sphere, commerce and service sector with our offers. With customized products, services, unique financial constructions, as well as the further development of technological background we helped achieve our clients’ and new customers’ needs, inter alia by the provision of cross- and up-selling opportunities, and the application of the ideal pricing strategy. As a further part of our strategy, in order to enhance our corporate market share, we opened beside the previously established Regional Corporate Centres in Győr, Kecskemét, Nyíregyháza and Nagykanizsa, we opened a new Regional Corporate Centre in Székesfehérvár.

Also in order to increase its market share, the Bank purchased an SME account portfolio from the Hungarian subsidiary of BNP Paribas, which fits its strategy. Personal relations, financial advice to customers, schemes, services and conditions tailor-made for competitive and reliable enterprises, as well as addressing customers in their own language continue to be major strengths that present a competitive advantage in the domestic financial market.

## **INTERNATIONAL CUSTOMERS UNIT**

Volksbank’s international ownership structure and the continuously increasing number of market players operating in Hungary with French, Italian, Austrian, German and other international background called for the establishment of the Bank’s Units specialized in serving International Customers in 1998.

Since the organizational changes in 2009, the Departments of the German-Austrian-Swiss, the Italian and French customers continue to operate under the auspices of the united International Department. Thus the unit continues to provide customers with service and financial advice in the customers' own language on native level, in line with the shareholders' expectations, and due to the synergy effects, it serves its customers with even greater efficiency.

In recent years, despite the changed economic circumstances the department retained its prominent market position due to its successful operation, what is more, its clientele also increased significantly by the account portfolio received from BNP Paribas.

## **PROJECT FINANCE**

Customers of the Unit include both international and domestic investors, to whom the Unit provides customised loan schemes in Hungarian, English and German. The portfolio includes office buildings, commercial units, apartment blocks, as well as residential and PPP (Public-Private Partnership) projects financed (on the basis of both foreign currency and forint) over the long term.

Adverse financial market developments set off by the economic crisis, which peaked at the beginning of 2009, made immediate crisis management necessary, which required urgent changes in the former objectives of the Unit. Overall, the main strategic points of the Unit's crisis management were as follows: Due to the low market liquidity and in order to reduce risks, our department shifted emphasis from the acquisition of new customers to the more prudent and accurate management of existing portfolios. In addition, particular attention was paid to the minimization of provisions and the cleaning up of the portfolio as well.

## **TREASURY**

In the viewpoint of the Division that dealing in the money market, handling the liquidity, price risk and interest risk, there are two things that should be emphasized in reference to the year of 2009.

During the year the liquidity of the interbank market has showed slow betterment, but it still did not reach the level that was before September 2008. Therefore we still lean on our stable proprietary background and on the previously started re-financial structure that had been developed with international financial organizations.

The Treasury have had very good achievements in 2009 which are due to the stable high-level volatility connected to the financial crisis. It has been also instrumental that many of the structured products – that also contains derived elements

– have been successfully sold. Thanks to our conservative policy these transactions were among the simpler ones so the finance market crisis did not affect displeasing surprise neither for the clients nor the bank in connection with the products. We are going to continue this aware policy.

## **MUNICIPAL FINANCE**

The Municipal MID-Office Unit (earlier: Municipal and Public Service Unit) is primarily targeted at local governments, related government-owned companies, as well as public water utilities associations and municipal associations. The Unit continuously participates in financing municipal investments, also offering account management service and investment schemes to its customers. It develops its products intensively and offers service packages specially designed for municipal customers.

During the year 2009, the Unit has successfully met its objectives; it placed great emphasis on maintaining existing customers and on providing a full range of services. The plans included, inter alia, the determination of cross- and up-selling opportunities and the implementation of relationship banking as well as the application of appropriate pricing strategies.

By the end of 2009 the bonds issued by the MID-Office Unit exceeded 54% of the Bank's total bond portfolio, and its loan portfolio reached 5.18% of the Bank's total loans.

Under the co-operation agreement between Volksbank Hungary Ltd. and the European Investment Bank (EIB), the provision of advantageous refinancing for projects that are also supported by the EU became available, which appears in offering preferential interest rates to customers and, in special cases, the payment of additional support.

The Bank's services include participation in the Municipal Infrastructure Development Loan Programme "Successful Hungary" and the "Panel Plusz" Loan Programme, under a framework agreement with the Hungarian Development Bank.

## **HUMAN RESOURCES**

In accordance with Volksbank Hungary Ltd.'s ever-increasing branch-network and by assuring the smooth performance of the fields supporting sales, despite the difficulties occurred in economic circumstances, the crisis, our staff consisted of 659 people by the end of 2009.

Our goal is to provide viable and likeable jobs for all colleagues. In line with the strategic goals defined by the management of the Bank, we aim to create our HR strategy that generates a working environment in which all employees are aware of the requirements they have to comply with and their role within the organisation, in which employees are motivated, like their job and have the ability to contribute to the business successes of the Bank of their own accord.

We started education and examination through the e-learning system in January 2009; first among the staff of the branch network, and expanded it later, in the last quarter to each colleague. On the field of training and development, e-learning provides an opportunity to ensure the delivery of regular training and up-to-date knowledge towards the staff. With the help of the system, classroom trainings may be made more effective, since colleagues may attend the trainings already prepared, in some cases even with a passed preliminary examination.

In order to increase loyalty and motivation of the staff we place greater emphasis on the continuous flow of information, the use, continuous expansion and renewal of our internal communication channels. In January 2009 we launched one of the most important and extremely useful systems in terms of efficiency, the intranet, which allows us to provide our employees up-to-date information. In addition to the intranet we inform our colleagues of important news and events concerning our Bank through weekly employee newsletters and our bi-monthly internal newspaper.

We enhance staff loyalty with internal applications, participation possibilities in sport events and international programmes arranged by our parent company.

## **E-SERVICE**

The Development of the Bank-Card Division happened accordingly to the regular growth rate of issues and turnovers in 2008. The number of the active and issued cards of the Hungarian Volksbank Ltd. has increased with 14,5% compared to 2007, the active and issued cards of the Volksbank and its partners has increased with 20,7%. The growth was similar in point of bank-card transactions and volumes: according to the previous year the bank-card transactions have increased with 27,4%, the volume have increased with 21,6%. The Széchenyi card has been a popular card product. The applications in 2008 passed with 20% the previous year's applications.

The ATM installations has been continued within the confines of bank-card accepting activity, by the end of 2008 the number of operating ATMs has been 248, from which 79 were in the ownership of the Volksbank Ltd. and 169 were in the ownership of the partner institutes. Within the confines of the Volksbank-Line the service of the incoming calls has flared in excess of the client numbers in 2009.

The number of the outgoing calls has increased with more than 20% reclined upon the new informational system. Among the outgoing calls the sales support and cross-selling has been toned together with the claim handling with which the increase of the expired active debts can be withhold in an early period.

Among the electronic banking opportunities the internet bank service product – renewed in January 2008 – was popular, which ensure query for transfer, account activities and account balance. This product is highly required not only by

private clients but also by the entrepreneur clients because this service permits the transfer validation in hierarchy or either from more locations. During the last year from the new internet bank product 7354 were sold.

In point of our mobile bank services among the query of account balance and rate the SMS service of the bank card transactions is the mostly required service. We provide SMS notice service to our partner institutes, last year xx partners has claimed this service. In the last term of 2009 the average of the sent SMS messages has reached the 120 000 pcs.

## **BANK CARD UNIT**

The development of the Bank Card Unit – even in the money market conditions resulting from the economic crisis - produced growth in terms of issues and circulation compared to 2008. The number of active bank cards issued by Volksbank Hungary Ltd. increased by 18% compared to 2008, and the joint number of active bank cards issued by Volksbank and its partner institutions grew by 23.8%.

Regarding bank card transactions and volumes the growth was similar: compared with the previous year the number of bank transactions processed by Volksbank cards increased by 11.9%, their volume by 9.3%; preparations have been made for the issuance of chip-based cards as well. Széchenyi Card remained a popular product; in 2009 the number of submitted claims grew by 25%.

Within the frames of the Bank Card acceptance activity the installation of ATM's continued; by the end of 2009 the number of ATM's operated reached 265 units, of which 87 pieces were owned by Volksbank Ltd. and 169 pieces belonged to partner institutions. At the beginning of the year 2009 the conversion of ATM's for the acceptance of chip-based cards has been completed.

## **IT**

The support of the Bank's business activities, the changes in the activities required major tasks from the IT Unit in 2009 as well. In terms of IT infrastructure, this change requires continuous performance enhancement, optimization and consolidation. In order to provide a better and faster support for the business activities, we expanded the services of the Service desk. On the course of the year, we continued the server virtualization for a more efficient and safe operation. In 2009, no major system failures occurred which would have disrupted the Bank's operations. IT further continued the developments aimed at increasing the safety of operations and data; we renewed our firewall system and expanded, upgraded the security features of the infrastructure. We continuously supported the organization's transformation associated with the adaptation of business requirements by the smooth implementation of the necessary technical modifications.

In order to provide a higher level of services to customers, responsibilities of the staff working in the field of development include making a continuously developed system of instruments available to the employees in charge of customer contact. In accordance with the business objectives and strategic priorities of the Bank, the activities of the Unit involve the implementation of development required for the introduction of new products and services, for the improvement of operational efficiency and safety, for the optimization of processes, as well as for the execution of developments required by the follow up of legal and external changes.

In order to ensure improved business security and to provide high-level and fast services to customers amid continuously changing market conditions, we continued to develop a more efficient application structure and more integrated systems. In 2009 a complex Card-Project was launched, which led to a complete technical and business regeneration of the Bank's Card Unit. We expanded and completed the Spectrum Treasury System in its commercial services. We solved the automation of the processing procedures of postal cheques, thus relieving the Bank's Back Office staff from that. In order to further improve the efficiency of the Back Office we introduced the STP module of our MIDAS central account management system for the automation of transaction processing.

On the field of lending we continued the functional expansion of our application e-Credit File, which automates the lending process, and renewed the collateral system. As part of the system integration, which results in a more flexible system structure, we continued the construction of the data warehouse allowing more comprehensive information services; we set up version GEN3, and began the consolidation in the field of information services. We started the building of data marts giving commercial access to data warehouse services. As a result of measures and developments in 2009, the IT Unit supported the Bank's adaptation to changing market conditions, succeeded in improving its efficiency, operating security and reducing operating risks. It facilitated faster and safer service to customers and contributed to a large extent to the Bank's ability to offer attractive and modern products to its customers.

## **FACILITY**

Within the frame of the concept which provides nationwide coverage, in 2009 the bank finished the branch investments – with the technological close and handover of 9 branches – that were started in 2008. In the existing branch network the branches in Sopron and in the Városliget have moved to modern and satisfactory environment for both the clients and employees. The ATM Park flared with 8 ATMs.

According to the economic circumstances periodically – especially in March 2009 – the increased cash demand had been guaranteed with optimal stockpiling and delivery logistics and without any stoppage or client complaint. The Facility achieved the up-to-now biggest expectations of cost effectiveness with 16,3% saving compared to the plan and on a 2,5 billion HUF cost level.







# Financial Statements

Volksbank  
International AG

# NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS

The Bank has prepared its annual report relating to 31st December 2009 in harmony with the effective legislation on accounting in Hungary, according to which the Bank's balance sheet total decreased by 12,5% from 535 billion HUF of 31st December 2008 to 468 billion HUF. The number of customers in active status increased to 85,772, which comprises 19,648 corporate and 66,124 retail customers. The decrease of the balance sheet total is due to changes in funds and the securities portfolio. The net interest margin increased only by 1%, the commission income grew by 18.6%, while other incomes rose by 54.2%. Volksbank's earnings before taxes according to the Hungarian legislation on accounting decreased from 2,606 million HUF in 2008 to -3,059 million HUF in 2009.

The Bank prepared its balance sheet and profit and loss statement according to the International Financial Reporting Standards. The earnings before taxes amounted to a loss of -2.169 million HUF due to the exceptionally high impairment, which has exceeded 3.1 billion HUF of 2008 by additional 3.7 billion HUF.

## RECOGNITION OF ASSETS AND LIABILITIES IN THE BALANCE SHEET

Fixed assets and current assets - except for total currency and foreign exchange – are recognised at their historical or production cost in our balance sheet and their gross value is reduced by the amount of the booked impairment in specified cases. Total currency and foreign exchange and liabilities and receivables due in foreign exchange and exclusively connected to financial activity were recognised in our balance sheet based on the effective foreign exchange rates of the National Bank of Hungary disclosed on the last day of the year.

## CREDITS AND BORROWINGS

Similar to off-balance items, our bank has categorised credits and borrowings in line with requirements. Credits categorised as "requiring special monitoring", "below average", "doubtful" and "bad" were evaluated individually with a view to guarantees and credit securities, and necessary impairment was defined and booked accordingly.

## PROVISIONS

The bank has not allocated any general risk provisions this year. The provisions allocated in the recent years amounted to 612 million HUF, of which 221 million HUF has been used for the settlement of the loss.

## DEPRECIATION

Tangible assets with an individual value less than HUF 100 000 were written-off charging current year's profit in a lump sum at the date of putting into use. Fixed assets and immaterial goods were depreciated with the straight-line method and booked with the application of the depreciation rates allowed by the Act on Corporate Tax.

## PRESENTATION OF THE BALANCE SHEET

On 31st December 2009 the balance sheet total of the Bank decreased by 12.5% in comparison with the previous period.

### ASSETS

The amount of liquid assets decreased by 76.2% on 31st December 2009 compared to the same period in 2008. This was due to the decrease of money in accounts.

Total public securities decreased by about 41.9% from 31.6 billion HUF to 18.4 billion HUF in the last fiscal year. Receivables from credit institutions increased by 19% from 31.1 billion HUF to 37 billion HUF.

The net receivables from clients showed a 4.9% decrease.

The decrease in intangible and tangible assets was 3.2%.

The change in the stock of other assets records a decrease as well.

### LIABILITIES

The decrease of the total of liabilities against credit institutions was 18.4%.

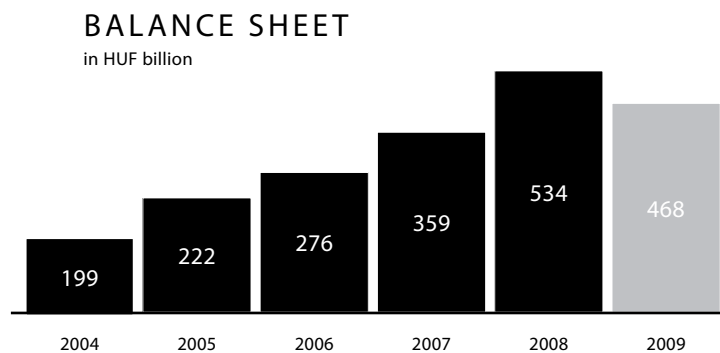
The decrease in the total of the liabilities against clients amounts to 15%. On demand deposits increased, the deposits with a maturity within the year against clients decreased from 173 billion HUF to 146.6 billion HUF. Long-term liabilities changed from 1.5 billion HUF to 3.1 billion HUF.

The total of other liabilities remained stable. More specifically, the total of liabilities due to payment orders in progress and other passive liabilities decreased; the total of accrued expenses decreased by 12.7%. The subordinate credit capital remained at last year's level. The Bank's equity capital decreased by 3,023 million HUF in 2009. The general reserve of 2008 was used to reduce the loss in the amount of 721 million HUF.



# KEY FIGURES

Key Figures in Million HUF	2008	2009
Balance sheet total	534 995	468 018
Customer deposits	240 317	220 214
Customer loans (net)	369 935	351 951
Operating revenues	44 234	46 959
Operating expenses	39 993	48 430
Profit on ordinary activities	4 301	-1 250
Number of employees (ultimo)	646	703
Number of sales network units	67	75
thereof number of „bank shops“ and franchise units	14	7



# BALANCE SHEET

	2008 HUF million	2009 HUF million	Change in %
<b>Assets</b>			
Liquid funds	52 766	12 534	23,8%
Loans and advances to credit institutions	31 107	37 040	119,1%
Loans and advances to customers	369 935	351 951	95,1%
Securities	55 212	42 845	77,6%
Shares	3 160	3 527	111,6%
Fixed assets, intangible assets	5 302	5 131	96,8%
Other assets	17 513	14 990	85,6%
<b>Total assets</b>	<b>534 995</b>	<b>468 018</b>	<b>87,5%</b>
<b>Liabilities</b>			
Amount owed to credit institutions	229 961	187 600	81,6%
Amount owed to customers	240 317	220 214	91,6%
Other liabilities	13 439	11 862	88,3%
Subscribed capital	15 066	15 066	100,0%
Subordinated loan capital	3 802	3 889	102,3%
Reserves	29 906	31 685	105,9%
General Reserves	761	0	0%
Consolidated profit	1 743	-2 298	-131,8%
<b>Total Liabilities</b>	<b>534 995</b>	<b>468 018</b>	<b>87,5%</b>



# PROFIT AND LOSS ACCOUNT

	2008 HUF million	2009 HUF million	Change in %
Net interest income	11 625	11 746	101,0%
Commission income	3 044	3 611	118,6%
Other incomes	6 458	9 959	154,2%
Operating incomes	21 127	25 316	119,8%
Operating costs	11 136	10 897	97,9%
Other expenses	2 529	9 014	356,4%
Total General expenses	13 665	19 911	145,7%
Risk Provisions	3 161	6 876	217,5%
Appropriation of General risk provisions	0	221	
Profit on ordinary business activities	4 301	-1 250	
Profit before taxes	2 606	-3 059	
Consolidated Profit	1 743	-2 298	

# AUDITOR'S REPORT



# FIÓKHÁLÓZAT / OUR NETWORK

## SZÉKHÁZ / HEAD OFFICE

Budapest – Központi fiók H-1088 Budapest, Rákóczi út 7. Tel.: +36 (1) 328 6666 Fax: +36 (1) 328 6604

## FIÓKOK / BRANCHES

Dunakeszi	2120 Dunakeszi, Fő út 41.	Tel.: +36 (27) 541-280	Fax: +36 (27) 541-285
Budapest- Újpest	1042 Budapest- Újpest, Árpád út 56.	Tel.: +36 (1) 272-2530	Fax: +36 (1) 272-2535
Budapest- Zugló	1146 Budapest, Hungária krt. 140-144.	Tel.: +36 (1) 422-3370	Fax: +36 (1) 422-3375
Budapest - Örs vezér tere (Cédrus piac)	1106 Budapest, Fehér út 3.	Tel.: +36 (1) 432-6220	Fax: +36 (1) 432-6225
Budapest - Orczy tér	1089 Budapest, Baross u. 135.	Tel.: +36 (1) 323-3580	Fax: +36 (1) 323-3585
Budapest - Egyetem tér	1053 Budapest, Egyetem tér 5.	Tel.: +36 (1) 411-3270	Fax: +36 (1) 411-3275
Budapest-Újlipótváros	1132 Budapest- Újlipótváros, Váci út 36-38.	Tel.: +36 (1) 451-3080	Fax: +36 (1) 451-3088
Budapest - Ráday utca	1092 Budapest, Ráday u. 42-44.	Tel.: +36 (1) 323-3640	Fax: +36 (1) 323-3645
Budapest- Soroksár	1238 Budapest- Soroksár, Grassalkovich u. 167/b	Tel.: +36 (1) 289-2010	Fax: +36 (1) 289-2015
Budapest - Rákosi út	1161 Budapest, Rákosi út 103.	Tel.: +36 (1) 402-2153	Fax: +36 (1) 402-2155
Budapest - Adria ház	1141 Budapest, Vezér út 148-150.	Tel.: +36 (1) 422-4610	Fax: +36 (1) 422-4615
Budapest - Millenium Tower	1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 8.	Tel.: +36 (1) 455-5033	Fax: +36 (1) 455-5035
Budapest - Pesterzsébet	1203 Budapest, Kossuth u. 97.	Tel.: +36 (1) 421-4500	Fax: +36 (1) 421-4505
Pilisvörösvár	2085 Pilisvörösvár, Fő út. 83.	Tel.: +36 (26) 332-248	Fax: +36 (26) 332-249
Budapest - Rákóczi utca (Csillagvár)	1039 Budapest, Rákóczi utca 36.	Tel.: +36 (1) 439-2970	Fax: +36 (1) 439-2975
Budapest - Frankel Leó út	1023 Budapest, Frankel Leó út 45.	Tel.: +36 (1) 336-2520	Fax: +36 (1) 336-2525
Budapest - Hegyalja út (Buda Center)	1016 Budapest, Hegyalja út 7-13.	Tel.: +36 (1) 224-7930	Fax: +36 (1) 224-7935
Budapest - Villányi út	1113 Budapest, Villányi út 62.	Tel.: +36 (1) 279-3090	Fax: +36 (1) 279-3095
Budaörs	2040 Budaörs, Szabadság út 86.	Tel.: +36 (23) 427-970	Fax: +36 (23) 427-975
Budapest - Üllői út	1181 Budapest, Üllői út 511.	Tel.: +36 (1) 297-1970	Fax: +36 (1) 297-1975
Budapest - Roham u.	1013 Budapest, Roham u. 3.	Tel.: +36 (1) 487-8040	Fax: +36 (1) 487-8045
Vecsés	2220 Vecsés, Fő út 158.	Tel.: +36 (29) 550-020	Fax: +36 (29) 550-025
Budapest - Budafok	1221 Budapest, Kossuth Lajos u. 34.	Tel.: +36 (1) 382-9131	Fax: +36 (1) 382-9135
Budapest - Retek u.	1024 Budapest, Retek u. 20.	Tel.: +36 (1) 345-7310	Fax: +36 (1) 345-7315
Budapest - Istenhegy	1126 Budapest, Istenhegyi út 40/A	Tel.: +36 (1) 489-1950	Fax: +36 (1) 489-1955
Budapest - Törökvész	1022 Budapest, Törökvésvézi út 30/B	Tel.: +36 (1) 336-3700	Fax: +36 (1) 336-3705
Budapest - Teréz krt.	1066 Budapest, Teréz krt. 46.	Tel.: +36 (1) 428-6050	Fax: +36 (1) 428-6055
Budapest - Arany János utca	1051 Budapest, Arany J. u. 25.	Tel.: +36 (1) 472-2870	Fax: +36 (1) 472-2875
Budapest - Váci utca	1052 Budapest, Váci u. 19-21. (ITC Zászlós Ház)	Tel.: +36 (1) 411-3910	Fax: +36 (1) 411-3915
Budapest - Városligeti Fiók	1071 Budapest, Damjanich u. 51.	Tel.: +36 (1) 413-3940	Fax: +36 (1) 413-3945
Budapest - Kaszáló út	1173 Budapest, Kaszáló utca 47.	Tel.: +36 (1) 254-0600	Fax: +36 (1) 254-0605

# FIÓKHÁLÓZAT / OUR NETWORK

Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Bercsényi út 13.	Tel.: +36 (42) 414-246	Fax: +36 (42) 414-248
Szolnok	5000 Solnok, Sólyom u. 3.	Tel.: +36 (56) 511-850	Fax: +36 (56) 511-855
Debrecen-Simonyi kapu	4026 Debrecen, Bem tér 14.	Tel.: +36 (52) 520-840	Fax: +36 (52) 520-845
Debrecen-Lícium fiók	4025 Debrecen, Hatvan u. 1/A	Tel.: +36 (52) 501-901	Fax: +36 (52) 501-905
Miskolc-Kazinczy fiók	3525 Miskolc, Kazinczy F. u.4-6.	Tel.: +36 (46) 503-270	Fax: +36 (46) 503-275
Miskolc-Városház tér fiók	3525 Miskolc, Városház tér 9.	Tel.: +36 (46) 500-410	Fax: +36 (46) 500-420
Eger	3300 Eger, Jókai u. 2.	Tel.: +36 (36) 512-273	Fax: +36 (36) 512-275
Ibrány kirendeltség	4484 Ibrány, Lehel út 18.	Tel.: +36 (42) 527-093	Fax: +36 (42) 527-094
Pécs	7621 Pécs, Király u. 66.	Tel.: +36 (72) 518-440	Fax: +36 (72) 518-445
Letenye	8868 Letenye, Kárpáti út 1.	Tel.: +36 (93) 544-961	
		Tel.: +36 (93) 544-962	Fax: +36 (93) 544-965
Lenti	8960 Lenti, Templom tér 2.	Tel.: +36 (92) 551-580	Fax: +36 (92) 551-585
Balatonföldvár	8623 Balatonföldvár, Budapesti út 3.	Tel.: +36 (84) 540-310	Fax: +36 (84) 540-315
Kaposvár	7400 Kaposvár, Fő u. 30.	Tel.: +36 (82) 529-360	Fax: +36 (82) 529-365
Mohács	7700 Mohács, Szabadság u. 3/a	Tel.: +36 (69) 304-061	Fax: +36 (69) 304-062
Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Kossuth L. u.61-63.	Tel.: +36 (92) 597-900	Fax: +36 (92) 597-905
Nagykanizsa	8800 Nagykanizsa, Csengery út 10.	Tel.: +36 (93) 509-970	Fax: +36 (93) 509-975
Nagykanizsa	8800 Nagykanizsa, Király u. 36.	Tel.: +36 (93) 537-450	Fax: +36 (93) 537-455
Keszthely	8360 Keszthely, Kossuth L. u. 27.	Tel.: +36 (83) 515-280	Fax: +36 (83) 515-285
Zalakaros	8749 Zalakaros, Bodahegyi út 1.	Tel.: +36 (93) 541-870	Fax: +36 (93) 541-875
Villány	7773 Villány, Baross Gábor u. 36.	Tel.: +36 (72) 592-823	Fax: +36 (72) 592-825
Veszprém	8200 Veszprém, Egyetem u. 1./a.	Tel.: +36 (88) 579-080	Fax: +36 (88) 579-085
Mosonmagyaróvár	9200 Mosonmagyaróvár, Szent István Király u. 49.	Tel.: +36 (96) 577-340	Fax: +36 (96) 577-345
Sárvár	9600 Sárvár, Kossuth tér 8.	Tel.: +36 (95) 520-430	Fax: +36 (95) 520-435
Sopron	9400 Sopron, Hátsókapu út 3.	Tel.: +36 (99) 511-500	Fax: +36 (99) 511-505
Szombathely	9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 1.	Tel.: +36 (94) 500-690	Fax: +36 (94) 500-695
Győr	9027 Győr, Budai út 2.	Tel.: +36 (96) 547-700	Fax: +36 (96) 547-695
Győr	9024 Győr, Baross Gábor u. 41.	Tel.: +36 (96) 513-530	Fax: +36 (96) 513-535
Székesfehérvár	8000 Székesfehérvár, Táncsics M. u. 7.	Tel.: +36 (22) 348-458	Fax: +36 (22) 348-558
Szekszárd	7100 Szekszárd, Arany János u. 4.	Tel.: +36 (74) 546-500	Fax: +36 (74) 546-505
Szeged	6720 Szeged, Klauzál tér 1-3.	Tel.: +36 (62) 553-000	Fax: +36 (62) 553-005
Kecskemét	6000 Kecskemét, Petőfi Sándor u. 1.	Tel.: +36 (76) 502-170	Fax: +36 (76) 502-177
Baja	6500 Baja, Árpád tér 10.	Tel.: +36 (79) 521-230	Fax: +36 (79) 521-235
Békéscsaba	5600 Békéscsaba, Andrassy út 18-20.	Tel.: +36 (66) 530-240	Fax: +36 (66) 530-245
Gyula	5700 Gyula, Kossuth u. 5.	Tel.: +36 (66) 562-463	Fax: +36 (66) 562-465
Ajka	8400 Ajka, Szabadság tér 12.	Tel.: +36 (88) 510-200	Fax: +36 (88) 510-205
Salgótarján	3100 Salgótarján, Kassai sor 6.	Tel.: +36 (32) 521-160	Fax: +36 (32) 521-165

# VOLKSBANK INTERNATIONAL AG KÖZÉP- ÉS KELETEURÓPÁBAN / IN CENTRAL AND EASTERN EUROPE



**Austria**  
[www.vbi.at](http://www.vbi.at)

**Slovakia**  
[www.volksbank.sk](http://www.volksbank.sk)

**Slovenia**  
[www.volksbank.si](http://www.volksbank.si)

**Bosnia-Herzegovina**  
[www.volksbank.ba](http://www.volksbank.ba) - [www.volksbank-bl.ba](http://www.volksbank-bl.ba)

**Czech Republic**  
[www.volksbank.cz](http://www.volksbank.cz)

**Croatia**  
[www.volksbank.hr](http://www.volksbank.hr)

**Serbia**  
[www.volksbank.rs](http://www.volksbank.rs)

**Hungary**  
[www.volksbank.hu](http://www.volksbank.hu)

**Romania**  
[www.volksbank.ro](http://www.volksbank.ro)

**Ukraine**  
[www.volksbank.ua](http://www.volksbank.ua)



**Publisher:**

Magyarországi Volksbank Zrt.

1088 Budapest, Rákóczi út 7.

**IMPRESSUM**

**Production:**

Millennium Csoport

1117 Budapest, Galvani út 44.





