

insieme per la sostenibilità

DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA
DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN
ALTO ADIGE **2020** ai sensi del D. Lgs. 254/2016



**Raiffeisen Landesbank
Cassa Centrale Raiffeisen**
Südtirol / Alto Adige

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4	5. ATTENZIONE VERSO I COLLABORATORI	92
1. LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE S.P.A. SI PRESENTA	6	5.1 Indirizzo strategico	96
1.1. Informazioni generali sulla Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige	10	5.1.1 Valorizzazione	96
1.2. La Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige e l'Organizzazione bancaria Raiffeisen: principi e convinzioni	14	5.1.2 Diversity management e pari opportunità	98
1.3. Modello di business	16	5.1.3 Attenzione alla famiglia – audit famigliaelavoro	99
2. CORPORATE GOVERNANCE	18	5.1.4 Valutazione del rischio	102
2.1 Governance – principi generali	22	5.2 Gestione del personale	103
2.2 Etica e integrità nella gestione del business	28	5.3 Salute e sicurezza sul lavoro	104
2.3 Lotta alla corruzione interna ed esterna	30	5.3.1 Provvedimenti di contrasto alla pandemia da coronavirus	105
2.4 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	31	5.3.2 Salute	106
3. LA SOSTENIBILITÀ COME FATTORE DI SUCCESSO	36	5.3.3 Sicurezza sul lavoro	107
Sigillo di sostenibilità	38	5.4 Politica di remunerazione e <i>performance management</i>	108
3.1 Che cosa si intende per sostenibilità?	40	5.4.1 Sistema premiante	110
3.2 Strategia di sostenibilità	42	5.4.2 Equal pay	112
3.3 Coinvolgimento degli stakeholder	46	5.4.3 Benefit	114
3.3.1 Analisi di materialità dal punto di vista degli stakeholder	49	5.5 Sviluppo delle risorse umane e formazione professionale dei dipendenti	115
3.3.2 La word cloud dei valori dal punto di vista dei dipendenti	54	5.6 Dati e fatti	120
3.3.3 Fornitori di beni e servizi	56	6. GESTIONE SOSTENIBILE DELL'IMPATTO AMBIENTALE	124
3.4 Effetti, rischi e opportunità	57	6.1 Emissioni e consumo di risorse:	131
4. LA BANCA RESPONSABILE	62	6.1.1 Consumo energetico e impiego di fonti rinnovabili	132
4.1 Sostenibilità economica	68	6.1.2 Consumo di materiali e risorse	136
4.1.1 Valore economico generato e distribuito	70	6.1.3 Rifiuti	137
4.2 Responsabilità di prodotto	74	6.1.4 Mobilità	138
4.2.1 Responsabilità nel <i>core business</i>	77	6.1.5 Emissioni di CO ₂	141
4.3 <i>Privacy</i> e protezione dei dati	88	6.2 Provvedimenti tesi alla prevenzione e alla riduzione dell'impatto ambientale	144
4.45 Soddisfazione dei clienti e gestione dei reclami	90	APPENDICE	146
		Nota metodologica	146
		GRI Content Index	151
		Relazione della società di revisione	158

Impressum

Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA

Sede Legale e Direzione Generale:

Via Laurin 1, 39100 Bolzano
Tel.: 0471 946511
cassa.centrale.raiffeisen@raiffeisen.it
www.cassacentraleraiffeisen.it

Coordinamento editoriale:

Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA
Reperto Legale & Governance
& ESG Management

Concetto grafico e design:

Mugele's srl

Lettera agli stakeholder

Stimati azionisti e partner,
gentili signore e signori,

un anno come il 2020, il mondo probabilmente lo ha vissuto di rado, con questo virus in precedenza sconosciuto che ha fatto irruzione nella vita di tutti noi, tormentando la nostra società e le nostre abitudini e creando una situazione del tutto nuova in tutto il mondo. Questa nuova realtà non solo ha sconvolto la nostra quotidianità e la nostra vita privata, ma ha anche determinato ripercussioni incommensurabili sull'economia a livello locale, nazionale e internazionale.

Per affrontare una tale situazione è necessario poter contare su un alleato affidabile, in grado di offrire il massimo supporto con rapidità e senza scogli burocratici: la Cassa Centrale Raiffeisen ci ha messo tutto il suo impegno per essere l'alleato giusto per i suoi clienti, i suoi dipendenti e i suoi partner commerciali, ossia per tutti i suoi *stakeholder*. Svolgere un'attività economica sostenibile, per noi, significa anche questo. Nel nostro ruolo di banca e di datore di lavoro, da sempre cerchiamo di fare la nostra parte nel garantire alla comunità il sostegno di cui ha bisogno.

Nonostante le tanto numerose quanto straordinarie sfide che il 2020 ci ha riservato, la Cassa Centrale Raiffeisen non si è fatta distogliere dagli obiettivi e dalle

visioni che aveva stabilito nella prima Dichiarazione di carattere Non Finanziario 2019 (di seguito anche la Dichiarazione), e li ha anzi perseguiti con particolare determinazione: in tempi di crisi è particolarmente importante orientare il processo decisionale anche secondo criteri di sostenibilità sociale, ecologica ed economica.

Nella nostra prima Dichiarazione abbiamo illustrato in modo dettagliato lo *status quo* della Cassa Centrale Raiffeisen per quanto riguarda la sostenibilità nonché gli obiettivi che ci siamo posti per i prossimi anni. In questa Dichiarazione vogliamo ora presentarvi le numerose e molteplici misure che abbiamo attuato nel 2020 al fine di sviluppare ulteriormente la nostra *corporate governance* sostenibile. Rientrano tra queste la prima emissione di un *green bond* per piccoli investitori, l'utilizzo dei proventi di tale emissione per il finanziamento di progetti "verdi" con un impatto positivo misurabile sull'ambiente, l'organizzazione di una giornata dedicata ai dipendenti (il cosiddetto RLB *green day*) e l'acquisto di biciclette elettriche per gli spostamenti di servizio, tanto per citare alcuni esempi. Ma vi invitiamo a scoprire di più al riguardo nel testo della Dichiarazione stessa!

Attraverso queste iniziative concrete di sostenibilità intendiamo rafforzare nei nostri dipendenti e clienti, oltre che nell'intera comunità, la sensibilità per la sostenibilità, evidenziandone l'importanza. In aggiunta, abbiamo sviluppato un **sigillo** con cui contrassegnare i nostri prodotti e le nostre attività sostenibili: lo potete vedere sulla copertina della Dichiarazione. Grazie a questo sigillo avete sempre modo accertarvi a colpo d'occhio dell'avvenuta verifica e dell'osservanza dei **criteri ESG** (*Environmental / ambientale, Social / sociale* e di *Governance / governo societario*).

Crediamo che, considerata la complessità del mondo attuale, solo tutti insieme saremo in grado di costruire un futuro sostenibile. Questa convinzione costituisce il pensiero cardine della Dichiarazione e si riflette anche nel titolo "Insieme per la sostenibilità".

Vi invitiamo a guardare il videoclip sul nostro sito Internet. Siamo convinti che molte persone troveranno interessanti i vari progetti riguardanti i settori dell'ambiente, della promozione sociale, dell'innovazione e della cultura.

Lo sviluppo sostenibile della società, dopo tutto, è un impegno che riguarda tutti quanti noi!

ZENONE GIACOMUZZI
Direttore Generale

1.

**La Cassa Centrale
Raiffeisen
dell'Alto Adige S.p.A.
si presenta**



Foto: Alex Filz

“Essere un partner affidabile anche in tempi difficili fa parte di una governance aziendale sostenibile.”

ZENONE GIACOMUZZI
Direttore Generale

Dati chiave

STATO PATRIMONIALE in migliaia di euro	2020	2019	Δ%
Totale attivo	5.872.770	4.964.870	18,29%
Crediti	1.672.725	1.660.001	0,77%
Raccolta diretta da clientela	1.078.416	1.613.608	-33,17%
Patrimonio netto	425.151	394.374	7,80%

CONTO ECONOMICO in migliaia di euro	2020	2019	Δ%
Utile dell'esercizio	24.071	29.302	-17,85%

RATING	2020	2019
Moody's	Baa1	Baa1

INDICI DI STABILITÀ valori percentuali	2020	2019	Δ%
Capitale primario di classe 1 / attività ponderate per il rischio (CET 1)	20,54%	16,12%	27,42%

INDICI DI REDDITIVITÀ valori percentuali	2020	2019	Δ%
Utile dell'esercizio / patrimonio netto (ROE)	5,66%	7,43%	-23,80%
Dividendi distribuiti	0	14.000	-100,00%
Rendimento dei dividendi	0,00%	6,92%	-100,00%

INDICI DI EFFICIENZA valori percentuali	2020	2019	Δ%
Cost Income Ratio (ABE/Banca d'Italia)	44,69%	45,70%	-2,22%

INDICI DI RISCHIO valori percentuali	2020	2019	Δ%
NPL Ratio	3,28%	3,17%	3,28%
Tasso di copertura delle sofferenze	57,90%	57,75%	0,25%

SOSTENIBILITÀ – ESG (E= ENVIRONMENT, S= SOCIAL, G = GOVERNANCE)	2020	2019	Δ%
Carbon footprint (impronta carbonica) ((in tonnellate)	107,47	111,10	- 3,27%
Dipendenti totali (numero)	207	201	2,99%
Dipendenti donne (numero) 	91	85	7,06%
Dipendenti a tempo parziale (numero)	42	41	2,44%
Dipendenti a tempo indeterminato (numero)	198	196	1,02%
Valore economico generato*	69.013	71.652	-3,68%
Valore economico distribuito*	43.777	60.521	-27,67%
Crediti per energie rinnovabili*	218.339	235.465	-7,27%
Fondi sostenibili (oltre 40 fondi di investimento sostenibili)*	150.794	76.330	97,56%

* in migliaia di euro



Foto: Damian Pertoll

1.1. Informazioni generali sulla Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige

La Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. (di seguito anche la "Cassa Centrale Raiffeisen" o la "Banca") è parte del movimento cooperativo Raiffeisen altoatesino e funge da istituto centrale di 39 Casse Raiffeisen operanti in provincia.

L'operato del movimento cooperativo Raiffeisen altoatesino è improntato al principio "Uno per tutti, tutti per uno". In quest'ottica la Cassa Centrale Raiffeisen funge da cardine all'interno dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen e, allo stesso tempo, ne costituisce il ponte verso il mondo.

La Cassa Centrale Raiffeisen supporta e coordina l'operatività delle Casse Raiffeisen sul mercato creditizio e finanziario erogando servizi e consulenza e occupandosi di compiti comuni in applicazione del principio di sussidiarietà. In particolare, essa mette a disposizione gli opportuni prodotti e processi e fornisce *know how* specialistico, contribuendo in modo significativo all'indipendenza delle Casse. Tale attività

di supporto e di rafforzamento del sistema delle Casse Raiffeisen indipendenti consente altresì di espandere la quota di mercato delle stesse in Alto Adige.

Accanto al suo ruolo di istituto centrale delle Cassa Raiffeisen, la Cassa Centrale Raiffeisen svolge anche una funzione di banca commerciale nonché di fornitore di servizi bancari a favore della clientela istituzionale. In questo contesto funge anche da banca corrispondente per operatori finanziari esteri, mantenendo, quale istituto bancario centrale, contatti diretti con controparti istituzionali a livello sia nazionale che internazionale.



¹ Al 31 dicembre 2020

CAPISALDI STORICI

La Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige affonda le sue radici nel XIX secolo. Di seguito una panoramica degli eventi che hanno maggiormente impattato sulla storia e sullo sviluppo della Banca:

1894

Il 29 maggio 1894 si tiene a Bressanone l'assemblea plenaria della confederazione generale (*Generalverband*), nell'ambito della quale viene deliberato all'unanimità di fondare una cassa centrale per le associazioni Raiffeisen del Tirolo tedesco (la "*Zentralkasse der Raiffeisenvereine Deutschtirols*"), con sede a Innsbruck.

L'ente è inteso come centro di compensazione in cui le singole Casse Raiffeisen possono investire in modo redditizio i fondi in eccedenza.

1895

La Cassa Centrale, corrente sotto la denominazione "*Verband der Raiffeisenkassen und landwirtschaftlichen Genossenschaften Deutschtirols*", inizia la propria attività nella propria sede di Innsbruck.

1918

La fine della prima guerra mondiale e la cessione dell'Alto Adige all'Italia comporta inevitabilmente l'interruzione dei rapporti tra le Casse Raiffeisen altoatesine e la *Zentralkasse* di Innsbruck.

I tassi di cambio, dapprima di 40 e successivamente di 60 lire italiane per 100 corone austriache, oltre all'inesigibilità delle obbligazioni di guerra austriache mettono in una situazione di grande difficoltà le Casse Raiffeisen dell'Alto Adige.

1972

Il 29 gennaio 1972 il Ministero del Tesoro, in conformità a quanto previsto dal cosiddetto Pacchetto per l'Alto Adige, accorda una deroga al divieto di costituzione di nuovi istituti bancari, consentendo la fondazione di una Cassa Centrale rispettivamente a Bolzano e a Trento.

1973

Il 14 luglio 1973 si tiene l'assemblea costituente della Centrale Altoatesina Raiffeisen S.p.A.

La Centrale Altoatesina Raiffeisen S.p.A. diventa l'istituto finanziario e creditizio di riferimento delle cooperative e delle associazioni.

1994

La Centrale Altoatesina Raiffeisen S.p.A. cambia nome in Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.

Alla fine degli anni '90 viene modificato il panorama degli investimenti (con l'estensione della gamma di prodotti a una gestione patrimoniale e a diversi fondi di investimento) e la Cassa Centrale Raiffeisen assume il ruolo di banca corrispondente.

2014

Dal 1° febbraio 2014 la Cassa Centrale Raiffeisen funge da soggetto istitutore del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto, occupandosi anche della sua gestione.

2016

Riforma del Credito Cooperativo

La Banca d'Italia emana le disposizioni di attuazione della legge n. 49 dell'8 aprile 2016.

2018

La L. 136 del 17.12.2018, con cui è stato convertito il D.L. 23.10.2018 aggiungendo l'articolo 20-bis, introduce per gli enti creditizi con sede nelle province autonome di Trento e di Bolzano la facoltà di scegliere tra l'adesione a un gruppo bancario cooperativo o, in alternativa, l'adozione di un sistema di tutela istituzionale (IPS - *Institutional Protection Scheme*).

2019

Il 14 giugno 2019 viene fondata la Raiffeisen Südtirol IPS Società cooperativa, alla quale la Cassa Centrale Raiffeisen aderisce assieme a 39 Casse Raiffeisen e alla Federazione Cooperative Raiffeisen.

2020

L'IPS è stato approvato dalla Banca d'Italia il 4 novembre 2020. Le Casse Raiffeisen, RK Leasing e la Cassa Centrale Raiffeisen possono ora contare su una protezione supplementare in tempi di crisi. La Raiffeisen Südtirol IPS Società cooperativa, in qualità di soggetto istitutore, si occupa di tutti gli aspetti operativi.

Da molti anni la Cassa Centrale Raiffeisen e la sua omologa Raiffeisen Landesbank Tirol detengono una banca focalizzata sul private banking, la Alpenbank. Nell'ambito di un piano di riorganizzazione, che prevede anche la fusione tra Alpenbank e Walser Privatbank (Raiffeisen Vorarlberg), un ramo della succursale bolzanina della banca è stato trasferito alla Cassa Centrale Raiffeisen. Il contratto di cessione è stato sottoscritto il 31 dicembre 2020.

DATI E FATTI ATTUALI

Di seguito alcuni dati e fatti significativi sulla Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige:

5,87 Mrd.

di euro **TOTALE ATTIVO** al 31.12.2020

ISTITUTO CENTRALE di

39

**CASSE RAIFFEISEN
ALTOATESINE**

99,69%

del capitale sociale detengono

39 CASSE RAIFFEISEN ALTOATESINE

169

SPORTELLI
sul territorio

225 Mio.

di euro di **CAPITALE SOCIALE** interamente versato

68

AZIONISTI:

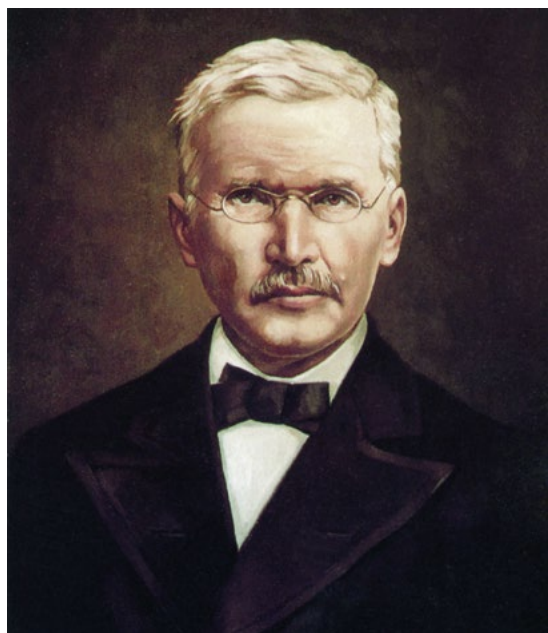
- 41** Casse Raiffeisen
- 10** cooperative ortofrutticole
- 7** cooperative vitivinicole
- 2** cooperative lattiero-casearie
- 8** altre cooperative

207

DIPENDENTI
al 31.12.2019

Da ottobre 2018 la Cassa Centrale Raiffeisen vanta un rating Moody's Baa1 sui depositi a lungo termine e Baa2 sulle emissioni obbligazionarie

1.2. La Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige e l'Organizzazione bancaria Raiffeisen: principi e convinzioni



L'Organizzazione Raiffeisen dell'Alto Adige si basa sull'idea cooperativa di Friedrich Wilhelm Raiffeisen, il grande riformatore sociale vissuto nel XIX secolo. Friedrich Wilhelm Raiffeisen è sinonimo di solidarietà, aiuto all'autoaiuto, carità e spirito di comunità. Il pensiero di Raiffeisen ha profondamente segnato il cooperativismo: ancora oggi la parola d'ordine "Un'unione di successo" gioca un ruolo centrale all'interno del movimento cooperativo altoatesino.

In tale ottica l'Organizzazione Raiffeisen dell'Alto Adige rappresenta una rete coesa di cooperative e altre imprese che operano in autonomia, ciascuna in conformità con la propria missione cooperativa. Nell'ambito

di tale Organizzazione, un ruolo centrale è svolto dall'Organizzazione bancaria Raiffeisen. L'Organizzazione bancaria Raiffeisen comprende 39 Casse Raiffeisen altoatesine², la Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige, la Federazione Cooperative Raiffeisen in veste di associazione di categoria nonché tutte le strutture ausiliarie accomunate, tra l'altro, dal simbolo a cuspide. Questa grande rete consente di combinare i vantaggi del radicamento locale e della vicinanza al cliente, della responsabilità aziendale, dell'efficienza dei servizi e delle conoscenze specialistiche al fine di rafforzare ogni singola cooperativa associata.

Oggi più che mai il marchio Raiffeisen incarna e manifesta i principi dell'autogestione, della sussidiarietà, del pensiero economico solidale e della sostenibilità. Ciò si riflette anche nelle strategie di fondo e nelle decisioni chiave della Cassa Centrale Raiffeisen quale parte dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen e, di conseguenza, dell'Organizzazione Raiffeisen dell'Alto Adige.

Il ruolo della Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige è quello di un competente operatore finanziario che eroga i propri servizi a clienti privati e commerciali, oltre che alle Casse Raiffeisen della provincia. In quest'ottica è compito essenziale della Cassa Centrale Raiffeisen sostenere le Casse Raiffeisen, contribuire al loro sviluppo e prestare loro assistenza; inoltre,

essa si occupa dell'operatività bancaria e finanziaria per conto delle stesse. La Cassa Centrale Raiffeisen contribuisce in misura rilevante al rafforzamento dell'indipendenza delle banche cooperative del

sistema Raiffeisen, fortemente radicate nel territorio, concorrendo, quindi, indirettamente anche alla promozione dello sviluppo economico e sociale delle singole aree dell'Alto Adige.



BASE DI VALORI CONDIVISI TRA LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN E L'ORGANIZZAZIONE BANCARIA RAIFFEISEN:

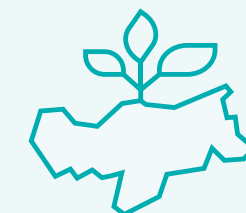
1. Indipendenza:

fedele al principio di sussidiarietà, la Cassa Centrale Raiffeisen supporta e integra l'operato delle Casse Raiffeisen altoatesine sul mercato creditizio e finanziario, proponendo loro, in particolare, servizi operativi e consulenziali nonché occupandosi di compiti comuni.



2. Crescita e innovazione:

la banca investe in modo mirato in prodotti innovativi e nuove tecnologie.



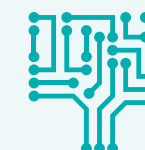
3. Solidità patrimoniale:

eine starke Eigenkapitalbasis und eine nachhaltige Ertragskraft bilden die Voraussetzung dafür, die Leistungsfähigkeit der RLB Südtirol und somit der RGO zu sichern und zu fördern.



4. Generazione di valore per il territorio:

il forte legame con il territorio e la popolazione è alla base della promozione delle attività tese alla creazione di valore per la comunità locale e allo sviluppo regionale sostenibile.



1.3. Modello di business

La Cassa Centrale Raiffeisen opera in due ambiti strategici.



I. ISTITUTO CENTRALE DELLE CASSE RAIFFEISEN

La Cassa Centrale Raiffeisen funge da istituto centrale di 39 Casse Raiffeisen che con i loro sportelli sono presenti sull'intero territorio dell'Alto Adige. In qualità di struttura sussidiaria all'interno dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen la Cassa Centrale Raiffeisen esplica pertanto un ruolo di supporto, proponendo servizi bancari a costi contenuti, sviluppando nuovi prodotti e fornendo consulenza professionale alle Casse Raiffeisen. Lo spirito di solidarietà

e il perseguimento coordinato degli obiettivi comuni sono un importante fattore di successo del movimento Raiffeisen dell'Alto Adige. In questa visione si insegue la missione della Cassa Centrale Raiffeisen: mettere a disposizione delle singole Casse Raiffeisen una gamma di servizi tale da consentire alle stesse di concentrare tutte le energie sul proprio core business, ossia quello di servire al meglio i rispettivi clienti.

NELL'AMBITO DEI COMPITI SVOLTI A FAVORE DELL'ORGANIZZAZIONE BANCARIA RAIFFEISEN LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN:

- » funge da centro di compensazione della liquidità delle Casse Raiffeisen
- » si occupa della gestione dei servizi di pagamento nazionali e internazionali delle Casse Raiffeisen
- » regola l'operatività con l'estero e la negoziazione di valuta estera delle Casse Raiffeisen
- » garantisce alle Casse Raiffeisen l'accesso ai mercati monetari e dei capitali nazionali e internazionali
- » provvede alla gestione finanziaria del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto, di cui è soggetto istitutore
- » affianca le Casse Raiffeisen dell'Alto Adige con servizi specializzati in materia di finanziamenti in pool, *project financing*, finanziamenti all'esportazione e all'importazione, leasing aziendale
- » eroga alle Casse Raiffeisen servizi di consulenza (in materia di gestione del rischio, *compliance*, contabilità e bilancio, segnalazioni di vigilanza, operazioni finanziarie)

II. BANCA COMMERCIALE

La Cassa Centrale Raiffeisen serve direttamente il mercato altoatesino fungendo da banca commerciale sussidiaria. A tale scopo essa dispone nel capoluogo altoatesino di uno sportello dedicato alla consulenza e alle operazioni bancarie. Il target principale è costituito dalle imprese e dalla clientela commerciale in senso lato. La presenza diretta sul mercato consente alla Banca di acquisire uno specifico *know-how*, utile nell'ambito dello sviluppo dei prodotti e ai fini del supporto alle Casse Raiffeisen. Inoltre, la Cassa Centrale Raiffeisen collabora intensamente con le Casse Raiffeisen ogni qualvolta queste necessitano di disporre di una base più ampia, ad esempio nel caso dei finanziamenti in pool o dell'assistenza congiunta a grandi clienti. Anche l'investimento del

portafoglio titoli di proprietà rientra tra le sue attività primarie quale banca commerciale.

La Cassa Centrale Raiffeisen, infatti, gestisce i depositi dei suoi clienti privati e istituzionali che investono la propria liquidità presso la Banca. Infine, la Banca svolge una funzione di importante motore economico supportando le imprese altoatesine mediante l'erogazione di prestiti a breve termine e di mutui nonché attraverso la concessione di finanziamenti in leasing.

2.

Corporate Governance

Foto: Alex Filiz

“La formazione dei collaboratori è la chiave per la crescita aziendale sostenibile.”

MIRCO FLAIM
Membro Comitato Direzione
e Responsabile Area Crediti



Dirigere è un'arte

Non basta essere uno specialista o un esperto di self marketing per essere un bravo dirigente. Dirigere è un'arte. Ma che cos'è che contraddistingue il dirigente capace e una leadership efficace? È proprio su domande di questo tipo che, nel corso dell'anno passato, i dirigenti della Banca hanno riflettuto intensamente.

Il ruolo dei dirigenti è decisivo per il successo duraturo del governo societario. È da loro che provengono le visioni per l'azienda, da realizzare assieme ai loro collaboratori. Un compito non sempre facile. Per questo nel 2020 la Banca ha avviato una serie di *workshop* per dirigenti, tesi a migliorare le competenze di *leadership*.

Affiancati da un *coach*, i partecipanti hanno discusso, tra l'altro, sulle qualità che contraddistinguono un buon dirigente. Come in ogni rapporto, anche in questo caso la chiave è data dall'interesse sincero

per l'altra persona, oltre che dall'apertura alle diverse esigenze, a idee nuove e a prospettive non ancora sperimentate. È però altrettanto emerso come un dipendente possa essere un "bravo" collaboratore solo se il dirigente gli comunica con efficacia gli obiettivi aziendali e le proprie attese. Affinché ciò possa funzionare, è necessario innanzitutto formulare in modo chiaro le mire e le aspettative, a ciascuna delle quali poi va attribuita la rispettiva priorità. Il tutto va fatto dal dirigente insieme al collaboratore. Uno strumento efficace a questo riguardo è dato dal cosiddetto colloquio di valutazione, nell'ambito



Foto: Alex Filz



Foto: Alex Filz

del quale le tematiche trattate vengono formalizzate per iscritto da entrambi. Questo strumento, che è stato presentato in dettaglio ai dirigenti nel corso dei *workshop*, sarà applicato per la prima volta alla globalità dei dipendenti nell'esercizio 2021. Dopo un anno si tireranno le

somme. Ma già oggi i partecipanti alla serie di *workshop* si trovano d'accordo sul fatto che vale la pena impegnarsi per i dipendenti e che nel lungo termine una "buona" *leadership* costituirà un vantaggio competitivo strategico.

2.1. Governance – principi generali

La Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige è una società per azioni il cui capitale è posseduto al 99,68% dalle Casse Raiffeisen della provincia.

La Banca ha adottato un modello di amministrazione e controllo tradizionale, caratterizzato dalla presenza di

- » un'Assemblea dei Soci,
- » un Consiglio di Amministrazione,
- » un Collegio Sindacale.

Tenuto conto delle dimensioni e della complessità operativa/organizzativa della società, tale modello di amministrazione e controllo è ritenuto adeguato ai fini di un'efficiente gestione aziendale.

Ai sensi e per gli effetti delle istruzioni di vigilanza in materia di governo e controllo societario, la Cassa Centrale Raiffeisen va inquadrata come *High Priority Less Significant Institution*, presentando un totale attivo superiore a 3,5 miliardi di euro. Sulla base di tale classificazione e considerate le dimensioni e la complessità dell'assetto organizzativo, la Cassa Centrale Raiffeisen è tenuta a istituire, in seno al Consiglio di Amministrazione, un Comitato Esecutivo nonché un Comitato Rischi e un Comitato Soggetti Collegati.

**ASSETTO ORGANIZZATIVO
DEGLI ORGANI SOCIALI
DELLA CASSA CENTRALE
RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE.**



L'ASSEMBLEA DEI SOCI

Spetta all'Assemblea dei Soci eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale e determinare la misura dei rispettivi compensi. L'Assemblea

ordinaria è convocata almeno una volta nel corso di ciascun esercizio per approvare, tra l'altro, il bilancio e decidere sulla distribuzione degli utili.



11
MEMBRI

3

dei quali sono
**AMMINISTRATORI
INDIPENDENTI**

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione quale organo con funzione di supervisione strategica e di gestione della Banca definisce gli indirizzi generali dell'attività aziendale. Oltre ai compiti previsti dalla legge e dalle disposizioni regolamentari, al Consiglio di Amministrazione sono riservate le decisioni previste dallo statuto sociale. Il Consiglio di Amministrazione ha demandato a un Comitato Esecutivo parte delle proprie competenze. Dal 15 ottobre 2018 il Consiglio di Amministrazione si compone di undici membri, tre dei quali sono amministratori indipendenti.

La modifica dello statuto approvata dall'Assemblea dei Soci il 18 maggio 2020 prevede la riduzione del numero dei componenti il Consiglio di Amministrazione: dopo la prossima rielezione, il Consiglio di Amministrazione non sarà più composto da undici, bensì da nove membri, di cui almeno due devono essere cosiddetti amministratori indipendenti.

I COMITATI IN SENO AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono istituiti i seguenti comitati:



Comitato Esecutivo:

composto da cinque membri del Consiglio di Amministrazione: adotta le decisioni nelle materie inerenti ai poteri esecutivi conferitigli dal Consiglio di Amministrazione



Comitato Rischi:

composto da tre amministratori non esecutivi, due dei quali devono essere amministratori indipendenti: la sua funzione principale consiste nel fornire supporto e consulenza al Consiglio di Amministrazione in materia di gestione dei rischi e di sistema di controllo interno secondo quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285/2013 nonché dalle vigenti disposizioni interne



Comitato Soggetti Collegati:

composto da tre amministratori indipendenti: questo comitato svolge un ruolo importante specialmente nel processo decisionale riguardante le operazioni con parti correlate e viene coinvolto nella fase predecisionale delle operazioni di maggiore rilevanza, nell'ambito della quale fornisce pareri sulle decisioni da adottare

DI SEGUITO IL QUADRO DELLA COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI SUOI COMITATI

al 31 dicembre 2020

	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	COMITATO ESECUTIVO	COMITATO RISCHI	COMITATO SOGGETTI COLLEGATI
Amministratori	11	5	3	3
Amministratori esecutivi	6	5	0	0
Amministratori non esecutivi	5	0	3	3
Amministratori indipendenti	3	0	2	3
Donne 	1	0	0	1
Uomini 	10	5	3	2
Meno di 30 anni	0	0	0	0
Da 30 a 50 anni	5	3	1	1
Oltre 50 anni	6	2	2	2



IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale svolge le mansioni previste dalla legge e dallo statuto societario della Cassa Centrale Raiffeisen e costituisce parte integrante del sistema di controllo interno. In tale contesto il Collegio Sindacale si occupa, in particolare, dei compiti definiti dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285/2013.

Inoltre, in conformità con le *best practices* definite dalla Banca d'Italia il Collegio Sindacale svolge la funzione di Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (responsabilità penale)

L'AUTOVALUTAZIONE DEGLI ORGANI SOCIALI

Al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale spetta un ruolo importante nell'ambito del governo societario: se il Consiglio di Amministrazione, in quanto organo di governo della Banca, definisce gli indirizzi generali dell'attività aziendale e ne stabilisce gli obiettivi strategici, il Collegio Sindacale, che funge da organo di sorveglianza e di controllo, vigila sul rispetto delle disposizioni di legge applicabili e dei principi di buon governo societario.

La composizione degli organi sociali è di fondamentale importanza per una corretta e sostenibile gestione della Banca, oltre che per l'efficace adempimento dei compiti alla stessa attribuiti dalla legge, dalle autorità di vigilanza e dallo statuto. È quindi necessario che la composizione di tali organi sociali sia equilibrata sia sotto l'aspetto quantitativo che in termini qualitativi, tenuto conto delle dimensioni e della complessità della Banca.

Al fine di garantire una sana e prudente gestione gli amministratori e i sindaci devono soddisfare i requisiti previsti dallo statuto sociale e dalle disposizioni normative vigenti. Ai sensi delle istruzioni di vigilanza applicabili tutti gli esponenti aziendali devono essere in possesso dei requisiti di indipendenza e onorabilità nonché di adeguate competenze specialistiche e della necessaria esperienza professionale. La Cassa Centrale Raiffeisen reputa inoltre fondamentale che la composizione organi sociali rispecchi (per quanto possibile) la provenienza sociale, economica e territoriale dei suoi azionisti.

In ottemperanza alle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia in materia di governo e controllo societario (*corporate governance*) la Cassa Centrale Raiffeisen ha predisposto un regolamento per l'autovalutazione degli organi sociali teso a garantire l'efficienza della struttura organizzativa della Banca e la sua prudente gestione.

IL PROCESSO DI AUTOVALUTAZIONE

degli organi sociali viene svolto periodicamente e si pone, in particolare, i seguenti **OBIETTIVI**:



garantire il rispetto della disciplina di vigilanza in materia di *Corporate Governance*



individuare eventuali criticità all'interno degli organi sociali, al fine di potere definire le opportune iniziative correttive



garantire la corretta ed efficiente operatività degli organi sociali



rafforzare la fiducia reciproca tra i componenti degli organi sociali nonché nei confronti del *management* della Banca



incoraggiare i componenti degli organi sociali a partecipare attivamente alle attività e a coinvolgersi nelle discussioni al fine di accrescere in essi la consapevolezza del proprio ruolo e delle relative responsabilità



2.2. Etica e integrità nella gestione del business



Nel proprio ruolo di operatore finanziario che eroga i propri servizi alle Casse Raiffeisen nonché a clienti privati e commerciali la Cassa Centrale Raiffeisen è consapevole della sua responsabilità nei confronti di tutti i citati gruppi di interesse. In quest'ottica la fiducia nella Cassa Centrale Raiffeisen costituisce un presupposto imprescindibile del successo imprenditoriale e della competitività di lungo termine. Al fine di rafforzare e consolidare questa fiducia la Cassa Centrale Raiffeisen non si limita a improntare la propria attività ai valori cooperativi, ma attua anche una serie di misure che costituiscono la base per una cultura aziendale conforme alla legge e orientata a principi etici.

A questo proposito la Cassa Centrale Raiffeisen ha predisposto e adottato fin dal 2014 un Codice Etico. Tale documento illustra i valori e le convinzioni che nella Cassa Centrale Raiffeisen sono alla base del comportamento di tutti i collaboratori nei confronti dei gruppi di interesse interni ed esterni, tra cui i clienti, le Casse Raiffeisen, i partner d'affari e le autorità di vigilanza. Il Codice Etico è vincolante per

tutti i soggetti legati alla Cassa Centrale Raiffeisen o operanti in nome e per conto della Banca e definisce anche le norme di comportamento necessarie al fine di impedire la perpetrazione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001. Lungi dal costituire un semplice elenco, i valori definiti nel Codice Etico sono realmente vissuti: essi rappresentano principi e convinzioni di fondamentale importanza per la Cassa Centrale Raiffeisen al fine di preservare la propria reputazione e la fiducia che i vari *stakeholder* ripongono nella Banca.

Oltre che al rispetto del Codice Etico, al fine di sensibilizzare i dipendenti e gli altri soggetti legati alla Banca a comportamenti corretti e trasparenti e, da ultimo, per evitare la commissione dei reati contemplati nel D.Lgs. 231/2001, la Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce grande importanza anche all'applicazione del Modello Organizzativo redatto ai sensi del citato decreto (di seguito anche "Modello Organizzativo 231"). Il Modello Organizzativo 231 elenca, infatti, le fattispecie di reato per le quali la società può essere ritenuta penalmente responsabile. Esso definisce inoltre i principi di comportamento e le azioni di mitigazione del rischio che la Banca mette in atto per prevenire i reati di cui al D.Lgs. 231/2001 e, in particolare, per prevenire la corruzione, il riciclaggio di denaro e il finanziamento di attività illecite.

La Cassa Centrale Raiffeisen giudica necessario il Modello Organizzativo 231, con i principi in esso contenuti, al fine di tutelare la propria posizione, la propria

immagine e l'operato dei propri addetti. Il 15 dicembre 2014 il Consiglio di Amministrazione ha pertanto deciso di adottare il Modello Organizzativo 231 e di identificare nel Collegio Sindacale l'Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di monitorare costantemente l'adeguatezza, l'efficacia, la funzionalità e il rispetto del Modello Organizzativo, svolgendo la propria attività in piena autonomia e indipendenza e senza alcun vincolo di subordinazione gerarchica. L'Organismo di Vigilanza va informato di ogni circostanza o evento che possa costituire una violazione del Modello Organizzativo o che possa dare luogo alla responsabilità penale della società ai sensi del D.Lgs. 231/2001. L'obbligo di informazione riguarda sia tutti i dipendenti, sia i soggetti esterni e i terzi.

Al fine di tutelare l'integrità dei dipendenti i comportamenti illeciti vanno segnalati all'Organismo di Vigilanza in forma anonima. A tale scopo è stata predisposta,

accanto a un'apposita casella di posta fisica, una casella elettronica alla quale hanno accesso solo i componenti dell'Organismo di Vigilanza.

La Banca dispone inoltre di un sistema di controllo interno teso a garantire agli *stakeholder* un livello massimo di trasparenza e integrità nella gestione aziendale. Il sistema di controllo interno è destinato a prevenire e a gestire in modo responsabile soprattutto le seguenti fattispecie: frode, conflitti di interesse, riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo e corruzione. Lo stesso è finalizzato anche al controllo dei rischi nonché al corretto svolgimento del processo di gestione del rischio.

Nell'esercizio 2020 non sono state comminate alla Cassa Centrale Raiffeisen sanzioni da parte delle autorità di vigilanza o giudiziarie, né sono stati documentati casi di corruzione o violazioni delle disposizioni normative vigenti in materia di *whistleblowing*.

ESERCIZIO 2020:



SANZIONI da parte delle
AUTORITÀ DI VIGILANZA



SANZIONI da parte delle
AUTORITÀ GIUDIZIARIE



CASI DI CORRUZIONE
documentati



CASI DI VIOLAZIONI delle
disposizioni normative vigenti in
materia di **WHISTLEBLOWING**
documentati

2.3. Lotta alla corruzione interna ed esterna



La Cassa Centrale Raiffeisen è consapevole del proprio ruolo di operatore finanziario e della connessa responsabilità di tutelare l'integrità del sistema finanziario. Essa si impegna a contribuire al contrasto al riciclaggio, alla corruzione e al finanziamento del terrorismo. Di conseguenza, nei propri processi interni di lotta al riciclaggio di denaro essa ha consapevolmente scelto un rigoroso approccio basato sul rischio, adottando misure atte a prevenire ovvero a individuare e segnalare eventuali casi di riciclaggio.

I comportamenti corrotti e l'incoraggiamento degli stessi non solo raffigurano reati di cui la Banca è responsabile ai sensi del D.Lgs. 231/2001, ma costituiscono anche rischi reputazionali che danneggiano il buon nome della Banca presso la clientela e nella società. Sulla base di tale premessa la Cassa Centrale Raiffeisen non tollera alcuna forma di corruzione e persegue un elevato livello di trasparenza nei propri processi aziendali al fine di prevenire eventuali casi di abuso d'ufficio.

Un ruolo fondamentale nella prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo è svolto dal principio *"know your customer"*, che si declina in un'adeguata verifica della clientela, nonché nell'attento monitoraggio, da parte delle banche e degli altri soggetti obbligati, di tutte le operazioni e relazioni d'affari al fine di individuare tempestivamente eventuali anomalie e modelli operativi ricorrenti per segnalarli immediatamente alle autorità di vigilanza competenti.

La Cassa Centrale Raiffeisen è impegnata attivamente a impedire che si abusino del sistema finanziario e, in particolare, delle sue risorse a scopo di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Per questo, conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2007, applicando un approccio basato sul rischio essa pone in essere misure e processi di mitigazione del rischio ed effettua adeguati controlli tesi a prevenire e contrastare fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Le norme in materia si applicano a tutti i dipendenti e a tutti i componenti degli organi sociali, i quali sono quindi tenuti a contribuire attivamente al loro rispetto.

Al fine di garantire un'efficace ed efficiente attuazione delle norme e delle misure tese alla prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo è necessario informare adeguatamente tutti i dipendenti in merito agli obiettivi e ai principi delle stesse, oltre che in merito alle politiche e ai regolamenti interni. Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce grande importanza alla regolare formazione dei propri dipendenti, in modo da aumentare in essi non solo le conoscenze in materia, ma anche l'identificazione con il Modello Organizzativo. A tale scopo, nel corso dell'esercizio 2020 è stata proposta un'apposita formazione in materia di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo:

FORMAZIONE IN MATERIA DI CONTRASTO AL RICICLAGGIO E AL FINANZIAMENTO AL TERRORISMO:

CATEGORIE	2020	2019
Membri degli organi sociali	0	11
Dirigenti	0	0
Quadri	52	40
Impiegati	124	86
Totale	176	137

Inoltre, periodicamente si tengono aggiornamenti in materia di responsabilità penale ai sensi del D.Lgs. 231/2001, da ultimo nel 2019. Nell'esercizio 2020 non è stata svolta nessuna formazione sul Modello Organizzativo 231, visto che non c'era stata la necessità di aggiornarlo fino a dicembre, quando è stato rivisto. I dipendenti dispongono inoltre di un apposito documento interno relativo al Modello Organizzativo 231, che viene regolarmente verificato e aggiornato. Tutti i dipendenti sono pertanto informati in merito ai tipi di reato da cui possono scaturire responsabilità penali in capo alla società, oltre che

in merito alle misure di mitigazione del rischio che la Banca attua al fine della prevenzione.

In aggiunta, la Banca ha stabilito appositi processi e ha predisposto una politica in materia di prevenzione dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, oltre a regolamenti tesi a garantire l'identificazione e la segnalazione di operazioni sospette e a promuovere un comportamento adeguato da parte dei dipendenti. Le politiche e i regolamenti sono a disposizione di tutti i dipendenti sulla rete Intranet.

La Cassa Centrale Raiffeisen si riconosce infine nei principi del libero mercato e appoggia le regole comportamentali internazionalmente adottate (MiFID), attenendosi alle leggi, alle disposizioni e ai regolamenti, ivi incluse le leggi antitrust e in materia di concorrenza. In questo spirito la Banca è fermamente determinata a evitare di ottenere vantaggi competitivi attraverso pratiche commerciali scorrette o dolose.

2.4. Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Un adeguato ed efficace sistema di controllo interno è di fondamentale importanza per una sana e prudente gestione aziendale e contribuisce in modo significativo al raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi. Il sistema di controllo interno è costituito da un insieme di politiche e regolamenti e coinvolge funzioni aziendali, strutture, risorse e processi consentendo

di gestire la complessità dei rischi aziendali nel rispetto delle disposizioni di vigilanza in materia di *corporate governance*.

In questi tempi che vedono la complessità dell'economia e del quadro giuridico aumentare costantemente, la gestione dei rischi si conferma un fattore di successo strategico decisivo.

Di conseguenza la Cassa Centrale Raiffeisen è attenta al buon funzionamento del sistema di controllo interno, il quale deve garantire lo sviluppo lungimirante dell'attività e l'assunzione avveduta di rischi accettabili. Tutte le funzioni, dagli

organi sociali alla Direzione e ai dipendenti di qualsiasi livello gerarchico, hanno il dovere di contribuire, nell'ambito delle rispettive responsabilità e mansioni, a garantire l'efficienza del sistema di controllo interno.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO SI ARTICOLA IN VARI LIVELLI DI CONTROLLO AL FINE DI RAGGIUNGERE I SEGUENTI OBIETTIVI CHIAVE:

- » **VERIFICA** dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali
- » **CONTENIMENTO** dei rischi nell'ambito delle direttive del sistema degli obiettivi di rischio (RAF)
- » **SALVAGUARDIA** delle attività patrimoniali e contenimento delle perdite
- » **EFFICACIA** ed efficienza dei processi
- » **AFFIDABILITÀ** e sicurezza delle informazioni e della tecnologia dell'informazione
- » **PREVENZIONE** del rischio che la Banca, anche involontariamente, possa essere coinvolta in attività e comportamenti illeciti (in particolare in fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo ovvero in violazioni della normativa sull'usura)
- » **CONFORMITÀ** dell'attività con le disposizioni di legge e con la normativa di vigilanza, oltre che con le politiche, i regolamenti e i processi

Nella determinazione e nello sviluppo del sistema di controllo interno la Banca si ispira ai principi stabiliti dalla legge e dalle autorità di vigilanza, con particolare attenzione ai seguenti principi:

il principio di integrazione

in base al quale i vari soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno si coordinano e si accordano, anche per quanto riguarda i metodi e i modelli applicati, in modo da consentire di fornire agli organi sociali e alla Direzione informazioni complete e utili per l'adozione di decisioni consapevoli

il principio di proporzionalità

secondo il quale le disposizioni di legge vanno applicate avendo riguardo all'attività aziendale, alla natura dei servizi offerti, alla complessità operativa e alle dimensioni della Banca

il principio dell'economicità

con l'obiettivo di ponderare correttamente la globalità dei costi dei controlli e il presidio del rischio in conformità con le previsioni normative

il principio dello sviluppo

ovvero il costante miglioramento dell'impostazione del sistema di controllo interno nonché della sua efficacia ed efficienza

Il sistema di controllo interno riveste un ruolo di importanza strategica all'interno della struttura organizzativa della Banca. Al fine di garantire il corretto ed efficiente funzionamento del sistema di controllo interno la Banca ha istituito, nel rispetto delle vigenti disposizioni di vigilanza, le seguenti funzioni aziendali indipendenti di controllo: il reparto *Internal Audit*, il reparto *Risk Management*, il reparto *Compliance* e Antiriciclaggio. Tali funzioni di controllo sono strutturate in unità organizzative indipendenti che rispondono direttamente al Consiglio di Amministrazione.

RISK MANAGEMENT

Al reparto *Risk Management*, inteso come funzione di controllo di secondo livello, spettano principalmente i seguenti compiti:

- » monitorare, misurare e controllare i rischi della Banca
- » assicurare un continuo sviluppo e miglioramento dei metodi di misurazione dei rischi e dei rispettivi modelli e indici

COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

La funzione di *compliance*, funzione di controllo di secondo livello, si occupa precipuamente delle seguenti attività:

- » monitorare il rischio di non conformità alle norme e di mancato rispetto delle stesse (rischio di *compliance*)
- » verificare l'adeguatezza dei processi tesi alla prevenzione dei rischi

La funzione antiriciclaggio, anch'essa funzione di controllo di secondo livello, ha i seguenti compiti:

- » monitorare il rischio di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo
- » monitorare l'adeguatezza dei processi per prevenire il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo

INTERNAL AUDIT

Il reparto Internal Audit svolge una funzione di controllo di terzo livello comprendente, in particolare, i seguenti compiti:

- » presidiare la funzione di revisione interna
- » controllare il regolare svolgimento delle attività e l'andamento dei rischi
- » valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema di controllo interno
- » presentare agli organi sociali eventuali proposte di miglioramento, con particolare riferimento al RAF, al processo di gestione dei rischi, ai mezzi e ai metodi impiegati per la valutazione e il monitoraggio dei rischi

RISCHI NON FINANZIARI

In un'ottica di conformità con le disposizioni del D.Lgs. 254/2016 il *risk assessment* ha riguardato non solo i rischi di natura finanziaria (es. rischio di credito, rischio di liquidità, rischio di tasso di interesse, ecc.), bensì anche i principali rischi non finanziari (ambiente, contesto

sociale, rischi relativi ai dipendenti, diritti umani e lotta alla corruzione, ecc.). La Cassa Centrale Raiffeisen ha individuato, con riferimento alle aree tematiche di cui al D.Lgs. 254/2016, i seguenti potenziali rischi non finanziari.

AREE TEMATICHE EX D.LGS. 254/2016	DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI RISCHI	MISURE TESE ALLA GESTIONE DEI RISCHI
Ambiente	» Disponibilità delle risorse: rischio di aumento dei costi dovuto al mancato miglioramento dell'efficienza energetica, all'uso di risorse energetiche non rinnovabili e all'inefficienza del riciclaggio delle risorse » Cambiamento climatico: rischio di perdite dovute all'interruzione della continuità operativa causata da catastrofi naturali » Rischio reputazionale dovuto al finanziamento di operazioni ad impatto ambientale negativo	» Implementazione di un sistema di monitoraggio del consumo di risorse » Regolamento in materia di sicurezza informatica e di programmazione della continuità operativa » Piano di emergenza » Politica del credito » Rispetto dei principi di cui alla politica in materia di sostenibilità

AREE TEMATICHE EX D.LGS. 254/2016	DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI RISCHI	MISURE TESE ALLA GESTIONE DEI RISCHI
Contesto sociale – Risorse umane e diritti umani	» Rischio per la salute e la sicurezza sul lavoro e rischio di <i>burnout</i> dovuto all'attività lavorativa (salute fisica e mentale) » Rischio di carenza di personale qualificato » Rischio di non soddisfare le aspettative dei dipendenti per quanto riguarda le prospettive di sviluppo e la formazione dei dirigenti in materia di direzione e leadership » Rischio di inadeguato rispetto dei diritti umani con riferimento alle pari opportunità tra uomini e donne	» Politiche e regolamenti in materia di risorse umane » Programmi di formazione per i dipendenti » Attuazione di misure tese alla promozione della salute fisica e mentale e della sicurezza sul lavoro (p.es. corsi di aggiornamento e <i>workshop</i> in materia di promozione della salute » Rispetto dei principi di cui alla politica in materia di sostenibilità
Contesto sociale – clienti	» Rischio di violazione della <i>privacy</i> e perdita di dati sensibili dei clienti » Rischio di vendita di prodotti e/o servizi non adeguati al profilo di rischio e/o alle esigenze del cliente » Rischio IT: carenze nel sistema informatico con riferimento ai processi operativi di gestione aziendale e alla protezione della continuità operativa » Reclami della clientela	» Politica in materia di organizzazione e implementazione della protezione dei dati » Politica in materia di tutela dei clienti e del mercato dei capitali » Adeguamento costante dei processi operativi » Regolamento in materia di sicurezza informatica e di programmazione della continuità operativa » Regolamento in materia di gestione dei reclami
Contesto sociale – fornitori	» Rischio di non essere in grado di ottimizzare il rapporto tra qualità e costi di acquisto » Rischio di mancato rispetto dei criteri socio-ecologici da parte dei fornitori	» Politica in materia di esternalizzazione delle attività (<i>outsourcing</i>) » Rispetto dei requisiti qualitativi nell'assegnazione delle commesse (catalogo di criteri per la selezione di fornitori di beni e servizi)
Contesto sociale – comunità	» Rischio di insufficiente promozione dell'economia e della comunità del territorio	» Rispetto dei principi fondamentali di Raiffeisen nella gestione dell'attività bancaria
Lotta alla corruzione	» Rischio di corruzione tra privati	» Modello Organizzativo 231 » Codice Etico

3.

La sostenibilità come fattore di successo



Ecco la sostenibilità – un simbolo per garantirla

Come fa un cliente a capire quali prodotti bancari e finanziari soddisfano i criteri di sostenibilità? A questa domanda, come a varie altre domande simili, la Cassa Centrale Raiffeisen ha cercato di dare una risposta. E ha trovato una soluzione innovativa: un sigillo di sostenibilità con cui contrassegnare tutti i prodotti e le iniziative sostenibili.

Durante le intense attività di implementazione delle varie misure di sostenibilità che il Comitato di Sostenibilità programma per ciascun esercizio è nata l'idea di contrassegnare visivamente tutti i prodotti e le iniziative della Banca che sono conformi

ai criteri ESG. A questo scopo è stato elaborato un pittogramma che nelle sue forme rievoca il familiare simbolo a cuspide Raiffeisen e in cui i tre fattori ESG, ossia i fattori di sostenibilità, sono rappresentati ciascuno da uno specifico elemento:



la foglia, che simboleggia il fattore ambientale (*Environmental*) e sta ad indicare la considerazione di **aspetti ecologici**;



le due mani incrociate, che simboleggiano il fattore sociale (*Social*) e stanno ad indicare la considerazione di **aspetti sociali**;



il cerchio che cinge, ma rimane aperto, che simboleggia il governo societario (*Governance*) e sta ad indicare la **responsabilità nell'attività aziendale e nella gestione**.



da parte del Comitato di Sostenibilità

Il Comitato di Sostenibilità verifica la corrispondenza dei nuovi prodotti bancari e finanziari e delle nuove iniziative della Banca a uno o più fattori ESG ovvero ai principi della strategia di sostenibilità. I prodotti e le iniziative che soddisfano tali requisiti possono essere certificati con il marchio di sostenibilità.

Attraverso il marchio di sostenibilità la Cassa Centrale Raiffeisen intende dare maggiore visibilità alle tematiche di sostenibilità e, allo stesso tempo, promuovere tra i suoi *stakeholder*, in particolare tra i dipendenti, i clienti, i *partner* commerciali e i fornitori di beni e servizi, la sensibilità ai fattori ESG e ai rischi riguardanti gli stessi.



dare maggiore
visibilità
alle **TEMATICHE**
DI SOSTENIBILITÀ

promuovere
sensibilità
per **FATTORI ESG**



3.1. Che cosa si intende per sostenibilità?

Da oltre 125 anni Raiffeisen combina il successo economico con l'agire socialmente responsabile. La sostenibilità costituisce uno dei principi fondamentali del pensiero cooperativo e, di riflesso, anche della Cassa Centrale Raiffeisen. Nei tre ambiti di responsabilità legati alla sostenibilità strettamente connessi all'attività commerciale, ossia **"Economia"**, **"Contesto sociale"** e **"Ambiente"**, la Cassa Centrale Raiffeisen si impegna per un modello di governo societario e di sviluppo economico sostenibile. In tale contesto la Cassa Centrale Raiffeisen intende mettere in atto al meglio i suoi valori e le sue competenze. Il suo obiettivo dichiarato è quello di imprimere saldamente l'idea di sostenibilità nell'attività, migliorando insistentemente l'impatto sulla sostenibilità delle proprie attività commerciali.

In questo contesto anche i fattori di sostenibilità *Environment, Social e Governance*, riconosciuti a livello internazionale e riassunti nell'acronimo **ESG**, contribuiscono a chiarire il concetto della sostenibilità. La Cassa Centrale Raiffeisen è convinta del fatto che la sostenibilità non vada limitata alle sole questioni climatiche, ma che debbano essere considerate anche altre tendenze ecologiche e sociali, da cui pure possono scaturire seri rischi finanziari. La tabella seguente riporta, per una migliore comprensione, una rappresentazione (esemplificativa) di fattori ESG.



Foto: Alex Filz

FATTORI ESG

Ambiente (environmental)

- » Protezione dell'ambiente e mitigazione dei cambiamenti climatici
- » Adattamento ai cambiamenti climatici
- » Tutela della biodiversità
- » Impiego sostenibile delle risorse
- » Passaggio a una forma di economia circolare, riduzione e riciclaggio dei rifiuti
- » Riduzione e prevenzione dell'inquinamento ambientale
- » Impiego sostenibile del suolo

Governo societario (governance)

- » *Corporate Governance*
- » Gestione della sostenibilità da parte del Consiglio di Amministrazione
- » Onestà fiscale
- » Misure di prevenzione della corruzione
- » Sistema dei controlli interni
- » Garanzia dei diritti dei lavoratori
- » Garanzia della protezione dei dati
- » Comunicazione delle informazioni
- » Trasparenza

Contesto sociale (social)

- » Rispetto di norme giuslavoristiche universalmente riconosciute (p.es. rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione)
- » Rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- » Remunerazione adeguata, condizioni eque sul posto di lavoro, diversità e opportunità formative
- » Libertà sindacale e di riunione
- » Parità di requisiti per fornitori di beni e servizi

Questi fattori ESG sono tesi a garantire che il governo societario, oltre che degli obiettivi economici e di rischio, tenga conto in maggior misura anche della responsabilità sociale.

La Cassa Centrale Raiffeisen ha formalizzato la sua concezione della sostenibilità nonché i principi generali della sua strategia di sostenibilità nella politica in materia di sostenibilità, che è applicabile a tutti i settori di attività della Banca. In questo modo essa intende garantire che la strategia di sostenibilità funga da guida nelle decisioni di governo societario e che nell'operatività aziendale si tenga adeguatamente conto dei fattori ESG.

3.2. Strategia di sostenibilità

La Cassa Centrale Raiffeisen persegue l'economicità attraverso una gestione aziendale responsabile e sostenibile. In un mondo complesso, tuttavia, un futuro sostenibile può essere raggiunto solo collaborando tutti insieme.

La strategia di sostenibilità della Cassa Centrale Raiffeisen, formalizzata tra l'altro nel piano pluriennale 2021-2023, è stata sviluppata proprio in tale ottica e si ispira al principio "Insieme per la sostenibilità".

La Cassa Centrale Raiffeisen è convinta che sarà in grado di esercitare con successo e in modo sostenibile la propria attività solo se mantiene uno scambio aperto e costruttivo con i propri *stakeholder*.

Solo in questo modo è possibile trovare soluzioni equilibrate anche nelle questioni controverse. Il coinvolgimento degli *stakeholder* e il dialogo con gli stessi costituiscono pertanto la base per lo sviluppo di una strategia di sostenibilità equilibrata.

Nel confronto con gli *stakeholder* la Cassa Centrale Raiffeisen ha individuato i temi che considera essenziali per una gestione aziendale sostenibile. Partendo da questi temi sono stati definiti gli obiettivi e gli assi di intervento chiave e, di seguito, è stato predisposto un catalogo di provvedimenti.

**Insieme
per la
sostenibilità**

responsabile

sociale

ecologica

Gli **ASSI DI INTERVENTO CHIAVE** previsti dalla strategia di sostenibilità si declinano nei tre fattori ESG.

(I) GOVERNO SOCIETARIO (GOVERNANCE) – BANCA RESPONSABILE

Il mandato statutario della Cassa Centrale Raiffeisen prevede che essa rafforzi e completi l'attività delle Casse Raiffeisen attive sul mercato creditizio e finanziario. Ciò avviene attraverso l'assunzione di compiti comuni, il coordinamento, la consulenza nonché la proposta di prodotti e servizi al prezzo di costo. L'obiettivo è quello di favorire l'indipendenza delle Casse Raiffeisen, proprietarie di maggioranza e allo stesso tempo maggiori clienti della Banca, fornendo loro i servizi necessari alle condizioni ottimali.

Con le loro decisioni le banche incidono in misura significativa sugli sviluppi in altri settori dell'economia. La Cassa Centrale Raiffeisen ha sempre preso sul serio questo suo ruolo ed è impegnata attivamente nella promozione di un governo societario sostenibile. In qualità di istituto specializzato in finanziamenti sindacati, *project financing*, finanziamenti all'esportazione e all'importazione nonché in leasing, la Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce un ruolo centrale alla responsabilità di prodotto. Anche per quanto riguarda la consulenza in materia di investimenti, oltre che nel suo ruolo di soggetto istitutore e gestore finanziario del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto, essa è consapevole della propria responsabilità ed è pertanto attenta a tenere conto nelle sue scelte di investimento anche di fattori non finanziari al fine di generare un valore aggiunto duraturo per i propri clienti.

La Cassa Centrale Raiffeisen garantisce lo **sviluppo socialmente responsabile dei prodotti** interpretando le necessità dei propri clienti e tenendo conto degli aspetti sociali nei finanziamenti e nella proposta di prodotti finanziari. In virtù del suo forte radicamento nella comunità in cui opera, la Cassa Centrale Raiffeisen genera valore aggiunto soprattutto a livello locale, promuovendo e sostenendo così lo sviluppo socioeconomico del territorio.

Nell'ambito del *project financing* e nella proposta di prodotti finanziari la Cassa Centrale Raiffeisen garantisce lo **sviluppo ecologicamente responsabile dei prodotti** facendo rientrare nelle proprie valutazioni anche l'aspetto della compatibilità ecologica. La sua gamma di prodotti viene costantemente ampliata attraverso l'inserimento di finanziamenti e prodotti di investimento sostenibili, tra cui i *sustainable loans* e i *green bond*.

La Cassa Centrale Raiffeisen vuole essere un **interlocutore leale** per i suoi clienti e i suoi partner d'affari, per cui si impegna a garantire un livello massimo di lealtà e trasparenza nelle relazioni, chiarezza nella comunicazione e nella rendicontazione, efficacia nella protezione dei dati e nella lotta alla corruzione e alle frodi.

Affinché la strategia di sostenibilità rimanga ancorata in modo indissolubile nell'operato della Cassa Centrale Raiffeisen è stata istituita all'interno della stessa

un'apposita funzione di ESG *management*. Questa si occupa del monitoraggio e del reporting di sostenibilità, oltre che della predisposizione dell'annuale Dichiarazione e supporta le funzioni interne per quanto riguarda il rispetto degli obblighi di informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR – *Sustainable Finance Disclosure Regulation*, Regolamento UE 2019/2088 del 27.11.2019).

(II) RESPONSABILITÀ SOCIALE (SOCIAL) – ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI

Il cuore della Cassa Centrale Raiffeisen sono i suoi dipendenti. I suoi collaboratori, esperti e ben istruiti, sono il fattore chiave del pluriennale successo della Banca. Per questo la Cassa Centrale Raiffeisen pone i suoi dipendenti, di cui si considera un partner, al centro della strategia di sostenibilità. Garantendo un'ampia gamma di benefit e condizioni di lavoro favorevoli alla salute e alla vita familiare la Cassa Centrale Raiffeisen promuove il successo nella professione senza trascurare le esigenze private, sociali, culturali e sanitarie. Per questo la Cassa Centrale Raiffeisen ha deciso di introdurre in azienda l'audit famigliaelavoro, uno strumento di gestione strategica teso allo sviluppo e all'implementazione di provvedimenti favorevoli alla famiglia in ogni fase della vita dei lavoratori. Dopo aver concluso con successo il percorso di *auditing*, il 15.09.2020 la Banca ha ottenuto la certificazione audit famigliaelavoro.

Il complesso mondo bancario attuale impone più che mai che l'attività si basi su valori di fondo condivisi, che vi sia una prospettiva unitaria per la leadership e che la relativa comunicazione sia trasparente ed efficace. Per questo motivo a partire dal 2020 i dirigenti e i quadri

È stato inoltre costituito un Comitato di Sostenibilità, che coinvolge i vari reparti e si occupa di questioni relative alla sostenibilità, verifica il raggiungimento degli obiettivi concordati, elabora provvedimenti e cura progetti.

vengono sostenuti nel loro lavoro con interventi di professionalizzazione delle loro competenze manageriali. La Cassa Centrale Raiffeisen, peraltro, non considera importante solo il perfezionamento dei propri dirigenti, bensì promuove anche l'aggiornamento professionale di tutti i suoi dipendenti e, quindi, lo sviluppo delle competenze professionali, metodiche e personali di ciascuno di essi.

Al fine di garantire il raggiungimento duraturo degli obiettivi di sostenibilità concordati vengono sviluppati, tra le altre cose, adeguati sistemi di incentivazione per i dipendenti; questi sono volti, da un lato, a sensibilizzare i dipendenti alla problematica in questione e, dall'altro, a garantire nel tempo la focalizzazione della Cassa Centrale Raiffeisen sulla sostenibilità. Per il 2021 è pertanto stato deciso, previo consenso delle parti sociali a livello provinciale, di vincolare con riferimento a tutti i dipendenti l'erogazione del premio di risultato previsto dal contratto collettivo al raggiungimento di determinati indicatori di sostenibilità.



(III) AMBIENTE (ENVIRONMENT) – GESTIONE SOSTENIBILE DELL'IMPATTO AMBIENTALE



La gestione dei rischi climatici, non solo nell'ambito dell'ecologia operativa, è diventata sempre più un impegno centrale dell'economia. La Cassa Centrale Raiffeisen considera la tutela dell'ambiente e del clima una parte integrante della propria responsabilità sociale.

A differenza di ciò che si rileva nei settori manifatturieri, l'impatto ambientale diretto dell'operatività bancaria è limitato. Ciò nonostante, attraverso l'impiego responsabile delle risorse la Cassa Centrale Raiffeisen persegue l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale della propria attività. Ai fini della tutela dell'ambiente si punta su una politica degli acquisti sostenibile, sull'aumento dell'efficienza energetica, sull'uso di energie rinnovabili e sulla mobilità compatibile con la tutela del clima. Inoltre, la Cassa Centrale Raiffeisen scorge anche nella digitalizzazione dei processi un potenziale per il raggiungimento dei suoi obiettivi di ecologia operativa.

3.3. Coinvolgimento degli stakeholder

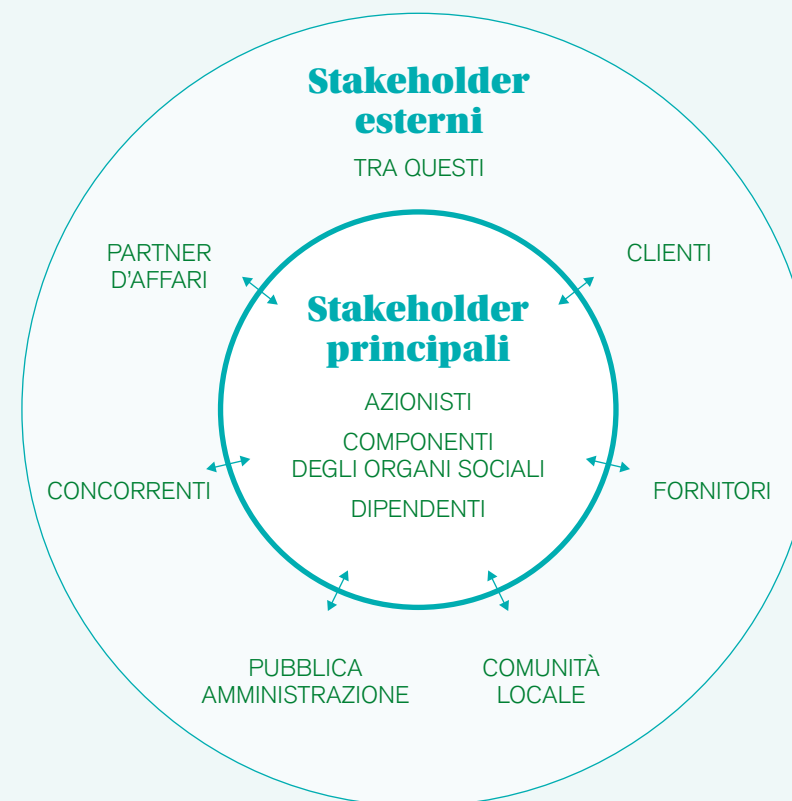
Ogni impresa operativa è influenzata positivamente o negativamente da vari gruppi di interesse e, a sua volta, esercita sugli stessi un'influenza negativa o positiva. Non sempre gli interessi delle banche e quelli dei loro gruppi di interesse (i cosiddetti *stakeholder*, rappresentati dagli azionisti, dai clienti, dai dipendenti, dai fornitori e dal pubblico) coincidono. La Banca si trova pertanto di fronte alla sfida di trovare una soluzione il più equa possibile ai conflitti di interesse che si generano in virtù della diversità delle aspettative.

Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen, conscia della grande importanza del dialogo con i propri *stakeholder*, punta su una costante dialettica per mezzo di strumenti e canali di vario tipo. In particolare, la Banca ha volutamente coinvolto i suoi *stakeholder* nell'identificazione dei temi chiave in materia di sostenibilità e nello sviluppo della propria strategia di sostenibilità. A tale scopo è stata attuata un'analisi di materialità a vari livelli (cfr. Capitolo 3.4 Analisi e matrice di materialità dal punto di vista degli *stakeholder*).

STAKEHOLDER DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN

I principali stakeholder della Cassa Centrale Raiffeisen sono gli azionisti, i componenti degli organi sociali e i dipendenti. Vi sono, inoltre, diversi gruppi di interesse esterni alla Banca, con i quali sussistono relazioni

reciproche durature. Tra questi vanno richiamati i clienti, i fornitori e i partner d'affari, i concorrenti, la pubblica amministrazione e la comunità locale.



LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN FA PARTE DELLE SEGUENTI ASSOCIAZIONI E FEDERAZIONI:

- » A.G.C.M
- » AIRA
- » ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA
- » ASSOCIAZIONE ITALIANA INTERNAL AUDITORS
- » CONCILIATORE BANCARIO FIANZIARIO
- » CONSORZIO CBI
- » EUROPEAN PAYMENTS COUNCIL
- » IVASS
- » ASSOIMPREDITORI ALTO ADIGE

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	STRUMENTI E CANALI DI DIALOGO
CLIENTI	» Informazioni attraverso il sito web della Banca e mediante avvisi » Sondaggi
SOCI	» Assemblea dei Soci » Informazioni attraverso il sito web della Banca e mediante avvisi » Sondaggi
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE COLLEGIO SINDACALE	» Incontri e riunioni » Flussi regolari di informazioni verso gli organi sociali » Convegni a porte chiuse, <i>workshop</i> e sondaggi
DIPENDENTI	» Intranet ed eventi informativi » <i>Feedback</i> e scambio diretto con il reparto Risorse Umane » <i>Workshop</i> e sondaggi
AUTORITÀ E ISTITUZIONI (enti locali, istituzioni pubbliche, autorità di vigilanza e associazioni professionali), ORGANIZZAZIONI DEL TERZO SETTORE	» Eventi e incontri tra i rappresentanti dei gruppi di interesse e quelli delle istituzioni locali » Partecipazione a gruppi di lavoro e comitati tecnici » <i>Partnership</i> e cooperazioni » Accordi specifici sulle tematiche in questione
ORGANIZZAZIONI SINDACALI	» Incontri e riunioni tra i rappresentanti delle parti sociali
FORNITORI DI BENI E SERVIZI	» Incontri, conversazioni telefoniche, corrispondenza e-mail e sondaggi

3.3.1. Analisi di materialità dal punto di vista degli stakeholder

Il significato che la Cassa Centrale Raiffeisen e i suoi *stakeholder* attribuiscono al concetto di sostenibilità è di fondamentale importanza per lo sviluppo della strategia di sostenibilità.

Nell'ambito di una serie di workshop e di sondaggi che hanno coinvolto il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e i dipendenti, nell'esercizio 2019 la Banca ha effettuato una cosiddetta **analisi di materialità**, riflettendo su una comune concezione della sostenibilità. In seguito, il focus tematico della "sostenibilità" è stato inglobato e formalizzato anche nel piano pluriennale 2020-2023.

L'analisi di materialità era tesa a definire i temi e gli obiettivi essenziali, dal punto di vista degli *stakeholder* interni, ai fini di una gestione aziendale sostenibile. I temi ritenuti rilevanti e i rispettivi impatti potenziali sulla Cassa Centrale Raiffeisen sono stati rappresentati per mezzo di una **matrice di materialità**.

Partendo dai risultati della prima analisi di materialità, nell'esercizio 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen ha sviluppato ulteriormente tale strumento, integrandovi un sondaggio tra gli azionisti. Allo scopo è stato predisposto un apposito questionario in cui sono state raccolte le tematiche non finanziarie a cui gli azionisti attribuiscono maggiore importanza e a cui, di conseguenza, anche la Banca deve dedicare particolare attenzione. Gli azionisti hanno compilato il questionario online e in modo anonimo.

Sulla base dei risultati di questa indagine, la matrice di materialità già elaborata nel 2019 è stata adattata e integrata. La matrice di materialità evidenzia ora per i 15 temi che gli azionisti della Cassa Centrale Raiffeisen hanno indicato come significativi l'importanza attribuita agli stessi dalla Cassa Centrale Raiffeisen (ossia dai membri del Consiglio di Amministrazione e del Consiglio sindacale nonché dai dipendenti).

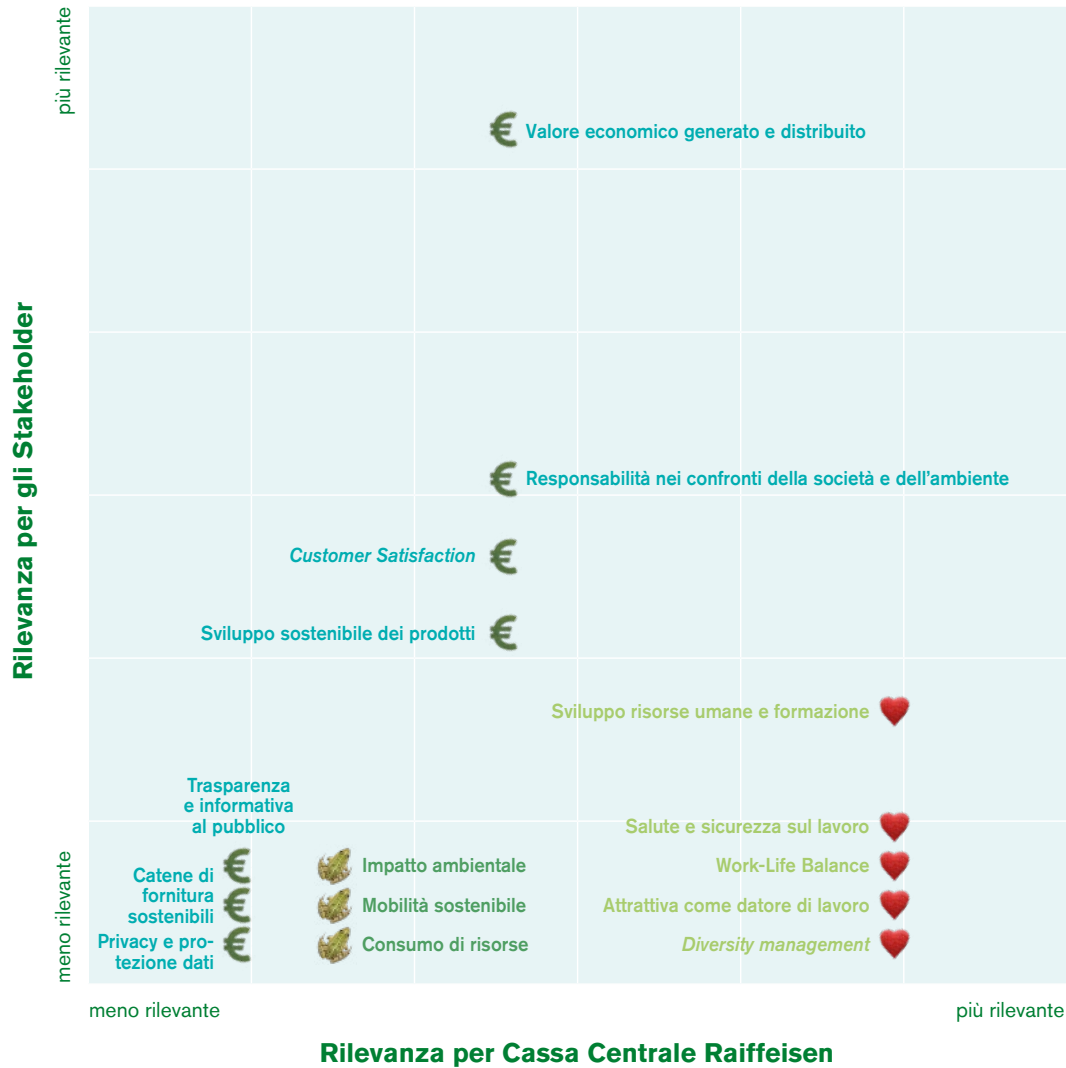
Analisi di materialità

Definizione dei **TEMI** e **OBIETTIVI** per una **GESTIONE AZIENDALE SOSTENIBILE**

2019: dal punto di vista di:
- **COMPONENTI DEGLI ORGANI SOCIALI**
- **DIPENDENTI**

2020: dal punto di vista di:
- **AZIONISTI**

MATRICE DI MATERIALITÀ DAL PUNTO DI VISTA DEGLI STAKEHOLDER



I **15 TEMI** oggetto dell'analisi di materialità sono ascritti come segue ai tre assi di intervento chiave della strategia di sostenibilità:

Governo societario (Governance) – Banca responsabile

1. Responsabilità nei confronti della società e dell'ambiente
2. Sviluppo socialmente ed ecologicamente sostenibile dei prodotti
3. *Customer Satisfaction*
4. *Privacy* e protezione dei dati
5. Trasparenza e informativa al pubblico
6. Valore economico generato e distribuito
7. Gestione sostenibile delle catene di fornitura

Ambiente (Environment) - Gestione sostenibile dell'impatto ambientale

13. Prevenzione e mitigazione dell'impatto ambientale
14. Mobilità sostenibile
15. Consumo di materiali e risorse

Contesto sociale (Social) – Attenzione verso i dipendenti

8. Sviluppo delle risorse umane e formazione professionale
9. Aumento dell'attrattiva della Cassa Centrale Raiffeisen come datore di lavoro
10. *Diversity management* e pari opportunità
11. Salute e sicurezza sul lavoro
12. Work-Life Balance

Il risultato dell'analisi di materialità, rappresentato nella matrice di materialità, evidenzia che gli azionisti hanno dato la massima priorità a temi quali la **creazione di valore regionale**, la **responsabilità verso la comunità**, lo **sviluppo socialmente ed ecologicamente sostenibile dei prodotti** e la **customer satisfaction**. Gli *stakeholder* interni, ossia il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e i dipendenti, considerano materiali le tematiche della **Banca responsabile** e dell'**attenzione verso i dipendenti**.

Sulla base dei temi individuati nell'ambito del sondaggio tra gli azionisti e dell'analisi di materialità sono stati stabiliti precisi obiettivi e assi di intervento chiave ed è stato predisposto un catalogo di provvedimenti che prevede misure nel breve, medio e lungo periodo nei tre assi di intervento chiave della strategia di sostenibilità, statuiti nei fattori ESG. Si tratta di misure di varia portata, tese a soddisfare le aspettative degli *stakeholder* e a generare un valore aggiunto per la Cassa Centrale Raiffeisen.

L'efficacia dei provvedimenti adottati e il raggiungimento degli obiettivi formulati vengono annualmente sottoposti a verifica per mezzo di appositi indicatori. Attraverso tale attività di verifica e attraverso il monitoraggio degli **indicatori** è possibile valutare la validità della strategia di sostenibilità e, eventualmente, perfezionarla costantemente.

Al fine di dare spazio anche in futuro ai temi ritenuti importanti dagli *stakeholder* della Cassa Centrale Raiffeisen e per

tenere conto degli eventuali sviluppi futuri, la strategia di sostenibilità viene costantemente aggiornata nell'ambito di uno scambio continuo con i vari *stakeholder*.

Al coinvolgimento del maggior numero possibile di *stakeholder* di tipo il più possibile vario la Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce particolare importanza, dato che per imprimere un orientamento sostenibile alla società e all'economia è necessario impegnarsi tutti insieme. Per questo motivo nel 2020 sono stati chiamati a

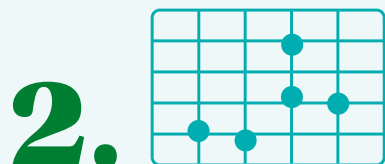
partecipare al processo di analisi di materialità, oltre ai dipendenti e agli organi sociali, anche gli azionisti della Banca.

SVOLGIMENTO DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ



1. Identificazione di temi significativi

La selezione dei temi potenzialmente significativi viene effettuata facendo riferimento alle linee guida, riconosciute a livello internazionale, della *Global Reporting Initiative* (GRI) in materia di predisposizione della Dichiarazione non finanziaria. Inoltre trovano applicazione il Codice Etico della Banca nonché ulteriori linee guida e regolamenti. Ai fini della selezione dei temi si identificano quelli che incidono attualmente e/o potranno incidere in futuro sull'attività aziendale e che la Cassa Centrale Raiffeisen è in grado di influenzare direttamente o indirettamente.



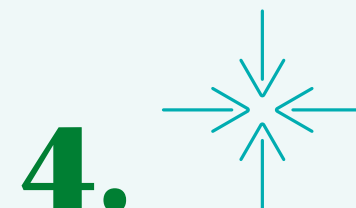
2. Analisi e priorizzazione

I temi potenzialmente significativi vengono poi messi a punto e classificati in base alla rispettiva priorità sulla base di appositi **workshop** e **sondaggi** che coinvolgono gli *stakeholder* (Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, Direzione, dipendenti, *shareholder* ovvero azionisti, clienti, *partner* d'affari, ecc.). I temi che gli *stakeholder* ritengono prioritari vengono poi sottoposti a un esame del **grado di impatto** sulla Cassa Centrale Raiffeisen, dopodiché si procede a stilare una **matrice di materialità**.



3. Validazione

I temi significativi e gli indicatori di performance impiegati, ivi compresi quelli relativi alla conformità con gli standard della *Global Reporting Initiative*, vengono convalidati da uno specialista esterno con esperienza internazionale in qualità di *auditor* di dichiarazioni di carattere non finanziario di operatori finanziari.



4. Implementazione

I risultati vengono implementati nella strategia di sostenibilità, nel governo societario e nel sistema di monitoraggio e reporting.

3.3.2. La word cloud dei valori dal punto di vista dei dipendenti

Per avere successo insieme non si può prescindere da una comprensione comune dei valori e da una base di valori condivisi. L'incessante evoluzione della situazione spinge la Cassa Centrale Raiffeisen a ripetere a intervalli regolari un sondaggio tra i suoi dipendenti per verificare la base di valore condivisi e, ove necessario, adeguarla.

Un sondaggio è stato svolto anche nel 2020 nell'ambito di un workshop sulla sostenibilità, in cui è stato chiesto ai dipendenti quali sono i valori di cui la Cassa Centrale Raiffeisen dovrebbe farsi portatrice sia verso l'interno che verso l'esterno. Il risultato di questo sondaggio tra i dipendenti è stato riassunto nella seguente *word cloud* dei valori.

Questa word cloud evidenzia i valori a cui i dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen attribuiscono maggiore importanza. Allo stesso tempo essa mostra i temi e gli assi di intervento chiave a carattere non finanziario su cui la Cassa Centrale Raiffeisen dovrebbe concentrarsi secondo i suoi dipendenti.



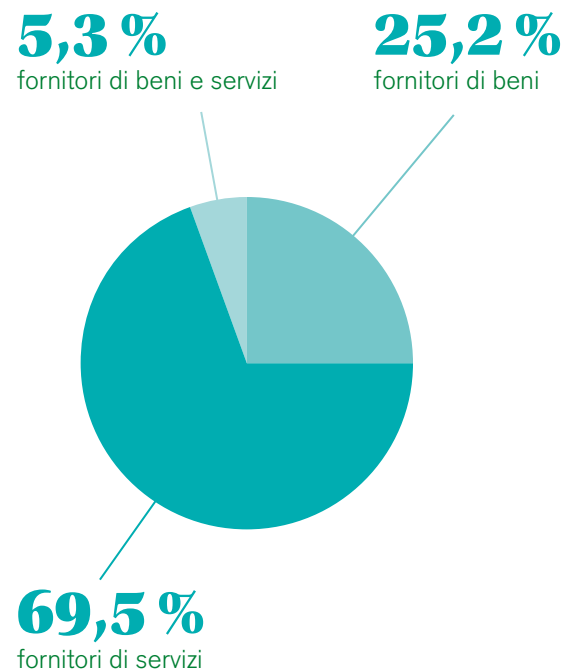
3.3.3. Fornitori di beni e servizi

I rapporti commerciali che la Cassa Centrale Raiffeisen intrattiene con i suoi fornitori di beni e servizi poggiano su valori quali la correttezza, la trasparenza e la parità di trattamento. Molte di queste relazioni sono basate su una proficua cooperazione che perdura da molto tempo e in cui la Banca attribuisce particolare importanza alla fiducia e alla stima reciproche.

Nel periodo a cui si riferisce la presente Dichiarazione la Banca ha intrattenuto relazioni commerciali con 318 fornitori di beni e servizi per un fatturato di quasi 12 milioni di euro. La Cassa Centrale Raiffeisen dà grande peso al ricorso a fornitori di beni e servizi del posto per contribuire al valore aggiunto prodotto dal sistema economico locale. Dei 318 fornitori di beni e servizi con cui la Banca intrattiene relazioni commerciali, 177 sono operatori locali, il che significa che il 57% degli acquisti, per un controvalore di 6,02 milioni di euro, vanno a sostenere l'economia locale. Altri 95 fornitori, che assorbono il 43% del fatturato, pari a 4,56 milioni di euro, hanno la propria sede in Italia. I fornitori di beni e servizi non nazionali sono 46, e gli acquisti effettuati da loro ammontano a 1,33 milioni di euro, ossia all'11% del totale.

Certa che solo attraverso uno sforzo congiunto sarà possibile imprimere alla società e all'economia un indirizzo sostenibile, la Cassa Centrale Raiffeisen mette grande impegno nella sensibilizzazione anche dei propri fornitori di beni e servizi alle tematiche ESG.

Nell'esercizio trascorso essa ha, infatti, iniziato i preparativi per il lancio, nel corso del 2021, della campagna di sensibilizza-



zione dei suoi fornitori. A tal fine la Cassa Centrale Raiffeisen ha elaborato un catalogo di criteri con cui esplorare il *commitment* per la sostenibilità dell'attività aziendale dimostrato dai suoi fornitori di beni e servizi, in particolare con riferimento all'ambiente, alle questioni sociali e al governo societario.

In futuro questo catalogo di criteri servirà alla Cassa Centrale Raiffeisen anche ai fini della selezione di nuovi fornitori di beni e di servizi. A partire dal 2021, tutti i nuovi fornitori di beni e servizi saranno valutati sulla base di criteri ambientali e sociali, oltre che secondo l'impostazione della loro *corporate governance*. Ne conseguirà che, ai fini di un'eventuale collaborazione, la preferenza cadrà su coloro che rispettano i criteri ESG e li applicano nella propria attività e nel governo societario.

3.4. Effetti, rischi e opportunità

In linea con l'opinione prevalente a livello internazionale¹, la Cassa Centrale Raiffeisen definisce i rischi di sostenibilità come rischi ESG, trattandosi di eventi o condizioni riguardanti gli ambiti ambientale (*Environmental*), sociale (*Social*) e di governo societario (*Governance*), il cui verificarsi può avere effetti negativi reali o potenziali sulla situazione patrimoniale, finanziaria o reddituale della Banca ovvero sulla sua reputazione. La Cassa Centrale Raiffeisen ha pertanto valutato gli effetti, i rischi e le opportunità della sua attività sulla base dei tre fattori ESG. La valutazione ha evidenziato che l'impatto dell'attività sulla sostenibilità non è uniforme e comprende sia opportunità che rischi. La sostenibilità è oramai un forte motore economico per le banche e le imprese in generale. Un efficace sistema di gestione della sostenibilità funge, da un lato, da "sistema di allerta precoce" per i rischi economici, mentre, dall'altro, serve a sviluppare nuove opportunità di business.

Per quanto riguarda il criterio riferito al **Governo societario (*Governance*)**, l'attività della Cassa Centrale Raiffeisen

contribuisce in modo significativo alla stabilità e all'efficienza dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen e dei circuiti economici regionali, oltre che al rafforzamento della catena del valore.

Le caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti e la rispettiva sostenibilità giocano un ruolo importante per una banca responsabile. La Cassa Centrale Raiffeisen ha pertanto il compito di mettere a disposizione risorse finanziarie per la realizzazione di progetti sostenibili, astenendosi dalla realizzazione di quelli che non lo sono. La Cassa Centrale Raiffeisen scorge in questo un'opportunità per convincere i propri clienti dell'importanza della questione della sostenibilità, collegando condizioni di finanziamento vantaggiose al raggiungimento di obiettivi ecologici o sociali concordati. In questo modo la Banca può contribuire in maniera decisiva a plasmare lo sviluppo sostenibile dell'economia. Ciò riguarda non solo gli investimenti propri, bensì anche il patrimonio appartenente alla clientela dell'intera Organizzazione bancaria Raiffeisen. La Cassa Centrale Raiffeisen è consapevole della sua grande responsabilità a questo riguardo.

Sistema di gestione della sostenibilità efficace

"sistema di allerta precoce" per
RISCHI ECONOMICI

Sviluppo di
NUOVE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS

¹ BaFin – Autorità federale tedesca per la sorveglianza sui servizi finanziari.

In relazione al criterio riferito al **Contesto sociale (Social)** la Cassa Centrale Raiffeisen si sente obbligata non solo nei confronti dei suoi clienti, ma anche, e in modo particolare, nel rapporto con i dipendenti. Il comportamento della Cassa Centrale Raiffeisen non si ripercuote soltanto sui suoi dipendenti, bensì indirettamente anche sulle loro famiglie. A ciò si accompagna un effetto indiretto sulla sicurezza, la stabilità e la prosperità della comunità del territorio. La Cassa Centrale Raiffeisen ne è consapevole e pone pertanto in primo piano le persone, la loro sicurezza e la loro qualità della vita. Garantendo un'ampia gamma di benefit e condizioni di lavoro favorevoli alla salute e alla vita familiare, la Cassa Centrale Raiffeisen promuove il successo nella professione senza trascurare le esigenze private, sociali, culturali e sanitarie.

In relazione al criterio riferito all'**Ambiente (Environment)**, va premesso che il cambiamento climatico globale è un fenomeno di ampia portata, le cui ripercussioni non si fermano di fronte ai confini della nostra provincia e non possono pertanto essere limitate a livello locale. Sebbene l'impatto dell'ecologia operativa della Cassa Centrale Raiffeisen sull'ambiente e sull'economia sia piuttosto modesto, l'impiego responsabile delle risorse e la riduzione al minimo dell'impronta carbonica costituiscono in ogni caso obiettivi prioritari della Banca. Grazie a una **gestione ambientale** mirata, incentrata sulla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e sulla promozione dei settori economici sostenibili, si dà un contributo positivo alla società. Una significativa opportunità

nell'ambito dell'ecologia operativa può essere individuata, in particolare, in un continuo risparmio dei costi. Inoltre, la Banca è attenta a ridurre al minimo i rischi reputazionali, a promuovere nuove collaborazioni nei settori della ricerca dello sviluppo e a ridurre i rischi insiti nella catena del valore (p.es. ritardi nelle consegne) puntando sull'acquisto di prodotti regionali e sulla cooperazione con i fornitori operanti nel territorio.

Essa si sforza di trovare un approccio confacente al proprio modello aziendale e al proprio profilo di rischio per gestire adeguatamente i rischi di sostenibilità e per sviluppare adeguati strumenti di mitigazione dei rischi. A tale riguardo, la Cassa Centrale Raiffeisen intende applicare il principio di proporzionalità, in base al quale, ad esempio, per i rischi di sostenibilità significativi vanno previsti processi e metodi di mitigazione più complessi. Il Consiglio di Amministrazione della Cassa Centrale Raiffeisen si è pertanto occupato dei potenziali problemi e rischi che potrebbero presentarsi in relazione al modello di business, al profilo di rischio e alla strategia di sostenibilità della Banca, formulando soluzioni appropriate. Le soluzioni e gli strumenti di mitigazione dei rischi identificati dal Consiglio di Amministrazione sono riassunti nella tabella seguente.

TEMA	DESCRIZIONE DEI RISCHI	APPROCCIO RISOLUTIVO
AMBIENTE (ENVIRONMENT) 	I cambiamenti del quadro politico, giuridico, tecnologico e di mercato possono far sorgere rischi transitori per i clienti della Banca, che a loro volta possono originare rischi di credito o di mercato per la Banca.	» La Banca concretizza il suo impegno e i suoi obiettivi di tutela del clima nella sua strategia. » Sensibilizzazione dei clienti agli sviluppi rilevanti per il clima. » Adeguamento della regolamentazione interna: politica in materia di sostenibilità; politica del credito; direttiva in materia di governo dei rischi; piano pluriennale.
	Dai rischi di sostenibilità fisica (p.es. frane, inondazioni, precipitazioni estreme), che si presentano con sempre maggiore frequenza e intensità in virtù del cambiamento climatico e che hanno conseguenze negative per i clienti (p.es. attraverso l'interruzione delle catene di approvvigionamento, i danni al patrimonio, le restrizioni all'utilizzo degli immobili), possono derivare conseguenze per la Banca: default dei crediti e delle garanzie.	» Vengono integrati nelle valutazioni di gestione del rischio anche i rischi di sostenibilità ovvero, per la precisione, i rischi ESG. » Rivalutazione dei beni oggetto di finanziamento e delle garanzie. » Adeguamento della regolamentazione interna: politica del credito; direttiva in materia di governo dei rischi.
	Un'errata interpretazione dei dati impedisce l'opportuno sviluppo degli obiettivi di sostenibilità nell'ambito dell'ecologia operativa e della gestione ambientale.	» Al fine di garantire la corretta raccolta dei dati, la gestione efficiente dei processi, il monitoraggio continuo e la verifica degli indicatori concordati si è provveduto all'istituzione della funzione di <i>ESG management</i> e di un Comitato di Sostenibilità, che coinvolge i vari reparti. Ciò costituisce la base per uno sviluppo dinamico degli obiettivi di gestione ambientale della Banca. » Regolamentazione interna: politica in materia di sostenibilità.

TEMA	DESCRIZIONE DEI RISCHI	APPROCCIO RISOLUTIVO
CONTESTO SOCIALE (SOCIAL) 	Collaborazione con fornitori di beni e servizi che non rispettano le disposizioni in materia di diritto del lavoro e non garantiscono un'adeguata protezione dei lavoratori.	» Un apposito catalogo di criteri per fornitori di beni e servizi da utilizzare come supporto per la valutazione delle relazioni commerciali in essere e per la scelta di nuovi fornitori. » Regolamentazione interna: politica in materia di sostenibilità.
	Il cambiamento demografico e i mutamenti che caratterizzano il luogo di lavoro si ripercuotono negativamente sulla ricerca di forza lavoro qualificata e motivata.	» La Cassa Centrale Raiffeisen promuove e supporta i propri dipendenti garantendo loro un'ampia gamma di benefit e condizioni di lavoro favorevoli alla salute e alla vita familiare, oltre a implementare una politica professionale di <i>diversity management</i> . » Regolamentazione interna: Codice Etico, politica in materia di remunerazione e incentivi, regolamento in materia di gestione del personale; documento di indirizzo dell'audit famigliaelavoro. » Certificazioni: audit famigliaelavoro
	La crescente pressione sul lavoro fa aumentare il rischio dei dipendenti di contrarre malattie professionali (p.es. il <i>burnout</i>).	» Oltre alle misure imposte dalla legge in materia di prevenzione sanitaria e agli standard riguardanti la salute e la sicurezza sul lavoro la Cassa Centrale Raiffeisen pre-dispone anche ulteriori programmi tesi alla promozione della salute dei propri dipendenti.
	Gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali mettono in pericolo i dipendenti e hanno un impatto negativo sulla loro motivazione lavorativa e sulla loro soddisfazione.	» Rispetto delle misure imposte dalla legge in materia di prevenzione sanitaria e agli standard riguardanti la salute e la sicurezza sul lavoro. » Regolamentazione interna: Regolamento in materia di gestione del personale, direttiva sui diritti e doveri del personale – provvedimenti disciplinari

TEMA	DESCRIZIONE DEI RISCHI	APPROCCIO RISOLUTIVO
GOVERNO SOCIETARIO (GOVERNANCE) 	Rischio reputazionale ovvero danno d'immagine dovuto alla mancata conversione alla gestione sostenibile e al mancato adeguamento del modello di business ai cambiamenti normativi ed economici.	» Adeguamento del modello di <i>business</i> e dei documenti di indirizzo strategico della Banca (p.es. piano pluriennale) alle tassonomie, alle definizioni, agli standard, ai <i>benchmark</i> e agli indicatori per l'attività di impresa sostenibile sviluppati a livello comunitario. » Regolamentazione interna: politica in materia di sostenibilità, piano pluriennale.
	Rischio reputazionale dovuto all'inadeguato rispetto degli obblighi di informativa.	» Rispetto degli obblighi di informativa, anche in relazione ai rischi di sostenibilità, nonché dei dettami in materia di tutela del clima previsti a livello nazionale e comunitario.
	I cambiamenti politici, giuridici e di mercato possono comportare per la Banca rischi transitori se gli amministratori non impostano tempestivamente l'attività della Banca in base a tali cambiamenti.	» Indirizzare una parte del capitale verso investimenti sostenibili al fine di promuovere la sostenibilità del sistema finanziario. » Considerazione e gestione dei rischi finanziari derivanti alla Banca da problematiche ambientali e sociali.
	Gli interessi della Banca non sempre coincidono con quelli dei suoi <i>stakeholder</i> . La Cassa Centrale Raiffeisen si trova pertanto di fronte alla sfida di dover trovare, al fine di evitare rischi di reputazione nei confronti dei propri <i>stakeholder</i> , una soluzione il più equa possibile ai conflitti di interesse che si generano in virtù delle aspettative contrastanti.	» Attraverso il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e una comunicazione trasparente è possibile trovare soluzioni equilibrate anche nelle questioni controverse. » Gestione dei reclami efficiente e orientata ai clienti. » Regolamentazione interna: Regolamento in materia di gestione dei reclami, Codice Etico, politica in materia di sostenibilità.
	Contrapposizione tra sostenibilità ed economicità: gli <i>stakeholder</i> non sono soddisfatti dei risultati (aziendali).	» Per la Cassa Centrale Raiffeisen la sostenibilità coincide con l'ottenimento di risultati economici positivi nel lungo termine, agendo allo stesso tempo in modo ecologicamente e socialmente responsabile. » Adeguamento della regolamentazione interna: Politica del credito, politica degli investimenti, politica in materia di sostenibilità.

4.

La Banca responsabile

Foto: Alex Filiz

“I clienti che cercano un finanziamento sostenibile beneficiano della nostra esperienza.”

GERLINDE STEGER
Membro Comitato Direzione
e Responsabile Area Commerciale





Foto: Alex Filz

FINANZIAMENTI E PRODOTTI FINANZIARI SOSTENIBILI

Assicurare oggi il successo di domani

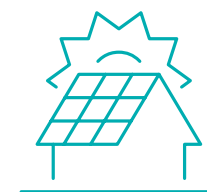
Oggi ci troviamo a dover fare i conti con ben due grandi situazioni critiche contemporaneamente, e cioè con la crisi climatica e con l'emergenza coronavirus. Per ovviare a queste difficoltà, la Cassa Centrale Raiffeisen sta già puntando su nuove forme di finanziamento e investimento sostenibili, tese a garantire il successo dei propri clienti anche in futuro. Nell'esercizio 2020 è stato pertanto emesso il primo green bond della Cassa Centrale Raiffeisen, destinato agli investitori retail. Una pietra miliare per la Banca.

Il *core business* della Banca è una potente leva per spingere sui cambiamenti. Con i suoi finanziamenti e i suoi investimenti la Cassa Centrale Raiffeisen incide, infatti, sullo sviluppo economico locale. La Cassa Centrale Raiffeisen è sempre

stata consapevole di questa sua responsabilità e, per quanto riguarda il futuro, essa intende supportare ancora più intensamente, anche in collaborazione con le Casse Raiffeisen, progetti ecologicamente e socialmente sostenibili.

15 Mio.

di euro sono stati investiti in **GREENBONDS** nel 2020



La Cassa Centrale Raiffeisen ha fatto seguire alle parole i fatti o, più esattamente, un nuovo prodotto: nel 2020 è stata la prima banca in Alto Adige a emettere un *green bond* per investitori retail. I fondi raccolti attraverso l'emissione del *green bond* vengono impiegati esclusivamente per finanziare progetti con un documentato impatto ambientale positivo. Questi includono, ad esempio, progetti nel campo delle energie rinnovabili, dell'agricoltura sostenibile, della riqualificazione energetica degli edifici e della mobilità sostenibile.

Foto: Alex Filz



La Cassa Centrale Raiffeisen intende essere un partner affidabile per i suoi clienti, ai quali vuole prestare tutto il sostegno necessario, anche e soprattutto nei momenti più difficili. Solo insieme è possibile trovare soluzioni adeguate in situazioni complesse. In questo contesto la Cassa Centrale Raiffeisen non intende trascurare l'aspetto della sostenibilità.

Così facendo essa supporta e affianca i suoi clienti nel processo di trasformazione verso un'attività aziendale sostenibile.



Foto: Alex Filz

Foto: Alex Filz

“Conosciamo un unico pianeta sul quale valga la pena di vivere. Vogliamo contribuire alla sua preservazione.”

MARTIN VON MALFÈR
Supporto Finanza



4.1. Sostenibilità economica

Facendo parte dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen, la Cassa Centrale Raiffeisen svolge la propria attività bancaria nel costante rispetto dei principi e dei valori cooperativi. Anche nel contesto cooperativo in cui opera, ai fini del successo duraturo e, di conseguenza, della sua stessa sopravvivenza, essa non può prescindere dalla redditività della gestione. La creazione di valore economico costituisce quindi uno degli obiettivi irrinunciabili della sua attività in qualità di banca,

costituendo il presupposto per il raggiungimento anche degli altri scopi sociali e ambientali. Il valore economico generato attraverso l'attività imprenditoriale della Cassa Centrale Raiffeisen viene ripartito tra la Banca stessa, i suoi azionisti e dipendenti, i suoi clienti e fornitori nonché il tessuto economico locale. In questo modo la Cassa Centrale Raiffeisen apporta un importante contributo alla stabilità e all'efficienza del sistema economico e alla comunità locale in generale.

valore economico

valore aggiunto

- » PER LA **BANCA STESSA**
- » PER **CLIENTI**
- » PER **FORNITORI**
- » PER **ECONOMIA LOCALE**

presupposto

- » PER ALTRI **SCOPI SOCIALI**
- » PER ALTRI **SCOPI AMBIENTALI**

Specialmente in un anno in cui la pandemia da coronavirus ha decisamente peggiorato la situazione di tante persone, famiglie e imprese, mettendole in grande difficoltà, c'è bisogno di un partner forte e affidabile. Ed è proprio questo che la Cassa Centrale Raiffeisen vuole essere per i suoi clienti anche in situazioni di emergenza. Attraverso la sua attività principale, consistente nella concessione del credito, la Banca è in grado di contribuire anche nei periodi di crisi alla stabilità del sistema economico locale.

Affinché un istituto di credito possa prosperare nel lungo termine e sia in grado di superare anche i momenti di maggiore difficoltà, è essenziale che esso disponga di un'adeguata dotazione patrimoniale. Garantendo la disponibilità di un'adeguata dotazione patrimoniale, infatti, si favorisce lo sviluppo positivo di una banca. In tale ottica e al fine di poter continuare la sua costante crescita, con delibera del 15 ottobre 2018 l'Assemblea dei Soci in sede straordinaria ha conferito al Consiglio di Amministrazione, ai sensi dell'articolo 2443 del codice civile, la facoltà di procedere all'aumento del capitale sociale, in una o più tranches, per un importo massimo di 50 milioni di euro, da perfe-

**Un partner
forte e affidabile**



**in situazioni
di emergenza**

zionarsi entro cinque anni dalla data della delibera. L'11 giugno 2019 il Consiglio di Amministrazione ha dato attuazione alla decisione dell'Assemblea dei Soci, deliberando all'unanimità di aumentare il capitale sociale da 200 a 225 milioni di euro mediante emissione di 25 milioni di azioni ordinarie. L'aumento di capitale si è concluso il 30 novembre 2019 con la sottoscrizione dell'intero importo.

Sulla base delle premesse di cui sopra e tenuto conto dell'impatto che l'attività aziendale esercita sull'ambiente e sulla società, la Cassa Centrale Raiffeisen è seriamente intenzionata a definire una politica di sostenibilità di ampio respiro sulla quale orientare la propria strategia aziendale. La Cassa Centrale Raiffeisen è consapevole della portata delle sue azioni e della responsabilità che le stesse comportano. Ha quindi deciso di improntare alla sostenibilità la propria strategia aziendale, con l'intento di promuovere, attraverso il suo influsso sullo sviluppo dell'economia e dei consumi nonché sostenendo l'innovazione, il percorso verso la sostenibilità.

4.1.1. Valore economico generato e distribuito



Nel suo ruolo di “Banca responsabile” la Cassa Centrale Raiffeisen persegue la creazione di valore duraturo e sostenibile quale uno dei suoi obiettivi principali. Sia la sua strategia aziendale che i prodotti e i servizi proposti sono tesi al raggiungimento di tale obiettivo. Non limitandosi al solo valore economico, ma tenendo sempre in debito conto anche l'impatto ecologico e sociale del proprio operato, la Cassa Centrale Raiffeisen è in grado di creare un reale e duraturo valore aggiunto a favore del suo territorio.

La creazione di tale valore economico duraturo e sostenibile per il territorio è imprescindibile per tutti gli *stakeholder* della Banca ed è teso anche a garantire nel tempo la redditività del capitale proprio, necessaria affinché l'attività creditizia della Banca possa sempre poggiare

su adeguate riserve. Il valore economico creato e ridistribuito dalla Banca è la prova della sua capacità di generare una significativa ricchezza per il territorio e di ripartire la stessa tra i propri *stakeholder*.

Nel corso dell'esercizio 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen, nonostante le numerose sfide che la pandemia da coronavirus con tutte le sue ripercussioni ha comportato per il sistema economico locale e nazionale, ha generato un valore economico di 69 milioni di euro, di cui è stata distribuita una quota pari a 43,8 milioni di euro. Ciò corrisponde al 63,43% dell'importo complessivo. Il 43,12% del valore economico generato è stato assegnato ai dipendenti della Banca e agli altri suoi collaboratori a vario titolo, il 22,68% è stato destinato ai fornitori e il 34,15% è andato alla pubblica

amministrazione. Il 36,57% del valore economico generato nel 2020 è stato invece trattenuto per favorire la solidità finanziaria della Banca e, quindi, per creare un valore sostenibile duraturo a favore dei propri *stakeholder*.

Considerato l'impatto negativo della pandemia da coronavirus sull'economia, la Banca d'Italia, su consiglio della Banca Centrale Europea, in primavera del 2020 ha suggerito di rinunciare alla distribuzione di dividendi agli azionisti nell'esercizio

2020. Il senso di tale raccomandazione era quello di destinare gli utili degli enti bancari e finanziari al consolidamento del capitale proprio e di rafforzare il sistema finanziario per renderlo in grado di assorbire le perdite che si dovessero verificare in conseguenza all'emergenza sanitaria, continuando a sostenere l'economia.

Le tabelle seguenti forniscono una panoramica del contributo economico diretto che la Cassa Centrale Raiffeisen apporta al sistema economico locale.

VALORE ECONOMICO GENERATO	31.12.2018*	31.12.2019*	31.12.2020*
10. Interessi attivi e proventi assimilati	52.357	55.008	62.220
20. Interessi passivi e oneri assimilati	- 13.145	- 14.068	- 18.503
40. Commissioni attive	24.954	27.313	28.723
50. Commissioni passive	- 9.813	- 11.785	- 11.921
70. Dividendi e proventi simili	1.669	1.775	2.080
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	- 2.218	- 2.011	2.270
90. Risultato netto dell'attività di copertura	23	92	- 85
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di attività finanziarie	8.078	6.306	6.208
110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a conto economico	- 6.867	7.470	616
130. Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito	- 981	- 4.440	- 9.666
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-	-	-
200. Altri oneri/proventi di gestione	4.173	5.993	7.074
220. (parziale) Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili e perdite)	-	-	-
250. Utili (perdite) da cessione di investimenti	3	2	4
A) Valore economico generato	58.235	71.652	69.013

*in migliaia di euro

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	31.12.2018*	31.12.2019*	31.12.2020*
160. b) (parziale) Altre spese amministrative (al netto di imposte indirette, elargizioni ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	10.840	10.503	9.928
Valore economico distribuito ai fornitori	10.840	10.503	9.928
160 a) Spese per il personale	16.725	18.819	18.876
Valore economico distribuito ai dipendenti	16.725	18.819	18.876
Utile distribuito agli azionisti	7.200	14.000	—
Valore economico distribuito agli azionisti	7.200	14.000	—
160. b) (parziale) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	1.184	1.332	1.675
160. b) (parziale) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	3.360	4.975	5.663
270. (parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte correnti)	14.354	10.883	7.612
Valore economico distribuito a Stato, enti e istituzioni	18.899	17.190	14.951
160. b) (parziale) Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	9	10	22
Valore economico distribuito alla collettività	9	10	22
B) Valore economico distribuito	53.673	60.521	43.777

*in migliaia di euro

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	31.12.2018*	31.12.2019*	31.12.2020*
170. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	- 2.875	- 501	721
180. Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	760	777	821
190. Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	151	157	105
220. Utili (perdite) delle partecipazioni	775	- 4.240	- 1.449
230. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	—	—	—
240. Rettifiche di valore dell'avviamento	—	—	—
270. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente	- 6.096	- 364	968
Utili distribuiti degli esercizi precedenti	- 7.200	- 14.000	—
Utile destinato a distribuzione futura	2.000	—	3.938
Risultato destinato a riserve e utili non distribuiti	17.047	29.302	20.133
C) Valore economico trattenuto	4.562	11.131	25.236

*in migliaia di euro

La seguente tabella mostra inoltre il valore economico che la Cassa Centrale Raiffeisen genera a favore dei suoi principali *stakeholder*, ovvero i suoi dipendenti, i azionisti, i fornitori e la pubblica amministrazione.

La Cassa Centrale Raiffeisen, secondo la quale il rispetto delle disposizioni in materia tributaria costituisce uno dei capisaldi dell'attività economica, considera un dovere etico e sociale contribuire al bene comune attraverso le imposte. A questo riguardo la Banca rispetta tutte le disposizioni comunitarie e si impegna a garantire la massima trasparenza.

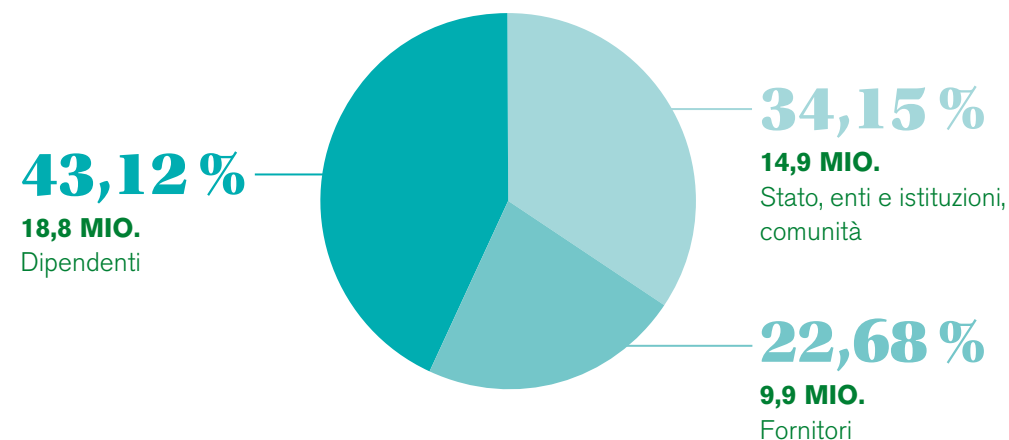
DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2020

DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO	IN MIGLIAIA DI EURO	VALORI PERCENTUALI
Valore economico generato	69.013	100 %
Valore economico distribuito	43.777	63,43 %
Fornitori	9.928	22,68 %
Dipendenti	18.876	43,12 %
Stato, enti e istituzioni, comunità	14.951	34,15 %

69 Mio.

Valore economico generato

63,43 % 43,7 MIO. Valore economico distribuito	36,57 % 25,2 MIO. Valore economico trattenuto
---	--



4.2. Responsabilità di prodotto

La Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce particolare importanza alla definizione dei dettagli dei prodotti e dei servizi proposti e, nel rispetto dei valori cooperativi, cerca di soddisfare al meglio le esigenze dei suoi clienti. A tale riguardo viene data grande importanza a valori quali la fiducia, l'affidabilità e la responsabilità nei confronti della società, del sistema economico e dell'ambiente.

La Banca ha come obiettivo quello di proporre ai propri clienti, tenendo conto delle rispettive esigenze e preferenze, una gamma possibilmente completa di servizi bancari e finanziari, senza trascurare l'impatto sulla società e sull'ambiente. La Cassa Centrale Raiffeisen propone un prodotto o un servizio solo se dispone delle competenze, delle infrastrutture e delle licenze necessarie. Inoltre, nella distribuzione dei prodotti e dei servizi la Cassa Centrale Raiffeisen si accerta che i clienti siano sempre adeguatamente informati sui rischi.

La Banca si vede nel dovere di sostenere i suoi clienti con prodotti e servizi adeguati in tutte le situazioni. A maggior ragione, proprio in tempi di coronavirus la Cassa Centrale Raiffeisen ci mette tutto il suo impegno per reagire rapidamente e puntualmente alle numerose novità normative, in modo tale da potere fornire ai propri clienti i migliori consigli e le migliori soluzioni. Un esempio eloquente riguarda il D.L. 34/2020, convertito con L. 77/2020, con cui il Governo italiano, per favorire il rilancio dell'economia, ha previsto una detrazione fiscale del 110% in un periodo di 5 anni per interventi di riqualificazione energetica e di sicurezza sismica degli

edifici. La Cassa Centrale Raiffeisen e i suoi dipendenti si sono impegnati al massimo per studiare nel più breve tempo possibile il complesso quadro normativo, al fine di offrire ai propri clienti un prodotto adeguato, accompagnato da una competente e affidabile consulenza.

Bonus fiscale
110%
PRODOTTO e CONSULENZA
per clienti

Un'ampia offerta di prodotti, in grado di soddisfare le esigenze delle diverse categorie di clienti e di proporre soluzioni bancarie innovative, costituisce oggi un importante prerequisito per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela. Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen pone particolare enfasi sull'ulteriore sviluppo della propria gamma di prodotti e servizi. È proprio in quest'ottica che nel 2019 è stato istituito il nuovo reparto Mercato & Innovazione, il quale si occupa specificatamente di digitalizzazione, di analisi di mercato e dei prodotti nonché di sviluppo dei prodotti. La Cassa Centrale Raiffeisen considera particolarmente importante mettere a disposizione dei propri clienti sia private che corporate una gamma possibilmente completa di prodotti e servizi confacenti alle rispettive esigenze, senza peraltro trascurare mai gli effetti sull'ambiente



e sulla società. La Banca presta inoltre molta attenzione ai mutamenti nel comportamento e nelle esigenze dei clienti, che richiedono in misura crescente soluzioni digitali, ed è per questo che sta spostando la sua attenzione strategica sullo sviluppo dell'operatività digitale. In particolare, in collaborazione con le altre strutture dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen nel 2020 ha messo a disposizione dei suoi clienti applicazioni per l'Internet banking e per il mobile banking adattate agli sviluppi più recenti e agli standard di sicurezza più elevati.



Applicazioni internet e mobile banking

sono stati adattate agli
**SVILUPPI PIÙ RECENTI e
STANDARD DI SICUREZZA
PIÙ ELEVATI**

La costante crescita della soddisfazione dei clienti, unita alla generazione di un valore aggiunto durevole, è un particolare obiettivo che la Cassa Centrale Raiffeisen pone a sé stessa. A tale riguardo la Banca considera la promozione della digitalizzazione una misura importante al fine di ottimizzare i processi e, allo stesso tempo, risparmiare risorse come, ad esempio, la carta. È proprio questo l'obiettivo che la Cassa Centrale Raiffeisen persegue con l'introduzione della firma digitale remota per i contratti di credito stipulati mediante scrittura privata. I preparativi necessari sono stati avviati nel 2020 con l'intento di mettere a disposizione dei clienti il nuovo servizio nel 2021.

firma digitale remota

per i **CONTRATTI DI CREDITO** stipulati mediante scrittura privata

L'integrità e la sostenibilità rientrano tra i valori fondamentali dell'intera Organizzazione Raiffeisen e non vengono pertanto mai trascurati nelle decisioni riguardanti l'introduzione di nuovi prodotti e servizi. In virtù dello spirito cooperativo, per la Cassa Centrale Raiffeisen la sostenibilità ha sempre rappresentato una priorità assoluta, il che si riflette anche nel valore dell'interazione rispettosa e responsabile tra le persone.

Anche i clienti e i partner della Cassa Centrale Raiffeisen apprezzano i principi che guidano l'operato della Banca. Per la Cassa Centrale Raiffeisen, infatti, la sostenibilità non è un aspetto accessorio, bensì un criterio a cui viene dato sempre maggiore peso nelle decisioni strategiche. In quest'ottica la Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige si propone per il futuro, soprattutto per quanto riguarda le due aree strategiche Finanza e Crediti, di includere in modo più mirato e consapevole criteri ESG nei prodotti offerti e nei servizi di consulenza.

La Cassa Centrale Raiffeisen è convinta dell'opportunità di concepire le sue relazioni commerciali, i suoi prodotti e i suoi servizi in modo tale da garantirne la validità nel tempo, evitando rischi sociali e ambientali e creando opportunità per migliorare gli standard sociali ed economici. Non è solo la Cassa Centrale Raiffeisen a essere dell'avviso che l'intero settore finanziario debba diventare più

sostenibile: anche a livello comunitario sono state adottate varie iniziative in tal senso. Assume particolare importanza a questo proposito il Regolamento UE 2019/2088 (c.d. *Sustainable Finance Disclosure Regulation*) relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari, la cui efficacia è fissata al 10 marzo 2021 e il quale reca norme armonizzate in materia di trasparenza destinate agli operatori dei mercati finan-

ziari e ai consulenti finanziari con riferimento all'integrazione dei rischi di sostenibilità e alla considerazione degli effetti negativi sulla sostenibilità nei loro processi nonché alla fornitura di informazioni sulla sostenibilità dei prodotti finanziari. Nell'esercizio 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen ha pertanto lavorato intensamente all'analisi dei suoi processi interni al fine di avviarne l'adeguamento alla nuova disciplina comunitaria.

4.2.1. Responsabilità nel core business

La Cassa Centrale Raiffeisen serve circa 13.100 clienti *private*, oltre a circa 4.100 clienti *corporate* (tra cui piccole e medie imprese, in breve PMI, grandi imprese locali ed enti locali). Con riferimento a entrambe le categorie di clienti, la regionalità, la sicurezza e la sostenibilità rientrano tra i principi fondamentali della Cassa Centrale Raiffeisen. È proprio in tempi economicamente difficili che tali principi assumono importanza particolare, essendo essi alla base della sicurezza e della fiducia, ossia dei criteri principali nella scelta di una banca.

Di conseguenza, valori quali fiducia, affidabilità e responsabilità nei confronti della società, del sistema economico e dell'ambiente costituiscono i capisaldi dell'operato della Cassa Centrale Raiffeisen. Specialmente negli ultimi anni si nota una tendenza costante all'allineamento tra le esigenze dei clienti e i valori della Banca: c'è un crescente interesse dei clienti per prodotti e servizi dai contenuti sostenibili.

Come è noto, il *core business* costituisce la leva più efficace su cui agire affinché vi sia progresso. Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen identifica nella concessione del credito e nell'investimento di fondi il campo d'azione centrale e primario in cui muoversi per garantirsi, con senso di responsabilità e con attenzione, il successo duraturo.

Campi d'azione primari



AREA FINANZA – INVESTIMENTI SOSTENIBILI

La Cassa Centrale Raiffeisen segue attentamente gli sviluppi a livello comunitario in materia di finanza sostenibile, tenendo conto anche, tra l'altro, del *Green Deal* della Commissione europea e del Regolamento sulla tassonomia 2020/852 del Parlamento europeo e del Consiglio. La Banca è convinta dell'importanza strategica di questi sviluppi in tema di sostenibilità, per cui sta adottando misure tese a orientare verso la sostenibilità anche le sue attività in campo finanziario. Ciò è dimostrato, in particolare, anche dalla prima emissione di un *green bond* per piccoli investitori da parte della Cassa Centrale Raiffeisen. A tale riguardo la Cassa Centrale Raiffeisen ha improntato il suo approccio ai *Green Bond Principles* dell'ICMA (*International Capital Market Association*), riconosciuti a livello internazionale, sviluppando un proprio quadro di riferimento e un proprio regolamento per

l'emissione di obbligazioni conformi ai criteri ESG. Tale regolamento è stato verificato da una società di revisione esterna, la quale per mezzo di una cosiddetta *second party opinion* ha dato atto della conformità del regolamento agli standard internazionali (i *Green Bond Principles*, i *Social Bond Principles* e le *Sustainability Bond Guidelines*).

In novembre 2020 è stata perfezionata con successo l'emissione del *green bond*. Il valore dell'obbligazione "verde" ammonta a 15 milioni di euro e la sua durata è pari a cinque anni. Con questo primo *green bond* la Banca promuove l'erogazione di credito sostenibile in Alto Adige e, di conseguenza, lo sviluppo economico sostenibile, visto che con il ricavato dell'emissione vengono finanziati esclusivamente progetti con un documentato impatto positivo sull'ambiente.



Foto: Alex Filz

Ai sensi del regolamento interno riguardante l'emissione di obbligazioni conformi ai criteri ESG possono quindi essere finanziati progetti "verdi" rientranti nelle seguenti categorie:

- » progetti di riduzione delle emissioni di CO₂, soprattutto nei settori delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica, della gestione ecologica delle risorse e dell'impiego sostenibile del suolo, della biodiversità, della mobilità sostenibile, della riqualificazione energetica e dell'edilizia ecologica
- » progetti tesi alla promozione dell'economia circolare, specialmente nei settori delle tecnologie innovative per lo sviluppo di modelli di business circolari, riciclaggio, sfruttamento efficiente delle risorse



1° green bond della Cassa Centrale Raiffeisen

con un valore di **15 MIO.** di euro per **PROMUOVERE** l'erogazione di **CREDITI SOSTENIBILI** in **ALTO ADIGE**

La domanda particolarmente elevata registrata dal *green bond* della Cassa Centrale Raiffeisen dimostra che l'interesse per le opportunità di investimento verdi è in costante crescita. Per questo la Banca intende emettere anche nei prossimi anni obbligazioni sostenibili, ossia *green*, *social* o *sustainability bond*.

Nell'ambito del suo ruolo di istituto di supporto delle Casse Raiffeisen nel campo dei servizi di investimento la Cassa Centrale Raiffeisen funge da emittente o intermediario di prodotti di investimento proposti o raccomandati alla propria clientela *retail*, ai clienti delle Casse Raiffeisen collegate o alle stesse Casse Raiffeisen.

La Cassa Centrale Raiffeisen, oltre a operare in veste di *broker* per il movimento cooperativo, garantendo ai propri clienti nonché a quelli delle Casse Raiffeisen e alle stesse Casse Raiffeisen l'accesso a varie sedi di negoziazione europee ed extraeuropee, funge anche da agente pagatore italiano per sei società di gestione patrimoniale e SICAV estere (Union Investment Sicav, Raiffeisen KAG, Vontobel Sicav, NEAM Sicav, GAM Sicav, Paribas Sicav), nei confronti delle quali assicura il regolamento nell'interesse delle Casse Raiffeisen.

Per gestire i processi di investimento dei loro clienti la Cassa Centrale Raiffeisen e le Casse Raiffeisen si affidano a un unico sistema informatico integrato con cui provvedere alle seguenti operazioni:

- a) profilazione della clientela in base al livello di conoscenza, all'esperienza, alla sostenibilità e alla tolleranza al rischio
- b) valutazione degli obiettivi e delle esigenze a cui i clienti intendono fare fronte con i loro investimenti
- c) gestione dei prodotti di investimento proposti e raccomandati in conformità con le caratteristiche del mercato target, facendo riferimento a un catalogo prodotti elettronico condiviso

La Cassa Centrale Raiffeisen determina, in modo diretto o indiretto, i prodotti di investimento proposti ai clienti delle Casse Raiffeisen e alle stesse Casse Raiffeisen, in quanto svolge i seguenti compiti fondamentali:

- a) gestione del catalogo prodotti relativo ai prodotti di investimento per l'intera Organizzazione bancaria Raiffeisen e, di riflesso, definizione dei prodotti che possono essere proposti o raccomandati
- b) concorso nella definizione dei temi da porre in maggiore evidenza ovvero da presentare ai soci del Raiffeisen Investment Club
- c) predisposizione di una piattaforma aperta dedicata alle società di gestione con cui la Cassa Centrale Raiffeisen intrattiene rapporti di distribuzione o di collaborazione, affinché queste possano presentare ai consulenti finanziari dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen gli argomenti di maggiore attualità; in questo modo le società di gestione di fondi comuni con cui la Cassa Centrale Raiffeisen collabora possono sensibilizzare attivamente i consulenti della Cassa Centrale Raiffeisen e delle Casse Raiffeisen a nuovi temi, tra cui quelli riassunti nella sigla ESG

Tutto ciò ha portato il volume degli investimenti nei portafogli dei clienti della Cassa Centrale Raiffeisen (investitori *retail* e controparti qualificate) a oltre 4,8 miliardi di euro al 31.12.2020.

Nel corso dell'esercizio 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen, nell'ambito dell'adeguamento al Regolamento UE 2019/2088 di revisione del processo di investimento nel corso dell'attuazione del Regolamento UE 2019/2088 (*Sustainable Finance*

Disclosure Regulation, in breve SFDR) e del Regolamento UE sulla tassonomia, si è occupata intensamente della revisione del processo di investimento.

Ai sensi della direttiva MIFID II, la Cassa Centrale Raiffeisen opera sia come produttore che come distributore di prodotti di investimento. In veste di produttore, nel 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen ha emesso un *green bond* di 15 milioni di euro dedicato agli investitori *retail*, introducendo al suo interno nuove linee guida per l'emissione di titoli obbligazionari sostenibili. Nella sua veste di distributore, la Cassa Centrale Raiffeisen detiene mandati di vari gestori di OICVM e istituti bancari. Assieme a questi viene svolta una costante analisi del mercato al fine di scorgere eventuali necessità di prodotti sostenibili e di ampliare di conseguenza la gamma di prodotti offerti ai clienti della Cassa Centrale Raiffeisen e delle Casse Raiffeisen. La gamma proposta è stata ampliata da 38 a 66 fondi ancora nel 2020. Si tratta del 15% di tutti i fondi comuni di investimento proposti al 31.12.2020. Non sono qui inclusi i fondi che, pur essendo gestiti secondo criteri sostenibili, non sono espressamente classificati tra i fondi sostenibili ovvero conformi ai criteri ESG. Inoltre, nell'esercizio 2020 la gamma di prodotti proposti dalla Banca comprendeva per la prima volta due certificati su indici azionari sostenibili di produttori europei.

Al 31.12.2020 il numero di fondi di investimento sostenibili in senso lato che erano ammessi alla distribuzione da parte della Cassa Centrale Raiffeisen è salito a 66. Si tratta di 28 fondi in più rispetto all'anno precedente, che rappresentano pur sempre il 15% di tutti i fondi comuni di investimento proposti. Tutti i produttori con cui la Banca collabora hanno già

concordato piani di sostenibilità della politica di investimento.

Ai sensi del Regolamento SFDR la Cassa Centrale Raiffeisen opera in veste sia di partecipante ai mercati finanziari che di consulente finanziario: in virtù della gestione del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto e del rilevamento delle gestioni patrimoniali di una banca terza, perfezionato alla fine del 2020, la Cassa Centrale Raiffeisen è considerata un operatore del mercato finanziario. Va specificato che una delle linee di gestione rilevate è già improntata a criteri di sostenibilità al fine di ridurre i rischi di sostenibilità per i clienti e gli investitori.

Di converso, il ruolo di consulente finanziario comporta che la Cassa Centrale Raiffeisen colga l'opportunità di ridisegnare il processo di investimento in base ai propri obiettivi di innalzamento della sostenibilità.

NEL 2020 LA BANCA HA PERTANTO INIZIATO, IN CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA EUROPEA DI RIFERIMENTO, A

- » rivedere concretamente le domande sulle esigenze in materia di sostenibilità nel questionario MIFID
- » contrassegnare in modo più chiaro secondo criteri di sostenibilità i prodotti a catalogo anche al fine di poter gestire meglio l'adeguatezza degli stessi alle esigenze dei clienti
- » promuovere la proposta di prodotti sostenibili nel processo di consulenza e sensibilizzare, di conseguenza, anche i clienti a questo tipo di prodotti
- » formare i consulenti in modo ancora più mirato onde migliorare la sostenibilità del loro processo di consulenza.

A causa dello scoppio della pandemia da coronavirus e della conseguente emergenza, l'attuazione dei progetti specifici è stata rinviata all'esercizio 2021.

4,8 Mrd.

di euro di **VOLUME DEGLI INVESTIMENTI**
al 31.12.2020

15%

dei quali sono **FONDI SOSTENIBILI**

66

FONDI SOSTENIBILI
al 31.12.2020

+28

FONDI rispetto al 2019

76 Mio.

di euro nel **2019**

+97%

150 Mio.

di euro sono stati investiti in
FONDI SOSTENIBILI nel **2020**

Alla Cassa Centrale Raiffeisen sta particolarmente a cuore continuare a promuovere gli investimenti sostenibili. Dato che tuttavia la Banca stessa, in virtù del proprio modello di business, si serve prevalentemente di controparti qualificate e opera soprattutto come prestatore di servizi per le Casse Raiffeisen, anche la distribuzione di fondi comuni di investimento e di altri strumenti finanziari è incentrata su queste ultime. La distribuzione di fondi comuni di investimento sostenibili in senso lato (in assenza tuttora di definizioni chiare i criteri di classificazione non sono ancora univoci), nell'esercizio 2020 è sensibilmente aumentata in tutte le Casse Raiffeisen dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen. In particolare, al 31.12.2020 il controvalore dei fondi comuni di investimento nei portafogli della clientela retail risultava già aumentato a 150.794.219 milioni di euro, mentre nell'esercizio precedente era pari a 76.329.919 milioni di euro. Si tratta di un aumento del 97,6%. Il fondo Raiffeisen Bilanciato Sostenibile (*Nachhaltigkeits-MIX*) da solo, posizionandosi come investimento standard, rappresentava al 31.12.2020 quasi il 42,5% dell'intero patrimonio investito in fondi nei portafogli dei clienti. Anche l'emissione di un *green bond* di 15 milioni di euro dedicato agli investitori *retail* ha fatto aumentare il volume dei

prodotti sostenibili nei portafogli dei clienti. Dato che la Cassa Centrale Raiffeisen, a causa delle tuttora incomplete informazioni di mercato dei rispettivi emittenti, non ha ancora modo di classificare in base a criteri di sostenibilità ovvero ESG gli strumenti finanziari quotati (p.es. i certificati, gli ETF, ecc.), i dati relativi ai volumi investiti in fondi di investimento sostenibili ovvero conformi ai criteri ESG nonché in *green bond* della Cassa Centrale Raiffeisen non fornisce che un quadro incompleto dell'effettivo ammontare di prodotti sostenibili nei portafogli di clienti e investitori.

Alla fine dell'esercizio 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen ha ampliato la propria gamma di prodotti di investimento sostenibili rilevando una linea di gestione patrimoniale improntata a criteri di sostenibilità: al 31.12.2020 il patrimonio investito in questa linea ammontava a 1,3 milioni di euro.

895 Mio.

di euro di **PATRIMONIO GESTITO**



+14%

DI AUMENTO rispetto all'anno precedente

La Cassa Centrale Raiffeisen è soggetto istitutore del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto. L'attività del Fondo Pensione Aperto Raiffeisen è incentrata sul beneficio per i suoi soci: il patrimonio in gestione viene destinato a investimenti di elevato *standing* con l'obiettivo di conseguire

una crescita del patrimonio dei soci finalizzata all'aumento della loro pensione complementare.

Attraverso i suoi gestori patrimoniali Amundi SGR S.p.A. e Alpenbank AG il Raiffeisen Fondo Pensione Aperto gestisce

un patrimonio di circa 895 milioni di euro. Nel 2020 il patrimonio gestito nel Fondo Pensione Aperto Raiffeisen è aumentato di oltre il 14% rispetto all'anno precedente, registrando un incremento di 111 milioni di euro. I gestori finanziari incaricati basano il loro processo decisionale in materia di investimenti sulla politica di investimento strategica emanata dal Consiglio di Amministrazione della Cassa Centrale Raiffeisen con riferimento a ciascun comparto di investimento e riassunta nel regolamento interno "Documento sulla politica di investimento". Inoltre devono essere rispettate anche le disposizioni di legge specifiche applicabili ai fondi pensione.

Per quanto riguarda il processo di investimento in sé, per gran parte del patrimonio del Fondo Pensione Aperto Raiffeisen i criteri ESG vengono già rispettati dal gestore finanziario incaricato.

A partire dal 10 marzo 2021, in virtù del Regolamento UE 2019/2088 tutti gli operatori dei mercati finanziari, ivi compresi i fondi pensione, sono tenuti a rispettare regole armonizzate con riferimento all'integrazione dei rischi di sostenibilità e alla considerazione degli effetti negativi sulla sostenibilità nei processi decisionali di investimento, seguendo criteri precisi per l'informativa riguardante la sostenibilità.

Nel suo processo di investimento il Raiffeisen Fondo Pensione Aperto tiene conto dei rischi ESG, e nel 2020 ha iniziato a definire un'apposita politica ESG, la quale si snoda su tre piani differenti:

- 1) **APPLICAZIONE DI CRITERI DI ESCLUSIONE:** le società che non rispettano determinate linee guida ESG, convenzioni internazionali, quadri di riferimento riconosciuti a livello internazionale e disposizioni nazionali non vengono prese in considerazione nel processo di investimento
- 2) **ELENCHI BEST IN CLASS:** le società che applicano le migliori modalità in campo ambientale, sociale e di governo societario vengono identificate secondo criteri generali e specifici e classificate in base a un rating ESG; ai fini del processo di investimento vengono prese in considerazione solo le aziende con un determinato rating
- 3) **IMPEGNO:** attraverso l'esercizio del diritto di voto e il dialogo con il *management*, le rappresentanze di categoria, gli investitori o i partner d'affari si cerca di esercitare influenza ai fini del miglioramento dei fattori di sostenibilità

AREA CREDITI – FINANZIAMENTI SOSTENIBILI

Attraverso la concessione del credito e l'erogazione di finanziamenti la Cassa Centrale Raiffeisen contribuisce in modo significativo alla crescita e allo sviluppo sostenibile dell'economia locale, fornendo in tal modo un contributo all'intera società. Nel campo dei finanziamenti la responsabilità sociale ed ecologica dei prodotti sta assumendo sempre maggiore rilievo. La Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce grande importanza alle esigenze dei suoi clienti, sforzandosi di tenere in debito conto nella concessione dei finanziamenti sia gli aspetti sociali che quelli ecologici.

In futuro la Cassa Centrale Raiffeisen intende tenere maggiormente conto degli aspetti ecologici e sociali nella concessione e nella valutazione dei finanziamenti, proponendo opportuni incentivi ai propri clienti. A tale scopo, per i prossimi anni la Banca si è inoltre posta l'obiettivo di ampliare la propria gamma di prodotti con finanziamenti sostenibili (p.es. *sustainable loans*).

La Cassa Centrale Raiffeisen considera sostenibili i finanziamenti che esplicano effetti positivi durevoli sull'ambiente e sul clima e/o sulla società. Nell'ambito delle sue possibilità come istituto finanziario, la Cassa Centrale Raiffeisen cerca di sostenere progetti di sviluppo sostenibile mediante la concessione di finanziamenti, al fine di promuovere una crescita duratura, ad ampio effetto e sostenibile.

La Cassa Centrale Raiffeisen ha scelto di impegnarsi soprattutto nel settore delle energie rinnovabili – fotovoltaico, biomassa, biogas, energia eolica e idroelettrica. Al 31.12.2020 i crediti (ivi incluso il leasing) riguardanti il settore delle energie rinnovabili ammontavano a 218.339.122,75 euro, pari al 13,09% del volume creditizio complessivo.

Per quanto riguarda il credito responsabile, si evidenzia il particolare impegno della Banca nel sostenere le piccole e medie imprese e le famiglie, offrendo strumenti di finanziamento confacenti quali, ad esempio:

finanziamenti BEI:

grazie all'accordo con la Banca europea per gli investimenti (BEI) la Cassa Centrale Raiffeisen è in grado di offrire alle piccole e medie imprese mutui e finanziamenti in leasing a condizioni particolarmente vantaggiose;

“Nuova Sabatini”:

un'agevolazione concessa dallo Stato alle piccole e medie imprese in forma di contributo interessi.



Negli ultimi esercizi la Cassa Centrale Raiffeisen ha avuto modo di erogare numerosi finanziamenti a sfondo ecologico e/o sociale.

A livello internazionale la Cassa Centrale Raiffeisen, assieme a varie Casse Raiffeisen, sostiene da anni un progetto di microfinanza rurale del sistema di credito cooperativo in Ecuador, messo in piedi dalla *Cooperativa De Ahorro Y Credito Desarrollo*. L'obiettivo di questo progetto consiste nel dare supporto alle persone più povere e a promuovere lo sviluppo solidale della popolazione equadoregna. Si tratta di un progetto di collaborazione internazionale teso al contrasto alla povertà nei paesi in via di sviluppo.

4.3. Privacy e protezione dei dati

In un'epoca contraddistinta dalla trasformazione digitale, in cui i volumi dei dati scambiati ha assunto una nuova dimensione, la protezione dei dati assume un'importanza via via maggiore. Le disposizioni in materia di protezione dei dati non sono tese alla tutela dei dati in sé, quanto piuttosto alla salvaguardia delle persone a cui i dati in questione si riferiscono.



Ai sensi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea la protezione dei dati personali rientra tra i diritti fondamentali e umani garantiti nell'Unione europea. Inoltre, il Parlamento europeo e il Consiglio europeo hanno per la prima volta regolamentato in modo unitario a livello comunitario la questione della protezione dei dati, emanando il Regolamento generale sulla protezione dei dati n. 679/2016 (in breve GDPR).

La Cassa Centrale Raiffeisen considera la protezione assoluta di tutti i dati a lei trasmessi o resi accessibili, riguardanti sia i clienti che i dipendenti, una parte integrante della sua attività e attribuisce a tale aspetto grandissima importanza. Inoltre, la protezione dei dati personali costituisce una componente essenziale di una banca ben funzionante che, nella sua operatività quotidiana, propone servizi aventi come oggetto il trattamento di dati personali.

La Cassa Centrale Raiffeisen dedica grande attenzione alla tutela dei dati personali e implementa pertanto con grande scrupolo le prescrizioni normative e le relative misure a protezione e sicurezza dei dati stessi. La protezione dei dati personali

richiede una sempre più attenta gestione di tutte le fasi del trattamento, dalla raccolta all'elaborazione, all'archiviazione, al trasferimento sino a giungere alla fase di dismissione (cancellazione e/o anonimizzazione). In tale ottica la raccolta, la conservazione, il trattamento e il trasferimento di dati personali riguardanti persone fisiche devono essere conformi non solo ai requisiti di legge cogenti, bensì anche alle politiche interne, ai regolamenti e ai processi in materia.

In linea di principio la Banca considera i provvedimenti di carattere strutturale e organizzativo per il rispetto delle disposizioni per la protezione dei dati personali un investimento atto a garantire la propria stabilità e la propria buona reputazione. Per non compromettere l'attività ordinaria di banca locale la Cassa Centrale Raiffeisen applica il cosiddetto "principio di proporzionalità".

Per garantire la sicurezza dei dati personali ai sensi del GDPR la Cassa Centrale Raiffeisen ha predisposto un'apposita politica interna in materia di protezione dei dati, adottando un ordine di servizio al quale la banca è tenuta a conformarsi nella pianificazione e nell'esecuzione di qualsiasi attività che comporti il trattamento

di dati personali. La politica e l'ordine di servizio trovano applicazione nei confronti di tutto il personale, a prescindere dalla tipologia del rapporto di collaborazione, nonché dei terzi fornitori di servizi che nell'ambito delle proprie mansioni o delle attività professionali svolte per la Banca compiano operazioni di trattamento di dati personali.

La Banca presta particolare attenzione alla sicurezza delle informazioni trattate e adotta misure tecniche e organizzative atte a prevenire la distruzione accidentale o intenzionale, la perdita della disponibilità, l'alterazione, la divulgazione abusiva o l'accesso non autorizzato nonché qualsiasi altra forma di trattamento illecito delle stesse. Al fine di creare consapevolezza e trasparenza in materia di protezione e sicurezza dei dati tutti i dipendenti, in particolare gli addetti al trattamento dei dati stessi, vengono informati annualmente attraverso specifici corsi di formazione in merito ai rischi connessi al trattamento dei dati, alle misure concrete disponibili per prevenire eventi dannosi nonché ai principali aspetti della normativa in materia.

Ai sensi dell'articolo 37 del GDPR il Consiglio di Amministrazione della Cassa Centrale Raiffeisen ha stipulato un contratto di servizio con un *Data Protection Officer* (DPO) esterno, designando al contempo un responsabile interno per la protezione dei dati, al quale spetta anche il ruolo di interlocutore del DPO.

Ai sensi dei principi interni in vigore tutti i reclami riguardanti la violazione della protezione dei dati personali presso la Cassa Centrale Raiffeisen vengono monitorati; in seguito all'esame dei motivi del reclamo ovvero della violazione della protezione dei dati vengono adottate le misure opportune. Grazie allo scrupoloso rispetto delle politiche interne e delle altre istruzioni nonché dei processi, nel corso dell'esercizio 2020 non sono pervenuti alla Cassa Centrale Raiffeisen reclami per violazioni della protezione dei dati personali. Inoltre, le autorità di vigilanza non hanno sollevato alcuna contestazione a carico della Banca in merito al rispetto delle norme sulla protezione dei dati.

ESERCIZIO 2020:



RECLAMI per violazioni della
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI



CONTESTAZIONI da parte delle
AUTORITÀ DI VIGILANZA

4.4. Soddisfazione dei clienti e gestione dei reclami

Per la Cassa Centrale Raiffeisen la garanzia di relazioni stabili e leali con i clienti è la fonte del successo economico e della crescita nel lungo termine. Tra le preoccupazioni centrali della Banca rientra quella di tenere conto delle esigenze e dei desideri dei clienti e di garantire la loro soddisfazione. In quest'ottica la Banca agisce secondo i principi di correttezza e rettitudine, rafforzando così la fiducia dei propri clienti. La Banca è costantemente impegnata a migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi proposti e a renderli più confacenti alle esigenze dei clienti. Anche un atteggiamento attento e rispettoso nei confronti dei clienti fa parte del modo di fare banca in cui si riconosce la Cassa Centrale Raiffeisen.

Malgrado tale impegno può comunque accadere che le aspettative dei clienti vengano disattese ovvero che i clienti

siano insoddisfatti delle prestazioni della Banca. La Banca vede nelle critiche e nei reclami dei clienti un'opportunità per migliorare i propri prodotti e processi, ridurre gli errori e aumentare i benefici che i servizi proposti apportano ai suoi clienti. La responsabile gestione dei reclami della clientela è quindi molto importante. Al fine di garantire anche che i reclami siano gestiti con la necessaria competenza, obiettività e accuratezza e che siano trattati in modo sistematico e mirato, la Banca ha istituito un ufficio reclami indipendente, ha definito processi operativi e ha predisposto un regolamento interno in materia di gestione dei reclami, messo a disposizione di tutti i dipendenti sulla rete Intranet. Inoltre, nel corso dell'esercizio in esame è stato erogato a tutti i dipendenti un corso di formazione interno sulle principali innovazioni normative e sulla gestione dei reclami.



**Attenzione
Rispetto**
VERSO I CLIENTI



**Critica
Reclami**
=
opportunità
per migliorare i
PRODOTTI e PROCESSI



**Sondaggi
soddisfazione clienti**

Attraverso il rispetto del regolamento e dei processi interni si vuole ottenere nel minor tempo possibile il ripristino della soddisfazione del cliente e la stabilizzazione del rapporto tra il cliente e la Banca. Grazie all'efficiente sistema di gestione dei reclami, nell'esercizio 2020 è pervenuto alla Cassa Centrale Raiffeisen un solo reclamo, peraltro risolto nell'arco dello stesso anno.

Il numero di reclami ricevuti, tuttavia, non è un affidabile indicatore della soddisfazione dei clienti, in quanto si può presumere che solo una piccola parte dei clienti insoddisfatti della Banca o dei suoi servizi presenti effettivamente un reclamo. Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen si è prefissa l'obiettivo di mantenere la soddisfazione della clientela costantemente sopra la media, al fine di ridurre al minimo la percentuale dei casi di "malcontento inespresso". A tal fine in futuro saranno adottate misure di vario tipo, tra cui appositi sondaggi tesi a rilevare la soddisfazione dei clienti, l'analisi delle chiusure di conti correnti o il costante perfezionamento del personale. L'attuazione di queste misure dovrebbe poi consentire di comprendere le esperienze con i prodotti e i servizi dal punto di vista dei clienti, oltre che di identificare i punti critici e di sviluppare idee per migliorare il processo nel suo complesso.

Anche il feedback diretto dei clienti – sia quello dei clienti *private banking* che quello delle aziende – è per la Cassa Centrale Raiffeisen un indicatore importante per misurare la soddisfazione della clientela

e per adottare misure tese a migliorare la qualità del servizio e a generare valore per la stessa. Sono proprio le eventuali lamentele a offrire l'opportunità, se ben gestite, di fidelizzare i clienti alla Banca. Questa convinzione è condivisa da tutti i dipendenti, soprattutto da quelli che operano a contatto con i clienti.

Sicurezza e fiducia sono criteri importanti nella scelta di una banca, specialmente in tempi economicamente difficili. La Cassa Centrale Raiffeisen ne è consapevole, per cui è sempre attenta a dimostrare ai propri clienti che le loro preoccupazioni e i loro problemi vengono presi sul serio e che la loro Banca si impegna a procurare loro soluzioni personalizzate e rapide.

ESERCIZIO 2020:

1

RECLAMO, peraltro risolto nell'arco dello stesso anno

5.

Attenzione verso i collaboratori



Foto: Alex Filz

“La maggiore flessibilità
mi permette di partecipare
più intensamente allo
sviluppo di mio figlio.”

STEFAN UNTERKOFLER
Servizio Sistemi di Pagamento

DATORE DI LAVORO ATTENTO ALLA FAMIGLIA

La flessibilità vince

Che cosa contraddistingue un'azienda attenta alla famiglia?

Il risultato dei workshop per i dipendenti della Banca è inequivocabile: la flessibilità. Una maggiore flessibilità degli orari di lavoro consente ai dipendenti di reagire meglio ai mutevoli impegni privati e professionali. Ciò è particolarmente vero ai tempi del coronavirus, quando quotidianamente ci sono nuove sfide da affrontare.



Foto: Alex Filz

Stefan è un dipendente dinamico e competente, che da ben dieci anni presta un prezioso servizio per la Banca. Da quando è diventato papà, Stefan sente l'esigenza di conciliare meglio il lavoro e la vita familiare. Per riuscirci c'è bisogno soprattutto di un datore di lavoro sensibile alla famiglia e condizioni di lavoro favorevoli.

In marzo 2020 Stefan, come molti altri dipendenti, in seguito allo scoppio della pandemia da coronavirus ha per così dire da un giorno all'altro lasciato il suo ufficio per trasferirsi nel *home office*. Da allora trae vantaggio da questo nuovo modello di lavoro. Non dovendo più trasferirsi da casa al luogo di lavoro e viceversa, ha più tempo a disposizione. Tempo che ora trascorre assieme alla propria famiglia.

La Cassa Centrale Raiffeisen ha deciso di puntare sull'attenzione alla famiglia e nel corso dell'esercizio ha conseguito la certificazione audit famigliaelavoro. L'attenzione alla famiglia, infatti, non è solo una questione di responsabilità sociale. L'attenzione alla famiglia conviene: facilitando ai suoi dipendenti il rientro nel mondo del lavoro, la Banca ha modo di fidelizzare la propria forza lavoro qualificata. Questo offre vantaggi competitivi nella ricerca dei cervelli migliori, specialmente se si considera l'attuale sviluppo demografico.


-1.400 kg

di CO₂ da parte di **STEFAN** in **HOME OFFICE**

Inoltre, il salto di qualità che nell'ultimo anno la Banca ha fatto nel campo digitale permette a Stefan di lavorare in modo efficiente e di comunicare agevolmente con i suoi colleghi a prescindere dalla separazione fisica. È un modello di lavoro vincente questo, che Stefan vorrebbe mantenere, almeno per alcuni giorni alla settimana, anche dopo che la pandemia sarà superata.



Foto: Alex Filz

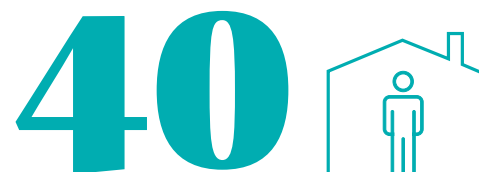


Foto: Alex Filz

5.1. Indirizzo strategico

Anche con riferimento alle risorse umane l'esercizio 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia da coronavirus e dalle numerose misure tese al contenimento del contagio. Questi hanno inciso profondamente non solo sulla vita quotidiana, ma anche sul contesto lavorativo. Tuttavia va detto che non tutti i cambiamenti imposti sono stati un male. Nel mondo del lavoro la pandemia da coronavirus ha costretto a una prova sul campo mai vista prima. Il tanto improvviso quanto inaspettato *lockdown* in marzo 2020 ha costretto circa 40 tra dirigenti e dipendenti a lasciare in fretta e furia i propri uffici per catapultarsi in un nuovo ambiente di lavoro. Dopo una fase sperimentale di un anno, la Cassa Centrale Raiffeisen può ora tracciare un bilancio positivo. Sia i dirigenti che i dipendenti sono in prevalenza soddisfatti del modello di telelavoro e gradirebbero mantenerlo anche dopo il superamento dell'emergenza. Inoltre, la Banca ha constatato come i nuovi modelli di lavoro richiedano anche nuovi approcci gestionali e diano un impulso alla digitalizzazione e alla capacità di innovazione della Banca.

Un'ulteriore pietra miliare nell'esercizio 2020 è stato il progetto audit famigliaelavoro. Nell'ambito del percorso di audit famigliaelavoro, coronato dal conferimento del certificato il 15 settembre 2020, la Cassa Centrale Raiffeisen ha sviluppato e attuato assieme ai dipendenti misure tese a tenere conto delle esigenze familiari e della fase della vita in cui si trova ciascun dipendente, contribuendo al percorso verso una maggiore parità delle opportunità.



dipendenti improvvisamente in **HOME OFFICE** a cusa del **LOCK-DOWN**

modello di lavoro per il futuro

5.1.1. Valorizzazione

I dipendenti costituiscono una componente di centrale importanza per la strategia di sostenibilità della Cassa Centrale Raiffeisen, che è consapevole del fatto che il successo dell'impresa dipende in larga misura dagli stessi. Per la Banca è importante, quindi, assumere collaboratori qualificati e motivati, fidelizzarli e farli crescere.

Per questo essa intende garantire un ambiente di lavoro innovativo, attento

alle esigenze delle famiglie, orientato alla crescita e stimolante, in cui i dipendenti appartenenti a diverse funzioni e generazioni si sentano a proprio agio e abbiano modo di sviluppare tutto il proprio potenziale.

Per raggiungere ciò, la Banca punta sulla trasparenza e sul dialogo con i suoi dipendenti. Nell'esercizio 2020 sono stati svolti tra i dipendenti tre sondaggi che hanno riguardato rispettivamente il telelavoro, la mobilità dei dipendenti e i valori percepiti

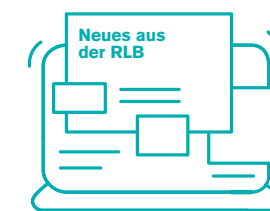
dagli stessi. Inoltre, nell'ambito dell'audit famigliaelavoro e del progetto di sostenibilità sono stati organizzati quattro *workshop* con i dipendenti. Sulla base dei risultati emersi sono stati definiti e via via attuati vari provvedimenti.

È stata poi introdotta la *newsletter* "Neues aus der RLB" (= Novità dalla Cassa Centrale Raiffeisen), per mezzo della quale ogni due mesi i dipendenti vengono informati attraverso un supporto gradevole da leggere su temi di attualità e sulle novità che riguardano la Banca. Inoltre, nell'ambito di manifestazioni interne all'azienda la Direzione informa i dipendenti in merito agli obiettivi strategici e alle misure deliberate.

La Cassa Centrale Raiffeisen combina una cultura della responsabilità con una cultura delle prestazioni. I principi manageriali della Cassa Centrale Raiffeisen si basano su tali valori. Essi guidano i componenti degli organi sociali, i dirigenti e i quadri nel loro operato nei confronti dei dipendenti, sempre basato sul rispetto reciproco. Nel 2020 la Banca ha avviato un programma di professionalizzazione dell'attività dirigenziale con l'obiettivo di stabilire una prospettiva condivisa della *leadership* e far conoscere ai giovani dirigenti i loro principali compiti e gli strumenti di cui dispongono (gestione delle riunioni, comunicazione direttiva, responsabilità di risultato). In tale contesto è stato intrapreso il progetto riguardante l'introduzione di colloqui di valutazione strutturati e documentati, che sarà attuato a partire dall'esercizio 2021.

newsletter

NEUES AUS DER RLB per dipendenti



WORKSHOP nell'ambito dell'**AUDIT famigliaelavoro** e del **PROGETTO DI SOSTENIBILITÀ**



SONDAGGI tra i dipendenti a riguardo dei temi **TELELAVORO**, **MOBILITÀ** e **VALORI PERCEPITI**

5.1.2. Diversity management e pari opportunità



La Cassa Centrale Raiffeisen è orgogliosa della molteplicità dei suoi dipendenti. In conformità con quanto richiamato nel Codice Etico e nel Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001, la Banca considera i diritti umani e della personalità come regole fondamentali della comunità.

La Cassa Centrale Raiffeisen promuove il rispetto reciproco e l'integrità dei propri dipendenti, nella consapevolezza che ogni dipendente ha diritto a un trattamento equo e riguardoso. La Cassa Centrale Raiffeisen adotta misure adeguate al fine di garantire la tutela dei diritti dei suoi dipendenti e di escludere qualsiasi forma di discriminazione.

La Banca osserva le leggi in materia di pari opportunità e di promozione di pari possibilità di sviluppo professionale per tutti i collaboratori. Tutti i posti vacanti vengono inizialmente proposti all'interno della Banca e, se possibile, occupati con personale proprio. Nei vari reparti si cerca di mantenere un mix generazionale e di

genere. Ciò consente di sfruttare sia l'esperienza dei dipendenti più anziani, sia il *know-how* e le idee innovative delle giovani generazioni.

La Cassa Centrale Raiffeisen è attenta a favorire una struttura del personale equilibrata per quanto riguarda il rapporto numerico tra uomini e donne. Al 31.12.2020 le donne rappresentavano il 44% dell'organico della Cassa Centrale Raiffeisen (per un totale di 95 dipendenti); il 42% di queste risultava assunto con contratto a tempo parziale. Dei 30 dipendenti in posizione direttiva (responsabili di area, dipartimento, reparto come da attuale organigramma), 8 sono donne, con un'incidenza, quindi, del 27%. La Banca intende continuare a sviluppare le opportunità di carriera del personale femminile e punta, tra l'altro, al miglioramento della conciliazione tra vita lavorativa e vita privata. Inoltre, vige il principio che tutti i dipendenti vanno giudicati esclusivamente sulla base delle loro capacità e delle loro prestazioni.

5.1.3. Attenzione alla famiglia – audit famigliaelavoro

La Cassa Centrale Raiffeisen, essendo una grande azienda di servizi finanziari, ha una particolare responsabilità nei confronti dei suoi dipendenti e, indirettamente, delle loro famiglie. L'audit famigliaelavoro, promosso dalla Camera di commercio di Bolzano e dall'Agenzia per la famiglia della Provincia autonoma di Bolzano, è uno strumento di gestione strategica teso allo sviluppo e all'implementazione in azienda di provvedimenti favorevoli alla famiglia in ogni fase della vita dei lavoratori.

Attraverso la certificazione audit famigliaelavoro, che la Cassa Centrale Raiffeisen ha conseguito il 15 settembre 2020, la Banca intende lanciare un segnale affinché in Alto Adige venga prestata maggiore attenzione alla famiglia.

In vari workshop i dipendenti, affiancati da un auditor specializzato, hanno discusso del concetto di famiglia e delle interconnessioni che sussistono tra la vita privata e quella lavorativa, riassunte nel cosiddetto *work life balance*. Le criticità e le potenzialità messe in luce dallo scambio di idee sono state raccolte e tradotte in provvedimenti da attuare.

Il processo di auditing ha una durata di tre anni, nel corso dei quali vengono attuate le misure concordate. Il controllo dell'attuazione viene effettuato dall'auditor in stretta collaborazione con il reparto Risorse Umane.

NEL 2020 SONO STATE ATTUATE LE SEGUENTI MISURE:

PROVVEDIMENTI PROPOSTI	PERIODO	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2	SDG ¹
audit famigliaelavoro			
Certificazione audit famigliaelavoro rilasciata dalla Camera di commercio di Bolzano	2020		
Introduzione di modelli di telelavoro	2020		
Estensione dell'orario flessibile	2020		
Formazione dei dirigenti per l'introduzione di colloqui di valutazione	2020	d) Aspetti sociali (gestione del personale, parità di genere, dialogo con le parti sociali)	
Introduzione di una <i>newsletter</i> periodica per i dipendenti con informazioni attuali rilasciate dalla Banca	2020		
Miglioramento delle condizioni di lavoro in azienda e nel <i>home office</i>	2020		
Prima celebrazione di un cosiddetto <i>green day</i>	2020		

¹ Sustainable Development Goals: 17 obiettivi di sviluppo sostenibile approvati dalle Nazioni Unite

È soprattutto attraverso gli orari di lavoro flessibili e i modelli di lavoro innovativi che la Banca aiuta il proprio personale a tenere il passo con una situazione in costante evoluzione. In aggiunta, la Banca mette a disposizione dei suoi dipendenti hardware e software adeguati e fornisce loro anche il necessario supporto tecnico. Queste misure vengono affiancate da una comunicazione regolare e trasparente. Applicando una politica della porta aperta, il reparto Risorse Umane dà ascolto alle varie richieste dei dipendenti.

I dipendenti possono inoltre avvalersi di varie opzioni di congedo retribuito e non

retribuito, ad esempio per occuparsi di parenti che necessitano di assistenza, per frequentare corsi di formazione, per crescere i figli o, infine, per godere di un anno sabbatico.

La Cassa Centrale Raiffeisen agevola i dipendenti che intendono usufruire del congedo parentale. La Banca, infatti, è consapevole dell'enorme contributo che questi apportano all'intera società. Nel 2020 si trovavano in congedo parentale facoltativo 9 dipendenti. È intenzione della Banca comunicare in modo più efficace la possibilità che il congedo parentale venga fruito dai dipendenti maschi.

SONO STATE DEFINITE ULTERIORI MISURE TESE A MIGLIORARE LA COMPATIBILITÀ TRA FAMIGLIA E LAVORO, LE QUALI SARANNO ATTUATE NEL CORSO DEI PROSSIMI DUE ANNI:

PROVVEDIMENTI PROPOSTI	PERIODO	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2	SDG ²
Audit Familie und Beruf			
Introduzione strutturata di modelli di telelavoro	costantemente		
Digitalizzazione professionale quale presupposto per il lavoro efficiente nel <i>home office</i>	dal 2021		
Formazione e supporto del <i>management</i> con riguardo alla direzione dei dipendenti	dal 2021		
Sostegno ai dipendenti per l'assistenza all'infanzia	dal 2021		
Introduzione di modelli di <i>keeping in touch</i> e di rientro per dipendenti che usufruiscono del congedo parentale	dal 2021	d) Aspetti sociali (gestione del personale, parità di genere, dialogo con le parti sociali)	
Incentivazione mirata del congedo parentale per i padri	costantemente		
Implementazione di sistemi di <i>tutoring</i> per dipendenti di nuova assunzione (miglioramento del processo di <i>onboarding</i>)	dal 2021		
Sviluppo di modelli di uscita dal lavoro per dipendenti vicini al pensionamento	dal 2021		
Svolgimento di riunioni di squadra a cadenza regolare	dal 2021		
Introduzione una moderna piattaforma di informazione e comunicazione	dal 2021		

² Sustainable Development Goals: 17 obiettivi di sviluppo sostenibile approvati delle Nazioni Unite



Foto: Alex Filz

“La conciliazione di famiglia e lavoro è un vantaggio sia per i dipendenti che per l'azienda.”

BRIGITTE SCHROTT
Audit famigliaelavoro



Foto: Alex Filiz

5.1.4. Valutazione del rischio

In un'ottica di conformità con le disposizioni del D.Lgs. 254/2016 sono stati rilevati i rischi inerenti al contesto sociale, con particolare riferimento ai rischi relativi ai dipendenti nonché al rispetto dei diritti umani. Per ogni rischio sono stati definiti indicatori misurabili, sulla base dei quali si possono controllare le attività di gestione delle risorse umane, identificando precocemente i rischi.

Tra le misure definite per ridurre i rischi si richiamano la predisposizione di una politica in materia di personale nonché di altri regolamenti afferenti alla sfera delle risorse umane. Rientrano tra le misure di mitigazione del rischio anche il programma di formazione e aggiornamento professionale dei dipendenti e l'attuazione di provvedimenti tesi al miglioramento della salute fisica e mentale.

LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN HA INDIVIDUATO I SEGUENTI RISCHI NEL CAMPO RIFERITO AL CONTESTO SOCIALE – PERSONALE E DIRITTI UMANI:

- » rischio per la salute e la sicurezza sul lavoro e rischio di *burnout* dovuto all'attività lavorativa (salute fisica e mentale)
- » rischio di carenza di personale qualificato
- » rischio di non soddisfare le aspettative dei dipendenti per quanto riguarda le prospettive di sviluppo e la formazione dei dirigenti in materia di direzione e *leadership*
- » rischio di inadeguato rispetto dei diritti umani con riferimento alle pari opportunità tra uomini e donne

5.2. Gestione del personale

I diritti e gli obblighi dei datori di lavoro e dei dipendenti sono definiti nelle disposizioni del diritto del lavoro, nei contratti collettivi nazionali, nei contratti integrativi provinciali, nel Codice Etico e nelle linee di condotta, oltre che nelle politiche e nei regolamenti seguenti:

- | | |
|---|--|
| » piano strategico 2020 - 2023 della Cassa Centrale Raiffeisen | » regolamento in materia di gestione del personale |
| » organigramma e descrizioni delle funzioni della Cassa Centrale Raiffeisen | » politica in materia di personale della Cassa Centrale Raiffeisen* |
| » Codice Etico | » politica in materia di formazione e perfezionamento professionale dei componenti dell'organo di governo, dei titolari di funzioni chiave e dei dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen* |
| » linee di condotta | |
| » codici di abbigliamento | |
| » obblighi e diritti dei dipendenti – sanzioni disciplinari | » regolamento in materia di gestione e sviluppo delle risorse umane* |
| » politica di remunerazione e incentivazione e disciplina del premio di risultato | » regolamento in materia di selezione del personale* |

*) In corso di elaborazione.

In un'ottica di impiego oculato delle risorse e di miglioramento dell'efficienza, la Cassa Centrale Raiffeisen intende introdurre un software di gestione del personale da applicare nel campo dell'amministrazione delle candidature e dei fascicoli personale. Grazie alle procedure digitali, più efficienti

e sistematiche, si dovrebbe essere in grado di risparmiare parecchio tempo, oltre che di ridurre i costi e il consumo di carta. Inoltre, tali procedure dovrebbero garantire un elevato grado di sicurezza nella raccolta e nell'amministrazione dei dati.

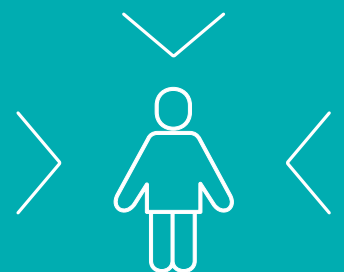
GESTIONE DEI RECLAMI E RELAZIONI SINDACALI

La Cassa Centrale Raiffeisen è favorevole allo sviluppo di un partenariato sociale interno ed esterno garantito contrattualmente. Riconoscendo la necessità di porre in equilibrio gli interessi dei datori di lavoro e quelli dei lavoratori, essa ha istituito una delegazione negoziale rappresentata dalla Federazione Cooperative Raiffeisen. È ben vista dalla Banca la partecipazione dei dipendenti al partenariato sociale.

I referenti interni per quanto riguarda eventuali problemi o conflitti sul lavoro sono il rispettivo superiore, il reparto Risorse Umane, il Direttore Generale nonché i rispettivi rappresentanti sindacali.

5.3. Salute e sicurezza sul lavoro

Nella Cassa Centrale Raiffeisen la persona, la sua sicurezza e la sua qualità di vita sono al centro dell'attenzione. Questa missione è vissuta dalla Banca non solo nei confronti dei suoi clienti, ma anche, in modo particolare, nel rapporto con i dipendenti. Al fine di promuovere la sicurezza sul lavoro e la salute la Banca ha definito i seguenti principi:



**Sicurezza
Qualità di vita**

a) HEALTH MANAGEMENT EFFICIENTE:

la Cassa Centrale Raiffeisen sviluppa piani di prevenzione e definisce misure per la gestione della salute sul lavoro incentrate precipuamente sulla sicurezza sul lavoro e sulla promozione del benessere fisico e psicosociale;

b) COMPORTAMENTO AFFIDABILE NEL CAMPO DELLA SICUREZZA SUL LAVORO:

la Cassa Centrale Raiffeisen si impegna a rispettare tutte le leggi e le altre disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute, garantendo in tal modo la tutela dei lavoratori sul posto di lavoro; le postazioni di lavoro sono allestite in modo tale da escludere o, comunque, ridurre al minimo eventuali rischi;

c) DIPENDENTI RESPONSABILI:

attraverso una costante offerta di corsi di formazione e di perfezionamento professionale in materia di salute e sicurezza sul lavoro la Cassa Centrale Raiffeisen promuove le competenze e la consapevolezza dei dipendenti;

d) MISURE PREVENTIVE:

la Cassa Centrale Raiffeisen protegge i propri dipendenti dai danni alla salute adottando misure preventive nel campo della sicurezza sul lavoro e della medicina del lavoro, tra cui regolari visite mediche del lavoro, misure di prevenzione degli infortuni, piani di gestione delle emergenze, interventi di pronto soccorso in caso di infortuni o di emergenze mediche.

5.3.1. Provvedimenti di contrasto alla pandemia da coronavirus

L'esercizio 2020 è stato caratterizzato da massicci rischi per la salute dovuti allo scoppio della pandemia da coronavirus. Nel corso dell'esercizio la Banca ha pertanto attuato una molteplicità di misure tese alla riduzione di tali rischi per la salute dei suoi dipendenti e clienti.



PROVVEDIMENTI PROPOSTI	PERIODO	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2	SDG ³
Provvedimenti per il contrasto alla pandemia da coronavirus			
Realizzazione di una sede distaccata in Via Macello, in grado accogliere fino a 25 dipendenti	2020		c) Rischio per la salute
Sviluppo del telelavoro e acquisto di 57 <i>notebook</i> 7 <i>Microsoft Surface</i> 20 licenze <i>Cisco Softphone</i> 20 cuffie auricolari per il telelavoro	2020		
Allestimento dell' <i>hardware</i> necessario in sette sale riunioni e predisposizione del relativo software per lo svolgimento di videoconferenze	2020		
Sei giornate di ferie aggiuntive per tutti i dipendenti	2020		
Misure di prevenzione consistenti nell'acquisto di disinfettanti, mascherine protettive e 72 pannelli in polimetilmetacrilato	2020		
Incontri informativi e di prevenzione con esperti esterni	2020		
Esecuzione ripetuta di tamponi nasofaringei	2020		
Informazione regolare dei dipendenti mediante comunicazioni del reparto Risorse Umane.	2020		
Colloqui di consulenza solo su prenotazione	2020		



³ Sustainable Development Goals: 17 obiettivi di sviluppo sostenibile approvati delle Nazioni Unite

5.3.2. Salute

La Banca provvede a strutture e processi che favoriscono la salute con l'intento di prevenire le malattie sul posto di lavoro. Secondo la Banca, sia il datore di lavoro che il lavoratore sono tenuti ad assumersi responsabilità al riguardo. Il compito del datore di lavoro è quello di realizzare un ambiente di lavoro sicuro e favorevole alla salute (p.es. postazione di lavoro, organizzazione del lavoro, cooperazione, stile di *leadership*). Il dipendente, invece, ha il dovere di comportarsi in modo da tutelare la propria salute (p.es. attraverso l'attività sportiva, un'alimentazione sana, la prevenzione sanitaria, l'attenzione verso i colleghi e la lealtà). La validità di questa impostazione è dimostrata dal numero ridotto di giornate di malattia pro capite,

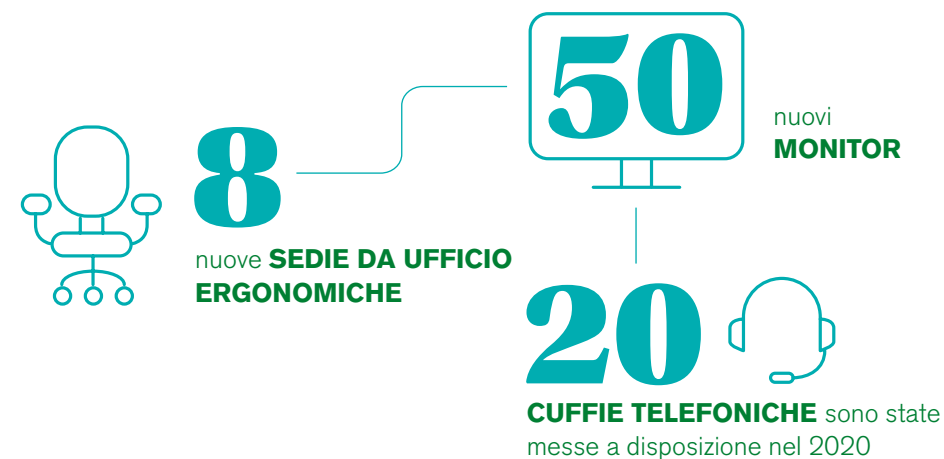
pari a 6 e, quindi, ben al di sotto della media nazionale. Si registra tuttavia un netto aumento delle giornate di malattia rispetto all'esercizio precedente, il che si spiega con le lunghe assenze per quarantena dovute al coronavirus.



AL FINE DI RIDURRE I RISCHI PER LA SALUTE SONO STATE DEFINITE LE SEGUENTI MISURE:

PROVVEDIMENTI PROPOSTI	PERIODO	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2	SDG ⁴
Riduzione dei rischi per la salute sul lavoro			
Nuove sedie da ufficio per tutti i dipendenti	costantemente	c) Rischio per la salute	
Sedie ergonomiche per i dipendenti con certificato medico	costantemente		
Cuffie auricolari telefoniche	costantemente		
Nuovi monitor	costantemente		
Promozione della salute fisica e psichica dei dipendenti in generale attraverso: - corsi di formazione durante la pausa pranzo o dopo il lavoro - ginnastica per la schiena e per gli occhi - esercitazioni di gestione dello stress	dal 2021		

⁴ Sustainable Development Goals: 17 obiettivi di sviluppo sostenibile approvati delle Nazioni Unite



5.3.3. Sicurezza sul lavoro

La questione della sicurezza sul lavoro è disciplinata presso la Cassa Centrale Raiffeisen dai seguenti documenti: Codice Etico, Modello organizzativo 231/2001, regolamento in materia di gestione del personale e manuale di gestione delle emergenze e delle crisi. Tra gli obiettivi di lungo termine va evidenziata la certificazione ISO 45001.

Gli standard in materia di sicurezza sul lavoro previsti dalla legge vengono rigorosamente rispettati. In tale contesto la Cassa Centrale Raiffeisen ha nominato un responsabile del servizio di prevenzione e protezione, un rappresentante per la sicurezza, due addetti al pronto soccorso, un addetto antincendio e sei addetti ai piani/assistenti all'evacuazione. Il rappresentante per la sicurezza funge da interfaccia, soprattutto in materia di salute e sicurezza, tra il personale da una parte e il servizio di prevenzione e protezione ovvero la Direzione dall'altra.

L'attività di formazione e perfezionamento dei dipendenti, dei rispettivi superiori e dei dirigenti nel campo della sicurezza sul lavoro poggia sul sistema di formazione

dei dipendenti dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen. La formazione prescritta dalla legge è garantita per mezzo dei corsi online (destinati anche ai preposti e ai dirigenti). Tutti i dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen hanno completato le ore di formazione prescritte.

Nel 2020 è stato segnalato 1 infortunio sul lavoro, fortunatamente senza lesioni gravi. L'incidenza infortunistica, rapportata alle ore lavorate (indice di frequenza degli infortuni), evidenzia per il 2020 un valore pari a 0,68⁵. Nell'esercizio trascorso si sono verificati due infortuni sul lavoro. Inoltre, nel 2020 non sono stati segnalati casi di malattia dovuta al lavoro.

ESERCIZIO 2020:



⁵ Il tasso di infortuni sul lavoro si calcola come segue:
numero di infortuni sul lavoro / ore lavorate * 200.000

5.4. Politica di remunerazione e performance management

La politica retributiva della Cassa Centrale Raiffeisen è disciplinata dalle disposizioni della direttiva in materia di remunerazione e incentivi. La politica retributiva è volta a:



garantire il **RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI** nelle aree della **GESTIONE AZIENDALE**, del controllo dei rischi o dell'organizzazione nonché di altri obiettivi di tipo sia quantitativo che qualitativo



PROMUOVERE un **COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI CONFORME** alle disposizioni e linee di condotta esterne e interne



promuovere la **PARTECIPAZIONE ATTIVA DEI DIPENDENTI** al raggiungimento degli obiettivi patrimoniali, reddituali e commerciali in linea con le effettive esigenze dei clienti



richiamare e trattenere **DIPENDENTI CAPACI E QUALIFICATI** pagando loro retribuzioni adeguate

In conformità con la politica retributiva, il trattamento economico è stabilito, nei limiti delle rispettive competenze e nel rispetto di quanto previsto dalle disposizioni contrattuali collettive, dal Consiglio di Amministrazione o dal Comitato Esecutivo, oltre che dal Direttore Generale (in qualità di responsabile delle risorse umane).

La remunerazione dei dipendenti si compone di una componente fissa e un'altra variabile (premio di risultato), la cui erogazione è prevista dal contratto collettivo di lavoro. Ai fini dell'inquadramento dei collaboratori e dei rispettivi avanzamenti di carriera si applicano criteri incentrati sulle prestazioni quali le competenze assegnate, l'esperienza professionale o il raggiungimento degli obiettivi concordati.

Remunerazione



LA RETRIBUZIONE DEVE ESSERE QUANTIFICATA E STRUTTURATA IN MODO TALE DA:

- » prevedere un equilibrio tra componenti fisse e componenti variabili (premio di risultato) e non incoraggiare comportamenti che possano mettere a repentaglio una gestione prudente
- » prevedere elementi commisurati al risultato con l'obiettivo di promuovere e rafforzare la competitività della Banca e dell'intera Organizzazione bancaria Raiffeisen

5.4.1. Sistema premiante

Il **premio di risultato** spettante ai dipendenti è regolato dal contratto collettivo nazionale e ha subito alcune variazioni in seguito al rinnovo del contratto integrativo provinciale del 27.11.2020. A partire dall'esercizio 2021 (erogazione nel 2022) il premio di risultato erogato ai dipendenti è basato al 40% sul raggiungimento di obiettivi valutativi e al 60% sul raggiungimento di obiettivi aziendali.

A partire dall'esercizio 2021 trova applicazione un indice di sostenibilità (**Indice ESG**) quale ulteriore obiettivo aziendale. L'indice ESG viene utilizzato per calcolare la componente qualitativa del premio di risultato.

L'indice ESG poggia sui tre fattori ESG, ovvero (i) quello ambientale (*Environmental*), che riguarda la gestione sostenibile dell'impatto ambientale, (ii) quello sociale (*Social*), declinato come attenzione verso i dipendenti, e (iii) quello di governo societario (*Governance*), incentrato in

concreto sul concetto di Banca responsabile. Per ogni fattore ESG sono stati definiti diversi indicatori, ciascuno con uno specifico spettro di valori. A seconda del valore raggiunto, all'indicatore viene attribuito uno score che varia tra "1 = molto sostenibile", "2 = sostenibile" e "3 = non sostenibile". Gli *score* attribuiti agli indicatori, opportunamente ponderati, formano l'*ESG Factor Score*. I tre *ESG Factor Score*, a loro volta ponderati, vanno a costituire l'indice ESG. Se la Banca raggiunge per l'indice ESG il risultato "1 = molto sostenibile", essa ottiene l'intera componente del premio di risultato impegnata per il raggiungimento di questo obiettivo qualitativo. Se il risultato raggiunto dalla Banca non supera invece il valore "3 = non sostenibile", l'importo stanziato non viene erogato.

INDICE ESG:

1 = MOLTO SOSTENIBILE

2 = SOSTENIBILE

3 = NON SOSTENIBILE

MODELLO DI INDICE ESG:

FATTORE ESG	PONDERAZIONE DEL FATTORE ESG	INDICE	PONDERAZIONE DELL'INDICE
AMBIENTE (ENVIRONMENT)	50,00 %	Rifiuti residui (in kg per addetto)	15,00 %
		Consumo di carta (in kg per addetto)	30,00 %
		Consumo di bevande senza bicchiere sul totale delle bevande erogate da distributori automatici (valore annuo)	15,00 %
		Consumo di energia elettrica (kWh per addetto)	40,00 %
IMPEGNO SOCIALE (SOCIAL)	30,00 %	Azioni per i dipendenti (numero di partecipanti all'anno)	60,00 %
		Sensibilizzazione – formazione (numero di partecipanti all'anno)	40,00 %
GOVERNO SOCIETARIO (GOVERNANCE)	20,00 %	Volume dell'obbligazione conforme ai criteri ESG (mln. di euro)	25,00 %
		Rapporto tra finanziamenti / crediti conformi ai criteri ESG (nuovi contratti) e volume creditizio complessivo (%)	25,00 %
		Rapporto tra investimenti conformi ai criteri ESG e giacenza complessiva del portafoglio titoli (%)	25,00 %
		Rapporto tra investimenti conformi ai criteri ESG e giacenza complessiva del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto (%)	25,00 %

Il nuovo contratto integrativo provinciale prevede inoltre che i dipendenti possono destinare il premio in tutto o in parte, con un limite di 3.000 euro, a prestazioni di *welfare* aziendale e/o al fondo pensione complementare.

In più, la Banca può erogare anche una **componente occasionale** per remunerare prestazioni o risultati eccezionali di singoli dipendenti.

Dato che i dipendenti con maggiore anzianità di servizio e, di conseguenza, con grande esperienza costituiscono un importante pilastro dell'azienda, la

Cassa Centrale Raiffeisen, in occasione degli anniversari aziendali, è solita dare loro un piccolo segno monetario di apprezzamento. Per 25 anni di servizio ciò corrisponde a uno stipendio mensile lordo.

1 **Stipendio mensile lordo**

come **APPREZZAMENTO** per **25 ANNI** di servizio

5.4.2. Equal pay

La Banca aspira a raggiungere un equilibrio di genere nello sviluppo della carriera e nella retribuzione. Un confronto delle retribuzioni tra donne e uomini rivela un rapporto equilibrato. Nella categoria dei quadri e in quella degli impiegati le donne, rapportando il loro orario di lavoro al tempo

pieno, nel 2020 hanno guadagnato in media tanto quanto gli uomini inquadrati nella stessa classe retributiva.

Nella categoria degli impiegati le donne hanno in media guadagnato addirittura più dei loro colleghi maschi.



RETRIBUZIONE FISSA

 TEMPO PIENO	2020	2019
Dirigenti ⁶	56 %	–
Quadri	98 %	90 %
Impiegati	101 %	102 %

RETRIBUZIONE FISSA E VARIABILE (COMPRESO PREMIO DI RISULTATO)

 TEMPO PIENO	2020	2019
Dirigenti ⁷	53 %	–
Quadri	99 %	90 %
Impiegati	102 %	103 %

⁶ In mancanza di donne dirigenti nel 2019, il rapporto tra la retribuzione fissa erogata alle donne e quella erogata agli uomini non è stato calcolato con riferimento ai dirigenti.

⁷ In mancanza di donne dirigenti nel 2019, il rapporto tra la retribuzione fissa e variabile erogata alle donne e quella erogata agli uomini non è stato calcolato con riferimento ai dirigenti.

STRUTTURA DEL PERSONALE (dipendenti a tempo pieno/a tempo parziale)

N.	2020			2019		
	 Uomini	 Donne	Totale	 Uomini	 Donne	Totale
A tempo pieno	113	52	165	114	46	160
A tempo parziale	3	39	42	2	39	41
Totale	116	91	207	116	85	201



45 %

QUOTA DI LAUREATI
tra i dipendenti

9

dipendenti si trovavano
in **CONGEDO PARENTALE**
al 31.12.2020

42

dipendenti a **TEMPO PARZIALE**



25

dipendenti nella **NUOVA SEDE ESTERNA**



5.4.3. Benefit

La Banca ha un dovere previdenziale nei confronti dei propri dipendenti e li supporta con consistenti benefit, elencati nella tabella seguente.

BENEFIT

- | | |
|---|--|
| » Previdenza complementare: Raiffeisen Fondo Pensione Aperto | » Assicurazione di responsabilità civile |
| » Buoni pasto | » Premio di risultato, in parte in forma di servizi di <i>welfare</i> |
| » Assicurazione sanitaria complementare – Mutua assistenza sanitaria Raiffeisen | » Condizioni di favore relative ai conti correnti e agli altri servizi bancari |
| » Assicurazione infortuni | » Condizioni di favore su crediti e mutui |
| » Assicurazione sanitaria – invalidità permanente | » Sussidi allo studio |
| » Indennità di malattia | » Pausa lavoro salutare |
| » Permessi retribuiti e non retribuiti | » <i>Long term care</i> |
| » Assicurazione di tutela legale in ambito penale | |

5.5. Sviluppo delle risorse umane e formazione professionale dei dipendenti

Lo sviluppo delle risorse umane è un **PROCESSO EVOLUTIVO** e di **CAMBIA-MENTO DI LUNGO RESPIRO**, il cui obiettivo consiste nell'attrarre, trattene e sviluppare le persone più adatte alle esigenze della Banca.

TRA I METODI GIÀ APPLICATI AI FINI DELLO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN SI RICHIAMANO I SEGUENTI:

- » formazione sul lavoro (*training on the job*)
- » formazione permanente per mezzo di seminari, *workshop*, esercitazioni esterne
- » corsi di formazione e programmi di *e-learning* interni
- » progetti
- » colloqui di valutazione (novità)

È previsto un ulteriore sviluppo anche per quanto riguarda la pianificazione della carriera, la pianificazione del *turnover* del personale e le attività di *coaching / mentoring*. Attraverso la pianificazione della carriera la Cassa Centrale Raiffeisen programma misure tese ad appurare lo sviluppo, la qualificazione e il perfezionamento dei singoli collaboratori. L'obiettivo della pianificazione della carriera consiste nel fidelizzare i dipendenti attraverso la

pianificazione lungimirante delle opportunità di carriera, oltre che nel garantire la disponibilità di collaboratori qualificati e motivati.

Con l'obiettivo di riuscire a ricoprire i ruoli dirigenziali e le posizioni chiave nonché di preparare la prossima generazione di manager, nel 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen ha avviato un programma di formazione teso alla professionalizzazione del management.

Sviluppo di

pianificazione
della carriera

pianificazione
turnover del
personale

coaching /
mentoring



A causa della pandemia da coronavirus molti eventi formativi, soprattutto quelli in presenza, sono dovuti essere rinviati o annullati. Grazie a nuovi strumenti digitali (Zoom, Teams e altre piattaforme online) è stato possibile nonostante tutto organizzare e frequentare una molteplicità di corsi di aggiornamento.

La Cassa Centrale Raiffeisen si impegna inoltre a intensificare la collaborazione, i partenariati o i rapporti di sponsorizzazione con le università e le scuole superiori al fine di offrire a studenti e laureati, a complemento delle conoscenze teoriche acquisite, l'opportunità di farsi un'idea del lavoro in banca. Nel 2019 la Cassa Centrale Raiffeisen ha aderito alle manifestazioni organizzate dalla Libera Università di Bolzano, tra cui "Job Speed Dating" e "Internship and career Fair".

NELL'AMBITO DELLO SVILUPPO DEL PERSONALE SONO STATE DEFINITE LE SEGUENTI MISURE TESE A OFFRIRE AI DIPENDENTI PROSPETTIVE DI SVILUPPO E A RIDURRE I RISCHI DI CARENZA DI MANODOPERA QUALIFICATA:

PROVVEDIMENTI PROPOSTI	PERIODO	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2	SDG ⁸
Provvedimenti tesi alla riduzione della carenza di personale qualificato			
Programmi volti al miglioramento delle competenze dei quadri: formazione tesa alla professionalizzazione del <i>management</i>	costantemente	d) Aspetti sociali (gestione del personale, parità di genere, dialogo con le parti sociali)	
Miglioramento continuo della qualificazione dei dipendenti e promozione di iniziative di formazione	costantemente		
Miglioramento della comunicazione interna e dei flussi informativi	costantemente		
Introduzione di colloqui di valutazione strutturati	2021		
Aumento della motivazione dei dipendenti attraverso sessioni di <i>coaching /workshop</i> in materia di gestione dei conflitti, della cultura del <i>feedback</i> , delle buone maniere	costantemente		
Introduzione di periodiche riunioni di area e di reparto nonché di riunioni con i dipendenti subordinati	costantemente		
Piani di sviluppo individuali, pianificazione della carriera, promozione dello sviluppo dei dipendenti	dai 2021		

⁸ Sustainable Development Goals: 17 obiettivi di sviluppo sostenibile approvati delle Nazioni Unite

FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI DIPENDENTI

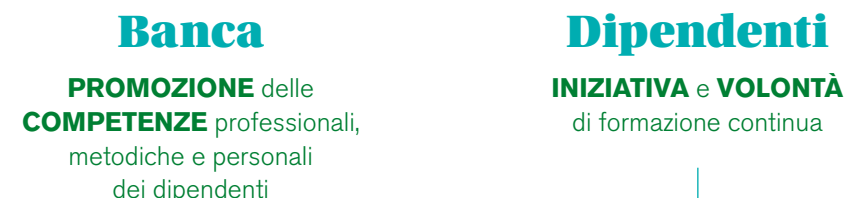
La formazione professionale dei dipendenti è un elemento fondamentale dello sviluppo delle risorse umane. La Cassa Centrale Raiffeisen punta sulla formazione continua per aiutare i propri dipendenti a sviluppare competenze professionali, metodiche e personali. In cambio la Banca si aspetta che i dipendenti si dichiarino di propria iniziativa disposti a seguire regolarmente corsi di aggiornamento.

La Cassa Centrale Raiffeisen ha nominato una responsabile della formazione, il cui compito consiste nel coordinamento e nell'organizzazione delle attività di formazione e perfezionamento professionale. Il reparto Risorse Umane supporta i responsabili nella valutazione delle esigenze di formazione dei rispettivi collaboratori e nello sviluppo di un sistema di formazione adeguato. Rientra nelle sue funzioni

anche l'organizzazione di corsi di formazione interni previsti dal piano di formazione. Ai fini dell'organizzazione delle attività di formazione e qualificazione la Cassa Centrale Raiffeisen collabora con il reparto Formazione della Federazione Cooperative Raiffeisen, di cui riconosce la pluriennale esperienza e competenza (certificazione UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata in marzo 2019).



Formazione personale



LA SELEZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE DA PROPORRE È ORIENTATA AL FUTURO ED È TESA A GARANTIRE UN ACCRESCIMENTO PERSISTENTE DELLE CONOSCENZE. A SECONDA DEGLI OBIETTIVI E DEI CONTENUTI, LA TRASMISSIONE DELLE CONOSCENZE SI ATTUA CON LE SEGUENTI MODALITÀ:

- » corsi di formazione in aula tenuti in sede (classico insegnamento frontale con presentazioni a cura dei dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen)
- » programmi di *e-learning* in sede (formazione mediante piattaforma di apprendimento "ILIAS" con moduli di apprendimento, esercizi di autoapprendimento e uno o più test finali)
- » corsi, seminari e *workshop* personalizzati, tenuti fuori sede
- » webinar e programmi di *e-learning* esterni
- » Documenti interni (politiche e regolamenti, istruzioni e comunicazioni)
- » trasmissione personale delle conoscenze a cura di esperti, dipendenti gerarchicamente superiori e altri dipendenti (*learning on the job*)
- » e-mail (riferimenti ad aggiornamenti di norme, politiche e regolamenti, riferimenti ad altri documenti)

La formazione è allo stesso tempo un diritto e un dovere di tutti i dipendenti. Il contratto collettivo nazionale di lavoro prevede per ogni dipendente 24 ore di formazione e aggiornamento professionale obbligatorie all'anno. Nel 2020 il numero medio di ore di formazione per dipendente è stato pari a 19 ore (corrispondenti a 2,5 giornate). Nell'esercizio precedente erano state raggiunte 33 ore per dipendente. La diminuzione può essere ricondotta a due ragioni: da un lato non si

sono praticamente più tenuti corsi di formazione in aula in seguito alle disposizioni tese al contenimento del contagio da COVID-19, mentre dall'altro va tenuto presente che i numerosi webinar sono stati solo parzialmente inseriti nel sistema di registrazione delle ore di formazione. Per il 2021 la Banca si è posta l'obiettivo di tornare ad intensificare l'attività di formazione e perfezionamento professionale dei dipendenti.

DISTRIBUZIONE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE PER LIVELLO DI INQUADRAMENTO

N.	2020		2019	
	Ore	Media	Ore	Media
Dirigenti	80	13	41	8,20
Quadri	1.150	17	2.129	33,79
Impiegati	2.620	20	4.430	33,31
Totale	3.850	19	6.600	32,84

N.	2020	
	Ore	Media
Donne 	1.723	19
Uomini 	2.127	18
Totale	3.850	19

APPRENDISTATO BANCARIO

Ai sensi del contratto collettivo di lavoro la Cassa Centrale Raiffeisen propone ai nuovi assunti la formazione a operatore bancario. Il corso di specializzazione professionale (apprendistato bancario) combina l'apprendimento e la pratica sul posto di lavoro con la frequenza di lezioni in forma tradizionale presso la scuola professionale. L'obiettivo di questa forma di apprendistato è quello di facilitare l'ingresso nel mercato del lavoro. L'inserimento di nuovi dipendenti privi di esperienza professionale prevede, purché sussistano i necessari presupposti e non siano richiesti particolari requisiti di carattere tecnico e professionale, il passaggio attraverso l'apprendistato bancario. La formazione professionale

duale consente alla Cassa Centrale Raiffeisen di reperire validi collaboratori, garantendo loro allo stesso tempo una formazione solida e completa.

Al 31.12.2019 la Cassa Centrale Raiffeisen impiegava 9 dipendenti con contratto di formazione a operatore bancario.

AL 31.12.2020:

9

dipendenti con **CONTRATTO DI FORMAZIONE a OPERATORE BANCARIO**

Formazione



diritto + dovere

5.6. Dati e fatti

La Cassa Centrale Raiffeisen è un datore di lavoro solido e affidabile. I diritti e i doveri dei dipendenti sono regolati, oltre che dal contratto collettivo nazionale, da un contratto integrativo provinciale. Tutti i dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen, siano essi dirigenti, quadri direttivi o impiegati, sono tutelati dalle disposizioni del contratto collettivo nazionale di lavoro nonché dal contratto integrativo provinciale relativo a ciascuna categoria professionale. A nessun livello sono stati attuati né sono in corso piani di riduzione del personale o di ristrutturazione.

Al 31.12.2020 la Cassa Centrale Raiffeisen occupava in totale 207 dipendenti. Tenuto conto del fatto che 42 di questi lavoravano a tempo parziale, ciò corrisponde a 193 equivalenti a tempo pieno: un incremento di 6 persone, ossia del 3% rispetto al 31.12.2019. Il 95,6 per cento dei 207 dipendenti hanno un contratto a tempo indeterminato, contro il 97,5% del 2019.

Nel 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen ha assunto 19 nuovi collaboratori, mentre 13 persone hanno lasciato la Banca, 6 delle quali in seguito a pensionamento. Il tasso di fluttuazione (uscite) era pari nel 2020 al 6%, quindi di poco superiore a quello dell'ultimo esercizio trascorso (5,0%).

Al 31.12.2020 gli impiegati rappresentavano il 64% dei dipendenti, i quadri direttivi il 33% e i dirigenti il 3%. Dal 2020, per la prima volta una donna fa parte della Direzione della Cassa Centrale Raiffeisen.

L'età media dei dipendenti al 31.12.2020 era di 45,25 anni. Il 43,48% dei dipendenti aveva più di 50 anni. La Cassa Centrale Raiffeisen punta su relazioni durature, il che è dimostrato anche dall'anzianità di servizio media di 16 anni. Negli ultimi anni sono stati assunti parecchi giovani. Il 15,46% dei dipendenti ha meno di 30 anni. Il livello di qualificazione è elevato: il tasso di laureati è pari al 44,93%.

AL 31.12.2020:

207
DIPENDENTI

42
dipendenti lavorano a **TEMPO PARZIALE**

16
ANNI DI SERVIZIO in media

1 donna
Dal 2020 per la **PRIMA VOLTA**
in **DIREZIONE**

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER TIPO DI CONTRATTO

(a tempo indeterminato/determinato)

N.	2020			2019		
	 Uomini	 Donne	Totale	 Uomini	 Donne	Totale
A tempo indeterminato	110	88	198	112	84	196
A tempo determinato	6	3	9	4	1	5
Totale	116	91	207	116	85	201

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER LIVELLO DI INQUADRAMENTO E SESSO

N..	2020			2019		
	 Uomini	 Donne	Totale	 Uomini	 Donne	Totale
Dirigenti	5	1	6	5	0	5
Quadri	50	18	68	45	18	63
Impiegati	61	72	133	66	67	133
Totale	116	91	207	116	85	201

45,25
è **L'ETÀ** media

43%
hanno **PIÙ DI 50** anni

15%
hanno **MENO DI 30** anni

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER LIVELLO DI INQUADRAMENTO ED ETÀ 2020⁹

%	<30			30 - 50			>50		
			Totale			Totale			Totale
	Uomini	Donne		Uomini	Donne		Uomini	Donne	
Dirigenti	0	0	0	60	100	67	40	0	33
Quadri	0	0	0	46	50	47	54	50	54
Impiegati	25	24	24	39	35	37	36	42	39
Totale	13	19	15	43	38	41	44	43	43

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER LIVELLO DI INQUADRAMENTO ED ETÀ 2019

%	<30			30 - 50			>50		
			Totale			Totale			Totale
	Uomini	Donne		Uomini	Donne		Uomini	Donne	
Dirigenti	0	0	0	40	0	40	60	0	60
Quadri	0	0	0	47	56	49	53	44	51
Impiegati	30	19	25	36	39	38	33	42	38
Totale	17	15	16	41	42	41	42	42	42

ESERCIZIO 2020:

19

NUOVI COLLABORATORI
sono stati **ASSUNTI**

13

COLLABORATORI
(inclusi i pensionamenti)
HANNO LASCIATO L'AZIENDA

6%

TASSO DI FLUTTUAZIONE

⁹ N.B.: Le percentuali nelle varie classi di età sono state calcolate facendo riferimento al totale degli uomini e delle donne in ciascuna categoria retributiva.

NUOVE ASSUNZIONI PER ETÀ E SESSO

N.	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<30	1	2	6	2	7	4
30 - 50	5	7	3	3	8	10
>50	4	0	0	0	4	0
Totale	10	9	9	5	19	14

INCIDENZA DELLE NUOVE ASSUNZIONI PER ETÀ E SESSO

%	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<30	7	10	35	15	22	12
30 - 50	10	15	9	8	9	12
>50	8	0	0	0	4	0
Totale	9	8	10	6	9	7

DIMISSIONI PER ETÀ E SESSO

N.	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<30	1	0	0	0	1	0
30 - 50	5	3	1	3	6	6
>50	4	2	2	2	6	4
Totale	10	5	3	5	13	10

DIMISSIONI PER ETÀ E SESSO

%	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<30	7	0	0	0	3	0
30 - 50	10	6	3	8	7	7
>50	8	4	5	6	7	4
Totale	9	4	3	6	6	5

6.

Gestione sostenibile dell'impatto ambientale



Foto: Alex Filz

“La natura è come una buona
amicizia, bisogna averne cura.”

KATJA PUTZER
Pianificazione e Controllo



Foto: Alex Filz

IL PRIMO GREEN DAY DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN

Impegno a cielo aperto

In occasione del primo green day della Cassa Centrale Raiffeisen si è visto che i dipendenti della Banca non sono solo capaci di usare il computer: non temono nemmeno il duro lavoro manuale. Infatti, nell'ambito di un progetto di utilità comune alcuni dipendenti hanno voltato le spalle alla Banca per un giorno per dare un contributo alla biodiversità presso la malga Jocher.

Per il 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen ha pensato a un'iniziativa particolare per sensibilizzare i suoi dipendenti alla sostenibilità ecologica: in autunno è stato organizzato il primo *green day*, un giorno di lavoro un po' diverso dal solito, in cui ai dipendenti è stata offerta la possibilità di aiutare in veste di volontari a liberare dai pini mughi un'area vicina alla malga Jocher nei pressi di Lazfons, per fare spazio alla biodiversità.



Foto: Alex Filz



Foto: Alex Filz

2.500 kg

ca. 7.500 m² di PINO MUGO sono stati **RIMOSSI** per garantire la biodiversità



Foto: Alex Filz



Foto: Alex Filz

In quest'iniziativa volta al miglioramento dello spazio vitale la Cassa Centrale Raiffeisen è stata supportata dall'Associazione Cacciatori Alto Adige, dalla riserva di caccia di Chiusa, dalle autorità forestali e dagli agricoltori dell'interessenza Jocher-alm. In un'ottica di promozione dell'economia circolare, dai pini mughi estirpati la distilleria Eschgfeller di Sarentino ha ricavato del prezioso olio di pino mugo.



Foto: Alex Filz

19

DIPENDENTI
hanno partecipato
all'azione

La giornata ha costituito per i dipendenti e il *management* un'occasione per dare prova di grande forza fisica, ma soprattutto per impegnarsi in prima persona in favore della flora e alla fauna dell'Alto Adige, creando spazio per fiori, insetti specializzati, uccelli e altre specie animali, tra cui il fagiano di monte.

Non si è trattato di un progetto isolato, comunque, visto che anche nei prossimi anni seguiranno iniziative analoghe, incentrate alternativamente su aspetti ecologici o sociali.



Foto: Alex Filz

IL CIRMOLO DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN

Un momento saliente della giornata fuori del comune è stata la messa a dimora di un cirmolo, albero particolarmente resistente alle intemperie, che simboleggia la nostra flora alpina.



Foto: Alex Filz

La Cassa Centrale Raiffeisen considera la tutela dell'ambiente parte della sua responsabilità sociale, per cui è molto attenta alla riduzione della propria impronta carbonica. Nell'esercizio trascorso l'uso moderato delle risorse necessarie e la riduzione del consumo di energia hanno contribuito a una prima riduzione dell'impatto ambientale, migliorando la sostenibilità ecologica nell'azienda. Questa tendenza merita di essere portata avanti in modo efficace anche in futuro.

La sostenibilità ambientale è una preoccupazione centrale per la Cassa Centrale Raiffeisen, ed è per questo che essa ha deciso di tenere in considerazione anche la compatibilità ecologica nelle sue deci-

sioni strategiche. Un governo societario responsabile e trasparente ha lo scopo di rafforzare la consapevolezza e la fiducia dei singoli *stakeholder* per procedere insieme verso un futuro sostenibile.

A causa dello scoppio della pandemia da coronavirus il 2020 si è rivelato un anno pieno di sfide, e lo si è visto anche nel campo della tutela dell'ambiente. Se da un lato il maggiore ricorso al telelavoro ha consentito di ridurre i consumi, in altre aree, tra cui quella dei rifiuti e quella del consumo di carta, è stato più difficile proseguire il trend al ribasso.

Lo sfruttamento di fonti energetiche rinnovabili e la riduzione dell'inquinamento dovuto ai processi operativi contribuiscono in modo significativo alla riduzione delle emissioni di CO₂ da parte della Cassa Centrale Raiffeisen.



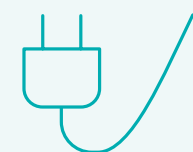
**Responsabilità
verso la società**

6.1. Emissioni e consumo di risorse

Sebbene l'operatività di una banca, rispetto a quella delle aziende manifatturiere, abbia un impatto minore sull'ambiente, la Cassa Centrale Raiffeisen intende comunque promuovere un'ecologia operativa per quanto possibile rispettosa dell'ambiente.

Rilevando e quantificando le emissioni prodotte e le risorse consumate è possibile definire misure che nel breve, nel medio e nel lungo termine contribuiscono alla riduzione di tali valori.

Al fine di continuare a **RIDURRE AL MINIMO** l'impatto ambientale, **ANCHE IN FUTURO** saranno esaminati attentamente i seguenti fattori:



**CONSUMO
DI ENERGIA**



**CONSUMO
DI MATERIALI
E RISORSE**



RIFIUTI



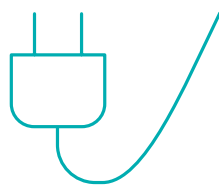
MOBILITÀ



EMISSIONI DI CO₂

L'ottimizzazione dei processi interni contribuirà a ridurre i danni all'ambiente e a risparmiare e utilizzare in modo più efficiente le risorse. I provvedimenti mirati contribuiscono a indurre e a stimolare a un uso responsabile delle risorse

6.1.1. Consumo energetico e impiego di fonti rinnovabili



Il consumo complessivo di energia della Cassa Centrale Raiffeisen, composto dal consumo totale di energia termica ed elettrica e dal consumo di carburante per il parco veicoli aziendale, è stato pari nel 2020 a **729.755,49 kWh**, con una riduzione dello 0,03% rispetto al 2019. Il consumo di energia significativamente diminuito nel 2020, sebbene dall'inizio dell'anno la Cassa Centrale Raiffeisen disponga di una sede distaccata che ospita fino a 25 dipendenti. La diminuzione dei consumi di energia va ricondotta, da un lato, al risparmio energetico conseguito nell'edificio principale (soprattutto con

riferimento all'energia elettrica) e, dall'altro, a una significativa riduzione delle trasferte. Questi due fattori principali sono in gran parte dovuti ai progressi in ambito digitale conseguenti allo scoppio della pandemia da coronavirus: nell'esercizio 2020 almeno un terzo dei dipendenti ha lavorato da casa per lunghi periodi, e le riunioni e i corsi di formazione si sono svolti in prevalenza online, riducendo la necessità di spostamenti per lavoro. La Banca sfrutterà questi progressi digitali e spera così che il trend positivo nel risparmio energetico possa continuare anche negli anni a venire.

Risparmio di energia attraverso progressi digitali nella vita lavorativa

1/3

dei **DIPENDENTI** ha **LAVORATO DA CASA** per lunghi periodi



riduzione trasferte

-44%

BICCHIERI DI PLASTICA al distributore automatico, grazie alla **DISTRIBUZIONE DI TAZZE** a tutti i dipendenti

729 MWh

CONSUMO DI ENERGIA
(calore, elettricità, combustibile per veicoli)

751 MWh
nell'anno precedente

58 pz.

di **TONER** sono stati consumati

238 pz.
nell'anno precedente

8.872 l

di **COMBUSTIBILE PER VEICOLI** sono stati consumati

-2.688 l
IN MENO all'anno scorso

Dall'esercizio 2019 la Cassa Centrale Raiffeisen utilizza esclusivamente energia da fonti rinnovabili certificata (energia *green*), che in Alto Adige viene prodotta mediante risorse idriche. Il passaggio all'energia *green* ha consentito di azzerare le emissioni di CO₂ che si sarebbero invece avute utilizzando elettricità da fonti convenzionali (come il mix elettrico italiano). Anche per la nuova sede distaccata della Banca in luglio 2020 è stato attuato il passaggio all'energia *green*.

Il consumo totale di energia elettrica si compone di vari elementi, tra cui l'alimentazione di tutti i dispositivi azionati elettricamente (p.es. i computer, le stampanti, l'ascensore, ecc.), l'illuminazione nonché

il sistema di condizionamento d'aria, l'impianto di riscaldamento centrale e il gruppo elettrogeno di emergenza.

Per quanto riguarda il consumo di gas naturale va tenuto presente che, malgrado gli sforzi tesi al risparmio energetico, la variabilità delle temperature esterne (inverni freddi, primavere fredde) può determinare fluttuazioni da un anno all'altro (come è avvenuto, ad esempio, tra il 2018 e il 2019).

La tabella seguente riporta il consumo energetico totale della Cassa Centrale Raiffeisen, suddiviso tra edificio principale e sede distaccata, nonché il consumo pro capite.

CONSUMO PER FONTE ENERGETICA

kWh	2018	2019	2020 Edificio principale	2020 Sede distaccata	2020 Totale
Consumo di energia termica (gas naturale)	243.886,79	265.915,09	265.848,77	6.982,91	272.831,68
Consumo di energia elettrica da fonti rinnovabili	392.754,00 0,00	375.044,00 375.044,00	357.761,00 357.761,00	17.242,30 9.845,00	375.003,30 367.606,00
Consumo di benzina (auto aziendali)	48.480,60	63.481,46	32.177,52	0,00	32.177,52
Consumo di gasolio (auto aziendali)	61.899,50	45.238,79	49.742,99	0,00	49.742,99
Consumo di gas metano (auto aziendali)	1.349,06	1.962,08	0,00	0,00	0,00
Totale	748.369,95	751.641,42	705.530,28	24.225,21	729.755,49

Dal 2019

100%
ENERGIA RINNOVABILE certificata



Da **LUGLIO 2020** anche nella

**nuova
sede distaccata**

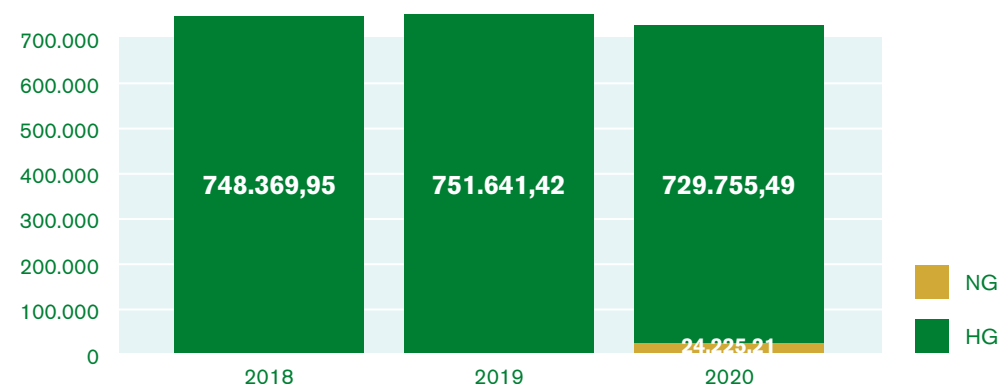
INTENSITÀ ENERGETICA¹

	2018	2019	2020 Edificio principale	2020 Sede distaccata	2020 Totale
kWh/m² totale	52,02	56,72	56,71	48,59	56,47
kWh/dipendente totale	3.231,68	3.188,85	3.426,43	969,01	3.129,64²

¹ Ai fini del calcolo dell'intensità energetica per m² si è tenuto conto del consumo di energia termica, mentre per la quantificazione dell'intensità energetica pro capite è stato fatto riferimento al consumo di energia elettrica e termica, essendo il parco veicoli a disposizione solo di un numero esiguo di dipendenti.

² L'intensità complessiva delle emissioni pro capite è inferiore all'intensità delle emissioni pro capite relativa al solo edificio principale a causa della minore superficie disponibile per ciascun dipendente nella sede distaccata, il che si riflette sul calcolo totale

CONSUMO ENERGETICO TOTALE (kWh) 2018-2020



Il grafico evidenzia come dal 2018 la Cassa Centrale Raiffeisen sia stata in grado di ridurre leggermente il proprio consumo di energia.

6.1.2. Consumo di materiali e risorse

Carta, toner e cartucce di inchiostro costituiscono le risorse maggiormente utilizzate nell'operatività quotidiana di una banca. Questi prodotti sono stati pertanto analizzati meticolosamente nell'ambito del calcolo dei consumi di materiali e risorse.

La tabella seguente mostra le quantità di carta e toner consumate negli esercizi 2018, 2019 e 2020. Il passaggio alla carta riciclata, avvenuto nel 2020, ha fornito un sostanziale contributo alla riduzione delle emissioni di CO₂. Nella riorganizzazione e, in particolare, nella digitalizzazione dei processi operativi la Cassa Centrale Raiffeisen intravede un grande potenziale di riduzione di carta e di toner, obiettivi sussumibili nel concetto di dematerializzazione.

La tabella seguente evidenzia il modesto aumento del consumo di carta tra il 2019 e il 2020: rispetto all'esercizio precedente ogni dipendente ha utilizzato in media circa 2,5 kg di carta in più. Il passaggio dalla carta tradizionale a quella riciclata, attuato nel 2020, ha fatto sorgere problemi tecnici relativi alle stampanti e alle fotocopiatrici che, a loro volta, hanno determinato un maggiore consumo di carta. La Cassa Centrale Raiffeisen è quindi ora intenta a risolvere i problemi tecnici e a invertire, mediante provvedimenti aggiuntivi e iniziative di sensibilizzazione mirate, questa tendenza negativa.

MATERIALE	2018	2019	2020
Carta	kg	kg	kg
Consumo totale di carta di cui carta riciclata in kg	10.445,69 0,00	8.983,19 0,00	9.750,20 9.750,20
Consumo di carta giornaliero per addetto in kg	53,02	44,69	47,10
Toner	unità	unità	unità
Consumo totale di toner	199	238	58



100%

passaggio a **CARTA RICICLATA**
nel 2020

CONSUMO IDRICO

I dati relativi al consumo idrico sono stati determinati sulla base delle fatture. Non essendo la Cassa Centrale Raiffeisen un'azienda manifatturiera, la quantità di acqua consumata non ha particolare rilievo ai fini dell'operatività aziendale, per cui tale fattore non è stato preso in considerazione nella redazione della Dichiarazione. A prescindere da ciò, nell'ambito della generale rilevazione dei consumi viene comunque effettuato un monitoraggio del consumo di acqua.

6.1.3. Rifiuti

La tabella seguente mostra le quantità di rifiuti generici e speciali prodotti negli esercizi 2018, 2019 e 2020. In questo caso è riconoscibile una lieve tendenza al ribasso. Attraverso un adeguato riciclaggio e una gestione ben pianificata dei rifiuti è stato possibile ridurre la quantità di rifiuti e, di riflesso, le emissioni di CO₂ e l'impatto ambientale. Con riferimento ai rifiuti la regola d'oro dice che questi vanno ridotti al minimo e che quelli che non si possono evitare devono essere separati, raccolti e riciclati al meglio. Attraverso una gestione ambientale mirata la Cassa Centrale Raiffeisen intende continuare a sensibilizzare anche in futuro i suoi dipendenti a evitare i rifiuti e a riciclare in modo corretto. Per l'esercizio 2021 la Cassa Centrale Raiffeisen intende organizzare in modo

più efficiente le modalità di gestione dei rifiuti, soprattutto per quanto riguarda lo smaltimento dei rifiuti residui. A tale scopo, già nel corso dell'esercizio 2020 è stato organizzato un *workshop* interno per i dipendenti.

Lo smaltimento dei rifiuti residui a Bolzano e dintorni viene effettuato nel locale termovalorizzatore. Il calore di scarto viene sfruttato per il teleriscaldamento, la cui rete è attualmente in forte espansione. I materiali riciclabili come la carta e il cartone, i metalli, i contenitori di plastica e il vetro vengono raccolti dall'azienda di servizi ambientali SEAB, che li avvia al riciclaggio in Italia settentrionale. Il tasso di differenziazione a Bolzano è attorno al 67%.



RIFIUTI	2018	2019	2020
Rifiuti residui	kg	kg	kg
Residuo totale	14.334,36	13.111,78	12.389,53
Rifiuti residui per dipendente	72,76	65,23	59,85
Rifiuti speciali	kg	kg	
Rifiuti speciali totali (toner e rifiuti elettronici)	199	480	300

Soprattutto nel campo del consumo di materiali e di risorse la sensibilizzazione dei dipendenti svolge un ruolo di rilievo, poiché questi ultimi con il loro comportamento incidono in misura determinante sul consumo di materiali e sulla produzione di rifiuti. Nell'attuale situazione di emergenza da coronavirus, in cui i servizi di asporto e di consegna a domicilio dominano la vita quotidiana, è particolarmente difficile ridurre in misura significativa la quantità di rifiuti, per cui risulta ancora più evidente la necessità di puntare su materiali riciclabili o riciclati.

La conversione del distributore automatico di bevande, nel quale è stata prevista la funzione aggiuntiva "senza bicchiere" in caso di prelievo di bevande calde, e la contestuale distribuzione di tazze a tutti i dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen, nel 2020 hanno consentito di ridurre notevolmente la quantità di bicchieri di plastica e, di riflesso, hanno determinato un'ulteriore riduzione dei rifiuti (circa il 44% di tazze in meno).

Gestione dei rifiuti

Sensibilizzazione dei dipendenti

1. Evitare i rifiuti
2. Riciclaggio corretto

Smaltimento dei rifiuti residui efficiente



6.1.4. Mobilità

Le trasferte hanno fatto consumare nell'esercizio 2020 8.872,52 litri di carburante, circa 2.688 litri in meno rispetto all'esercizio precedente. Questi dati si riferiscono ai soli spostamenti di servizio, mentre non tengono conto dei movimenti dei dipendenti tra casa e lavoro. Nel 2020 la Cassa Centrale Raiffeisen

ha volutamente posto la propria attenzione anche sulla mobilità dei suoi dipendenti. A tale scopo è stato predisposto un apposito questionario con cui rilevare il comportamento di mobilità dei dipendenti al fine di adottare in futuro i provvedimenti più opportuni.

Il sondaggio ha evidenziato che la bicicletta è uno dei mezzi di trasporto preferiti dai dipendenti per coprire distanze relativamente brevi, quindi fino a cinque chilometri, tra casa e lavoro. Per i tragitti più lunghi tra casa e lavoro e viceversa, invece, gran parte del personale combina automobile privata e mezzi pubblici. Va peraltro osservato che, specie nel 2020, a causa della pandemia da coronavirus, l'auto è stata spesso preferita al trasporto pubblico per il trasferimento verso il luogo di lavoro.

Al fine di promuovere la mobilità sostenibile, la Cassa Centrale Raiffeisen nel corso dell'esercizio ha acquistato cinque biciclette elettriche da aggiungere alla flotta di biciclette già in essere; queste biciclette sono messe a disposizione dei dipendenti per i movimenti tra la sede principale e gli uffici distaccati, oltre che per gli spostamenti di lavoro e le uscite per commissioni.

I risultati del sondaggio sul comportamento di mobilità dei dipendenti consentono alla Cassa Centrale Raiffeisen di predisporre per il futuro misure atte a promuovere in modo mirato la mobilità sostenibile dei dipendenti.



Foto: Alex Filz



Foto: Alex Filz

“Sono orgogliosa di lavorare in un’azienda che guarda al futuro in un’ottica sostenibile.”

MONICA ESPEN
Recupero Crediti

6.1.5. Emissioni di CO₂

Ai fini della tutela dell’ambiente a livello aziendale si attribuisce particolare importanza all’efficienza energetica, all’uso di energia da fonti rinnovabili e alla riduzione del consumo di risorse, costituendo la riduzione delle emissioni di CO₂ un’area di azione chiave per la Cassa Centrale Raiffeisen.

Per raggiungere gli obiettivi aziendali prefissati e, in particolare, per ridurre le emissioni, la Cassa Centrale Raiffeisen

ha definito precise misure. Una di queste misure prevede la conversione dall’energia elettrica convenzionale all’energia *green*, grazie alla quale nell’esercizio 2019 è stato possibile ridurre sensibilmente le emissioni. Ciononostante è necessario definire ulteriori misure tese alla riduzione dei consumi e delle emissioni anche in altre aree, tra cui quella della mobilità o quella dei sistemi di riscaldamento e raffreddamento.

Tutela dell’ambiente a livello aziendale

**Efficienza
energetica**

**Energia da fonti
rinnovabili**

**Riduzione
del consumo
di risorse**



La tabella seguente offre una panoramica di tutte le emissioni di gas a effetto serra da parte della Cassa Centrale Raiffeisen³.

EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

TCO _{2eq}	2018	2019	2020 Edificio principale	2020 Sede distaccata	2020 Totale
Emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1)	92,67	95,75	89,83	1,41	91,24
di cui da gas naturale (per riscaldamento)	50,98	55,58	55,57	1,41	56,98
di cui da consumo di benzina (auto aziendali)	10,56	13,83	7,01	0,00	7,01
di cui da consumo di gasolio (auto aziendali)	18,32	13,39	14,72	0,00	14,72
di cui da consumo di gas metano (auto aziendali)	0,27	0,41	0,00	0,00	0,00
di cui da rilascio di gas refrigeranti (R-410A)	12,53	12,53	12,53	0,00	12,53
Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2)	134,71	0,00	0,00	2,54	2,54
Consumo di energia elettrica da fonti rinnovabili ⁴ - market based	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consumo di energia elettrica da fonti rinnovabili ⁵ - location based	0,00	128,64	122,71	3,38	126,09
Consumo di energia elettrica da fonti non rinnovabili	134,71	0,00	0,00	2,54	2,54
Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 3)	17,18	15,36	13,68	0,00	13,68
di cui da rifiuti e consumo di risorse ⁶	17,18	15,36	13,68	0,00	13,68
Emissioni totali di gas a effetto serra	244,56	111,10	103,52	3,95	107,47

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI⁷

	2018	2019	2020 Edificio principale	2020 Sede distaccata	2020 Totale
TCO _{2eq} /m ² totale	0,011	0,012	0,012	0,010	0,012
TCO _{2eq} /dipendente totale	1,09	0,42	0,45	0,16	0,41 ⁸

³ I parametri di conversione fanno riferimento ai dati ISPRA 2018: <http://www.isprambiente.gov.it>; altre fonti sono: per i rifiuti http://images.umweltberatung.at/html/abfallrechnungstabelle_wien.pdf; per la carta <https://www.papiernetz.de/informationen/nachhaltigkeitsrechner/>, <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/verbrauchsgueter-die-co2-bilanz-des-klopapiers/3324796.html>; per gli altri materiali www.duerrbeck.com/%2Ffileadmin/%2Fuser_upload/%2FDownloads/%2FClimatPartner-Vergleich-CO2-Emissionen.pdf&usq=AOvVaw2isR8mpZOGVKoCdL_9PCXE, https://www.duh.de/fileadmin/user_upload/download/Projektinformation/Mehrwegschutz/Mehrweg_ist_Klimaschutz/Kampagne_2017/170612_Fakten_zu_%C3%96kobilanzen_von_Getr%C3%A4nkeverpackungen.pdf

⁴ L'approccio "market based" attribuisce ai consumi di energia da fonti rinnovabili un fattore emissivo di CO_{2e} nullo.

⁵ L'approccio "location based" tiene conto ai fini della determinazione delle emissioni di CO₂

dei valori medi della produzione di energia elettrica nazionale.

⁶ Le emissioni Scope 3 comprendono i valori relativi ai rifiuti residui, al consumo di carta per l'operatività bancaria (fogli A4 e A3, buste, rotoli di carta per POS, ecc.), e di altri materiali (p.es. bottiglie di plastica, lattine di alluminio e carta igienica)

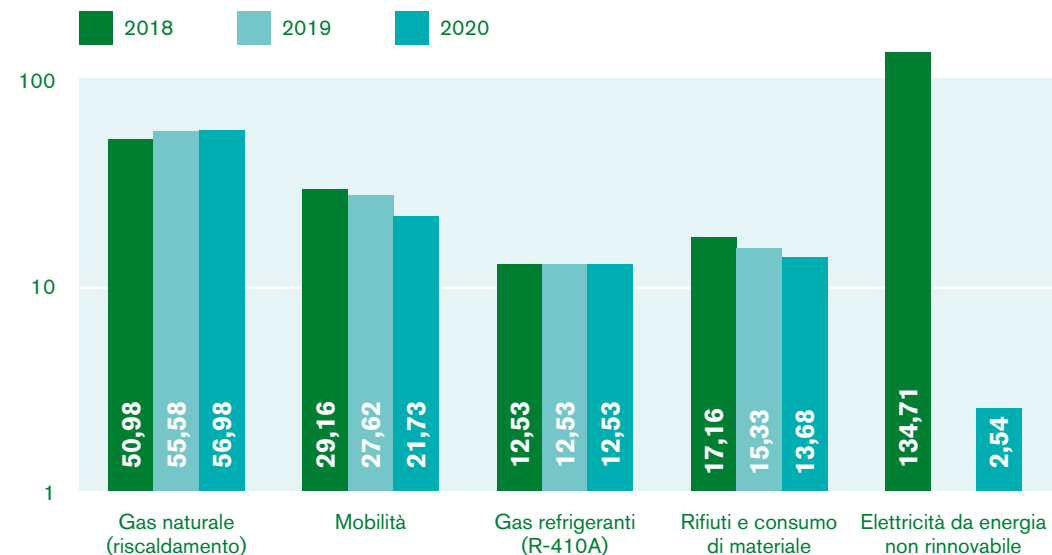
⁷ Ai fini del calcolo dell'intensità emissiva per m² si è tenuto conto del solo consumo di energia termica, mentre per la quantificazione dell'intensità emissiva pro capite è stato fatto riferimento al consumo di energia elettrica e termica.

⁸ L'intensità complessiva delle emissioni pro capite è inferiore all'intensità delle emissioni pro capite relativa al solo edificio principale a causa della minore superficie disponibile per ciascun dipendente nella sede distaccata, il che si riflette sul calcolo totale.

La fetta più consistente delle emissioni di gas a effetto serra è dovuta al consumo di energia elettrica che, peraltro, nell'esercizio 2019 è stato annullato grazie all'utilizzo di energia *green*. Anche nella sede distaccata da luglio 2020 si fa uso di energia *green*, sia pure non in tutti i settori (come descritto sopra). Anche in altri ambiti, grazie a varie economie e riconversioni (p.es. parco veicoli), è stata

registrata una riduzione delle emissioni. L'ampliamento degli spazi adibiti a ufficio attraverso l'utilizzo di una sede a partire dall'inizio del 2020 comporta un incremento delle emissioni (p.es. per via della maggiore superficie da riscaldare), il quale è stato peraltro ampiamente compensato dalle riduzioni realizzate nell'edificio principale.

EMISSIONI TOTALI CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE 2018-2020 (in tonnellate)



EMISSIONI DI CO₂ DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE

Emissioni di tCO ₂	2018	2019	2020 Edificio principale	2020 Sede distaccata	2020 Totale
Emissioni totali	244,56	111,10	103,52	3,95	107,47

6.2. Provvedimenti tesi alla prevenzione e alla riduzione dell'impatto ambientale

Al fine di ridurre l'impatto ambientale, con particolare riferimento al consumo di materiali e di risorse, al consumo energetico e alla mobilità, la Cassa Centrale Raiffeisen ha definito varie misure concrete attuabili tra il breve e il lungo termine. Alcune di esse sono state attuate ancora nel 2020, per altre, invece, sono stati compiuti i preparativi. Le misure attuabili nel breve termine hanno già consentito di registrare **notevoli progressi** grazie ai quali la Banca contribuisce alla tutela dell'ambiente e del clima. Ma gli effetti non si limitano ai soli aspetti ecologici, bensì risultano vantaggiosi anche dal punto di vista economico. È così possibile, in determinati campi, ridurre i costi.

La realizzazione dei provvedimenti è oggetto di costante verifica e i risultati vengono confrontati anno per anno. Tale attività è affidata a un gruppo di lavoro interdipartimentale deputato alla garanzia della sostenibilità. Il gruppo di lavoro deputato alla garanzia della sostenibilità contribuisce in misura importante al raggiungimento della sostenibilità perché innesca nuovi processi, ne verifica lo svolgimento, funge da collegamento tra i vari stakeholder interni e non perde di vista gli obiettivi definiti di comune accordo.

PROVVEDIMENTI PROPOSTI	PERIODO	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2	SDG ⁹
Provvedimenti tesi alla riduzione del consumo di risorse			
Riduzione del consumo di carta e delle spedizioni postali	costantemente	c) Rischio ambientale	
Impiego di prodotti ecologici (p.es. carta riciclata, sapone e detersivi ecologici, ecc.) per ridurre l'impatto ambientale	2020		
Valorizzazione delle digitalizzazioni	costantemente		
Evitare i bicchieri di plastica nei distributori automatici di bevande (uso di tazza propria e conversione del distributore)	2020		
Provvedimenti tesi alla riduzione del consumo energetico			
Risparmio di energia elettrica attraverso la modernizzazione delle macchine d'ufficio elettroniche e la sensibilizzazione dei dipendenti	costantemente	a) Utilizzo di risorse energetiche	
Passaggio all'energia <i>green</i> certificata (da luglio 2020 anche in Via Macello).	2020		
Monitoraggio del consumo energetico e delle emissioni di CO ₂ con l'obiettivo di ridurre il consumo di energia	costantemente	a) Utilizzo di risorse energetiche b) Emissioni di gas a effetto serra e emissioni inquinanti	
Promozione del telelavoro	2021	a) Utilizzo di risorse energetiche	

Mobilità green

Predisposizione di misure di incentivazione dell'utilizzo dei mezzi pubblici	fino al 2022	b) Emissioni di gas a effetto serra e emissioni inquinanti d) Aspetti sociali	13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI 9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE
Modernizzazione del parco veicoli mediante acquisto di veicoli ecologici a basse emissioni di CO ₂ : acquisto di cinque biciclette elettriche	costantemente	b) Emissioni di gas a effetto serra e emissioni inquinanti	

Riduzione dei rifiuti

Riduzione del consumo di materiale e della produzione di rifiuti	costantemente	c) Rischio ambientale	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
Miglioramento del sistema di smaltimento differenziato dei rifiuti	2021		11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Sensibilizzazione

Workshop per tutti i dipendenti per sensibilizzare alle tematiche ecologiche e per promuovere il rispetto per l'ambiente	costantemente	d) Aspetti sociali	4 ISTRUZIONE IN QUALITÀ
--	---------------	--------------------	-------------------------

Nonostante le varie difficoltà e conseguenze della pandemia da coronavirus, la Cassa Centrale Raiffeisen intende continuare anche in futuro a promuovere in modo mirato lo sviluppo sostenibile all'interno del governo societario. Tra i principali obiettivi della Cassa Centrale Raiffeisen in campo ambientale rientrano la diminuzione delle emissioni di CO₂ pro capite, il risparmio di risorse e la riduzione della produzione di rifiuti. I provvedimenti tesi al raggiungimento di tali obiettivi sono desumibili dalla tabella sopra riportata.

Inoltre, la Cassa Centrale Raiffeisen considera particolarmente importante sensibilizzare dei suoi dipendenti e tutti

gli altri *stakeholder* alle principali tematiche della sostenibilità e coinvolgerli nei progetti e nei provvedimenti della Banca. Gli obiettivi di sostenibilità sono raggiungibili con successo solo se sono condivisi da tutti i dipendenti della Banca e se tutti partecipano alla loro attuazione. Per questo nel 2020 sono stati organizzati vari *workshop* di sensibilizzazione e anche un'apposita giornata a tema (il cosiddetto *green day*), che avevano come obiettivo lo sviluppo del rispetto per l'ambiente. Grazie alla sensibilizzazione nel luogo di lavoro, la nuova consapevolezza viene portata anche all'esterno, concretizzandosi in un cambiamento delle abitudini che può riflettersi anche nella vita privata.

⁹ Sustainable Development Goals: 17 obiettivi di sviluppo sostenibile approvati dalle Nazioni Unite

Nota metodologica

1. Aspetti generali

La Dichiarazione di carattere Non Finanziario (di seguito anche la Dichiarazione) di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA (o Cassa Centrale Raiffeisen) è stata redatta ai sensi degli articoli 3 e 7 del D. Lgs. 254/2016 su base volontaria e contiene informazioni riguardanti i seguenti temi: ambiente, sociale, risorse umane, lotta contro la corruzione. La prima Dichiarazione di Cassa Centrale Raiffeisen è stata redatta per l'esercizio 2019.

La stesura della Dichiarazione avviene con periodicità annuale ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e secondo i GRI Standards (ovvero le linee guida internazionali del *Global Reporting Initiative*). Anche nel secondo anno di *reporting* la presente Dichiarazione è stata redatta secondo l'opzione "Core" dei GRI Standards. Per facilitare la lettura del *report*, il GRI Content Index si trova in appendice.

I dati e le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo contenuti nella Dichiarazione si riferiscono alla *performance* di Cassa Centrale Raiffeisen per il secondo anno di riferimento ovvero per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2020. Dato che si tratta della seconda Dichiarazione redatta da Cassa Centrale Raiffeisen ai sensi del D. Lgs. 254/2016, è stato possibile eseguire la comparazione relativa ai dati e le informazioni tra il primo ed il secondo esercizio di rendicontazione.

Il Servizio Legale & Governance & ESG Management si è occupato della redazione della Dichiarazione e può essere contattata per qualsiasi questione relativa al presente report.

2. Metodologia

Per la stesura della Dichiarazione, Cassa Centrale Raiffeisen si è impegnata a coinvolgere gran parte dei suoi *stakeholder* nel processo di rendicontazione. Nei prossimi esercizi di rendicontazione la Banca si impegnerà ad ampliare tale processo di coinvolgimento.

Per la predisposizione della Dichiarazione si è adottato un approccio mirato al processo, in quanto le varie fasi e tappe sono state definite, esaminate e adattate dal gruppo di lavoro insieme ai consulenti esterni del Ökoinstitut Südtirol / Alto Adige. Anche in futuro si provvederà ad un continuo monitoraggio degli obiettivi definiti, il cui raggiungimento verrà verificato sulla base di precisi indicatori.

GRI-STANDARDS

La presente Dichiarazione 2020 è stata redatta in conformità ai GRI Standards, secondo l'opzione "Core". La Dichiarazione contiene quindi tutte le informazioni utili per comprendere la natura generale dell'organizzazione, le questioni principali e i relativi impatti. Inoltre viene rappresentata la gestione dei possibili impatti (positivi o negativi) mediante un'apposita analisi dei rischi.

L'IMPEGNO DA PARTE DEGLI ORGANI SOCIALI

La dichiarazione da parte del consiglio di amministrazione e del collegio sindacale di riconoscere l'importanza della questione della sostenibilità e di definire un'apposita strategia di sostenibilità, ha costituito uno dei passi principali nel processo di stesura della Dichiarazione; dopodiché è stata esaminata e valutata la situazione attuale al fine di individuare poi obiettivi e misure.

Gli organi sociali hanno valutato il tema della sostenibilità come argomento rilevante e in quanto tale è stato inserito all'interno del Piano Industriale 2020 – 2023 di Cassa Centrale Raiffeisen. Con questa fondamentale decisione strategica, Cassa Centrale Raiffeisen ha mostrato di essere disponibile a valutare le proprie attività commerciali dal punto di vista della sostenibilità, a sviluppare un'efficace strategia di sostenibilità e a introdurre le misure necessarie e di sostenerne l'attuazione con convinzione.

GRUPPO DI LAVORO

Al fine di garantire la concreta realizzazione della strategia di sostenibilità definita, è stato istituito un gruppo di lavoro interdipartimentale sulla sostenibilità.

Questo gruppo di lavoro si impegna a avviare, monitorare e osservare il raggiungimento degli obiettivi e delle misure fissati.

ANALISI DI MATERIALITÀ, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER, ANALISI DEI RISCHI

Dato che nella redazione della prima Dichiarazione sono stati coinvolti *in primis* gli *stakeholder* interni, cioè il consiglio di amministrazione, il collegio sindacale ed i dipendenti, nella seconda rendicontazione sono stati coinvolti anche i soci, ossia gli *shareholder*. Per quanto riguarda gli altri *stakeholder* (come i clienti ed i fornitori), questi saranno maggiormente considerati e coinvolti nei prossimi anni.

Grazie al coinvolgimento degli *stakeholder* è stato possibile valutare la strategia e l'attività aziendale da diversi punti di vista, in modo tale da ottenere una prospettiva generale sugli impatti, sui rischi e sulle opportunità derivanti dall'attività della Banca.

Anche nel secondo anno di rendicontazione il coinvolgimento dei dipendenti è avvenuto attraverso dei *workshop*.

All'interno di questi *workshop* sono state condotte delle analisi e delle valutazioni di materialità, grazie alle quali sono stati individuati i temi legati alla sostenibilità considerati rilevanti dai dipendenti. Questi temi sono stati poi classificati per priorità e valutati secondo il loro potenziale impatto come fonti di rischio per la Banca durante il processo di sviluppo della sostenibilità. In più si è proceduto alla valutazione dei risultati dell'analisi di materialità e di rischio dal punto di vista degli *stakeholder*, così come alla definizione delle strategie di prevenzione e di risoluzione.

Il coinvolgimento dei soci è stato svolto mediante un questionario, diffuso tramite una piattaforma informatica, con il quale ai soci è stato richiesto di esprimere la propria valutazione circa il livello di importanza che la Cassa Centrale Raiffeisen deve attribuire a determinate tematiche legate alla sostenibilità.

RACCOLTA DATI STANDARDIZZATA, STATUS QUO, INDICATORI CHIAVE, MONITORAGGIO, VERIFICA DELLE PRESTAZIONI

La raccolta sistematica dei dati è una parte essenziale della rendicontazione non finanziaria. Tale raccolta dati non riguarda solo evidenze di natura ambientale (come per esempio il consumo energetico, la quantità di rifiuti, gli acquisti e le risorse), ma anche dati riguardanti le risorse umane e gli indicatori economici.

Insieme ai consulenti esterni sono stati elaborati degli strumenti per raccogliere sistematicamente i dati e per calcolare le emissioni di CO₂: ciò ha consentito di analizzare e valutare la situazione di riferimento e formulare degli obiettivi *target*, i quali possono essere continuamente controllati attraverso il monitoraggio dei dati.

Per le tre dimensioni della strategia di Sostenibilità – l'ambiente, gli affari sociali e l'economia – sono stati elaborati una serie di indicatori che permettono di verificare in modo semplice e chiaro il successo delle misure definite.

Per i tre punti chiave d'intervento previsti dalla strategia di sostenibilità – *Environmental* / Ambiente – gestione sostenibile degli impatti ambientali, *Social* / Sociale – Attenzione verso i collaboratori, *Governance* / banca responsabile – sono stati elaborati una serie di indicatori che permettono di verificare in modo semplice e chiaro il successo delle misure definite.

MISURE E OBIETTIVI

Sulla base dell'analisi della situazione di riferimento e tenendo debito conto del *feedback* ottenuto dai *workshop* con i dipendenti e dal sondaggio con i soci, sono state individuate misure concrete nelle varie dimensioni della strategia della sostenibilità. L'attuazione di queste misure è assicurata e monitorata dal gruppo di lavoro interno.

Questo pacchetto di misure mira a realizzare i principali obiettivi di sostenibilità e a coinvolgere e sensibilizzare il più possibile gli *stakeholder*.

AMBITI DEL D. LGS. 254/16	TEMATICA MATERIALE PER CASSA CENTRALE RAIFFEISEN	TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI
		STAKEHOLDER	ENGAGEMENT DELLA BANCA
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Trasparenza e informativa al pubblico	GRI 205: Anti-Corruzione 2016	» Codice Etico » Modello di organizzazione ai sensi del D. Lgs. 231/2001 » Politica sul sistema dei controlli interno
		Cassa Centrale Raiffeisen e tutti i suoi <i>stakeholder</i>	
Aspetti attinenti al personale (inclusa la salute e la sicurezza sul lavoro e le azioni poste in essere per garantire la parità di genere)	Sviluppo del personale, istruzione e formazione Aumentare l'attrattività come datore di lavoro Diversità e pari opportunità Salute e sicurezza sul posto di lavoro Conciliazione famiglia-lavoro	GRI 401: Occupazione 2016	» Codice Etico
		GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	» Politica di remunerazione e Regolamento della retribuzione variabile
		GRI 404: Formazione e istruzione 2016	» Regolamento del premio di risultato
		GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016	
Aspetti sociali (rapporti commerciali, rapporti di fornitura o subappalto e altri impatti sociali)	Responsabilità sociale ed ecologica del prodotto Gestione responsabile della catena di approvvigionamento	GRI 201: Performance economica 2016	» Politica del credito
		GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	» Politica degli investimenti » Regolamento della gestione dei reclami
Rispetto dei diritti umani	Valore economico generato e distribuito <i>Privacy</i> e <i>data protection</i> Soddisfazione del cliente	GRI 418: <i>Privacy</i> dei clienti 2016	
		Clienti di Cassa Centrale Raiffeisen	
Temi ambientali	Responsabilità della Prevenzione e riduzione dell'impatto ambientale Consumo di materiali e risorse Mobilità sostenibile	GRI 301: Materiali 2016	» Codice etico
		GRI 302: Energia 2016	» Misure di sensibilizzazione
		GRI 305: Emissioni 2016	
		GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016	
Responsabilità per la società e l'ambiente		-	-

GRI-Content Index

General standard disclosures

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTO PAGINA	OMISSIONI
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE			
Profilo dell'organizzazione			
GRI 102-1	Nome dell'organizzaione	10	
GRI 102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	16-17	
GRI 102-3	Luogo della sede principale	3	
GRI 102-4	Luogo delle attività	12	
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma giuridica	10, 13	
GRI 102-6	Mercati serviti	12	
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	8-9, 12-13	
GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	112, 121	
GRI 102-9	Catena di fornitura	8-9, 56	
GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	-	Durante il periodo di rendi- contazione non sono state contestate alcune modifiche significative.
GRI 102-11	Principio di precauzione	31-35	
GRI 102-12	Iniziative esterne - Adozione di codici o principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	28-29	
GRI 102-13	Adesione ad associazioni	48	
Strategia			
GRI 102-14	Dichiarazione del Direttore Generale	4-5	
Strategia di sostenibilità e responsabilità di gestione			
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-46	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	90-91, 158 ss.	

Etica e integrità

GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	14-15
GRI 102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	28-29

Governance

GRI 102-18	Struttura di <i>governance</i>	22-27
------------	--------------------------------	-------

Coinvolgimento degli *stakeholder*

GRI 102-40	Elenco degli <i>stakeholder</i> coinvolti dall'organizzazione	48
GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva	120
GRI 102-42	Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	49-50, 148
GRI 102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	46-53
GRI 102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> (<i>stakeholder engagement</i>)	50-53

Pratiche di rendicontazione

GRI 102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio	146
GRI 102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	49-51, 146-148
GRI 102-47	Elenco dei temi materiali	50-51
GRI 102-48	Revisione delle informazioni inserite in <i>report</i> precedenti	146-148
GRI 102-49	Modifiche significative rispetto ai periodi di rendicontazione precedenti	146-148
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	146
GRI 102-51	Data di pubblicazione del precedente <i>report</i>	146
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione	146
GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il <i>report</i>	146
GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	146-148
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	151-156
GRI 102-56	Assurance del <i>report</i> da parte di un revisore esterno	158 ss.

Specific standard disclosures**ECONOMIA**

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTO PAGINA	OMISSIONI
------------------------	--------------------------------	-----------------------	-----------

GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-44, 68-69, 70-71	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	71-73, 90-91, 158 ss.	
GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	71-73	

GRI 205: ANTI-CORRUZIONE (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	30-31	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	31-34, 72-73	
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	31	
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	29	

AMBIENTE

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTO PAGINA	OMISSIONI
------------------------	--------------------------------	-----------------------	-----------

GRI 301: MATERIALI (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-42, 46, 130-131	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	136, 144-145, 158 ss.	
GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	136	
GRI 301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	136	

GRI 302: ENERGIA (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-41, 46, 130-135
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	135, 144-145, 158 ss.
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	133-135
GRI 302-3	Intensità energetica	133-135

GRI 305: EMISSIONI (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-41, 46, 143, 138-143
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	143, 144-145, 158 ss.
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	142
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	142
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG	142

GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-41, 46, 137-138
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	137, 144-145, 158 ss.
GRI 306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	137

SOCIALE

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTO PAGINA	OMISSIONI
------------------------	--------------------------------	-----------------------	-----------

GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-42, 58	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	90-91, 158 ss.	
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	56	

GRI 401: OCCUPAZIONE (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-45, 69	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	99-100	
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	122-123	
GRI 401-2	<i>Benefit</i> previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o con contratto a tempo determinato	114	

GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)**Informative sulle modalità di gestione**

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-45, 106-107	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	103, 105-106	
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	107	Attualmente non c'è un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, ma si persegue come obiettivo la certificazione ISO 45001.
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	102, 104, 107	
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	104	
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	107	

GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	107	
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	105, 106-107	
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	–	Non applicabile in considerazione della tipologia del business.

Informative specifiche

GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	107	Non sono disponibili i dati riguardo gli infortuni sul lavoro per i lavoratori non dipendenti.
GRI 403-10	Malattie professionali	107	

GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	96-97, 115-119	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	103, 116	
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	119	

GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	96-97, 99-100	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	103, 99-100	
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	25, 121-122	
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	112	

GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	50-51, 150	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	88-89	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	89, 158 ss.	
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	89	



CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE SPA

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE INDIVIDUALE DI CARATTERE NON
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E
DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON
DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2020



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione individuale di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con
delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito, anche, il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione individuale di carattere non finanziario di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA (di seguito, anche, la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 3 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 22 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto e dai GRI Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 e aggiornati al 2019 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Società, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono, infine, responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dalla Società e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dalla stessa.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese
Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1
Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via
Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 -
Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081
36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A
Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso
Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 -
Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332
285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche della Società rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Società;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dalla Società connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a);
4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Società, e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni

circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

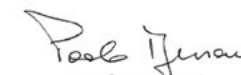
Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dall'articolo 3 del Decreto ed ai GRI Standards.

Padova, 9 aprile 2021

PricewaterhouseCoopers SpA


Alessandra Mingozzi
(Revisore Legale)


Paolo Bersani
(Procuratore)

**Tanto abbiamo fatto
e tanto abbiamo in
programma per il 2021.
È un percorso continuo
ricco di sorprese...
un percorso sostenibile.**





Raiffeisen Landesbank
Cassa Centrale Raiffeisen
Südtirol / Alto Adige