



**2017**

# **VÝROČNÁ SPRÁVA**

Sharing the best for your  
cards success



# STANOVISKO VÝKONNÉHO RIADITEĽA A GENERÁLNEHO MANAŽÉRA

Vážení obchodní partneri a klienti,

spoločnosť Regional Card Processing Centre podstúpila v roku 2017 významné organizačné zmeny. Na úrovni predstavenstva sme zaviedli rozdelenie CEO – COO, pričom paralelne prevzali zodpovednosť noví vedúci IT (vývoj a prevádzka), ako aj vedúci dodávky služieb na úrovni B-1. Toto nové rozdelenie zodpovedností v rámci RPC nám pomáha sústrediť sa na poskytovanie našich služieb rastúcej klientskej základni dodávaním nových funkcionalít, migráciou nových portfólií a posilňovaním našej infraštruktúry.

Celková kartová základňa naďalej rastie vďaka veľkým úspechom našich klientov. RPC momentálne spravuje skoro 4,6 milióna kariet, čo viedlo k približne 480 miliónom spracovaných transakcií s vrcholom 22. decembra 2017 s 3,5 milióna transakcií na oboch kartových platformách, PayWare a Way4. Oblasť POS terminálov naďalej významne prispieva k celkovým výsledkom sumou 155 miliónov transakcií na viac ako 25 000 termináloch.

Ak máte silných a úspešných zákazníkov, musíte mať silné a spoľahlivé systémy. Vďaka významným nárastom v objemoch sme výrazne investovali do nových systémov s nepretržitou prevádzkou a zároveň realizovali intenzívny program zameraný na výkon a stabilizáciu. Po prvýkrát v histórii RPC sme v oblasti dostupnosti služieb dosiahli 100 % dostupnosť systémov pre všetky on-line autorizačné služby.

Tieto investície umožňujú RPC zvládnuť pokračujúci nárast existujúcich zákazníkov, nových zákazníkov a portfólií, ako aj poskytovanie nových služieb.

Ak spomenieme nové služby, RPC pokračovalo v poskytovaní rozšírených služieb v oblasti digitálnych platieb. Služba Host Card Emulation bola uvedená do prevádzky pre Raiffeisen bank Srbsko a Raiffeisen bank Chorvátsko. Téma „Digitál“ sa momentálne nachádza medzi najvyššími prioritami v projektovom portfóliu RPC; spolu s kolegami z RBI a účastníkmi z vybraných bánk v skupine pokračujeme v definovaní a implementovaní Stratégie digitálnych platieb. Toto tiež bude jedna z našich hlavných tém na rok 2018 a nasledujúce roky.

V súlade s našimi strategickými plánmi pokračovali migračné projekty z PayWare platformy na W4 platformu, t. j. projekty migrácie acquiringu Tatra banky a migrácie kariet Raiffeisenbank Albánsko. Program CAPP, ktorého cieľom je migrácia acquiringu viacerých bánk skupiny od externých spracovateľov na Way4 platformu, úspešne pokračoval aj počas roka 2017. Tento program bude pokračovať aj v roku 2018 a bude postupne pridávať do RPC systémov nových zákazníkov a portfóliá.

Chceli by sme poďakovať našim zákazníkom za ich dôveru v služby RPC, ale aj celému nášmu RPC tímu za ich nadšenie a pretrvávajúce úsilie o dosiahnutie strategických a prevádzkových cieľov RPC.

**Gerald Kubu**  
Generálny riaditeľ



**Birgit Rohrhofer**  
Zástupca generálneho riaditeľa





## OBSAH

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Profil spoločnosti                   | 6  |
| RPC Klienti                          | 8  |
| RPC obchodná situácia v roku 2017    | 10 |
| Aktivity zamerané na klientov        | 12 |
| Trendy                               | 16 |
| Security & Business Continuity       | 18 |
| Rok 2017 z pohľadu IT Infraštruktúry | 20 |
| Ľudské zdroje                        | 26 |
| Finančné výsledky                    | 28 |
| Rozdelenie zisku za rok 2017         | 32 |

Stanovisko nezávislého audítora k výročnej správe

Stanovisko nezávislého audítora k finančným výkazom

Finančné výkazy za rok 2017

Poznámky k finančným výkazom za rok 2017

# 01

## Profil společnosti



**RPC** je spoločnosťou poskytujúcou služby v oblasti vydávania a akceptácie platobných kariet členským bankám skupiny Raiffeisen Bank International AG (ďalej len „RBI“). Spoločnosť bola ustanovená ako Shared Service Centre na centralizáciu kartových operácií skupiny s cieľom dosiahnuť vysokú efektívnosť a konkurencieschopnosť cien.

RPC vzniklo v roku 2000 ako divízia Tatra banky, a. s., Slovensko. Postupné poskytovanie služieb pre ďalšie banky, ako aj rozširovanie portfólia služieb viedlo k vzniku samostatnej spoločnosti RPC.

Jediným vlastníkom RPC je Raiffeisen Bank International AG so sídlom Am Stadtpark 9, 1030 Viedeň, Rakúsko.

RPC v súčasnosti poskytuje svojim klientom služby na dvoch kartových platformách – PayWare a Way4, ktoré sú dobrou východiskovou bázou pre kvalitné poskytovanie kartových služieb, ale aj pre rozširovanie spracovávaných objemov a poskytovanie inovatívnych služieb pri zohľadnení ekonomických benefitov v rámci RBI skupiny.

## Základné identifikačné údaje spoločnosti

### Názov spoločnosti:

Regional Card Processing Centre, s.r.o.

### Spoločnosť zapísaná:

v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
Oddiel Sro, vložka č. 55989/B

### Právna forma:

spoločnosť s ručením obmedzeným

**IČO:** 44 548 605

**Základné imanie:** 539 464,78 EUR

**Zamestnanci:** 147 (k 31. 12. 2017)

## Kontaktné údaje

### Sídlo spoločnosti:

Hodžovo námestie 3,  
811 06 Bratislava,  
Slovenská republika

### Telefón:

+421 2 5919 3601

### Fax:

+421 2 5919 3614

## Orgány spoločnosti

### DOZORNÁ RADA

#### Markus Stanek

predseda dozornej rady,  
Raiffeisen Bank International,  
AG, Viedeň

#### Reinhold Schuster

podpredseda dozornej rady,  
Raiffeisen Bank International,  
AG, Viedeň

#### Anton Romanchuk

člen dozornej rady,  
Ukrainian Processing Centre, Kyjev

#### Gijsbert Van Der Poel

člen dozornej rady, od 25. 01. 2017  
Raiffeisen Bank International,  
AG, Viedeň

## KONATELIA

#### Gerald Kubu

generálny riaditeľ

#### Birgit Rohrhofer

zástupca generálneho riaditeľa,  
od 01. 01. 2017

# 02

## RPC Klienti



RPC poskytuje služby v oblasti vydávania a prijímania platobných kariet a spracovania kartových transakcií deviatim bankám skupiny RBI pôsobiacich v deviatich rôznych krajinách:

---

**Albánsko** – Raiffeisen Bank Sh. A.

**Rakúsko** – RBI

**Bulharsko** – Raiffeisenbank (Bulgaria) E.A.D

**Chorvátsko** – Raiffeisenbank Austria d. d.

**Česká Republika** – Raiffeisenbank a.s.

**Kosovo** – Raiffeisen Bank Kosovo JSC

**Rumunsko** – Raiffeisen Bank S.A.

**Srbsko** – Raiffeisen banka a.d.

**Slovensko** – Tatra banka, a. s.

---

Služby súvisiace s vydávaním platobných kariet RPC poskytuje pre všetky uvedené banky. Vybrané druhy služieb, ako akceptácia platobných kariet u obchodníkov (Merchant acquiring) monitoring podvodných transakcií (Fraud Risk monitoring), spracovanie reklamácií a žiadostí o vydanie karty sú zabezpečované len pre časť z nich - Raiffeisen Bank Kosovo JSC, Raiffeisenbank (Bulgaria) E.A.D a Tatra banka, a. s.

Hlavným cieľom je vysokou kvalitou dodávaných služieb, širokým portfóliom poskytovaných produktov, služieb a zaujímavou cenovou politikou pomáhať bankám rozvíjať kartový obchod na lokálnych trhoch a znižovať ich náklady spojené s vydávaním a prijímaním platobných kariet.



**Slovensko**  
RPC

# 03

## RPC obchodná situácia v roku 2017



Nárast objemu spravovaných platobných kariet v priebehu roku 2017 bol spôsobený hlavne prirodzeným rastom počtu vydaných platobných kariet jednotlivými bankami. Navýšenie počtu spravovaných POS terminálov malo v roku 2017 charakter organického rastu spojeného s migráciou od iných poskytovateľov služieb. Ku koncu roka 2017 RPC spravovalo 4 624 tisíc platobných kariet (+ 8%) a 25 455 POS terminálov (+ 24%). Z celkového počtu platobných kariet bolo 3 048 tisíc debetných (+ 8,5%) a 1 576 tisíc kreditných kariet (+ 6,8 %).

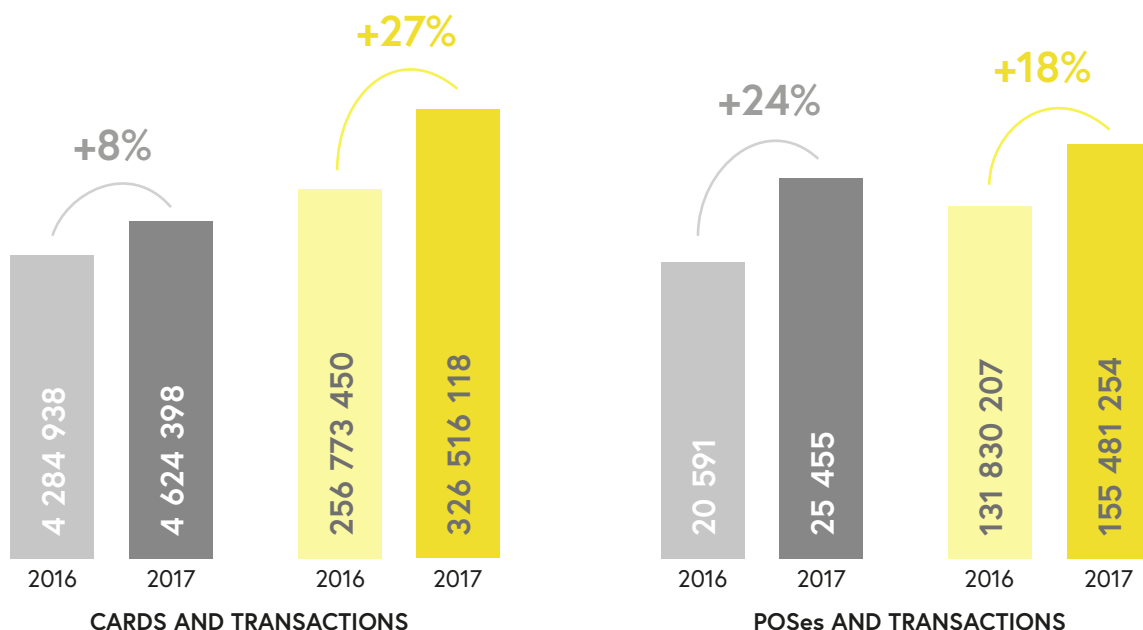
**Feeling at home in Central and Eastern Europe starts right here.**



**Raiffeisen Bank International**



V roku 2017 spracovala spoločnosť RPC na oboch platformách spolu 482 mil. transakcií (+ 24%). Z tohto počtu transakcií bolo zrealizovaných 237 mil. debetnými kartami (+ 21.7 %), 90 mil. kreditnými kartami (+ 44.4 %) a 155 mil. prostredníctvom POS terminálov (+ 17.9 %). Dvojciferné medziročné nárasty počtu spracovaných transakcií sú dané hlavne rastúcim počtom bezkontaktných platobných kariet a rastom obľúbenosti ich používania aj na platby s nízkou hodnotou.



Obr. Vývoj spravovaných objemov 2016 vs. 2017

# 04

## Aktivity zamerané na klientov

## Migrácie z PayWare platformy do Way4 platformy

Aj počas roka 2017 paralelne s obchodnými projektmi RPC pokračovalo v práci na postupnej migrácii klientskych dát z platformy PayWare na novú spracovateľskú platformu Way4. Postupným uvoľňovaním kapacít PayWare a nábehom štandardizovaných služieb na cieľovej platforme Way4 RPC dosiahne značné úspory z rozsahu, ako aj prevádzkovania dvoch paralelných systémov.

V roku 2017 nabiehala postupná migrácia bulharských platobných terminálov od lokálneho procesora do systému Way4. Úplné skončenie migrácie je plánované na začiatok roka 2018.

Jedným z kľúčových projektov RPC v roku 2017 bolo nastavenie systému pre Tatra banka acquiring vo Way4 systéme a zároveň príprava na migráciu POS terminálov Tatra banky, ktorá zahŕňa migráciu približne 19 tisíc terminálov. Pilotná prevádzka prvých terminálov začala podľa plánu na konci roka 2017.

Podľa plánu migrácie klientských portfólií pracovali tímy RPC aj na konfigurácii systému a príprave migrácie portfólií RB Albánsko. Pilotná prevádzka prvých kartových produktov na platforme Way4 začala v priebehu decembra 2017. Tento projekt bude pokračovať ďalšími fázami aj v roku 2018.

## Služby a funkcionality

RPC poskytuje pre jednotlivé banky služby spojené s vydávaním a prijímaním platobných kariet na pôvodnej kartovej platforme PayWare a novo implementovanej platforme Way4. Platforma Way4, okrem nových služieb a širokého rozsahu možností parametrizácie, vo veľkej miere pokrýva škálu štandardných služieb poskytovaných platformou PayWare. RPC postupne migruje portfóliá platobných kariet a POS terminálov z pôvodnej platformy na novú platformu Way4 a zároveň získava nové portfóliá, ktoré doteraz banky spracovávali mimo skupiny Raiffeisen u externých procesorov. V rámci migrácií pribúdajú na platforme Way4 nové funkcionality, ktoré už dnes nie sú duplikované na platforme PayWare a ich využitie je teda podmienené migráciou bankových portfólií do nového systému.

V priebehu roka 2017 prebiehali na oboch platformách aktivity spojené s migráciou chargebackov z jednotlivých systémov do jednotného VISA riešenia nazývaného VCR (VISA Claims Resolution). VCR je iniciatíva navrhnutá pre zjednotenie procesu sporov a pre posun od prístupu založeného na žalobách k prístupu založenému primárne na posúdení zodpovedností a použití dostupných dát a systémov (Visa Resolve Online - VROL).

Všetky banky, poskytujúce VISA karty svojim zákazníkom sú povinné migrovať na nový VCR proces do apríla 2018. V rámci tejto aktivity RPC dôsledne študovalo a analyzovalo zmeny v procese riešenia reklamácií a pripravuje inštrukcie pre jednotlivé klientske banky.

## Platforma PayWare

V súlade so strategickými iniciatívami skupiny Raiffeisen iniciovalo RPC v druhej polovici roka 2015 štart projektu implementácie HCE (Host Card Emulation) riešenia na platforme PayWare, ktoré umožní klientom bánk platiť za tovary a služby prostredníctvom mobilných telefónov s operačným systémom Android. Pre Tatra banku bola služba úspešne spustená do živej prevádzky na jeseň v roku 2016. Riešenie pre zvyšných dvoch zákazníkov (RB Srbsko, RB Chorvátsko) bolo realizované v priebehu roka 2017. Zároveň boli pridávané a aktualizované funkcionality pre riešenie Tatra banky, umožňujúce internetové platby aj v prostredí, kde jednorazový kartový „token“ nie je postačujúci (napr. platby u obchodníka Amazon).

Ďalšou z funkcionalít podporujúcich strategickú iniciatívu Raiffeisen skupiny je vyvinutá funkcionality elektronické doručenie kódu PIN, ktorá umožní klientovi požiadať o opätovné doručenie zabudnutého PIN-u prostredníctvom internetového bankovníctva alebo mobilnej bankovej aplikácie.

Implementácia vernostnej funkcionality „Zlatna Rbica“ umožnila chorvátskej dcérskej banke presunúť spracovanie vernostných transakcií od externého poskytovateľa služby do RPC, takže jej klienti budú môcť naďalej vykonávať vernostné transakcie, zbierať za ne vernostné body a následne ich minúť u vybraného obchodníka rovnakým spôsobom, ako to boli zvyknutí robiť doteraz.

## Platforma Way4

RPC postupne rozširuje rozsah produktov a služieb poskytovaných prostredníctvom platformy Way4 o nové služby, ktoré majú bankám priniesť konkurenčnú výhodu na lokálnych trhoch a zefektívniť náklady spojené s vydávaním a prijímaním platobných kariet.

V priebehu roka vyvrcholila migrácia bulharského acquiringu biznisu. Spoločne s ňou bola nasadená do prevádzky aj funkcionality dynamickej konverzie mien (Dynamic Currency Conversion - DCC), ktorá umožňuje prijímať na POS termináloch obchodníkov bánk platby aj v lokálnej mene držiteľov platobných kariet, čím umožňuje banke nastaviť si vlastný menový zmenárenský kurz.

V rámci automatizácie zadávania žiadostí

o vyrobenie karty rakúskej RBI banky, bola rozbehnutá v roku 2017 implementácia elektronického zadávania žiadostí, ktorá obsahuje nielen zadanie žiadosti o platobnú kartu prostredníctvom dávkového súboru, ale umožňuje automatizované prepojenie na rakúske inštitúcie zaoberajúce sa vyhodnocovacími aktivitami. Systém bude schopný automaticky a on-line vykonať viaceré kontroly zhody s podmienkami v externých aj interných bankových systémoch. Automatizácia spracovania žiadostí a následné automatizované kontroly klienta významne znížia pracovné zaťaženie zamestnancov RBI a umožnia v roku 2018 ukončiť RPC službu nahrávania žiadostí, ktorá je momentálne manuálna.

V rámci prípravy migrácie Tatra banka acquiringu do Way4 platformy bol v priebehu roka vyvíjaný

AIM modul, čo je integračný software umožňujúci preklad existujúcich on-line komunikačných protokolov do natívneho protokolu platformy Way4. AIM modul umožní preklad a ušetrí náklady spojené s nahrávaním nového obslužného programu na tisíce platobných terminálov. Tento modul považuje RPC za kritický v rámci migrácií acquiring portfólií do Way4 platformy a predpokladá jeho široké využitie aj pri migráciách portfólií iných bánk.

Ako príprava na ďalšie migrácie do Way4

platformy, či už zo strany vydávania, alebo akceptácie kariet, RPC pracovalo v priebehu roka 2017 na návrhu stratégie umožňujúcej pokryť zvyšujúce sa nároky na reporty z kartového systému. Stratégia reportov by mala umožniť implementovať nástroje, ktoré by preniesli záťaž z produkčného systému na systém pre reporty a zároveň zrýchliť prístup k požadovaným štatistickým dátam.

## Odborné služby

RPC, okrem prevádzky autorizačných platforiem PayWare a Way4, poskytuje pre banky aj služby prevádzky – Monitorovanie podvodných rizík (Fraud Risk Monitoring – FRM), Manažment reklamácií (Dispute Management) a Nahrávanie kartových žiadostí (Card Application Entry – CAE).

Efektivita RPC FRM tímu je vysoká. Team pracuje v režime 24x7 a reakčné časy na výstrahy v oboch systémoch sú oveľa lepšie ako požadovaná zmluvná hodnota. Team v priebehu roka zaznamenal niekoľko významných prípadov potenciálneho zneužitia (skimming detegovaný na Tatra bankových bankomatoch, zneužitie dát v prostredí čínskych internetových obchodníkov) a vďaka rýchlemu reakčnému času a preventívnemu masovému blokovaniu potenciálne ohrozených kartových portfólií boli straty pre Tatra banku a RBI minimalizované. FRM team sústavne analyzuje, vylepšuje a aktualizuje existujúce rizikové pravidlá a zároveň navrhuje nové pravidlá ako reakciu na rýchlo sa meniacu aktuálnu situáciu s ohľadom na možné scenáre zneužitia platobných kariet.

V rámci poskytovania služby Dispute management-u boli vykonané úpravy v procesnom toku, ktoré boli zamerané na zefektívnenie a zrýchlenie celého chargebackového procesu. Tím dedikovaný na riešenie reklamácií dosahuje vysokú úspešnosť vyhratých prípadov. Zároveň náš tím dispute odborníkov zdieľa svoje know-how s ostatnými tímami v rámci RPC, čím umožňuje plynulejšie riešenie incidentov a otázok prichádzajúcich od klientskych bánk.

V rámci služby Card application entry naďalej poskytujeme flexibilnú službu nahrávania žiadostí o platobné karty pre RBI banku a zároveň pripravujeme plnú automatizáciu tejto služby, ktorá by mala prebehnúť v priebehu roka 2018. Následne predpokladáme postupné utlmenie manuálnej služby až po finálne ukončenie jej poskytovania.

# 05

## Trendy





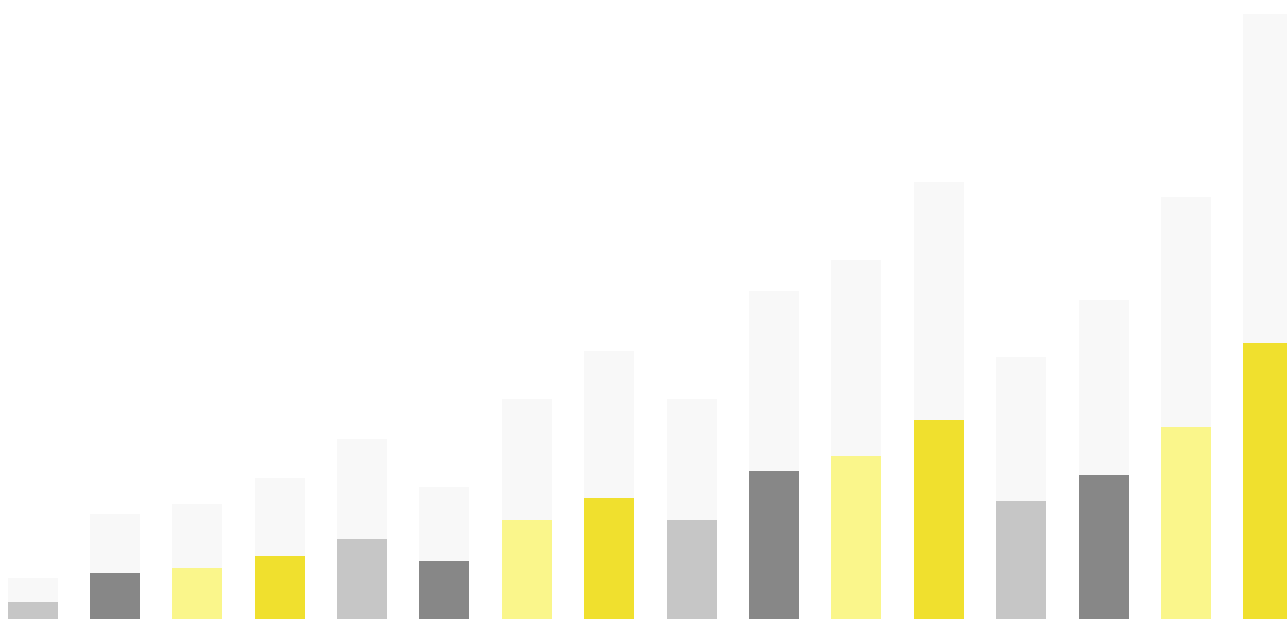
## Digitálne platby

Tatra banka patriaca medzi najinovatívnejšie banky v skupine RBI, v roku 2016 implementovala riešenie mobilných platieb pre svojich zákazníkov, ktoré umožňuje klientom platiť svojimi mobilnými zariadeniami s operačným systémom Android. Toto riešenie bolo v priebehu roka 2017 nasadené aj ďalším bankám v rámci skupiny - Raiffeisenbank Chorvátsko a Raiffeisenbank Srbsko.

Pridané funkcionality, ako riešenie bezpečnosti kartových transakcií používaním alternatívneho čísla karty počas celého procesu platby na internete spolu s vyriešením situácií, kde jedno rázový kartový „token“ nie je postačujúci, iba posilnilo využívanie digitálnych peňaženiek u koncových zákazníkov.

Oblasť digitálnych platieb je momentálne najdynamickejšie sa rozvíjajúcou oblasťou, s dopadom na celkovú infraštruktúru a stratégiu ďalšieho rozvoja platieb. Stratégia pre digitálne platby je v RPC rozvíjaná v spolupráci s RBI centrálou a jednotlivými bankami.

V roku 2018 bude RPC naďalej spolupracovať s RBI centrálou na implementácii schválenej skupinovej stratégie pre digitálne platby. Táto zahŕňa vývoj a integráciu skupinovej aplikácie umožňujúcej platby mobilným telefónom u obchodníkov, na internete, ako aj klientské prevody prostriedkov.



# 06

## Security & Business Continuity

V súvislosti s víziou RPC poskytovať bezpečné a spoľahlivé riešenia svojim klientom, oblasť bezpečnosti a business continuity je považovaná za dôležitú a integrálnu súčasť projektov a prevádzkových aktivít. Neustály nárast výskytu bezpečnostných hrozieb vyžaduje nepretržité zlepšovanie existujúcich procesov, ako aj prijímanie adekvátnych opatrení pri implementácii nových služieb.

Prístup RPC k bezpečnosti je pravidelne každoročne preverovaný nezávislou medzinárodnou certifikovanou audítorskou spoločnosťou NCC Group. Tak ako po minulé roky, RPC aj v roku 2017 získalo certifikát najvyššieho bezpečnostného štandardu v kartovej oblasti - Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).

S cieľom zabezpečiť pre klientov maximálnu dostupnosť služieb aj v kritických situáciách, RPC aj v roku 2017 venovalo vysokú pozornosť procesu business continuity. Príprava a aktualizácia havarijných plánov a ich testovanie na oboch platformách a ich infraštruktúrach potvrdili pripravenosť RPC zvládnuť poskytovanie služieb aj v nepredvídateľných situáciách.



## PCI DSS Compliance 2017

This is to certify that **Regional Card Processing Centre s.r.o** was assessed by NCC Group on **29<sup>th</sup> June 2017** and on that date and in the environment in which they were tested were found to comply with the PCI Data Security Standard Version 3.2 (current at the time of testing).\*

### Regional Card Processing Centre s.r.o

\*This certificate is issued subject to the Report on Compliance and the Attestation of Compliance and cannot guarantee that the above organisation is invulnerable to attack or breaches of security. NCC Group excludes all liability for loss or damage of any description caused by any failure or breach of the above organisation's security save as may be required by law.

Michael Foode, NCC Group  
[www.nccgroup.trust](http://www.nccgroup.trust)



# 07

**Rok 2017 z pohľadu IT  
infraštruktúry**



## Stabilizácia pôvodnej platformy PayWare

V priebehu roka 2017 sme v RPC v rámci štandardného výmenného cyklu vykonali obnovu všetkých hlavných HW komponentov pôvodnej platformy PayWare. Vďaka novej infraštruktúre sa nám podarilo dosiahnuť výrazné zníženie nákladov na licencie a podporu pri súčasnom zvýšení dostupnosti, spoľahlivosti a bezpečnosti riešenia. V rámci tejto iniciatívy sme vyriešili aj kľúčové zmeny na úrovni architektúry, keď sme oddelili „middle ware“ a database layer a upgradli sme operating and cluster ware systems na aktuálne najvyššiu verziu, čo spolu

s novou virtualizačnou technológiou prináša lepšie a efektívnejšie využitie systémových prostriedkov.

V roku 2017 sme tiež nahradili pôvodné bezpečnostné riešenie Intruder Prevention System novými zariadeniami, čo prinieslo vyššiu priepustnosť ako aj kvalitu služby. V roku 2018 budeme ďalej pokračovať v zlepšovaní bezpečnosti a spoľahlivosti tento krát na sieťovej úrovni, back up architektúre atď.

## Upgrade IT infraštruktúry pre platformu W4

Najkľúčovejšou časťou IT stratégie RPC pre rok 2017 bol však projekt výmeny a posilnenia infraštruktúry pre cieľovú CPP platformu W4. V polovici roka 2017 bol zakúpený a následne inštalovaný nový HW pre DB servre a diskový storage. Nová HW platforma prinesie v prvom rade zvýšenie výkonu, dostupnosti a škálovateľnosti celkového riešenia pre obdobie 2018 až 2022. Ešte pred koncom roka 2017 sme úspešne zmigrovali vývojové, testovacie a preprodukčné prostredia. Začiatkom roka 2018 dôjde následne k migrácii produkčného prostredia tak, aby v polovici roka 2018 bolo prostredie pripravené na kľúčovú migráciu acquiring businessu Tatra banky z PayWare na W4 platformu.

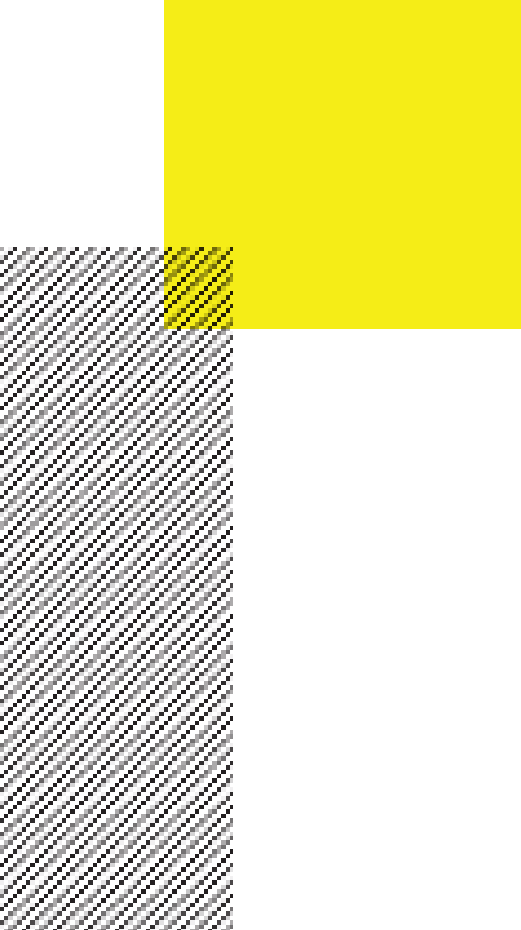
Ďalšou rozbehnutou aktivitou je relokácia konektorov do Master Card a Visa z Bratislavy do Viedne, ktorá dobehne v prvej polovici roka 2018 a prinesie zjednodušenie trasovania pre W4 platformu.

Minulý rok sme v RPC tiež úspešne nastavili a zrealizovali nove Disaster Recovery testy pre obe platformy W4 a VF. Na základe výsledkov z testov sme zlepšili business continuity procesy a zaviedli vyšší level dostupnosti pre vybrane služby.

## Výkonnosť a stabilita W4

V oblasti vývoja a testovania kartových aplikácií boli v roku 2017 kľúčové oblasti Automatizácia testovania, stabilizácia a zvýšenie výkonnosti platformy W4, Archivácia dát W4 a v neposlednom rade optimalizácia interných procesov a upgrade podporných systémov pre riadenie ITIL procesov.

Vzhľadom na neustále rastúci objem spracovávaných transakcií a očakávané projekty v nasledujúcich rokoch, RPC vykonalo masívny test zaťaženia platformy W4 vrátane všetkých dôležitých procesov v systéme ako sú autorizácie, denné spracovanie, exporty súborov atď. Test záťaže bol vykonaný na novej W4 HW platforme. Výsledky ukazujú, že platforma W4 je vo všeobecnosti schopná udržať budúce objemy a očakávania.

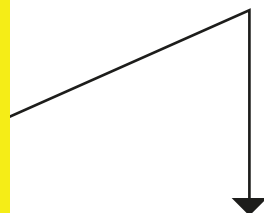


# MIĚNÍKY

2

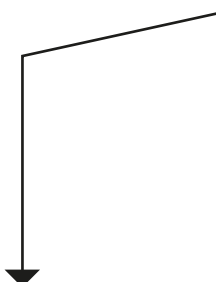
## Február

Migrácia na novú  
Bmail platformu pre  
Tatra banku.



## Marec

Zavedenie novej roly  
Supervisor v Card  
Management Systeme  
pre RB Chorvátsko.



## Apríl

Instant Card Issuing  
funkcionalita umožnená už aj  
pre kredit karty v RB Srbsko.

3

## Máj

Prvýkrát v histórii spoločnosti presiahnutie 40 miliónov spracovaných transakcií mesačne na oboch kartových platformách.

## Jún

Úspešné ukončenie presunu personalizačného centra pre RB Albánsko z Tatra banky do PayLink.

## Júl

Umožnenie funkcionality Cash In pre karty RB Albánsko

## August

Implementácia POS platobných terminálov s možnosťou bezkontaktných platieb v RB Kosovo.



## September

Spustenie migrácie POS platobných terminálov pre RB Bulharsko od lokálneho procesora na Way4 platformu.

Dosiahnutie míľnika 4.500.000 kariet na oboch kartových platformách.

# 9

## Október

Novinka pre trh RB Bulharsko – nositeľné platobné prostriedky vo forme príveskov, náramkov a nálepiek.

# 10

## November

Do prevádzky odovzdaná Android mobilná peňaženka umožňujúca platby mobilným telefónom na bezkontaktných termináloch pre RB Chorvátsko.

## December

Implementácia nového produktu pre RB Albánsko – Mastercard Debit.

Dosiahnutie míľnika 25.000 POS platobných terminálov na oboch kartových platformách.

# 12

# 08

## Ľudské zdroje



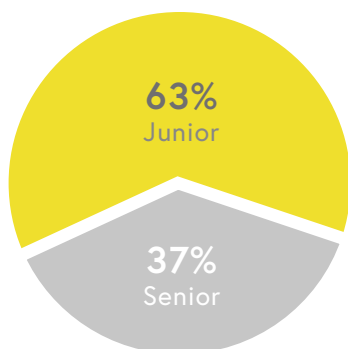
## Štruktúra zamestnancov

V roku 2017 RPC muselo výrazne posilniť proces náboru nových zamestnancov aby sme na konci roka mohli dosiahnuť nárast o 11,4%. Pri nových kolegoch sme v 63% prípadov dali príležitosť kandidátom na juniorské pozície, ktorí sa následne zaradili do tréningového procesu.

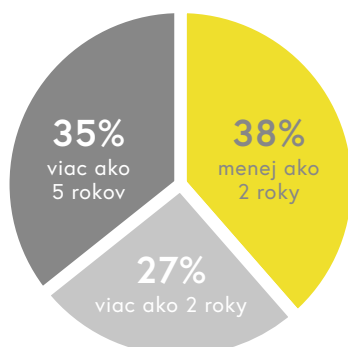
Fakt, že RPC je dobré miesto na prácu, potvrdzuje skutočnosť, že 26% z novo nastúpených bolo doporučených v rámci interného referral programu a 15 zamestnanci povýšili na seniornejšiu pozíciu v rámci firmy.

Nárast nových kolegov sa odrazil na štruktúre zamestnancov, kde 38% z nich pracuje v RPC menej ako 2 roky.

### Štruktúra novonastúpených zamestnancov



### Zamestnanci podľa počtu rokov v RPC



Štruktúra zamestnancov k 31. 12. 2017

## Vzdelávanie

V roku 2017 zamestnanci RPC absolvovali množstvo vzdelávacích aktivít, ktoré zahŕňali odborné externé a interné školenia, špecializované semináre, certifikácie i konferencie.

Najväčší podiel na odbornom vzdelávaní v uplynulom roku zastávali interné odborné školenia resp. odovzdávanie odborných vedomostí našimi vlastnými špecialistami naprieč IT aj biznis oddeleniami v RPC. Cieľom týchto interných školení v roku 2017 bolo udržať a rozšíriť v rámci spoločnosti znalosti z oblasti interných procesov, projektovej metodológie, Ruby, SQL, UNIX-u, Chargebackov, SW testovania ale najmä kartového systému WAY4. Preto sme počas celého roka pokračovali v tradícii z minulosti a ponúkali našim zamestnancom série prednášok a workshopov pre oddelenia IT prevádzky a IT vývoja, ktorých sa zúčastnilo takmer 25% zamestnancov RPC.

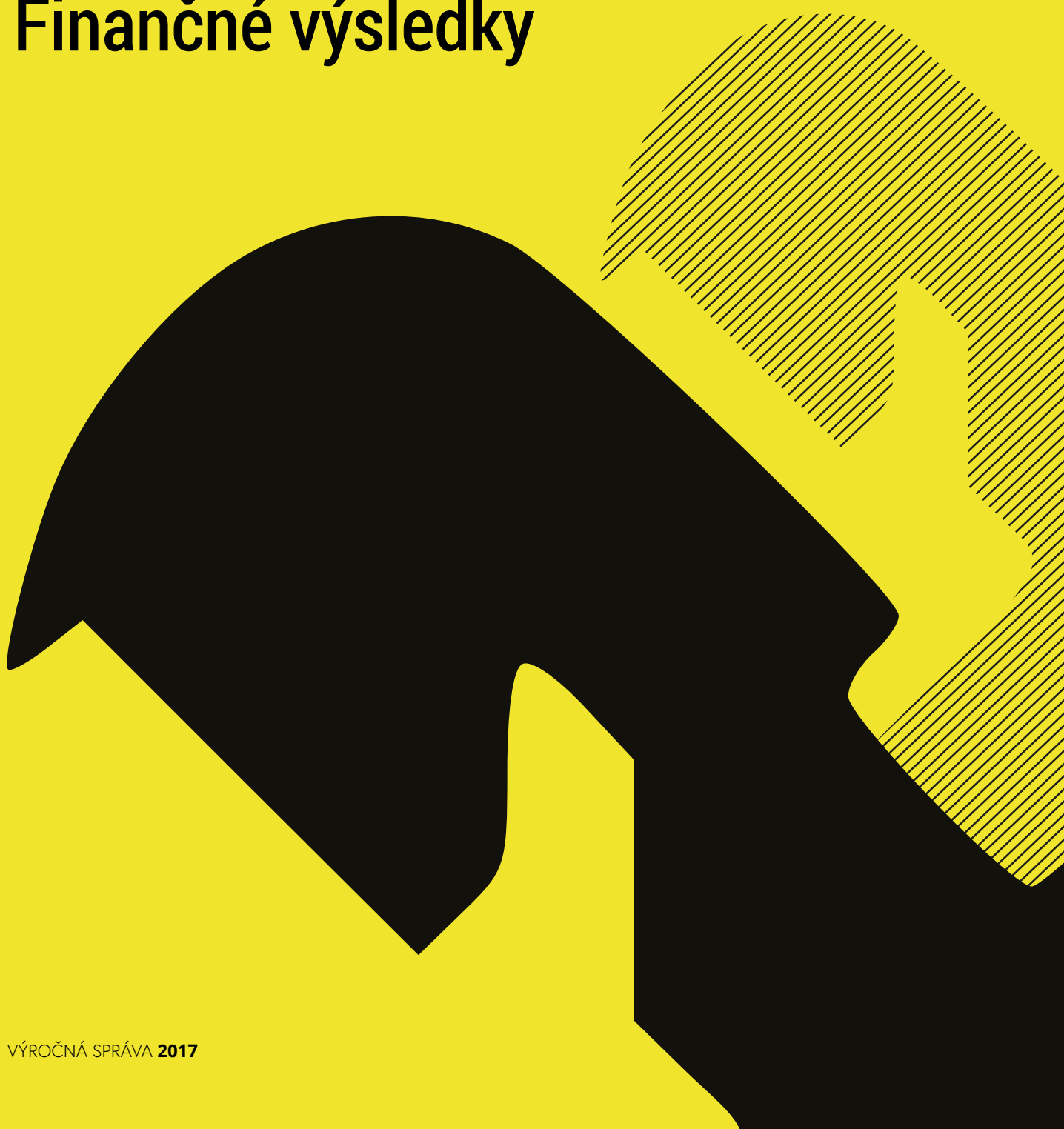
V rámci aktívneho rozširovania znalostí kartového systému WAY4 pripravilo RPC v spolupráci s externými konzultantmi špecializovaný 2-mesačný program zložený z prezenčných školení a individuálneho štúdia za pomoci e-learningového nástroja. Programu sa zúčastnilo a záverečné skúšky úspešne zložilo 10 zamestnancov spoločnosti z útvarov IT, SDM a IT Operations.

Ako prípravu na certifikačnú skúšku ISTQB (certifikácia softwarového testovania) sme aj v roku 2017 organizovali sériu interných stretnutí, ktorými sme pokryli syllabus ISTQB a naši špecialisti z testovacích tímov následne úspešne prešli certifikačnou skúškou.

Aby sme fungovanie v RPC uľahčili aj našim nováčikom, každý z nich absolvuje vstupný školiaci program, ktorý opakujeme v priemere 3 až 4 krát do roka a tak pokryjeme 100% účasť nových zamestnancov na tomto programe. Toto úvodné školenie je určené pre všetkých nových zamestnancov RPC, ktorým chceme poskytnúť prehľad o kartovom biznise a RPC ako poskytovateľovi služieb. Zo školenia naši kolegovia odchádzajú múdrejší o témy ako je vydávanie a prijímanie platobných kariet, kompletný prehľad služieb, ktoré RPC poskytuje ako aj základný prehľad všetkých interných procesov.

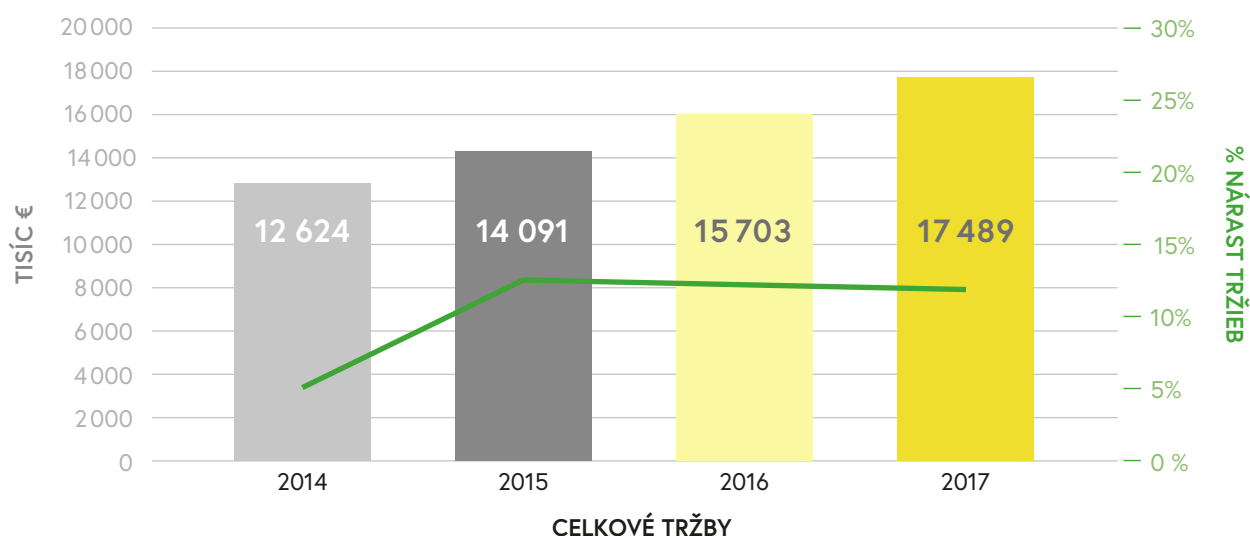
# 09

## Finančné výsledky

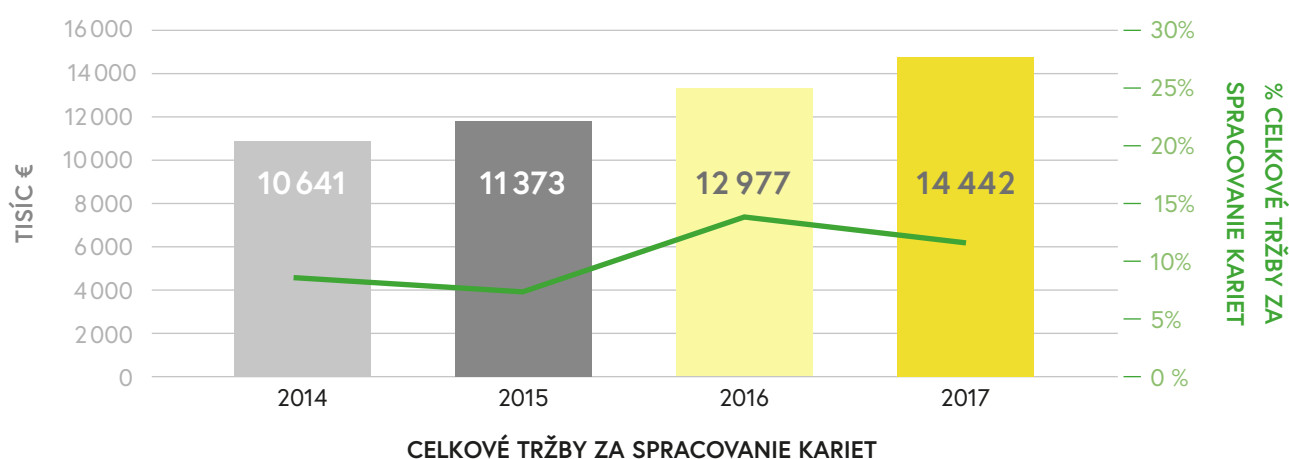


Spoločnosť RPC uzavrela rok 2017 s veľmi dobrými obchodnými a finančnými výsledkami. V priebehu roka 2017 pokračoval nárast tržieb za poskytované služby, ktorý bol podmienený pozitívnym vývojom procesovaných kariet a spracovaných transakcií, ako aj migračnými projektmi prebiehajúcimi so zákazníkmi. Na celkových tržbách vo výške 17 489 tisíc EUR sa najvýraznejšie podieľali poplatky za transakcie (48 %), poplatky za procesované karty (15 %) a poplatky za projekty (13 %).

## Vývoj tržieb



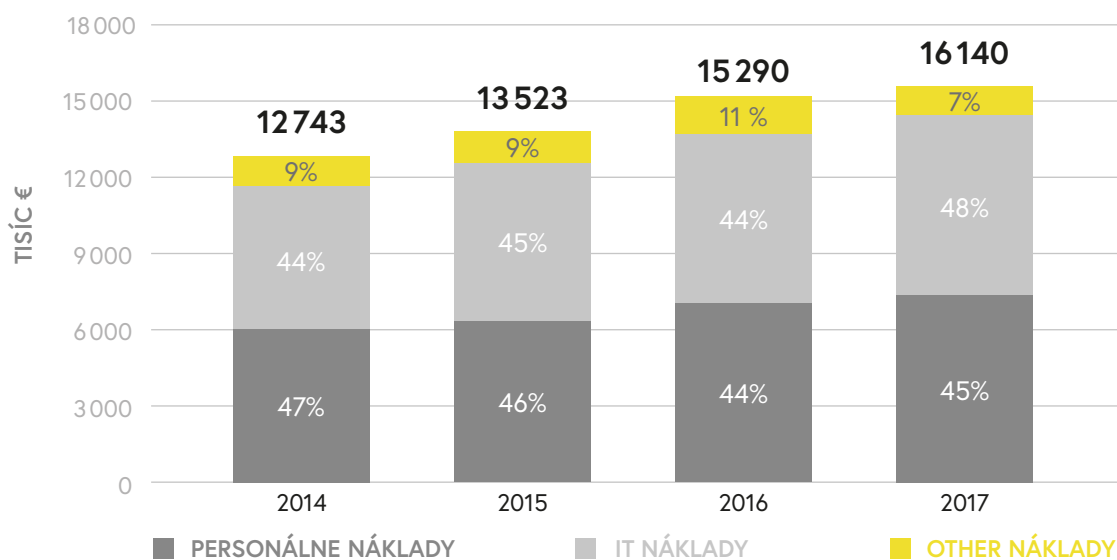
Obr. Celkové tržby 2014 – 2017



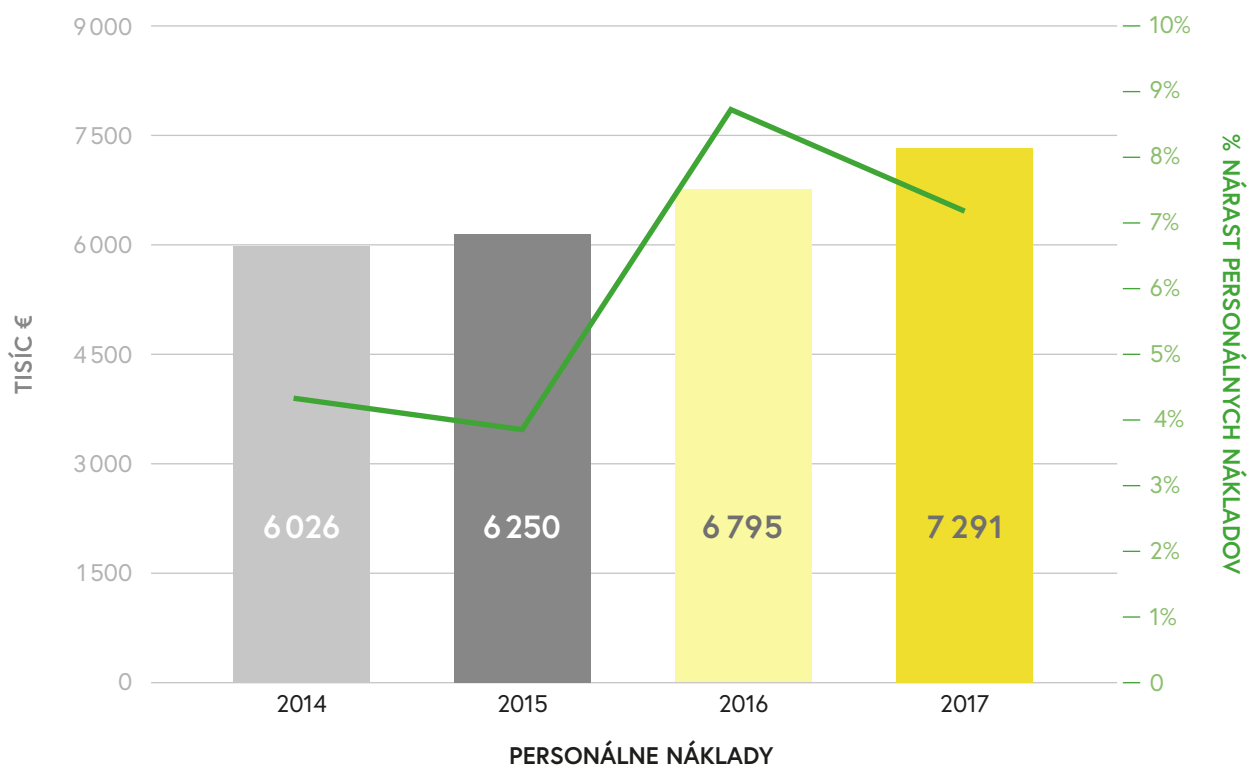
Obr. celkové tržby za spracovanie kariet 2014 – 2017

Prevádzkové náklady dosiahli výšku 15 437 tisíc EUR, pričom oproti predchádzajúcemu obdobiu vzrástli o 11 %. Najvýznamnejší podiel na nákladoch predstavujú personálne a IT náklady. Najväčší nárast zaznamenali IT náklady, čo bolo spôsobené realizáciou projektov na rozšírenie a skvalitnenie servisu na novej kartovej platforme.

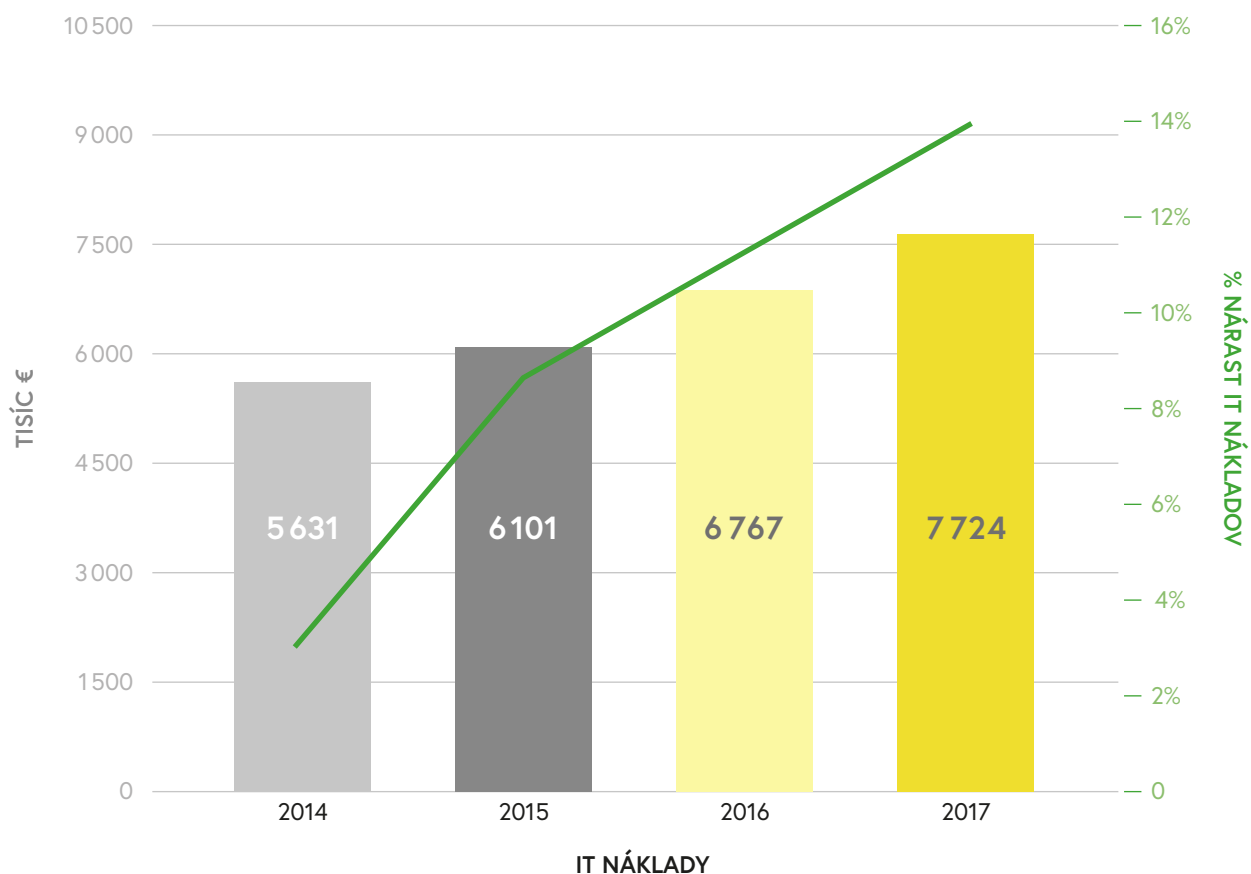
## Vývoj nákladov



Obr. % Podiel nákladov podľa typu 2014 – 2017



Obr. Personálne náklady 2014 – 2017



Obr. IT náklady 2014 – 2017

## ZISK SPOLOČNOSTI

pred zdanením v sume 1 239 tisíc EUR vzrástol oproti predchádzajúcemu roku o 12,7 %.

Spoločnosť v roku 2017 investovala 1 234 tisíc EUR. Najväčšia časť investícií smerovala do aplikačného softvéru. Suma 62 tisíc EUR bola použitá na vývoj softvéru vlastnými zdrojmi.

Na financovanie spoločnosti v roku 2017 boli použité úvery v sume 1 448 tisíc EUR. Táto suma sa oproti predchádzajúcemu roku znížila o 27 %.

# 10

Rozdelenie zisku  
za rok 2017





Spoločnosť RPC dosiahla v účtovnom období roku 2017 (k 31. 12. 2017) výsledok hospodárenia po zdanení (zisk) vo výške **989 793,18 €**.

Valné zhromaždenie, ktoré sa bude konať dňa 14. apríla 2018, schváli účtovnú závierku spoločnosti v súlade s Obchodným zákonníkom a súčasne rozhodne o rozdelení dosiahnutého zisku za rok 2017 nasledovne:

zaúčtovať sumu **989 793,18 €** na účet 428 – Nerozdelený zisk minulých rokov

Valné zhromaždenie súčasne schváli predloženú výročnú správu o obchodnom roku 2017.

---

*Medzi vydaním správy nezávislého audítora a dátumom vydania výročnej správy za rok 2017 nenastali v spoločnosti RPC žiadne zmeny, ktoré podliehajú povinnosti zápisu v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I.*

*Zároveň prehlasujeme, že spoločnosti nie sú známe žiadne riziká ani neistoty, ktoré by negatívnym spôsobom ovplyvnili jej výsledky a existenciu v budúcnosti. Činnosť spoločnosti je v súlade s príslušnými zákonmi a miestnymi nariadeniami a neovplyvňuje negatívnym spôsobom životné prostredie, ani nevykazuje žiadnu činnosť v oblasti výskumu a vývoja. Spoločnosť RPC nemá žiadnu organizačnú zložku registrovanú v zahraničí. Spoločnosť nenadobudla vlastné akcie, dočasné podiely, obchodné podiely a akcie materskej spoločnosti.*



Regional Card Processing Centre, s.r.o.  
Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava,  
Slovenská republika

[www.ri-rpc.sk](http://www.ri-rpc.sk)