

# Rapport extra-financier 2020



# SOMMAIRE

## MESSAGE DE LA DIRECTION

## CHIFFRES CLÉS

## CHAPITRE I : À PROPOS DE BANQUE RAIFFEISEN

### 1.1 La Banque qui appartient à ses membres

## Chapitre II : NOTRE DÉMARCHE RESPONSABLE

### 2.1 La gestion des risques de durabilité

### 2.2 La responsabilité sociétale - une composante fondamentale de l'ADN de Raiffeisen

## Chapitre III : GESTION DES ENJEUX ET PERFORMANCE DE DURABILITÉ

### 3.1 Engagement I : Garantir une gouvernance éthique, transparente et participative

### 3.2 Engagement II : Promouvoir une croissance durable en protégeant nos ressources économiques et naturelles

### 3.3 Engagement III : Valoriser notre capital humain

### 3.4 Engagement IV : Faciliter la transition de tous les acteurs vers un modèle économique durable

## Chapitre IV : À PROPOS DU RAPPORT

### 4.1 Note méthodologique d'inclusion des parties prenantes

### 4.2 Note méthodologique de pertinence

### 4.3 Index et tableau de correspondance

3

5

7

8

17

18

20

31

33

44

55

62

79

80

88

91

GRI 102-14

## MESSAGE DE LA DIRECTION

Consciente du rôle que pourrait jouer Banque Raiffeisen dans l'émergence d'une transition durable et responsable, la Banque s'est engagée dès 2019 en faveur des «UN Environment Programme Finance Initiative Principles for Responsible Banking» (UNEP FI PRB). Cette adhésion démontre l'engagement de notre Banque à contribuer, grâce à nos propres gestions et activités, aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Agenda 2030 des Nations Unies. Ce premier rapport extra-financier constitue la pierre angulaire de la stratégie de Banque Raiffeisen en matière de durabilité.

De par notre structure, notre philosophie coopérative et notre raison d'être, l'approche durable est ancrée dans l'ADN de Banque Raiffeisen. Cette vision ne se limite pas exclusivement à l'environnement. Notre gouvernance coopérative est basée sur le dialogue représentatif, tout comme les plus hauts standards éthiques s'appliquent au quotidien à nos décisions et pratiques commerciales. Nos valeurs se fondent sur le dialogue et la participation, et placent l'humain au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi, il était naturel pour le Comité de Direction de Banque Raiffeisen de mettre la durabilité au centre de notre stratégie 2020-2025.

### 2020 une année particulière

2020 fut une année mouvementée, marquée par une crise sanitaire sans précédent qui a impacté l'économie dans son ensemble et instauré un climat d'incertitudes.

Dans ce contexte, Banque Raiffeisen a confirmé son agilité et sa résilience, grâce à sa gouvernance robuste basée sur un modèle d'affaires coopératif. Notre Banque a redoublé d'efforts et mis en place toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la continuité des services, tout en offrant une protection adéquate à nos clients mais également à nos employés, qui ont rapidement profité de l'instauration d'une politique de télétravail flexible et bienveillante. La réactivité et la disponibilité sans pair de nos conseillers nous ont ainsi permis de rester proche de notre clientèle privée et professionnelle. Nous sommes parvenus à offrir un encadrement et un accompagnement renforcé de nos clients, notamment via des aménagements spécifiques, un protocole d'accueil adapté en agences et la mise en place de solutions digitales.

Considérant que cette crise sanitaire a touché plus particulièrement nos clients professionnels, à savoir les entreprises et les indépendants, Banque Raiffeisen, en tant que partenaire bancaire responsable, est restée pleinement engagée à leurs côtés pour les accompagner à surmonter les défis auxquels ils ont dû faire face pendant, et auxquels ils seront également confrontés après la crise. C'est dans cet esprit que nous nous sommes naturellement associés au programme de stabilisation de l'économie nationale initié par le Gouvernement luxembourgeois. Il est à souligner que, durant cette année particulièrement difficile, les prêts octroyés aux entreprises et aux entités publiques ont augmenté de 9 %, attestant de la confiance que nous ont portée les clients au cours de cette année si singulière.

### Au service de nos clients et de nos membres

Conformément à nos valeurs de respect, de passion pour notre métier et de proximité au client, notre stratégie responsable 2020-2025 intègre naturellement les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Dans le cadre de nos activités, l'année 2020 a marqué un tournant dans notre offre de produits et services ESG, qui s'est largement étoffée afin de rencontrer les besoins d'une clientèle croissante, qui, soucieuse de l'impact de son argent souhaite désormais investir de manière durable.

Notre Banque soutient notamment les particuliers :

- dans leurs projets à impact positif pour le tissu économique local et la planète. En 2020, nous avons lancé le prêt personnel R-Eco, offrant un financement à taux préférentiel pour l'achat de véhicules neufs écologiques ou pour les projets de rénovation énergétique. Dans la lignée de notre démarche de responsabilité, nous avons également augmenté le volume des crédits accordés aux primo-acquéreurs afin de faciliter l'achat d'un premier logement pour les ménages.
- au travers de l'adaptation de notre offre de produits d'investissement. Banque Raiffeisen propose une palette diversifiée de produits et services financiers durables. Ceci permet aux clients, qui le souhaitent, de contribuer de manière générale aux Objectifs de Développement Durable (ODD), notamment en finançant la transition climatique en tenant compte des aspects sociaux.

Notre approche durable vise également notre clientèle professionnelle et institutionnelle que nous soutenons dans le financement de ses projets à impact positif pour le territoire, notamment via le financement d'infrastructures d'énergies renouvelables, de préservation de la biodiversité, de transports en commun ou d'approvisionnement en eau potable.

La stabilité ainsi que la performance économique de notre Banque nous ont davantage permis de partager les valeurs créées avec nos membres et notre écosystème local. En effet, Raiffeisen est la seule banque au Luxembourg qui récompense la confiance de ses 40.503 membres par son programme OPERA. Celui-ci, au travers des avantages tarifaires qu'il confère, a permis la redistribution de valeur à travers des points OPERA pour un montant de plus de 1,2 million d'EUR en 2020.

« Ce premier rapport extra-financier constitue la pierre angulaire de la stratégie de Banque Raiffeisen en matière de durabilité. »

### Notre contribution propre

Basé sur nos valeurs coopératives, notre programme stratégique 2020-2025 guide nos relations avec nos parties prenantes :

- Nous assurons la proximité et l'accessibilité pour tous nos clients grâce à la digitalisation de nos services, en développant entre autres notre banque en ligne R-Net, tout en maintenant un accueil chaleureux avec nos conseillers en agences.
- Nos initiatives en interne suivent notre démarche responsable. Afin de protéger nos ressources naturelles et économiques, Banque Raiffeisen s'engage à réduire graduellement son empreinte carbone et ses déchets. Des initiatives telles que la digitalisation de nos processus, la sensibilisation aux éco-gestes ou la modernisation de nos agences nous permettent d'atteindre ces objectifs.
- Nous valorisons nos collaboratrices et collaborateurs en les accompagnant dans leur développement professionnel et dans le perfectionnement de leurs domaines d'expertise notamment dans la finance durable. Nous favorisons une culture inclusive afin que chacun, femmes et hommes, puisse s'épanouir pleinement au sein de Banque Raiffeisen autour de valeurs communes.
- Finalement, nos collaboratrices et collaborateurs qualifiés continueront à mettre leurs connaissances au service de l'éducation financière pour tous. Nos initiatives dans ce domaine porteront sur l'éducation financière des jeunes, afin de prévenir le surendettement et stimuler l'entrepreneuriat.

Conformément à notre plan d'action 2020-2025, notre prochaine étape constituera à réaliser une analyse des risques, opportunités et impacts ESG de l'ensemble de nos activités. Face à l'urgence climatique, nous tenons à intensifier nos efforts pour contribuer positivement et durablement à la transition dans les industries à forte intensité carbone et, avec nos clients, à accompagner la transition écologique. Nous restons en conformité avec les réglementations en matière de finance durable, en continue évolution dans le paysage national et international.

À la Banque Raiffeisen, nous sommes conscients que les défis pour atteindre les Objectifs de Développement Durable (ODD) sont ambitieux, complexes, et qu'ils exigent un véritable investissement de la part de chacun(e). En tant qu'institut financier et citoyen responsable, nous sommes prêts à apporter notre pierre à cet édifice commun.

Par ce premier rapport, nous sommes ravis de partager nos initiatives d'impact positif en faveur de la préservation de l'environnement et du développement du tissu local, fondées sur notre stratégie responsable 2020-2025.



**Yves Biewer**  
Président du Comité de Direction

Luxembourg, le 10 juin 2021



« **Mettant l'humain au cœur de ses activités, Banque Raiffeisen propose des produits et services répondant aux critères ESG, en concordance avec sa démarche citoyenne et responsable en faveur de la lutte contre le réchauffement climatique et les inégalités sociales.** »

## CHIFFRES CLÉS

### Impact territorial 2020 en chiffres :

#### Notre présence au Luxembourg

**76%**  
de la valeur créée par notre Banque est partagée avec nos parties prenantes

**40.503**  
membres

Banque Raiffeisen se place dans le

**TOP 3**

des meilleures banques au Luxembourg en termes de satisfaction clients



**36**

agences au Luxembourg ainsi qu'une agence online et une banque en ligne (R-Net) au service de nos clients

**86%**

des agences accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR)

#### Nos contributions sociales

**344**  
clubs ou associations locales ont bénéficié d'un soutien direct (don ou sponsoring)



**719**

emplois créés directs (639) et indirects (80)

#### Nos contributions à l'environnement

**6**  
agences labélisées SDK (SuperDrecksKëscht)



**48%**

de nos achats tagués "arbre vert"

#### La contribution de nos financements à la communauté (crédits octroyés en 2020)

**2.519**  
ménages soutenus dans l'acquisition d'un logement, dont 80% pour leur résidence principale



**1.085**

entrepreneurs soutenus dans leur projet professionnel

**1.111**

étudiants soutenus dans leur projet d'éducation

01

À PROPOS DE  
BANQUE RAIFFEISEN

# 1.1 LA BANQUE QUI APPARTIENT À SES MEMBRES

Banque Raiffeisen est une banque coopérative, qui en tant qu'établissement de crédit au sens de la loi modifiée relative au secteur financier, reçoit du public des dépôts ou d'autres fonds remboursables et octroie des crédits. Banque Raiffeisen s'adresse aux particuliers pour leurs opérations courantes, le financement de leurs projets et la gestion de leur épargne et de leurs placements. Banque Raiffeisen sert également une clientèle d'entreprises et de professionnels indépendants à travers ses conseillers spécialisés, qui mettent à disposition leur expérience en matière de services financiers et d'aides étatiques, tout en offrant à ses clients un suivi et un encadrement sur mesure. Enfin, les experts en Banque Privée assurent un service professionnel et personnalisé aux épargnants et aux investisseurs, conformément à leur profil de risque.

Le principal objectif de Banque Raiffeisen est de satisfaire les besoins financiers de ses clients et membres, résidant ou travaillant au Grand-Duché de Luxembourg ou dans la Grande Région, et ayant de réels liens économiques avec le Luxembourg. Historiquement et plus que jamais aujourd'hui, la vocation de notre Banque consiste à soutenir l'économie locale.

Conformément au modèle d'affaires de Banque Raiffeisen, celle-ci est essentiellement active sur le territoire luxembourgeois. En tant que banque coopérative dont les centres d'intérêt et de décision sont au Luxembourg, Banque Raiffeisen concentre donc son champ d'action au niveau local, lui permettant de prendre des décisions rapides, en toute indépendance et en parfaite connaissance du contexte régional.

En tant qu'établissement de crédit, Banque Raiffeisen offre une multitude de services et produits bancaires et financiers adaptés aux besoins de tous, particuliers et professionnels, dont notamment :

#### Opérations courantes :

- Comptes courants : permettent au client d'effectuer les opérations journalières telles que les paiements, virements, ordres permanents, domiciliations.
- Cartes bancaires : cartes de débit et cartes de crédit rattachées à un compte courant.

#### Épargne :

- Dépôt à vue : le client peut effectuer des dépôts et des retraits à tout moment, en fonction de ses besoins.
- Épargne-rente : l'épargne-rente proposée par Banque Raiffeisen est un placement à long terme à taux fixe.

#### Placements et investissements :

- R-Gestion : s'adresse aux investisseurs souhaitant profiter des compétences de nos spécialistes en matière de gestion discrétionnaire.
- R-Invest : s'adresse aux investisseurs à la recherche d'un conseil en investissement ponctuel en matière de placements financiers.
- R-Conseil : s'adresse aux investisseurs désireux de bénéficier d'un conseil régulier et proactif en matière de placements financiers.
- R-PlanInvest : plan d'épargne en fonds d'investissement (SICAV).

#### Crédits aux particuliers :

- Crédits en compte courant : la ligne de crédit en compte courant garantit une grande souplesse d'utilisation et permet de financer toutes les dépenses quotidiennes ou exceptionnelles.
- Prêt personnel R-Classic : destiné au financement de l'acquisition d'une voiture, de nouveaux meubles, etc.
- Prêt personnel R-Eco : prêt personnel destiné au financement d'une voiture neuve écologique ou d'une rénovation énergétique d'un logement.
- Ligne de crédit permanente R-Confort : ligne de crédit permanente qui garantit un maximum de confort dans la gestion financière quotidienne.
- Prêt au logement R-Logement : destiné à l'achat, la construction ou la transformation d'un logement, couplé le cas échéant avec un cofinancement en partenariat avec Wüstenrot.
- Prêt étudiant : prêt alloué à des étudiants de 18 à 35 ans dans le cadre du programme d'aides financières accordées par l'État.

#### Crédits aux entreprises :

- Ligne de crédit en compte courant : contrat par lequel Banque Raiffeisen autorise ses clients entreprises et indépendants à avoir un solde négatif sur leur compte courant, à un taux débiteur variable et pour une durée déterminée.
- Crédit d'investissement : type de crédit destiné au financement des investissements effectués dans le cadre d'une activité professionnelle.
- R-Leasing : un crédit-bail financier classique, proposé à une clientèle professionnelle.
- Crédit d'équipement SNCI : la Société Nationale de Crédit et d'Investissement (SNCI) met à la disposition des entreprises des crédits d'équipement par l'intermédiaire de leur banquier.
- Crédits aux communes : Banque Raiffeisen accorde des ouvertures de crédits et des prêts aux communes pour la réalisation de projets de biens communautaires (infrastructures, etc).

#### Garanties bancaires :

- Garantie d'achèvement, locative, de paiement : recouvre une large gamme de sûretés ou garanties que Banque Raiffeisen peut accorder en engageant sa signature vis-à-vis d'un tiers.

#### Autres services et produits :

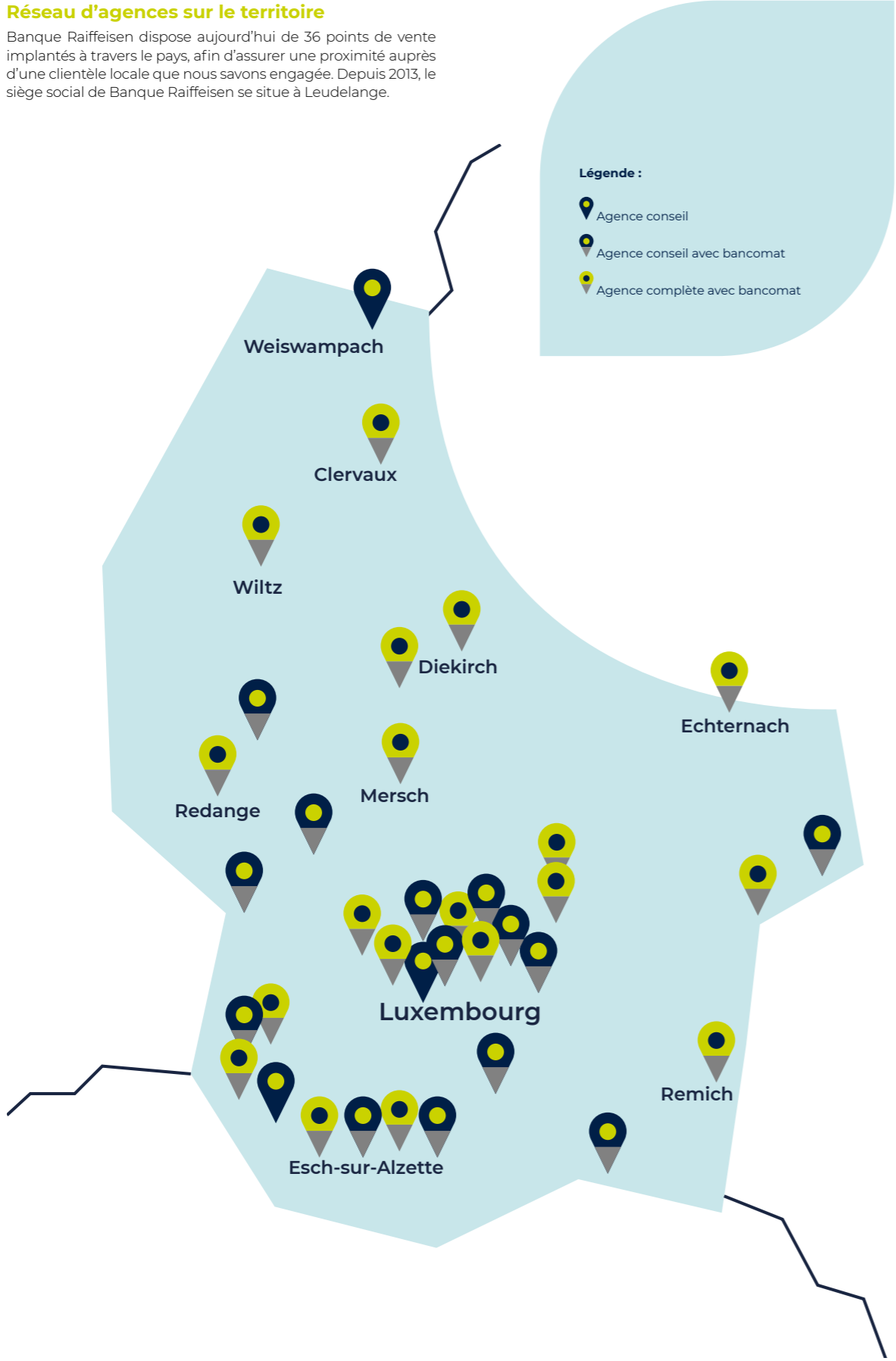
- Green Code Kids, 12-18, Study & Job : offre bancaire groupée adaptée aux besoins des jeunes de 0 à 30 ans.
- OPERA PLUS : ensemble d'avantages tarifaires réunis dans un seul package.
- R-PRO & R-PRO+ : ensemble d'avantages tarifaires réunis dans un des packages spécialement adaptés aux besoins des entreprises.
- R-Net : banque en ligne.
- Location de coffres-forts.
- Épargne-logement Wüstenrot : solution qui réunit l'épargne systématique, la garantie de conditions favorables pour un prêt logement ainsi que des avantages fiscaux en un seul produit.
- R-Pension & R-Vie Pension : accessibles à toute personne âgée de 18 à 65 ans, les produits R-Pension et R-Vie Pension constituent une épargne supplémentaire, assortie d'avantages fiscaux immédiats et très appréciables.
- R-Junior, R-Vie Protect, R-Vie Save Invest, R-Vie Rente... : gamme de produits d'assurance offerts à nos clients en collaboration avec Raiffeisen Vie.

Banque Raiffeisen a confirmé son positionnement de premier plan sur le marché luxembourgeois. Ses trois métiers - le Réseau des agences, la Banque Privée et le Département Entreprises ont tous enregistré de bons résultats. L'année 2020 s'est terminée avec un total bilan de 9.641.219.678 EUR, soit une augmentation de 8 % par rapport à l'année précédente.



**Réseau d'agences sur le territoire**

Banque Raiffeisen dispose aujourd'hui de 36 points de vente implantés à travers le pays, afin d'assurer une proximité auprès d'une clientèle locale que nous savons engagée. Depuis 2013, le siège social de Banque Raiffeisen se situe à Leudelange.



**Jacques Hoffmann**  
Chef de projets Marketing

# Raiffeisen

## Un crédit aux particuliers pour le financement de leurs projets écologiques

Nous avons élargi notre éventail de solutions pour les particuliers en lançant le nouveau prêt personnel R-Eco. Offrant des avantages attractifs, cette nouvelle formule est destinée au financement d'une voiture neuve écologique ou d'une rénovation énergétique d'un logement.

### Nos collaboratrices et collaborateurs, moteurs de notre performance

Les 639 collaboratrices et collaborateurs qui composent Banque Raiffeisen mettent quotidiennement leurs connaissances, expertise et passion au service de la clientèle, et ce dans une relation de confiance et de transparence. La convention collective de travail des salariés de banque s'applique à 72 % des employés de Banque Raiffeisen qui offre la qualité, la flexibilité du temps de travail et la stabilité dans l'emploi grâce à une politique privilégiant les contrats de travail à durée indéterminée. Les activités de Banque Raiffeisen ont par ailleurs contribué à créer environ 80 emplois indirects, grâce à ses relations avec ses fournisseurs dans les domaines de la restauration, de la sécurité, du nettoyage, de la maintenance et de l'ICT (information and communications technology).

		2019	2020
<b>Employés (effectifs au 31/12/2020)</b>		661	<b>639</b>
<b>Contrats de travail à durée indéterminée</b>	Hommes	369	<b>364</b>
	Femmes	286	<b>272</b>
<b>Contrats de travail à durée déterminée</b>	Hommes	1	<b>1</b>
	Femmes	5	<b>2</b>
<b>Contrats de travail à temps plein</b>	Hommes	336	<b>333</b>
	Femmes	182	<b>182</b>
<b>Contrats de travail à temps partiel</b>	Hommes	33	<b>32</b>
	Femmes	104	<b>92</b>
<b>Nombre d'employés couverts par des accords de négociation collective</b>	Convention collective de travail des salariés de banque	510 (77%)	<b>496 (72%)</b>
	<b>Total</b>	63,5	<b>80,5</b>
<b>Travailleurs (emplois indirects) - ETP</b>	Catering	6	<b>6</b>
	Sécurité	5	<b>5</b>
	Nettoyage	3,5	<b>3,5</b>
	Maintenance	1	<b>1</b>
	Sous-traitance IT	48	<b>65</b>

Dans un souci de cohérence, il est clarifié que le nombre total d'employés ETP a été calculé selon la méthodologie de calcul du Global Reporting Initiative (GRI) utilisée pour l'élaboration du présent rapport extra-financier. La méthodologie de calcul adoptée par la Banque dans ses états financiers annuels diffère.



**Adhésions et labels RSE**

Banque Raiffeisen est membre de plusieurs associations du secteur financier, actives au plan national, européen et mondial, dont notamment l'**Association des Banques et Banquiers** (ABBL), **LuxFLAG** au Luxembourg (agence de labélisation en finance durable), l'**International Raiffeisen Union** (IRU) et l'**Association Européenne des Banques coopératives** (EACB). Cette dernière regroupe plus de 2.700 banques coopératives qui contribuent à la promotion des valeurs du modèle d'affaires coopératif.



Dans le cadre de son approche durable, Banque Raiffeisen a signé en 2019 les «**Principles for Responsible Banking**» des Nations Unies (UNEP FI). Au travers de cette adhésion, Banque Raiffeisen rejoint une ambitieuse initiative mondiale des Nations Unies, et contribue au développement d'un système bancaire durable. Cet engagement se matérialise entre autres par l'élaboration d'une gamme de solutions de placements durables. En se basant sur des certifications internationalement reconnues, Banque Raiffeisen est désormais en mesure de proposer une solution à tout épargnant et à tout investisseur souhaitant placer ses fonds de manière socialement et écologiquement responsable.

Banque Raiffeisen est membre de l'**IMS** (Institut pour le Mouvement Sociétal) depuis 2008, dans lequel elle échange sur les bonnes pratiques en matière de RSE. La Banque est également signataire de la Charte de la Diversité.

Plusieurs labels, majoritairement nationaux, reflètent la démarche de responsabilité sociétale de Banque Raiffeisen, à la fois en interne mais également dans ses initiatives externes, en particulier dans le cadre de la composition de sa gamme de produits.



Depuis 2015, Banque Raiffeisen est labélisée **ESR** «entreprise socialement responsable»; marque de distinction octroyée par l'**INDR** (Institut National pour le Développement Durable et la RSE) qui valorise notre contribution au développement durable conformément aux critères stricts de l'INDR pour les 3 piliers RSE «Gouvernance», «Social et Egalité des chances professionnelles» et «Environnement», et atteste de la création de valeur partagée.



Banque Raiffeisen détient le label de qualité national **SuperDrecksKräsch fir Betriber** (SDK) depuis 2016, récompensant son système de gestion durable des déchets et respectueux de l'environnement.



En 2015, Banque Raiffeisen a obtenu le **label «Programme des Actions Positives»** du Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes, confirmant ses bonnes pratiques en tant qu'employeur responsable, et démontrant son soutien à une économie inclusive et une société égalitaire.



Banque Raiffeisen privilégie les achats issus du commerce équitable pour la consommation en interne, par exemple pour le thé, café ou chocolat.

De plus, dans le cadre de ses produits d'investissements durables en métaux précieux, Banque Raiffeisen propose de l'or labellisé **Fairtrade**, et ce depuis 2015, garantissant ainsi des conditions de travail sûres pour les travailleurs, des débouchés équitables, la protection de l'environnement et la transparence des opérations commerciales.



Depuis 2012, Banque Raiffeisen obtient annuellement des certificats «**nova naturstrom**» de la part de ses fournisseurs d'énergie Enovos, Eida et Nordenergie, pour son choix de privilégier une énergie issue entièrement de sources renouvelables. Dix de nos agences ainsi que le siège sont désormais approvisionnés par de l'énergie 100 % renouvelable.

Le certificat **Lyreco Sustainable Customer Award** est décerné annuellement depuis 2017 à Banque Raiffeisen pour ses pratiques d'achats responsables, dont par exemple l'utilisation de produits certifiés Forest Stewardship Council (FSC).





# NOTRE DÉMARCHE RESPONSABLE

02



## 2.1 LA GESTION DES RISQUES DE DURABILITÉ

Banque Raiffeisen est directement exposée à l'émergence croissante des risques liés au changement climatique par le biais de ses clients et de ses partenaires. Plus spécifiquement, les risques physiques tels que les inondations ou sécheresses impactent de plus en plus l'économie luxembourgeoise, et plus spécialement le secteur de l'agriculture. La crise sanitaire a touché de manière inégale l'économie mondiale et a mis une pression particulière sur le « S » des enjeux ESG. Aucune entreprise ne peut ignorer les risques liés à la transition et doit, dans ce contexte, être particulièrement attentive à l'évolution des réglementations autour des sujets ESG, et l'émergence de nouvelles technologies.

La définition des 17 Objectifs de Développement Durable («ODD») par l'ONU, ainsi que la signature des «Accords de Paris» prennent notamment en considération l'émergence de ces nouveaux risques. La majorité des pays du monde a reconnu son rôle actif dans la préservation de notre planète, dans l'intérêt des générations présentes et à venir. Des enjeux urgents pesant sur l'économie, l'environnement et la société ont été identifiés et abordés. Les gouvernements se sont engagés à transposer cette responsabilité partagée dans leurs lois nationales. Les banques jouent un rôle de premier plan dans la réalisation de ces objectifs puisqu'elles assurent le financement de l'économie réelle. Banque Raiffeisen, en tant que banque responsable, s'engage avec énergie et détermination dans la création d'un système financier durable.

### Assurer la résilience : gouvernance et stratégie 2020-2025 robustes

En signant en 2019 les six «Principles for Responsible Banking» de l'UNEP FI, Banque Raiffeisen reconnaît la nécessité d'assurer et de construire durablement notre futur. En alignant la stratégie 2020-2025 avec les besoins de la société, Banque Raiffeisen souhaite augmenter son impact positif à long terme, et mitiger les impacts négatifs indirects que son activité pourrait éventuellement avoir.

Grâce à sa gouvernance robuste, Banque Raiffeisen renforce sa maîtrise des risques associés à l'activité bancaire et saisit les opportunités de développement en assurant la promotion d'une conscience environnementale, d'un bien-être social et d'une juste gouvernance au sein de ses organes décisionnels et de son organisation.

Le Conseil d'Administration évalue ainsi le positionnement stratégique de la Banque au regard de l'évolution de son environnement et de ses axes de développement à moyen et long terme, et ce conformément à la culture de risque de Banque Raiffeisen. L'élaboration de ces orientations stratégiques est guidée par les «Principles for Responsible Banking», que sont l'intégrité et les standards éthiques élevés, mais également une croissance durable et une vision orientée sur le long terme. Ces principes trouvent naturellement leur écho dans les valeurs traditionnelles, coopératives et de partage de Banque Raiffeisen.

La réalisation de l'ambition commerciale de Banque Raiffeisen ne peut se faire sans une prise en compte des risques ESG qui y sont liés. À cet effet, le Risk Appetite Statement de Banque Raiffeisen, fixant les limites et un cadre d'appétence au risque, a été élargi en 2020 avec l'ajout d'un pilier ESG afin de mieux intégrer les enjeux futurs à ses décisions stratégiques. L'ambition commerciale de Banque Raiffeisen vise ainsi à :

- promouvoir une croissance durable en protégeant les ressources économiques et naturelles, réduire graduellement son empreinte carbone et les matières consommées,
- garantir la diversité et des opportunités égales à tous au sein de l'organisation,
- apporter à ses clients et membres des solutions bancaires pour faciliter la transition énergétique,
- intégrer progressivement les risques ESG dans sa sélection de sous-traitants et de nouveaux produits et services.

Le Conseil d'Administration approuve par ailleurs la stratégie en matière de risques, y compris l'appétit au risque et le cadre global de la prise et de la gestion des risques de Banque Raiffeisen. Dans ce contexte, il revoit les stratégies et politiques régissant la prise, la gestion, le suivi et la réduction des risques, y compris les risques économiques, sociaux et environnementaux.

Suite à l'intégration des risques ESG en 2020 dans le Risk Appetite Statement de Banque Raiffeisen, la fonction Risk Management poursuit les efforts entrepris par le passé pour enrichir le dispositif actuel de gestion des risques. Plus particulièrement, elle s'attache à améliorer les dispositifs nécessaires afin d'anticiper, détecter, mesurer, suivre, contrôler et déclarer l'ensemble des risques ESG auxquels Banque Raiffeisen est ou pourrait être exposée. Une veille réglementaire est par ailleurs assurée afin de suivre continuellement les évolutions réglementaires nationales et internationales dans ce contexte. Parallèlement, le Comité d'Orientation ESG (COMESG), créé en 2019, veille aux évolutions des enjeux de durabilité impactant Banque Raiffeisen, à la structuration et à la cohérence en interne des initiatives liées aux sujets ESG, ainsi qu'à la mise en œuvre des engagements de Banque Raiffeisen.

## La gestion des risques de durabilité

*La gestion des risques et la stabilité financière sont des conditions sine qua non de notre engagement. C'est pourquoi nous avons élargi en 2020 notre cadre d'appétence aux risques (Risk Appetite Statement) avec l'ajout d'un pilier ESG afin de mieux intégrer les enjeux futurs ESG à nos décisions stratégiques.*

**Laurent Demeulder**  
Chief Risk Officer

## 2.2 LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE - UNE COMPOSANTE FONDAMENTALE DE L'ADN DE RAIFFEISEN

### 2.2.1 La stratégie responsable 2020-2025 et ses 4 piliers

La création de valeur n'a de sens pour Banque Raiffeisen, que si cette dernière s'inscrit sur le long terme et profite directement à sa clientèle et au tissu économique luxembourgeois. En tant que banque coopérative, la valeur générée bénéficie donc directement aux membres, clients et employés, et plus globalement à la société luxembourgeoise.

Banque Raiffeisen est convaincue que le secteur bancaire est essentiel au bon fonctionnement de l'économie du pays, et considère que sa croissance ne pourra se faire durablement que dans une société où le développement futur répond aux besoins du présent, et uniquement dans la mesure où il ne compromet pas la capacité des générations futures à satisfaire les leurs. Financer son premier logement, épargner pour l'avenir de ses enfants, investir pour développer son activité professionnelle, recevoir des conseils financiers de qualité constituent autant d'étapes fondamentales dans une relation avec sa banque.

Forte de son ADN coopératif, Banque Raiffeisen veut être proche de ses clients tout au long de leur vie, en prenant soin néanmoins d'appréhender toutes les répercussions que ses actions et décisions quotidiennes peuvent avoir sur la planète, les communautés, les territoires, afin de créer une valeur partagée et durable pour toutes ses parties prenantes.

La stratégie responsable de Banque Raiffeisen s'articule autour de **4 engagements prioritaires et interdépendants** qui se sont construits à partir de son analyse de matérialité, ainsi que de son programme d'engagement de ses parties prenantes. Chaque engagement constitue une promesse et traduit la vision que Banque Raiffeisen entend adopter afin de devenir une banque durable, à l'écoute de ses parties prenantes, et consciente de ses impacts. Banque Raiffeisen œuvre au quotidien pour améliorer la gestion de ses impacts, en les identifiant, mesurant et en les contrôlant périodiquement.

**La stratégie responsable  
de Banque Raiffeisen  
s'articule autour de  
4 engagements  
prioritaires  
et interdépendants**

**Laurent Zahles**  
Membre du Comité  
de Direction



## La responsabilité sociétale - une composante fondamentale de l'ADN de Raiffeisen

*Forte de son ADN coopératif, Banque Raiffeisen veut être proche de ses clients tout au long de leur vie, en prenant soin néanmoins d'appréhender toutes les répercussions que ses actions et décisions quotidiennes peuvent avoir sur la planète, les communautés, les territoires, afin de créer une valeur partagée et durable pour toutes ses parties prenantes.*

## Nos 4 engagements responsables

### Engagement I

Garantir une gouvernance éthique, transparente et participative

Garantir la diversité, des opportunités égales et une politique de rémunération qui reflète la maîtrise et l'expérience

Garantir l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité

Entretenir un dialogue ouvert avec nos collaboratrices et collaborateurs



### Engagement II

Promouvoir une croissance durable en protégeant nos ressources économiques et naturelles

Garantir la performance économique à long terme de la Banque

Satisfaire nos clients et maintenir de bonnes relations avec nos parties prenantes

Réduire graduellement notre empreinte carbone et les matières consommées



### Engagement III

Valoriser notre capital humain

Ouvrir pour la rétention de nos talents et l'attraction de nouveaux talents

Développer les compétences et l'apprentissage continu



### Engagement IV

Faciliter la transition de tous les acteurs vers un modèle économique durable

Intégrer des critères ESG dans notre offre de produits et services

Accompagner les acteurs locaux dans des projets d'impacts

Renforcer l'éducation financière

Soutenir les communautés locales



### 2.2.2 Modèle de création de valeur

Au travers de son modèle d'affaires coopératif et collaboratif, Raiffeisen s'inscrit dans son écosystème comme un partenaire bancaire de longue durée et un acteur responsable respectueux de l'environnement œuvrant pour le développement de son territoire local. Cette approche crée de la valeur partagée pour les multiples parties prenantes de Banque Raiffeisen.



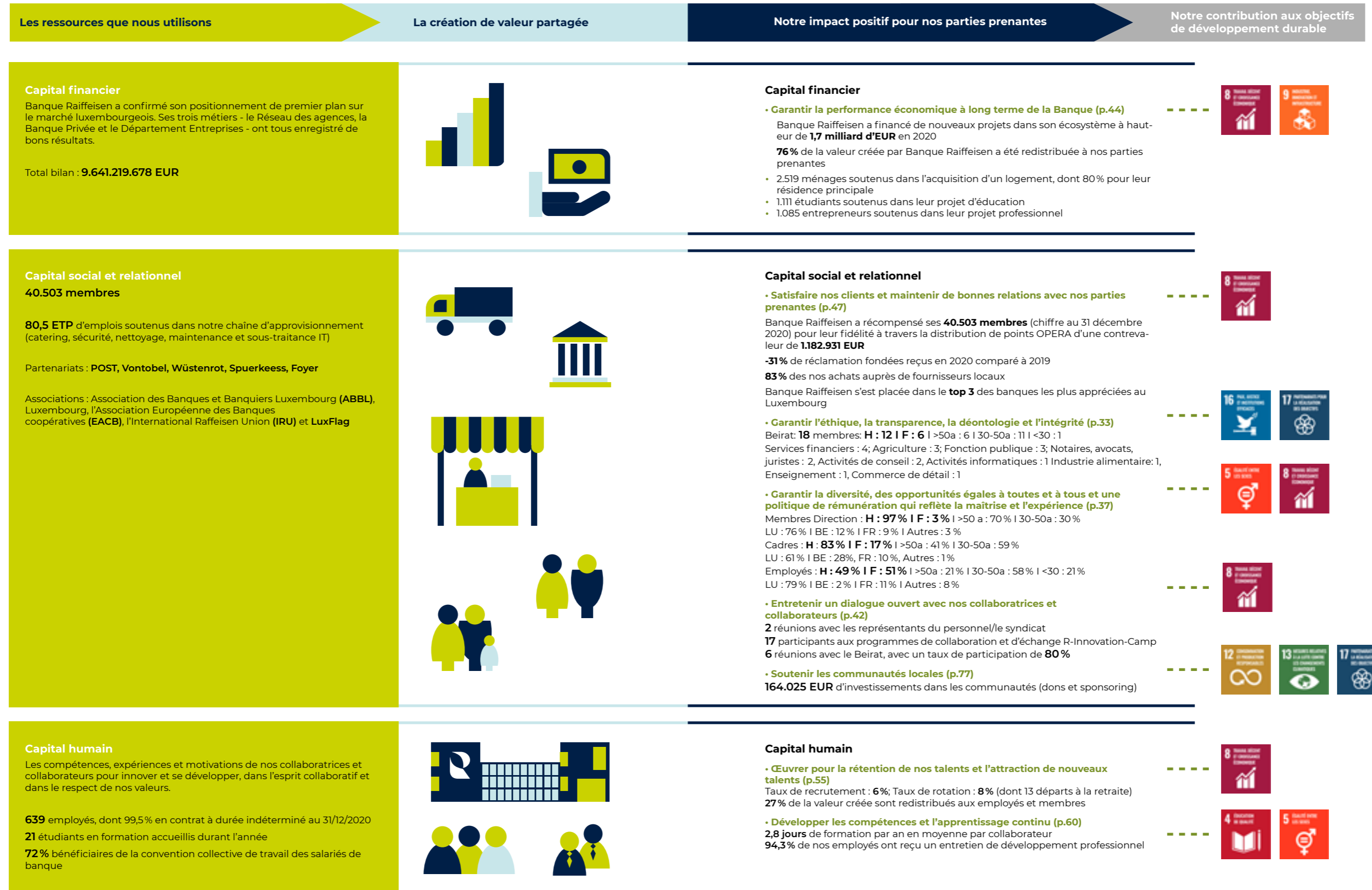
**Légende objectifs de développement durable :**  
17 Objectifs de Développement Durable (ODD) structurent le programme de l'ONU pour transformer notre monde à l'horizon 2030.

Banque Raiffeisen contribue de manière directe à 7 ODDs par son modèle et sa stratégie responsable 2020-2025.

Banque Raiffeisen contribue de manière indirecte à 6 ODDs, selon la méthodologie de correspondance développée par Global Reporting Initiative (GRI), United Nations Global Compact (UNGC) et World Business Council for Sustainable Development (wbcSD). Retrouvez le tableau de correspondance entre les thématiques pertinentes, les indicateurs GRI et les ODDs de Banque Raiffeisen aux pages 102-105.



**2.2.2 Modèle de création de valeur**



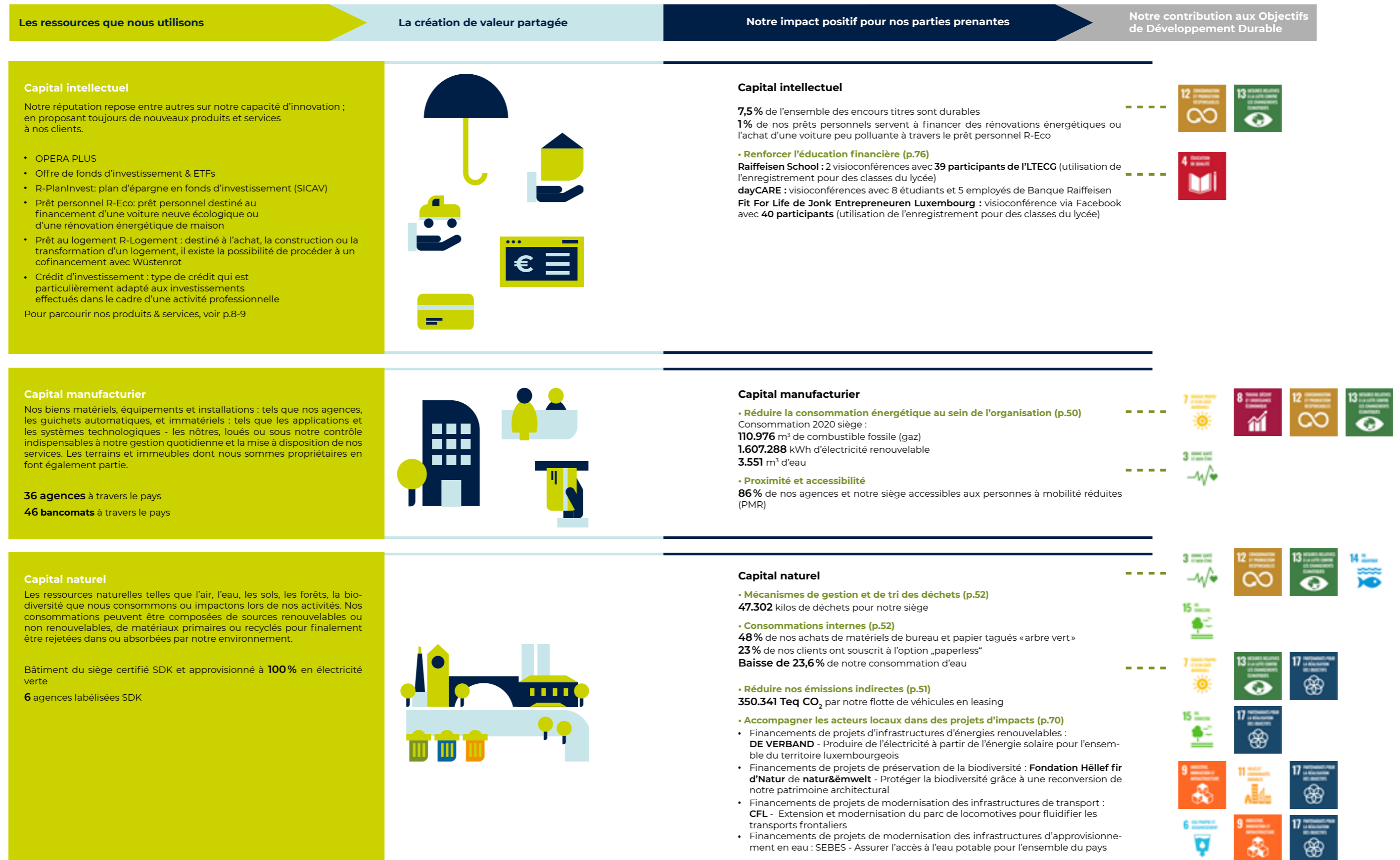
**Légende objectifs de développement durable :**  
17 Objectifs de Développement Durable (ODD) structurent le programme de l'ONU pour transformer notre monde à l'horizon 2030.

Banque Raiffeisen contribue de manière directe à 7 ODDs par son modèle et sa stratégie responsable 2020-2025.

Banque Raiffeisen contribue de manière indirecte à 6 ODDs, selon la méthodologie de correspondance développée par Global Reporting Initiative (GRI), United Nations Global Compact (UNGC) et World Business Council for Sustainable Development (wbcSD). Retrouvez le tableau de correspondance entre les thématiques pertinentes, les indicateurs GRI et les ODDs de Banque Raiffeisen aux pages 102-105.



## 2.2.2 Modèle de création de valeur



03

**GESTION DES ENJEUX  
ET PERFORMANCE  
DE DURABILITÉ**



**Michèle Kirsch**  
Gérante agence  
Leudelange

## Garantir la diversité et des opportunités égales

*Banque Raiffeisen encourage une culture inclusive où femmes et hommes de tous horizons et âges peuvent évoluer dans un milieu de travail accueillant, dynamique et stimulant.*

### 3.1 ENGAGEMENT I : GARANTIR UNE GOUVERNANCE ÉTHIQUE, TRANSPARENTE ET PARTICIPATIVE

La gouvernance démocratique, représentative et participative traduit l'esprit coopératif de Banque Raiffeisen où les intérêts des membres et clients sont valorisés et la parole est donnée aux acteurs locaux.

La fusion des 13 Caisses régionales avec la Banque en 2019 s'est accompagnée d'une modernisation de sa structure organisationnelle, rendue plus efficace, simplifiée et professionnalisée. À l'instar des valeurs prônées par Banque Raiffeisen, sa gouvernance a pour ambition de rester exemplaire dans ses pratiques en mettant en avant le strict respect des principes de conformité, d'éthique et d'intégrité.

#### 3.1.1 Garantir l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité

##### Respect, Ambition, Passion et Proximité

Les engagements envers le développement durable de Banque Raiffeisen s'inscrivent dans chacune de ses valeurs, à savoir **Respect, Ambition, Passion, Proximité**. Ces valeurs sont considérées comme les socles de ses actions quotidiennes. Chaque collaboratrice, collaborateur, administrateur ou membre du Beirat (défini ci-après) respecte, partage et fait vivre ces valeurs au travers de principes d'éthique et de déontologie édictés au sein de Banque Raiffeisen.

Dans cette optique, le Comité de Direction a validé des normes qui orientent les obligations éthiques et juridiques, et veille à ses applications. Le Code de déontologie et de bonne conduite, ainsi que les Politiques Compliance, de prévention, détection et gestion des conflits d'intérêts et prévention des abus de marché de Banque Raiffeisen, obligent au quotidien les collaboratrices et collaborateurs à adopter une attitude responsable envers leurs clients, collègues, concurrents et toute autre partie prenante. Un mécanisme d'alerte interne, «whistleblowing», permet à tous les employés de signaler des violations potentielles ou avérées des exigences réglementaires ou des dispositifs de gouvernance internes via une voie spécifique, indépendante, confidentielle et autonome.

Au-delà du cadre légal, Banque Raiffeisen s'est dotée, dans une approche participative, de valeurs auxquelles adhèrent toute la communauté de Banque Raiffeisen, femmes et hommes, clients et employés, tous unis dans un projet commun qui place la dimension humaine au cœur de ses préoccupations.

#### L'ambition dans le respect :

**Respect** - l'estime au service de relations durables :

Les collaboratrices et collaborateurs exercent leur activité en conformité avec les dispositions légales et réglementaires sur base d'une information claire et transparente leur permettant d'être performants dans la durée et de répondre aux besoins et aux demandes des clients. Chaque individu est traité avec respect et courtoisie en se gardant de toute discrimination. De même, le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux constituent des éléments essentiels de la vision de l'organisation.

**Ambition** - le meilleur de nous-mêmes au service de la réussite et de la satisfaction client :

Banque Raiffeisen s'efforce d'agir avec discernement afin de préserver et de contribuer à améliorer la qualité des services et des produits proposés dans le cadre de sa stratégie. Pour ce faire, elle donne les moyens à chacun de se développer par la formation et l'apprentissage. Cette professionnalisation est relayée de façon continue dans le respect des réglementations et est adaptée aux besoins des collaborateurs.

#### La passion à proximité :

**Passion** - l'enthousiasme au service de l'excellence :

L'engagement au sein d'une société coopérative permet de favoriser le développement des qualités personnelles de chacun : l'esprit d'équipe, l'écoute, l'ouverture d'esprit, l'innovation y sont notamment encouragés. Évoluer dans un cadre clair et bienveillant fédère les collaborateurs autour de valeurs communes, transmises en interne comme en externe. Les collaboratrices et collaborateurs œuvrent avec passion au quotidien pour offrir dans les meilleurs délais un service de qualité à la hauteur des attentes des clients.

**Proximité** - des actions locales au service de relations cordiales :

Banque Raiffeisen est une banque à taille humaine, composée de membres et clients qui utilisent ses produits et ses services. Banque Raiffeisen se soucie donc de répondre à leurs besoins et d'améliorer continuellement la qualité de vie au sein des collectivités. Considérant que Banque Raiffeisen en tant que société coopérative ne place pas la recherche de profits au-dessus des valeurs de respect et de solidarité qu'elle incarne, les bénéfices sont investis dans l'amélioration du service à la clientèle et au développement des clients, personnes physiques, petites ou grandes entreprises qui vivent et exercent leurs activités à Luxembourg ou dans la Grande Région.

**Structure de gouvernance coopérative**

Au sein de Banque Raiffeisen...  
**Une structure robuste de gouvernance est mise en place et les rôles et responsabilités sont clairement définis**

**Le Conseil d'Administration**

Le Conseil d'Administration a la responsabilité globale de Banque Raiffeisen et est l'organe en charge de la détermination des orientations stratégiques. Sous réserve des pouvoirs (i) réservés par la loi ou par les statuts à l'assemblée générale et dans les limites de l'objet social de Banque Raiffeisen et (ii) ceux délégués au Comité de Direction en matière de gestion journalière des affaires, le Conseil d'Administration a compétence pour toute question intéressant la bonne marche de Banque Raiffeisen et règle, par ses délibérations, les affaires qui la concernent. Pour faciliter l'exercice de leurs fonctions par les administrateurs, des comités spécialisés sont constitués au sein du Conseil d'Administration.

**Le Comité d'Audit-Risques**

De façon générale, le Comité d'Audit-Risques est compétent pour toute question en relation avec les informations comptables et financières, la gestion des risques, l'Audit Interne, la Compliance et le Contrôle Interne. Il revoit les dispositifs, politiques et principes directeurs et peut demander toutes les informations qu'il juge pertinentes dans ces domaines.

Conformément à la réglementation, le Comité d'Audit-Risques combine différents domaines de responsabilités. Il regroupe les missions et attributions conférées par la réglementation au Comité d'Audit et au Comité des Risques, et couvre également la composante Compliance.

**Le Comité de Rémunération**

Le Conseil d'Administration se fait assister par un comité spécialisé – le Comité de Rémunération – pour toutes les décisions concernant les pratiques de rémunération.

Il fournit au Conseil d'Administration des appréciations en ce qui concerne la rémunération (i) des membres du Comité de Direction, (ii) des personnes identifiées comme preneur de risques matériels au sens de la politique de rémunération de la Banque et (iii) des responsables des fonctions de contrôle interne. Il revoit la politique de rémunération et s'assure de la bonne mise en œuvre de cette dernière. La politique de rémunération de Banque Raiffeisen est actuellement en cours de mise à jour, afin de tenir compte notamment des risques de durabilité.

Cependant, étant donné l'approche prudente et conservatrice de la Banque en matière de gestion des risques, ainsi que le niveau très limité de rémunération variable, la prise en compte des risques de durabilité telle que requise par les réglementations applicables en matière de transparence, ne devrait pas impacter sensiblement la politique de rémunération de Banque Raiffeisen, telle qu'elle est actuellement approuvée.

**Le Comité de Direction**

La gestion journalière des affaires de Banque Raiffeisen, ainsi que la représentation de cette dernière en ce qui concerne cette gestion, sont déléguées par le Conseil d'Administration au Comité de Direction qui, sous l'autorité du Conseil d'Administration et dans le cadre de son mandat, dirige les affaires de Banque Raiffeisen.

**Intégrer les clients et les acteurs locaux aux prises de décision : le Beirat**

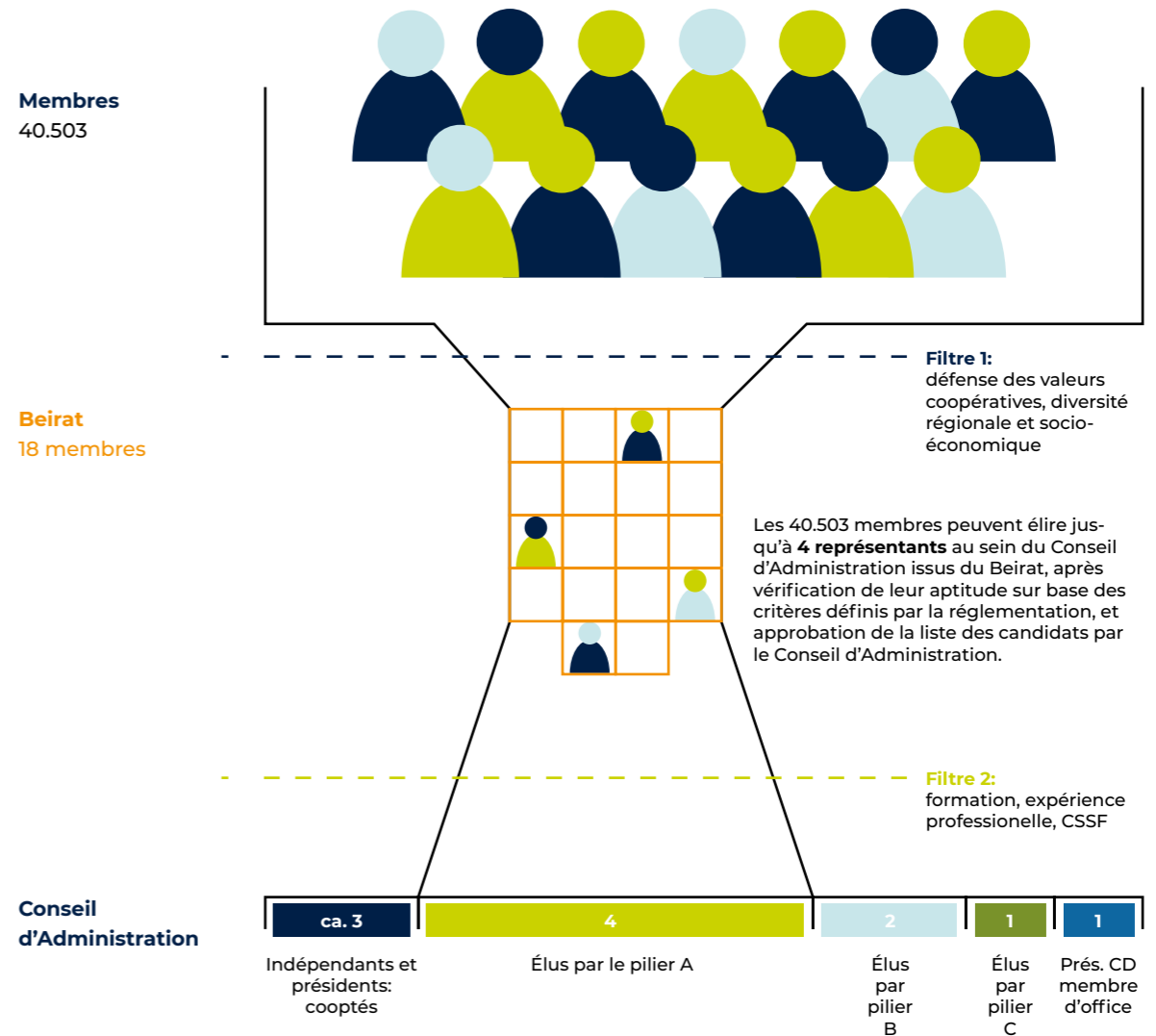
Allant de pair avec la structure de gouvernance coopérative et participative de Banque Raiffeisen, un organe consultatif, le Beirat, fut créé en 2019. Composé d'une vingtaine de membres, acteurs locaux représentant une forte diversité socio-professionnelle et géographique au sein du Luxembourg, celui-ci est appelé à s'échanger avec le Conseil d'Administration et avec le Comité de Direction à leur proposer des idées, à partager un important feedback provenant des clientèles locales, et à accompagner Banque Raiffeisen de façon critique et constructive. Réunissant en son sein des compétences diverses, et reflétant au plus près la société luxembourgeoise, le Beirat, en tant que porte-parole des membres et clients, constitue un maillon important dans la mise en œuvre de la philosophie coopérative.

Le Beirat se réunit autour de problématiques variées telles que les axes potentiels de développement de Banque Raiffeisen, l'offre commerciale, le positionnement stratégique dans l'environnement socio-économique luxembourgeois, l'adaptation aux évolutions technologiques ou encore le développement du modèle bancaire coopératif. Les débats autour de ces questions visent à faire émerger des opinions indépendantes et des suggestions qui seront ensuite communiquées au Comité de Direction, ou au Conseil d'Administration dans le cadre de leurs travaux.

En 2020,  
**6 RÉUNIONS**  
du Beirat avec un taux de participation moyen de **80 %**.

**Modèle de représentation et d'élection**

Le modèle coopératif de Banque Raiffeisen, reflétant la pérennité et la démocratie, est unique au Luxembourg. Les 40.503 membres ont la possibilité d'influencer directement la composition du Conseil d'Administration.



Les associés de Banque Raiffeisen sont regroupés sous **3 piliers** composés à ce jour de la manière suivante :

- **le pilier A** regroupe tous les membres personnes physiques et morales manifestant leur intérêt pour Banque Raiffeisen et ayant souscrit une part sociale;
- **le pilier B** regroupe des personnes morales relevant des secteurs agricole, viticole et horticole luxembourgeois, et un nombre limité de personnes physiques qui étaient membres de la « Caisse Centrale des Associations Agricoles Luxembourgeoises » au 30 décembre 1982;
- **le pilier C** dont les parts sont uniquement détenues par POST Luxembourg.

Les dispositions statutaires de Banque Raiffeisen permettent un élargissement de cette structure sociétaire.

### Le Comité d'Orientation ESG (Environnement, Social et Gouvernance)

Afin d'assurer le pilotage de la stratégie de développement durable de la Banque, la gouvernance RSE (Responsabilité Sociétale) est organisée autour du Comité d'Orientation ESG (COMESG).

Ce comité consultatif a pour objectif de traduire et d'incarner les valeurs de Banque Raiffeisen en relation avec les thématiques ESG. La mission du COMESG, telle que validée par le Comité de Direction, est de coordonner les efforts ESG de Banque Raiffeisen, de partager les savoirs et bonnes pratiques en matière d'ESG en interne et en externe, d'influencer le développement de la maturité ESG de Banque Raiffeisen et de s'assurer du suivi des initiatives menées dans ce contexte. En 2020, le Comité d'Orientation ESG (COMESG) a participé à l'élaboration du présent rapport extra-financier, à l'implémentation et au suivi des indicateurs de performances et objectifs ESG conformément à la méthodologie GRI (Global Reporting Initiative) et aux standards internationaux des UNEP FI PRB.

Les 13 membres (dont 31 % de femmes et 69 % d'hommes) représentant les départements clés (Banque Commerciale, Crédits, Compliance, Facility Management, Marketing, Communication, Ressources Humaines, Secrétariat Général et Risk Management), et les différents niveaux hiérarchiques de Banque Raiffeisen (membre du Comité de Direction, directeurs, collaborateurs), se réunissent trimestriellement et tiennent le Comité de Direction informé des différents développements au niveau ESG.

### Objectifs 2020-2022

	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
1	<b>Création d'un comité spécialisé du Conseil d'Administration</b> en charge des questions de nomination.	Rédaction d'un règlement intérieur encadrant le fonctionnement et les rôles et mission du comité de nomination, et intégration à cette occasion des rôles et missions suivants en relation avec l'ESG : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification des éventuels objectifs à atteindre en matière de diversité des organes de direction;</li> <li>● Évaluation de l'indépendance et de l'intégrité des membres composant le Conseil d'Administration et le Comité de Direction.</li> </ul>	Mars 2021	●
2	<b>Renforcer</b> les compétences ESG des organes de gouvernance de la Banque.	% des membres du Comité de Direction et du Conseil d'Administration initiés aux thématiques ESG et à la finance durable.	2022	●
3	<b>Considérer</b> les connaissances et expériences sur les thématiques ESG dans les processus de sélection, nomination et renouvellement des membres du Comité de Direction et des Administrateurs.	Mise à jour des formulaires d'évaluation d'aptitude individuels et collectifs applicables au Conseil d'Administration et au Comité de Direction, afin d'apprécier le niveau de maîtrise et de compétence en relation avec les thématiques ESG.	2021	●
4	<b>Intégrer</b> dans le cadre documentaire de gouvernance, les thématiques ESG en relation avec l'élaboration de la stratégie commerciale et la gestion journalière de la Banque.	Intégration des considérations en lien avec le développement durable dans les règlements intérieurs du Conseil d'Administration et du Comité de Direction.	2021	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

### 3.1.2 Garantir la diversité, des opportunités égales et une politique de rémunération qui reflète la maîtrise et l'expérience

Banque Raiffeisen reconnaît l'importance primordiale que représente la diversité au sein de sa structure organisationnelle. La diversité renforce les compétences collectives et facilite l'innovation. En tant qu'employeur responsable, Banque Raiffeisen veut permettre à chacun de ses employés, avec des expériences professionnelles et éducatives, âges, qualités personnelles diverses, de se développer dans un milieu de travail accueillant, dynamique et stimulant. En favorisant une culture inclusive, chacun, femmes et hommes, de tous horizons et tous âges et origines, aura les mêmes opportunités de se déployer au sein de l'organisation.

#### Performance 2020

Banque Raiffeisen promeut et favorise la diversité au sein de ses équipes par une politique d'égalité des chances clairement définie et des actions concrètes.

Banque Raiffeisen est signataire de la Charte de la Diversité de IMS Luxembourg (Inspiring More Sustainability) a.s.b.l. À cet égard, le Département Ressources Humaines veille, au niveau du recrutement, à procéder à un élargissement des viviers de candidatures et à « objectiver » au maximum les procédures. Au niveau de la gestion des carrières, le Département des Ressources Humaines assure l'égalité en termes de promotion et d'avancement, de mobilité et de rémunération. En 2020, Banque Raiffeisen a complété sa politique de rémunération par un engagement formel :

**« La Banque accorde une attention particulière aux questions d'équité salariale et d'égalité entre les genres en termes d'évolution professionnelle, de promotions, d'augmentation de la rémunération fixe et lors de l'attribution des gratifications. »**

La détermination de la rémunération est strictement fondée sur l'expérience et la maîtrise des compétences par les collaboratrices et collaborateurs, de sorte qu'il n'existe pas d'écart notable de rémunération entre hommes et femmes, ne pouvant être justifié par l'appréciation objective de la performance.

Banque Raiffeisen prône également la multigénérationnalité pour un transfert gagnant à double sens (seniors et juniors) des savoirs et compétences. C'est dans cette optique que Banque Raiffeisen organise les conditions d'une gestion multigénérationnelle dite « intégrée » de l'ensemble des collaborateurs. Cette gestion permet d'opérer un réel changement de culture, de repenser les modèles de travail et de changer les mentalités, afin de favoriser l'émergence de nouvelles formes de solidarité propices au transfert des savoirs. En particulier, le Département Ressources Humaines développe des schémas modernes de transmission des savoirs à tous les niveaux hiérarchiques.

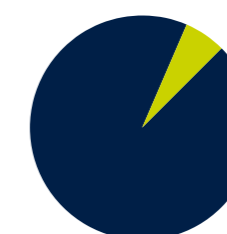
En tant qu'acteur local engagé, Banque Raiffeisen veille au travers de sa gouvernance à représenter l'ensemble de sa clientèle, et ainsi tenir compte des problématiques de cette dernière. Cette proximité s'exprime notamment au travers de la prise en compte des enjeux liés à la diversité.

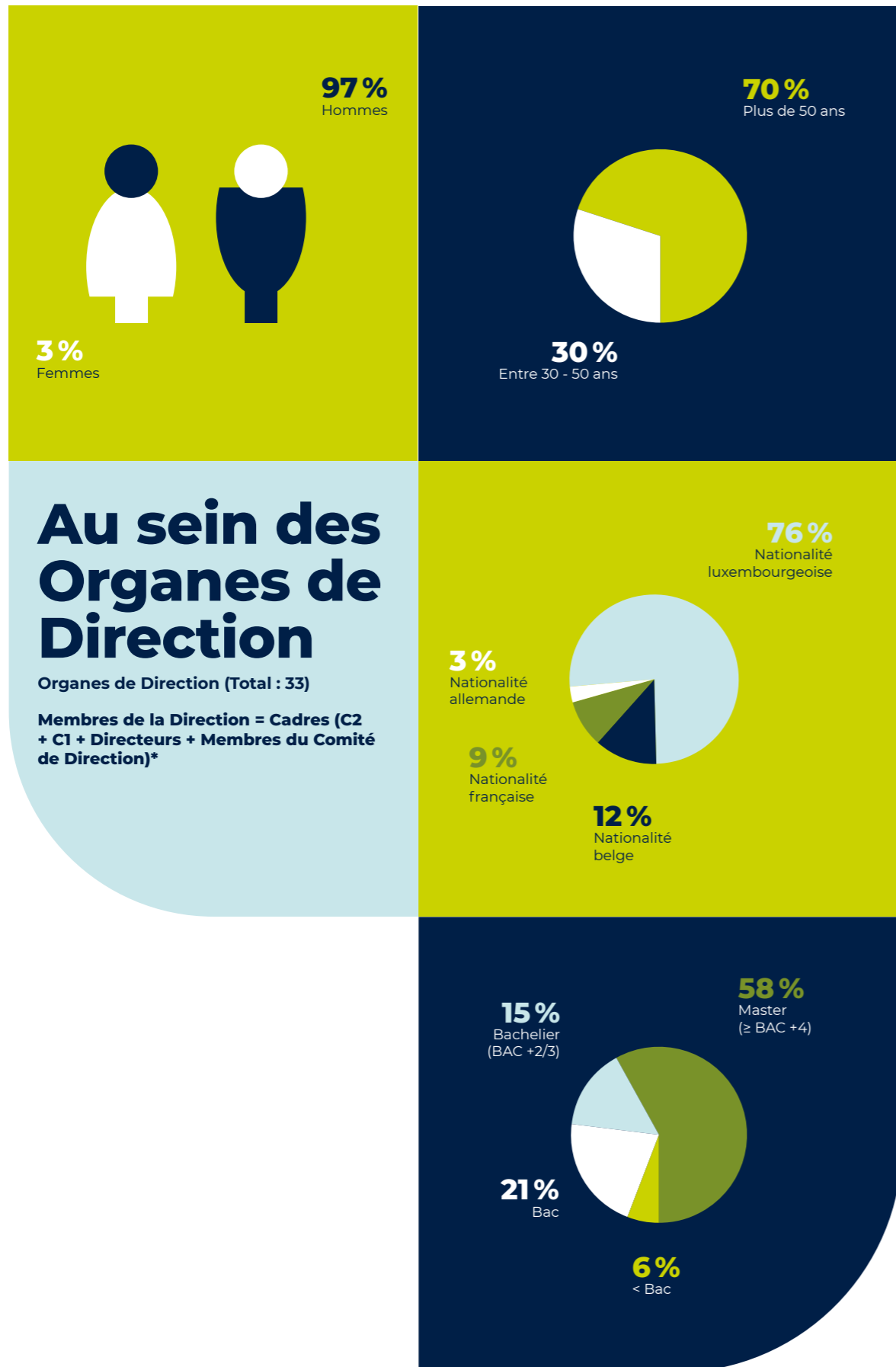
#### 1. Au sein des organes de Direction

Banque Raiffeisen veille à promouvoir la diversité au sein des organes de Direction qui doivent, dans la mesure du possible, refléter une variété de points de vue afin de faciliter l'expression d'opinions indépendantes et la prise de décisions pertinentes. Le Conseil d'Administration rassemble un éventail suffisamment large de connaissances, de compétences et d'expériences. La diversité s'apprécie notamment par rapport à l'âge, au genre, à l'origine géographique, au secteur d'activité et au parcours éducatif et professionnel de la personne intéressée.

#### Membres du Conseil d'Administration :

Total (nombre)	17
■ Nombre d'hommes	16
■ Nombre de femmes	1



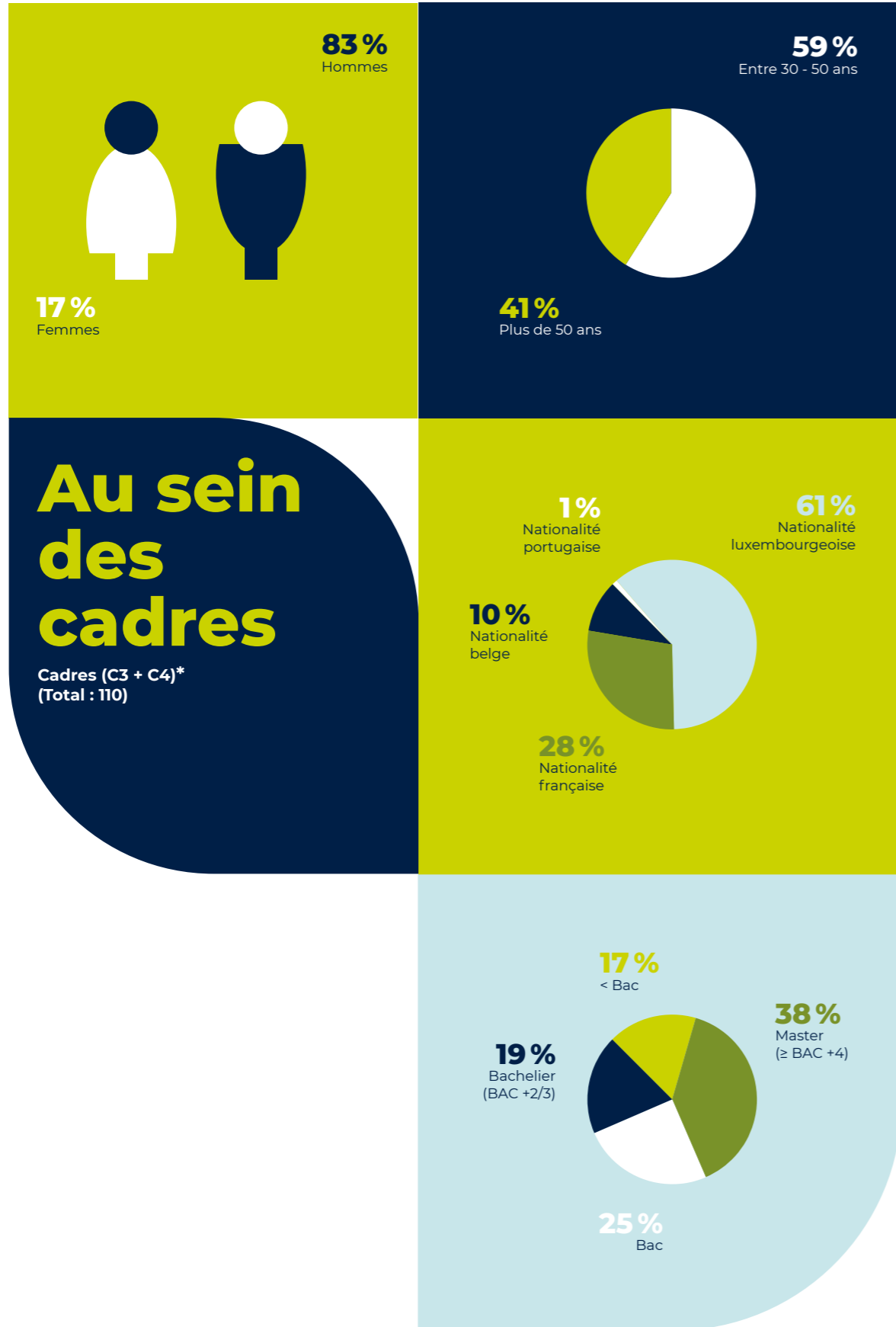


\*Selon la classification interne des cadres C1, C2, C3, C4

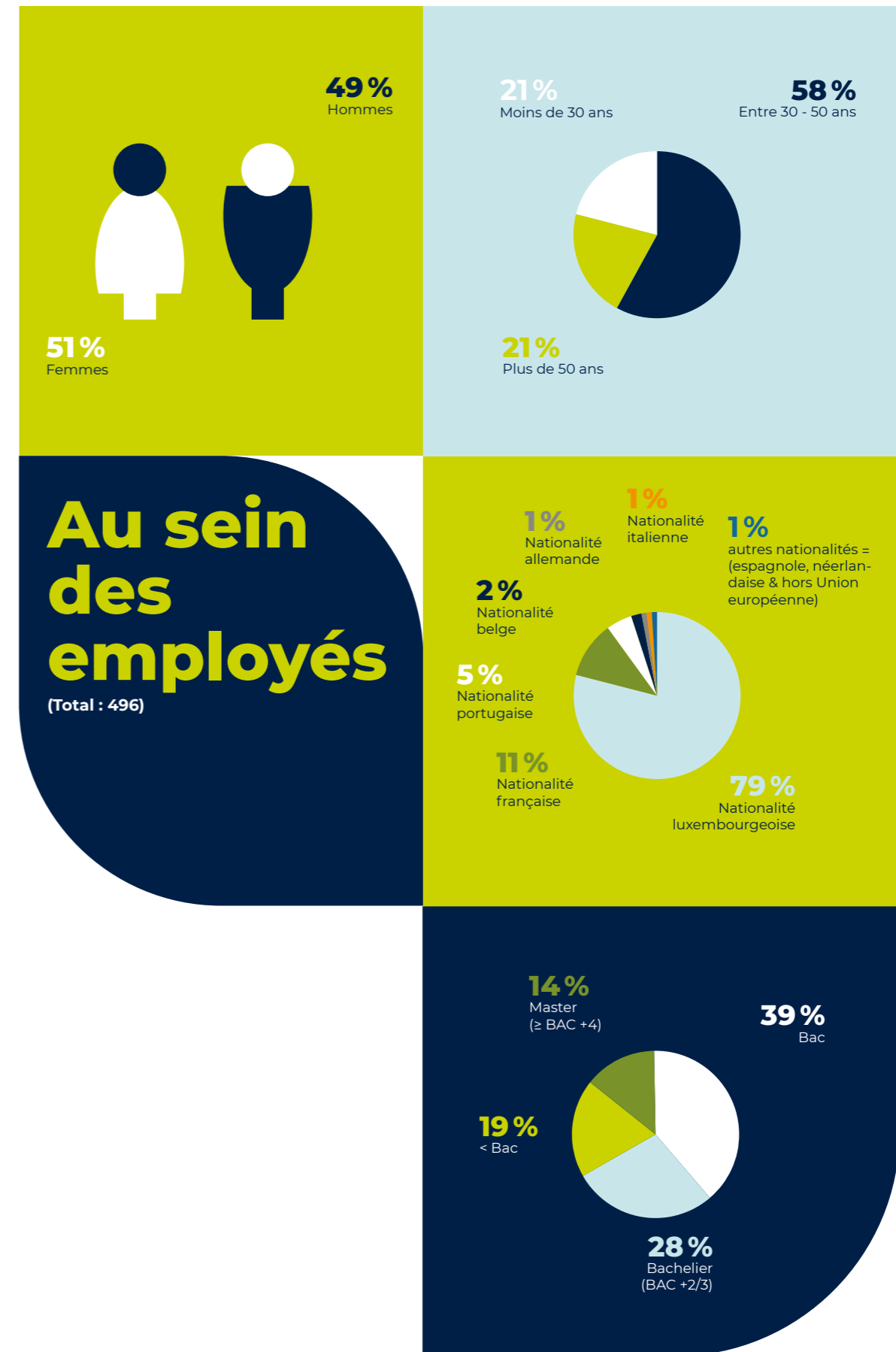


**2. Au sein du Beirat (organe consultatif)**

Lors de la nomination des membres, le Conseil d'Administration a veillé à promouvoir la diversité et à rassembler un large éventail de qualités et de compétences au sein du Beirat. La prise en compte d'aspects tels que le parcours éducatif et professionnel du candidat, le genre ou encore l'âge, a permis de mettre au premier plan la richesse de points de vue au sein du Beirat, favorisant ainsi la prise de décisions éclairées et indépendantes par la Direction.



\*Selon la classification interne des cadres C1, C2, C3, C4



Sur base volontaire, Banque Raiffeisen est membre du « Programme des Actions Positives » du Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes. Depuis 2015, ce label lui est attribué pour certifier ses bonnes pratiques d'employeur responsable sur le lieu de travail, notamment :

- L'égalité de traitement (recrutement; calcul des rémunérations; valorisation des qualifications)
- L'égalité dans la prise de décision (promotion professionnelle; accès aux formations continues; dans la participation égale à la prise de décision)
- L'égalité dans la conciliation de la vie professionnelle et vie privée (après un congé parental; dans l'organisation du travail; pour un équilibre de vie et une satisfaction accrue au travail).

**Objectif 2020-2025**

Objectif	Indicateur	Échéance	Statut
<b>1</b> <b>Prise en compte</b> du critère de diversité dans le cadre du processus de sélection des membres du Conseil d'Administration en complément de l'appréciation des critères d'aptitude définis dans la réglementation applicable.	Processus de sélection des membres du Conseil d'Administration.	2021	●

**Légende :** ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

**3.1.3 Entretenir un dialogue ouvert avec nos collaboratrices et collaborateurs**

Sans considération des obligations légales qui s'appliquent à Banque Raiffeisen, cette dernière est convaincue que le dialogue social est un élément clé dans la résolution des problématiques sociétales, et représente un levier au service de sa stratégie, grâce à un engagement fort de ses équipes. De par sa gouvernance participative, la philosophie de Banque Raiffeisen s'inscrit dans une démarche de dialogue naturel et régulier.

**Performance 2020**

Banque Raiffeisen se veut attentive à la préservation de relations sociales harmonieuses. Pour cela, elle maintient un dialogue social actif en interne, grâce aux rencontres régulières avec les partenaires sociaux, et veille à un partage d'informations constant avec ses collaboratrices et collaborateurs. Le délégué libéré représente l'interlocuteur privilégié du Département Ressources Humaines, qui entretient un dialogue régulier avec ce dernier, au-delà des réunions prévues par la loi. Ainsi et à côté des échanges obligatoires prévus par le Code du travail, le Directeur des Ressources Humaines et le bureau de la Délégation du personnel ont en 2020, en plus des deux réunions principales planifiées, convenu de jours fixes mensuels au cours desquels un dialogue informel peut avoir lieu au sujet des besoins et préoccupations des représentants du personnel. Bien-entendu, le Président du Comité de Direction et le Directeur des Ressources Humaines restent à la disposition du Président et des membres de la Délégation du personnel, ainsi que de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs si ceux-ci en éprouvent le besoin. La culture d'écoute et de bienveillance de Banque Raiffeisen est reflétée dans sa politique des Ressources Humaines, détaillée ci-après dans l'engagement III « Valoriser notre capital humain ».

Afin de prévenir et atténuer les risques psychosociaux, et de mesurer la satisfaction générale, Banque Raiffeisen a mené en 2019 une étude auprès de l'ensemble de ses collaborateurs pour identifier les grands facteurs de stress et ainsi y apporter des réponses concrètes. Des points de développement ont pu être mis en évidence, afin que chacun retrouve un environnement serein à l'épanouissement. À l'issue de cette enquête, des formations en leadership, compétences managériales et encadrement à distance ont été déployées.

**Programme « Ambassadeurs »**

Faire de nos collaboratrices et collaborateurs des représentants de premier ordre de Banque Raiffeisen, voici l'objectif du programme « Ambassadeurs ». Depuis 2020, nos collaboratrices et collaborateurs ont la possibilité de s'inscrire à un programme regroupant des formations et un accès libre à une multitude d'événements, afin de représenter Banque Raiffeisen à l'extérieur. Ce programme vise à augmenter l'engagement des collaboratrices et collaborateurs tout en leur donnant la possibilité de partager l'expérience Raiffeisen avec un de leurs proches, mais également de leur donner l'accès à des formations pour perfectionner leur relationnel et à des conférences pour améliorer leurs connaissances. Compte tenu de la crise sanitaire en 2020 et l'annulation de la majorité des événements, ce programme n'a pas encore pu connaître les débouchés espérés lors de sa création.

**Objectifs 2020-2025**

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
<b>1</b> <b>Développer</b> la communication entre le Département Ressources Humaines et les collaboratrices et collaborateurs.	Consultation semestrielle des employés.	2021	●
<b>2</b> <b>Partager</b> les bonnes pratiques des initiatives responsables et engagements ESG de la Banque avec les collaboratrices et collaborateurs.	Communication et mise en ligne du programme digital de dialogue interne intégrant notamment les bonnes pratiques en matière ESG.	2021	●
<b>3</b> <b>Prévenir</b> les risques psychosociaux et soutenir le bien-être des collaboratrices et collaborateurs.	Contrôle périodique de la satisfaction de nos collaborateurs et collaboratrices via l'enquête de satisfaction.	2021 et 2022	●

**Légende :** ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé



## 3.2 ENGAGEMENT II : PROMOUVOIR UNE CROISSANCE DURABLE EN PROTÉGEANT NOS RESSOURCES ÉCONOMIQUES ET NATURELLES

### 3.2.1 Garantir la performance économique à long terme de Banque Raiffeisen

La crise sanitaire mondiale que nous traversons actuellement marque l'importance de construire un futur résilient et une croissance économique durable. Au travers de ses bons résultats financiers, Banque Raiffeisen a, en 2020, créé de la valeur économique à hauteur de **144 millions d'EUR**. Cette valeur contribue à la pérennité économique et à la stabilité financière de Banque Raiffeisen.

Inscrite dans le tissu économique luxembourgeois depuis sa création, Banque Raiffeisen joue un rôle de catalyseur de premier plan dans le développement ou le redéploiement de l'économie locale, tant pour les particuliers que pour les entreprises, les indépendants, les professions libérales, les collectivités locales et autres entités publiques luxembourgeoises. L'écosystème local profite directement et indirectement des salaires versés, des dépenses envers les fournisseurs, et les paiements à l'État (impôts). Banque Raiffeisen soutient les jeunes, acteurs de notre futur, en leur donnant accès aux études et à leur premier logement, ainsi que les associations locales et les causes d'intérêt général luttant entre autres contre les inégalités et le changement climatique.

### Résilience face au virus COVID-19

Dès le début de la crise sanitaire, l'ensemble des moyens et des ressources de Banque Raiffeisen ont été mobilisés pour assurer la continuité des activités, en ligne avec les recommandations émises par le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg.

Durant la période de confinement, Banque Raiffeisen a volontairement décidé de maintenir en activité l'ensemble de son personnel, sans recours au chômage partiel ou à d'autres mesures proposées par l'État. D'importants moyens - humains, informatiques et sanitaires - ont été déployés afin d'assurer la continuité du service à la clientèle et un travail à distance sain. Banque Raiffeisen a ainsi pu maintenir un niveau de production élevé, en particulier en matière de prêts premier logement et de prêts aux entreprises.

Cette crise sans précédent affecte tout particulièrement les entreprises et les indépendants. Banque Raiffeisen reste ainsi plus que jamais engagée à leurs côtés pour les accompagner et les aider à surmonter les défis auxquels ils doivent et devront faire face aujourd'hui et demain. À cet égard, Banque Raiffeisen s'est associée au programme de stabilisation de l'économie nationale initié par le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg. Banque Raiffeisen a également tenu à soutenir ses clients directement touchés par la crise en octroyant des prêts « COVID » ou des moratoires sur le remboursement de leurs crédits.

### Performance 2020

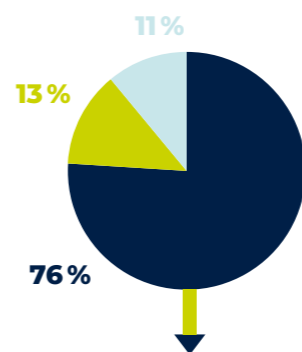
**13 % de la valeur économique créée en 2020 a été mise en réserve**, permettant ainsi à Banque Raiffeisen d'assurer son développement à long terme et d'investir dans des projets d'avenir à impacts positifs

**76 % de la valeur créée par Banque Raiffeisen a été redistribuée à ses parties prenantes.** En 2020, 27 % ont été redistribués à ses membres et employés via le programme OPERA, le versement des salaires et des avantages sociaux. La communauté locale a, quant à elle, bénéficié de plus de 23 % du total des recettes de Banque Raiffeisen par le biais de ses achats locaux et de ses programmes de soutien à la communauté locale. Les achats en dehors du Luxembourg constituent 5 % de la valeur créée distribuée. Finalement, l'État a perçu 21 % de notre valeur créée via les versements aux impôts directs et indirects, les charges patronales et salariales.

Cette redistribution équilibrée permet d'assurer une collaboration durable avec les différents acteurs locaux, d'auto-alimenter le développement de l'écosystème local, et d'assurer l'indépendance financière et le développement à long terme de Banque Raiffeisen pour le bien de ses membres, salariés et partenaires.

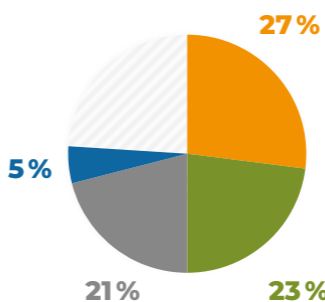
### Répartition de la valeur créée par Banque Raiffeisen

- Valeur distribuée à nos parties prenantes
- Valeur mise en réserve
- Provisions et ajustements de valeur



### Valeur distribuée pour les parties prenantes de Raiffeisen

- Membres et employés
- Communautés locales
- État luxembourgeois
- Autres



En 2020, Banque Raiffeisen a renforcé son empreinte socio-économique par le biais de ses financements, générant des retombées dans le tissu économique local. Ces financements ont ciblé essentiellement l'accès au logement, les projets locaux d'impact en soutien aux entreprises, à l'éducation et au développement des infrastructures communautaires. Au total, Banque Raiffeisen a financé à hauteur de **1,7 milliard d'EUR** de nouveaux projets et modification de contrats actuels dans son écosystème en 2020. Les crédits octroyés par la Banque affichent d'ailleurs une progression totale de **15 %** par rapport à 2019. Cette progression a profité de la manière suivante à nos parties prenantes :

- 2.519 ménages soutenus dans l'acquisition d'un bien immobilier
- 1.111 étudiants soutenus dans leur projet d'éducation
- 1.085 entrepreneurs soutenus dans leur projet professionnel

### Soutenir l'accès à la propriété

Les prix de l'immobilier résidentiel sur le territoire luxembourgeois ont enregistré, également en 2020, une forte progression. L'accès à la propriété devient ainsi de plus en plus coûteux pour les primo-acquéreurs, pouvant ainsi accroître les inégalités et compromettre certains projets de vie.

Banque Raiffeisen soutient l'acquisition de la résidence principale de ses clients, à hauteur de près de **80 %** du total des crédits immobiliers octroyés. En 2020, Banque Raiffeisen a en particulier soutenu l'acquisition du premier logement auprès de plus de **2.000 ménages**.

### Objectif 2020-2025

Objectif	Indicateur	Échéance	Statut
1 Pérenniser la performance économique à long terme, via la mise en réserve de minimum 10% de la valeur économique créée entre 2020 et 2025.	% de valeur économique mise en réserve.	2021 -2025	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

**Analia Clouet**  
Secrétaire général

## La Banque qui appartient à ses membres

*Raiffeisen affirme sa différence sur le marché luxembourgeois en tant que banque coopérative. Nos clients et membres peuvent être certains que leurs intérêts seront toujours, aujourd'hui et à l'avenir, au centre de nos préoccupations.*

GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 | FS13 | FS14

### 3.2.2 Satisfaire nos clients et maintenir de bonnes relations avec nos parties prenantes

Pour Banque Raiffeisen, contribuer de manière positive à la satisfaction de ses clients et de ses membres est naturel.

#### Performance 2020

Les ambitions de Banque Raiffeisen consistent à offrir des produits et un service de qualité, tout en construisant des relations fortes et durables avec l'ensemble de ses clients, partenaires et membres. En tant que banque coopérative, les clients peuvent avoir l'assurance qu'ils seront toujours, aujourd'hui et à l'avenir, au centre des préoccupations de Banque Raiffeisen.

Au 31 décembre 2020, Banque Raiffeisen compte 40.503 membres, contre respectivement 37.150 et 33.937 membres enregistrés en 2019 et 2018. Un chiffre en hausse significative qui prouve une nouvelle fois l'importance du soutien de la clientèle au projet coopératif que nous prônons.

**Ce soutien et cette satisfaction se sont en particulier matérialisés lorsque Banque Raiffeisen s'est placée dans le top 3 des banques les plus appréciées au Luxembourg.**

#### Fiabilité, flexibilité, proximité et accessibilité

Misant sur le conseil et la proximité avec ses clients, le réseau d'agences de Banque Raiffeisen à travers le pays accueille la clientèle dans une atmosphère chaleureuse et rassurante. Les conseillers offrent un conseil de qualité et personnalisé. Forte de plus de 90 ans d'expérience sur le territoire luxembourgeois, Banque Raiffeisen est une banque solide qui connaît bien son environnement.

Grâce à des aménagements spécifiques, Banque Raiffeisen met tout en œuvre pour faciliter l'accès de l'ensemble de sa clientèle à ses infrastructures. Ainsi, 86 % des agences ainsi que le siège sont équipés pour accueillir les personnes à mobilité réduite (PMR).

#### Digitalisation

En 2020, Banque Raiffeisen a poursuivi sa dynamique d'investissements en faveur de la qualité du service à la clientèle, notamment en adaptant en permanence son réseau d'agences et son offre digitale aux évolutions des besoins des clients. Un accent particulier a été mis sur le renforcement de l'offre digitale depuis 2019. Les clients ont ainsi pu initier aisément une demande d'entrée en relation depuis le site public de Banque Raiffeisen sans devoir se déplacer en agence.

Banque Raiffeisen veille à améliorer de façon continue l'expérience client et la satisfaction de sa clientèle, en particulier dans le domaine des moyens de paiement et des services de banque en ligne. Le lancement en 2020 de la nouvelle version de la banque en ligne R-Net et R-Net mobile (accessibles 7 jours/7 et 24 heures/24) a été un succès, alliant fonctionnalité et ergonomie afin de simplifier l'expérience des clients. Banque Raiffeisen est également présente sur les réseaux sociaux comme Facebook, LinkedIn et YouTube afin de maintenir un dialogue régulier avec ses clients. Dans ce contexte, Banque Raiffeisen explore de façon continue les nouveaux outils et canaux de distribution pouvant être proposés à sa clientèle afin d'améliorer son quotidien. À titre illustratif, Banque Raiffeisen œuvre actuellement au déploiement de l'application Payconiq (Digicash) qui devrait être mise à la disposition des clients au courant de l'exercice 2021.

### Raiffeisen, une banque qui appartient à ses membres

Banque Raiffeisen affirme sa différence sur le marché luxembourgeois en offrant à ses clients qui manifestent un intérêt pour la Banque l'opportunité de devenir membre. L'admission en tant que membre nécessite la souscription d'une part sociale d'un montant unitaire de 25 EUR. Banque Raiffeisen a récompensé ses 40.503 membres (chiffre au 31 décembre 2020) pour leur fidélité à travers la distribution de points OPERA d'une contrevaletur de **1.182.931 EUR** en 2020. Après avoir cumulé des points OPERA en confiant à Banque Raiffeisen leur épargne ou le financement de projets, les clients membres peuvent utiliser les points pour, par exemple, payer la cotisation de leurs cartes bancaires, contribuer à l'épargne de leurs enfants et petits-enfants, ou encore faire un don à une association caritative.

#### 3.2.2.1 Mécanisme de gestion des plaintes

La qualité des services et la satisfaction des clients sont au cœur des priorités de Banque Raiffeisen. Néanmoins, si ces derniers venaient à ne pas être pleinement satisfaits de leur expérience, ils peuvent en informer Banque Raiffeisen afin que cette dernière clarifie la situation, et le cas échéant, prenne les mesures correctrices nécessaires au maintien de la relation de confiance entre Banque Raiffeisen et ses clients.

À cette fin, des informations sont disponibles sur le site Internet de Banque Raiffeisen précisant les modalités pratiques et le processus en relation avec une réclamation. Banque Raiffeisen met tout en œuvre afin de fournir au réclamant une réponse complète et adéquate dans les plus brefs délais. Si la Banque n'est pas en mesure de fournir une réponse endéans les 10 jours ouvrables au réclamant, un accusé de réception lui est envoyé indiquant l'état de suivi ainsi que les coordonnées de la personne en charge de la réclamation.

Des réunions sont régulièrement organisées entre le Chief Compliance Officer, le Chief Risk Officer et un représentant de la Coordination du Contrôle Interne afin d'échanger sur les réclamations reçues, leurs impacts potentiels, et le suivi des mesures correctrices mises en place.

Le Chief Compliance Officer rédige un rapport de synthèse sur les réclamations des clients de la Banque. Ce rapport est validé par le Comité de Direction et transmis à la CSSF annuellement.

Toutes les réclamations fondées ont fait l'objet d'une analyse par les fonctions Risk Management, Coordination du Contrôle Interne et Compliance afin de détecter d'éventuels dysfonctionnements d'ordre général ou des erreurs individuelles et des situations de conflits d'intérêts potentiels ou avérés. En 2020, toutes les réclamations ont été traitées dans les délais imposés par la réglementation en vigueur.

Les indemnisations, remboursements ou gestes commerciaux effectués par Banque Raiffeisen restent à un niveau faible et sont en ligne avec les chiffres constatés au cours des années précédentes.

**-31 %**  
de réclamations  
fondées reçues en  
2020 comparé à  
2019



Objectifs 2020-2025

	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
1	<b>Faciliter</b> les paiements en ligne sécurisés pour tous.	Lancement de l'application Payconiq (Digicash) Raiffeisen.	2021	●
2	<b>Maintenir</b> le positionnement de Banque Raiffeisen et la satisfaction clients.	Figurer parmi les 3 meilleures banques au Luxembourg en termes de satisfaction clients.	2021	●

**Légende :** ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

3.2.2.2 S'associer autour de valeurs communes pour l'avenir

Banque Raiffeisen s'entoure de partenaires qui partagent ses valeurs et dont le partenariat implique un impact positif sur le long terme.

**POST**

Banque Raiffeisen travaille avec son partenaire POST afin d'offrir des services bancaires à un large éventail de clients au Luxembourg. Par le biais de l'application eBanking « eboo », les clients POST ont la possibilité d'introduire une demande de prêt personnel en ligne, ou d'ouvrir et de gérer un compte d'épargne R-TOP. Les clients POST peuvent d'une part réaliser leurs opérations bancaires courantes dans l'une des agences complètes Raiffeisen et d'autre part, les clients POST ainsi que les clients Banque Raiffeisen sont en mesure d'effectuer des retraits d'espèces V PAY gratuits sur l'ensemble des réseaux Bancomat de POST et de Raiffeisen. En outre, Banque Raiffeisen et POST ont pu dégager des synergies en travaillant de concert sur divers dossiers réglementaires et techniques.

**Vontobel**

Depuis 2009, Vontobel collabore avec Banque Raiffeisen et partage ses compétences en tant que gestionnaire d'actifs dans le domaine des fonds d'investissement et des produits structurés de placement. Vontobel est un expert reconnu de l'investissement durable et a obtenu le statut « Prime », attribué par l'agence ISS-Oekom, la première agence de notation pour le développement et l'investissement durables.

**Caisse d'Épargne-Logement Wüstenrot Luxembourg**

Banque Raiffeisen a lancé en 2020 un partenariat avec Wüstenrot Luxembourg dans le but de proposer des contrats d'épargne-logement et des financements respectant les critères d'éligibilité pour les déductions fiscales et ceci toujours et exclusivement dans l'intérêt des clients. Ensemble, Banque Raiffeisen et Wüstenrot Luxembourg partagent les valeurs communes de proximité avec les clients.

**FOYER S.A.**

Banque Raiffeisen s'est associée, dans le cadre d'un contrat de coopération et d'une prise de participation commune dans la société « Raiffeisen Vie S.A. », à la compagnie d'assurances « Le Foyer » en vue de la distribution de produits d'assurance. Les produits Raiffeisen-Vie distribués sont les suivants : R-Vie Protect, R-Junior, R-Vie Save Invest, R-Pension, Assurance temporaire décès, Assurance solde restant dû, Solde financement décès.

**Spuerkeess (Banque et Caisse d'Épargne de l'État)**

Banque Raiffeisen distribue différents types de SICAV pour lesquelles elle agit en tant que co-promoteur ensemble avec Spuerkeess (Banque et Caisse d'Épargne de l'État) ainsi que d'autres établissements financiers de la Place. À ce titre, Banque Raiffeisen est également représentée au sein des Conseils d'Administration des SICAV, ainsi que de la société de conseil LUX FUND ADVISORY S.A. Dans ce contexte, Banque Raiffeisen a l'occasion de soutenir activement le développement d'une gamme de fonds d'investissement durables.

# Réduire graduellement notre empreinte carbone et les matières consommées

*Nous nous engageons très activement dans l'adoption de modes de production et de consommation plus écologiques. De la réduction de consommation énergétique et en eau à la gestion responsable de nos déchets, c'est l'engagement proactif qui fait la différence dans la transition vers un monde plus durable.*

**Patrick Borschette**  
Responsable Facility  
Management

### 3.2.3 Réduire graduellement notre empreinte carbone et les matières consommées

Être au cœur de la société implique une responsabilité dans la préservation de notre environnement, dans ce que nous transmettrons aux générations futures, non seulement en termes environnementaux mais également en termes de valeurs sociétales. Comme tout un chacun, Banque Raiffeisen ne peut que constater l'urgence climatique, et souhaite s'imposer comme un acteur de la transition, et ce conformément aux dispositions de l'Accord de Paris sur le Climat et les Objectifs de Développement Durable (ODD).

Dans la chaîne de valeurs de Banque Raiffeisen, l'impact environnemental est, d'une part, direct par ses opérations internes et ses financements et, d'autre part, indirect par les activités entreprises par ses parties prenantes. L'impact direct des opérations internes de Banque Raiffeisen sera traité dans cette section.

#### 3.2.3.1 Réduire notre consommation en énergie et en eau

##### Performance 2020

En interne, Banque Raiffeisen réduit proactivement sa consommation en énergie et en eau. Le bâtiment du siège, conçu selon des normes écologiques strictes et à faible consommation énergétique, s'inscrit parfaitement dans cette démarche. Des travaux d'optimisation et de régulation économique des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation ont été entrepris en 2019 et finalisés en 2020 afin de réduire la consommation énergétique.



Consommation du siège de Banque Raiffeisen à Leudelange	Eau (M³)	Combustibles fossiles (Gaz) (M³)	Électricité à 100% renouvelable (kWh)	Bornes de recharge électromobilité (kWh)
<b>Siège 2020 (en % du total)</b>	3.551 (88%)	110.976 (75%)	1.607.288 (91%)	Clients : 712 Employés : 6.866
<b>Évolution</b>	-23,6 %	+23,2 %	-2,4 %	(données 2019 non disponibles)
<b>Siège 2019 (en % du total)</b>	4.649 (90%)	90.067 (72%)	1.647.357 (89%)	(données 2019 non disponibles)

Parallèlement, des initiatives ont été entamées pour moderniser l'agence de Niederanven et pour reconstruire l'agence de Wiltz sur le site actuel. Afin que les efforts en termes d'efficacité énergétique portent pleinement leurs fruits, Banque Raiffeisen sensibilise ses collaborateurs aux éco-gestes du quotidien (éclairage, chauffage, utilisation des ordinateurs, appareils en veille etc).

D'ores et déjà dix agences ainsi que le siège de Banque Raiffeisen sont alimentés par de l'énergie 100 % renouvelable (Leudelange, Kayl, Mamer, Weiswampach, Remich, Marnach, Wiltz, Ettelbruck, Redange et Saeul), certifiés par ses fournisseurs NordEnergie, Enovos et Eida Energy ReVolt Co-Op. En 2020, le fonds « nova naturstrom » qui promeut l'usage de sources d'énergies renouvelables au Luxembourg, a octroyé à Banque Raiffeisen un certificat attestant dans ce contexte de la contribution de Banque Raiffeisen à la préservation de l'environnement.

Banque Raiffeisen a par ailleurs équipé ses parkings du siège à Leudelange de bornes de recharge à destination des véhicules électriques, afin d'encourager ses collaborateurs et clients à opter pour une alternative de mobilité plus écologique.



#### Objectifs 2020-2025

Au cours des prochaines années, Banque Raiffeisen compte maintenir ses efforts en matière de réduction de la consommation en eau et énergie, et étendre ces initiatives aux bâtiments les plus anciens. Le rapport d'audit énergétique établi en 2018 a notamment permis à la Banque de mettre en place des objectifs chiffrés de réduction, et de constater les gains obtenus grâce à ces investissements.

Agences	Optimisation des installations de chauffage, ventilation et climatisation	Sensibilisation de nos collaborateurs aux éco-gestes et bonnes pratiques de réduction de la consommation	Installation de lampes à faible consommation de type LED	Optimisation des systèmes de production d'eau chaude sanitaire	Amélioration de l'isolation du bâtiment	Objectifs 2020-2025 de réduction de consommation d'énergie prévue par site
<b>Wiltz</b>	✓	✓	✓	✓	✓	37 %
<b>Grevenmacher</b>	✓	✓	✓	✓		16 %
<b>Niederanven</b>	✓	✓	✓	✓		54 %
<b>Mersch</b>	✓	✓	✓			23 %
<b>Bertrange</b>	✓	✓	✓			19 %
<b>Diekirch</b>	✓	✓	✓			13 %
<b>Luxembourg-Ville</b>	✓	✓				12 %
<b>Remich</b>	✓	✓				5 %
<b>Dudelange</b>	✓	✓				6 %
<b>Junglinster</b>	✓					10 %
<b>Luxembourg-Limpertsberg</b>	✓					8 %
<b>Luxembourg-Gare</b>		✓				12 %

#### 3.2.3.2 Réduire nos émissions indirectes : flotte de véhicules de leasing (GES Scope 3)

##### Performance 2020

Les émissions de CO<sub>2</sub> de Banque Raiffeisen proviennent de manière indirecte (scope 3) des trajets domicile-travail effectués par ses employés.

Au total, ce sont **350.341 Teq CO<sub>2</sub>** qui ont été émis par les véhicules de leasing de Banque Raiffeisen en 2020 parmi lesquels **4 voitures électriques** et **10 de technologie hybride**. La Banque explore actuellement les meilleures alternatives pour rendre son parc de voitures de leasing plus respectueux de l'environnement.

En outre, Banque Raiffeisen sensibilise ses employés aux bénéfices environnementaux des transports en commun. Un plan d'accès par transport en commun du siège de Banque Raiffeisen a ainsi été mis à disposition de tous.

Objectif 2020-2025

Objectif	Indicateur	Échéance	Statut
1 <b>Adapter</b> la car policy pour orienter les utilisateurs des véhicules de leasing de la Banque vers des véhicules à faibles émissions.	Enquête d'analyse des besoins des employés utilisateurs des véhicules de leasing. Adaptation de la car policy.	2021	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

3.2.3.3 Gérer nos déchets de manière responsable

Performance 2020

Éviter, réduire, recycler et éliminer les déchets de façon écologique fait partie intégrante de la démarche responsable de Banque Raiffeisen. Depuis 2016, le label « SuperDrecksKëscht fir Betriber » (SDK) récompense six des agences Raiffeisen (Leudelange, Luxembourg-Ville, Redange, Saeul, Weiswampach, Wiltz) pour leurs bonnes pratiques en matière de gestion des déchets générés en interne, mais aussi de sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs au tri.

Déchets produits par les agences Raiffeisen en 2020

	Déchets papiers et cartons	Déchets ménagers	Déchets organiques	Verre	Déchets Valorlux	Cartouches	Autres déchets (Déchets encombrants, carburant, appareils électriques, film plastique)
<b>Poids (kg)</b>	<b>29.632</b>	<b>15.703</b>	<b>12.480</b>	<b>1.267</b>	<b>1.152</b>	<b>476</b>	<b>274</b>
<b>Périmètre des agences</b>	Les 36 agences	Alzingen Bascharage Bertrange Bettembourg Grevenmacher Diekirch Differdange Dudelange Echternach Esch-sur-Alzette Ettelbruck Luxembourg-Gare Junglinster Kayl Marnach Mersch Mondorf Niederanven Pétange Redange/Attert Remich Saeul Sandweiler Soleuvre Steinfort Walferdange Wasserbillig Weiswampach Wiltz	Dudelange Differdange Echternach Esch-sur-Alzette Ettelbruck Luxembourg-Gare Grevenmacher Junglinster Kayl Marnach	Ettelbruck Grevenmacher Mersch	Toutes les agences excepté le siège	Alzingen Bascharage Bertrange Bettembourg Diekirch Dudelange Echternach Esch-sur-Alzette Ettelbruck Luxembourg-Gare Grevenmacher Kayl Luxembourg-Kirchberg Luxembourg-Limpertsberg Mamer Marnach Niederanven Pétange Redange/Attert Remich Sandweiler Steinfort Walferdange Weiswampach Wiltz	Les 36 agences

# Réduire notre consommation de matières en interne

En 2020, 23% de nos clients R-Net ont opté pour l'option « paperless » permettant de recevoir une grande partie de la documentation et leurs correspondances bancaires exclusivement sous forme électronique. Ceci représente une augmentation d'environ 80 % par rapport à 2019.



**Claire Lubnau**  
Responsable de la gestion produit B2C

### Réduire notre consommation de matières en interne

Banque Raiffeisen veille à réduire sa consommation de papier à usage interne en digitalisant progressivement ses processus, et en mettant en avant auprès de sa clientèle l'option « paperless », permettant de recevoir une grande partie de leurs correspondances bancaires exclusivement sous forme électronique via R-Net, l'application de banque en ligne. **23% des clients R-Net** ont d'ores et déjà opté pour cette solution en 2020, soit une augmentation de presque **80% par rapport à 2019**.

Concernant les achats de matériels de bureau et papier, Lyreco, le fournisseur de Banque Raiffeisen garantit des solutions durables et respectueuses de l'environnement. En 2020, 48% des achats de Banque Raiffeisen étaient labélisés « arbre vert », signifiant que le produit est écologique selon la méthode d'évaluation Lyreco.



#### Achats de papier et cartouches en 2020

<b>Papier</b>	8.511 ramettes de 500 feuilles
<b>Cartouches</b>	135 commandes réalisées

#### Objectifs 2020-2025

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
<b>1</b> <b>Labéliser 50 % des agences</b> «SuperDrecksKëscht fir Betriber» (SDK) d'ici 2022 et <b>100 %</b> d'ici 2023.	% d'agences labélisées «SuperDrecksKëscht fir Betriber» (SDK).	2022 et 2023	●
<b>2</b> <b>Atteindre 75 %</b> de clients R-Net ayant souscrit à l'option « paperless ».	% de croissance du nombre de clients R-Net ayant souscrit à l'option « paperless ».	2025	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

## 3.3 ENGAGEMENT III : VALORISER NOTRE CAPITAL HUMAIN

### 3.3.1 Œuvrer pour la rétention des talents et l'attraction de nouveaux talents

Nos collaboratrices et collaborateurs représentent la pierre angulaire de notre activité. Banque Raiffeisen investit chaque jour dans la promotion de ses valeurs pour une prise de décision opérationnelle qui impacte positivement ses clients. Ainsi, faire carrière chez Banque Raiffeisen, c'est bénéficier de conditions de travail favorables au développement de chacun, et faire partie d'une équipe dynamique et passionnée.

La rétention et la fidélisation du personnel constituent plus que jamais des défis majeurs pour Banque Raiffeisen, qui doit faire face à une concurrence accrue d'autres acteurs.

#### Performance 2020

La politique des Ressources Humaines de Banque Raiffeisen joue un rôle stratégique significatif dans l'engagement responsable de ses équipes. Ambitieuse, moderne et responsable, la nouvelle politique Ressources Humaines de Banque Raiffeisen constitue un important levier de performance et de compétitivité, et contribue directement au succès de la stratégie commerciale. Tout en restant fidèle à ses traditions et à ses valeurs, Banque Raiffeisen accompagne ainsi au mieux ses collaborateurs, qui au cours de leur carrière sont et seront confrontés à l'évolution de leurs missions et de leur environnement professionnel. En même temps, Banque Raiffeisen anticipe les évolutions structurelles indispensables pour s'adapter à un contexte en changement perpétuel.

**Nombre total d'employés (effectif) - Total au 1 janvier 2020** **655\***

Nombre de départs volontaires de l'entreprise (démissions) au 31 décembre 49

Nombre de licenciements au 31 décembre 4

Nombre de départs en retraite au 31 décembre 13

Total de départs au 31 décembre 66

**Nombre total d'employés - Total au 31 décembre 2020** **639\***

Taux de rotation des employés en 2020 : **8 %\* (dont 13 départs à la retraite)**

Banque Raiffeisen a mis en place des pratiques de rémunération saines, mettant en avant bien au-delà du salaire fixe, l'atout pour les salariés que constituent les avantages extra-légaux, tels qu'une contribution substantielle au régime de pension complémentaire, des chèques repas, un restaurant d'entreprise subventionné, la carte Sympass, des conditions avantageuses auprès de nos partenaires stratégiques tels que POST ou FOYER et, naturellement, des conditions de faveur sur les produits bancaires.

Taux de recrutement des employés en 2020 : **6 %\*** dont

- **59 % de femmes**
- **46 % ont moins de 30 ans**
- **49 % ont entre 30 ans et 50 ans**
- **5 % ont plus de 50 ans**

\* Dans un souci de cohérence, le taux de rotation, le taux de recrutement et le nombre total d'employés ont été calculés selon la méthodologie de calcul du Global Reporting Initiative (GRI) utilisée pour l'élaboration du présent rapport extra-financier. La méthodologie de calcul adoptée par Banque Raiffeisen dans ses états financiers diffère.

### Favoriser l'épanouissement professionnel et personnel

Banque Raiffeisen instaure des mesures organisationnelles favorables au développement d'une flexibilité dans l'organisation du temps de travail pour tous ses employés. Elle dispose d'une politique contribuant à :

1. L'aménagement du temps de travail centré sur le système de l'horaire mobile.
2. Un accueil bienveillant des demandes concernant le taux d'occupation (travail à temps partiel et congés parentaux).

Plus particulièrement, Banque Raiffeisen encourage les employés à faire usage de leurs droits en matière de congé parental, congé maternité, congé pour raisons familiales, et congé d'accueil en communiquant régulièrement sur le sujet via l'Intranet. En 2020, **24** collaborateurs et collaboratrices ont repris le travail au terme d'un congé parental et **25** ont pris un congé parental.

#### Nombre total d'employés ayant repris le travail au terme d'un congé parental en 2020

Cadres C3+C4	Hommes	1
	Femmes	15
Employés	Hommes	8

#### Nombre total d'employés ayant pris un congé parental en 2020

Cadres C3+C4	Hommes	6
	Femmes	11
Employés	Hommes	8

3. La mise en place d'une offre en matière de rachat de congés.
4. Une approche bienveillante en matière de demandes spécifiques d'octroi d'un congé social.

D'autres pistes sont à l'étude afin de proposer des offres plus modernes d'aménagement du temps de travail.

### La santé en premier : Banque Raiffeisen mobilisée contre la pandémie de COVID-19

En mars 2020, alors que la crise sanitaire n'en est qu'à ses débuts, Banque Raiffeisen a déployé en un temps record les outils nécessaires au télétravail pour protéger ses collaboratrices et collaborateurs. Ainsi, la continuité des activités et la disponibilité envers les clients ont pu être garanties à tout moment, tandis que la sécurité et la santé des employés ont été assurées.

Dans ce même contexte, Banque Raiffeisen a adopté une approche bienveillante envers les personnes vulnérables qui furent dispensées de service, même en l'absence d'un certificat médical formel.

### Stimuler l'innovation : Talentmanagement & R-Innovation-Camp

Le programme « Talentmanagement » constitue une initiative phare de Banque Raiffeisen et a positivement évolué durant cette année 2020. Celui-ci a pour objectif de valoriser les jeunes collaboratrices et collaborateurs à haut potentiel en leur offrant une formation adaptée afin de développer leurs connaissances sur des sujets transversaux, et de les faire évoluer au sein des différents métiers de la Banque. Les membres du « Talentmanagement » sont amenés à travailler sur des projets stratégiques parrainés par les membres du Comité de Direction. Ces projets permettent à la jeune génération de bénéficier d'un encadrement spécifique, tout en travaillant en étroite collaboration avec les différentes parties prenantes.

En 2020, Banque Raiffeisen a créé sa propre start-up interne, nommée **R-Innovation-Camp** en vue d'encourager et de développer une réelle culture d'entrepreneuriat. Elle permet aux collaborateurs de participer activement au développement de la Banque. Un appel à candidatures a été lancé début 2020. Près de 40 collaborateurs ont postulé pour devenir membres du R-Innovation-Camp. 17 candidats furent retenus en tenant compte de critères tels que l'âge, le genre et la représentativité des différents métiers de la Banque. Les membres du R-Innovation-Camp sont appelés à analyser, développer et mettre en place des projets innovants permettant à Banque Raiffeisen de se démarquer face à la concurrence. Cette initiative permet aux collaborateurs de s'engager activement pour œuvrer au développement futur de Banque Raiffeisen, tout en développant leurs propres idées créatives. Afin de mener à bien leurs missions, les membres peuvent compter, lors de leurs réunions bimensuelles de brainstorming, sur l'appui d'experts internes, de formateurs externes mais également des membres du Beirat, organe consultatif au sein de Banque Raiffeisen. Dans un souci de diversité, le R-Innovation-Camp a remplacé le « Cercles Jeunes » en 2020 qui, lui, était uniquement réservé aux jeunes collaborateurs.

## Booster la motivation et l'engagement : « Happiness Officer »

**Fanny Schlessler**  
Happiness Officer

*Un employé heureux fait un client heureux ! Mon rôle en tant que Happiness Officer est d'informer les collaborateurs, de les impliquer et de les intégrer au mieux à la vie quotidienne de la Banque afin de créer une communauté partageant les mêmes valeurs coopératives dans laquelle ils se sentent bien.*

## Les programmes participatifs tels que le R-Innovation-Camp ou « Talents » facilitent l'implication et l'autonomie des participants et leur accordent une bonne visibilité au sein de la Banque.

### Booster la motivation et l'engagement : « Happiness Officer »

Afin de booster la motivation et l'engagement de ses collaborateurs, Banque Raiffeisen a créé en 2020 la fonction de Happiness Officer. Informer, impliquer et valoriser les collaborateurs sont les objectifs principaux de cette initiative.

### Et si on faisait appel au magicien ?

« Il n'y a pas de magie à accomplir. Il s'agit vraiment de travail acharné, de choix et de persévérance » (Michelle Obama).

Et tout de même, afin de donner les clés pour aboutir à des idées innovantes et pour susciter la créativité, Banque Raiffeisen a fait appel à un spécialiste - magicien, TEDx et conférencier principal, artiste et expert en créativité - afin d'accompagner les membres du R-Innovation-Camp lors du lancement du projet. Ce dernier a travaillé sur les sujets de team spirit, de l'attitude orientée solutions, de la pensée « out of the box », du brainstorming, de l'esprit entrepreneurial pour justement donner une touche supplémentaire de créativité et d'innovation au R-Innovation-Camp. Et qui sait ? Les projets qui seront dégagés des initiatives de notre start-up interne transmettront peut être un peu de magie...

### Objectifs 2020-2025

	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
1	<b>Accompagner</b> nos employés durant la période COVID et post-COVID.	Définition de la politique de télétravail. Déploiement du programme « Modern Workplace » qui met à disposition les outils informatiques nécessaires aux besoins des utilisateurs.	2021	●
2	<b>Former</b> 100 % des managers de la Banque à la gestion des équipes à distance.	% des managers formés à la gestion des équipes à distance.	2022	●
3	<b>Améliorer</b> les conditions de faveur sur le prêt hypothécaire du premier logement en accordant à nos collaboratrices et collaborateurs un taux favorable sur l'entière du prêt.	Taux accordés aux collaborateurs sur l'entière de leurs prêts.	2021	●
4	<b>Faciliter</b> la réintégration des collaboratrices et collaborateurs après un congé parental.	% des personnes revenant d'un congé parental coachées à la réintégration du travail après un congé parental.	2022	○
5	<b>Améliorer</b> de façon considérable l'attractivité du cadre de travail, défini dans la Stratégie 2020-2025 de Banque Raiffeisen comme « Application d'un environnement et d'un cadre de travail uniques, flexibles, dynamiques et répondant aux besoins et attentes des collaborateurs actuels et futurs à partir de 2023. ».	Nombre d'actions concrètes en matière de temps de travail, de rémunération et avantages en nature, d'outils de travail, d'échange et de communication, de l'aménagement des espaces de travail et de l'expérience collaborateur.	2023	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

## Développer les compétences et l'apprentissage continu.

Une formation de qualité est l'une des missions essentielles de notre Banque et l'essence de tout succès. Les exigences élevées envers l'expertise des employés vont de pair avec nos ambitions.

**Laurent Derkum**  
Directeur Ressources Humaines et Communication

### 3.3.2 Développer les compétences et l'apprentissage continu

Le monde bancaire et financier se trouve en pleine évolution et est confronté à l'arrivée de nouveaux concurrents, au comportement et aux besoins changeants des clients et collaborateurs, ainsi qu'à un cadre légal et réglementaire, national et international de plus en plus complexe. Afin de faire face à ces défis majeurs, Banque Raiffeisen se dote des moyens nécessaires afin de poursuivre sa vision stratégique et garantir sa pérennité à long terme. Les collaboratrices et collaborateurs constituent plus que jamais le facteur différenciateur permettant à la Banque de se positionner en tant qu'acteur incontournable du marché. Les exigences élevées envers l'expertise des employés vont de pair avec nos ambitions.

En tant qu'employeur responsable, Banque Raiffeisen considère la formation de ses collaborateurs comme l'une de ses missions essentielles. Le développement continu des compétences et le réseau social de chacun, directeurs, managers et employés, favorisent leur employabilité et leur différenciation face aux concurrents. Banque Raiffeisen veille en permanence à ce que ses employés disposent des connaissances et des compétences utiles pour la réalisation de leur activité pour qu'ils puissent, à plus long terme, évoluer au sein de l'organisation, soit en progressant dans un même domaine, soit en allant vers d'autres types d'activités. Banque Raiffeisen met tous les moyens en œuvre pour permettre à chacun de se développer sur les plans professionnel et personnel.

#### Performance 2020

Banque Raiffeisen veille à déployer un dispositif efficace d'accompagnement des collaboratrices et collaborateurs dans la co-construction de leur plan de carrière grâce à :

- Un processus clair et transparent en matière de demandes de formation et de mobilité interne,
  - Des conseils et orientations dans les projets d'évolution de chacun, en s'assurant notamment de la faisabilité de ces projets au regard du potentiel des collaborateurs et des besoins actuels et futurs de la Banque,
  - Un processus d'évaluation et d'entretien de développement professionnel périodique. Ainsi, en 2020, **94,3 %** de nos employés ont reçu un entretien de développement professionnel.
- Tout cela dans un cadre de gestion de carrière de qualité, permettant véritablement à chacun d'être acteur de son employabilité et de tirer profit des opportunités qui sont à sa portée.

Comme prévu par la convention collective de travail des salariés de banque, Banque Raiffeisen a réalisé un exercice de « classification des fonctions » qui a pour objectif de positionner les différentes fonctions dans l'échelle de classification des rôles et responsabilités. Grâce à une approche claire et transparente, il constitue un référentiel clair de progression et d'évolution pour le salarié au cours de sa carrière professionnelle. Par ailleurs, la nouvelle approche en matière de mobilité interne mise en place en 2019 a permis à **39 personnes** de réorienter leur carrière en 2020.

#### R-Academy : Accent sur le leadership, l'agilité, les compétences sociales et managériales en 2020

La qualité du dispositif en matière de formation professionnelle de Banque Raiffeisen constitue à la fois un argument de notre promesse employeur au moment de l'embauche, et devient une réalité quotidienne de nos employés. Ainsi, Banque Raiffeisen propose une offre de formation variée, attractive et alignée avec les besoins identifiés et individualisés lors des entretiens de carrière annuels, en matière de connaissances et de compétences dans le cadre de l'exercice de l'activité professionnelle. Le Département Ressources Humaines établit l'offre de formation de Banque Raiffeisen et veille, en particulier, à ce qu'elle s'inscrive efficacement dans la stratégie 2020-2025 afin de garantir sa pérennité et sa flexibilité.

À côté de l'accent mis sur les exigences réglementaires et le développement commercial, Banque Raiffeisen a identifié, grâce à un questionnaire élaboré au cours de l'année 2020, les thèmes prioritaires qui motivent ses collaboratrices et collaborateurs d'un point de vue managérial : le leadership, l'agilité, les compétences sociales et la posture du manager. Le catalogue de formation 2020, mis à disposition de l'ensemble du personnel, met donc l'accent sur le développement personnel et la collaboration active. Dans ce contexte, la R-Academy, le service de formation interne de Banque Raiffeisen, propose plusieurs modules consacrés à l'efficacité personnelle. Faisant partie du projet « Leadership positif et compétences managériales », ceux-ci ont comme but d'améliorer l'organisation personnelle, l'agilité et l'efficacité globale via une meilleure communication et une collaboration active entre collègues et entre services.

Grâce à ce catalogue de formations, les Managers ou Team Leaders ont entre leurs mains différentes solutions pour développer ou renforcer leurs compétences managériales nécessaires pour remplir leur mission. L'aptitude à innover, inspirer et motiver leurs équipes constitue une compétence clé actuelle et future.

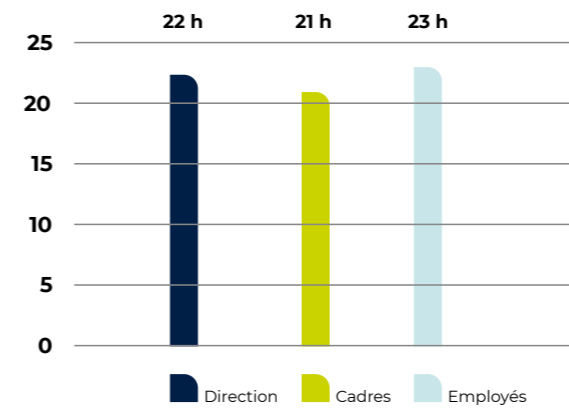
En 2020, suite au télétravail privilégié durant la crise sanitaire, Banque Raiffeisen a adapté ses solutions de formations pour les rendre accessibles en ligne et à tous, via sa plateforme « Digital-learning », et de manière plus ludique, de type « Gamification ».

L'offre de formation inclut également des programmes d'accompagnement spécifiques tels qu'un cycle de formation pour les jeunes talents visant à développer des compétences transversales et à favoriser les échanges et la collaboration inter-métiers.

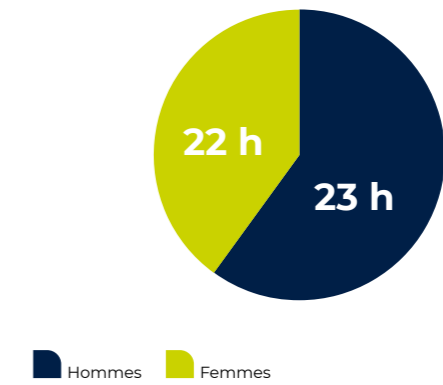
Sur l'année 2020, ce sont **1.805 jours** de formation qui ont ainsi été organisés, correspondant à une moyenne de 2,8 jours par collaborateur comparée à 5,8 jours en 2019. Cette baisse est due à la pandémie de COVID-19 qui a rendu nécessaire l'annulation des sessions de formation. Banque Raiffeisen a donc, durant cette année 2020, favorisé les formations à distance plutôt qu'en présentiel.

Banque Raiffeisen tient à offrir à tous ses employés les mêmes opportunités d'apprentissage et de développement de carrière, peu importe la catégorie professionnelle, le grade hiérarchique, l'âge ou le genre

Nombres moyens d'heures de formation par catégorie professionnelle en 2020



Nombres moyens d'heures de formation par genre en 2020



#### Objectifs 2020-2025

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
<b>1</b> <b>Faire</b> évoluer la maturité ESG de 100 % des collaboratrices et collaborateurs en intégrant les thématiques ESG au plan de formation.	% de collaboratrices et collaborateurs formés aux thématiques ESG et à la finance durable.	2022	●
<b>2</b> <b>Former</b> 100 % des employés de la Banque au travail à distance.	% des employés formés au télétravail et au droit à la déconnexion.	2022	●
<b>3</b> <b>Accompagner</b> de manière individuelle les employés de Banque Raiffeisen dans leur développement professionnel.	Refonte profonde du système d'évaluation de la performance avec l'accent sur les éléments nécessaires à la progression et à l'exploitation du potentiel d'évolution plutôt que sur la mesure de la performance a posteriori.	2021	●
<b>4</b> <b>Faire appel</b> à une taskforce dédiée composée d'experts spécialisés dans des sujets d'intérêt pour les formations en interne de Banque Raiffeisen (par exemple en finance durable ou compétences managériales).	Nombre d'experts spécialisés ayant donné des formations aux employés.	2022	○
<b>5</b> <b>Déployer</b> le programme « Leadership et compétences managériales » individualisé pour 100 % des managers.	% des managers ayant suivi le programme « Leadership et compétences managériales ».	2021	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

## 3.4 ENGAGEMENT IV : FACILITER LA TRANSITION DE TOUS LES ACTEURS VERS UN MODÈLE ÉCONOMIQUE DURABLE

### 3.4.1 Intégrer des critères ESG dans notre offre de produits et services

Banque Raiffeisen s'est engagée à combiner efficacité économique et impact positif à long terme, une position qui s'inscrit dans le souhait de devenir un acteur bancaire de référence en matière de finance durable au Luxembourg et de répondre aux besoins de ses clients qui expriment une appétence croissante pour les produits ESG. Grâce au développement de l'offre de produits durables, Banque Raiffeisen contribue à soutenir un système financier attentif aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

#### 3.4.1.1 Produits d'investissements durables

##### Les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

Banque Raiffeisen offre aux clients des solutions qui s'inscrivent dans une approche ESG (Environnement, Social, Gouvernance) afin de leur donner la possibilité d'investir dans des produits et services durables qui soutiennent la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. L'investissement durable s'adresse à des personnes qui souhaitent se constituer un patrimoine tout en contribuant à un avenir plus responsable, écologique et social.

Au cours de l'année 2020, Banque Raiffeisen a complété son offre en matière de placements ESG. Les clients disposent désormais d'une gamme élargie de solutions ESG pour toute une série de produits (fonds d'investissement, Exchange Traded Funds (ETFs), produits structurés, obligations) et services (Gestion discrétionnaire, plan d'épargne) offerts par la Banque Privée. Banque Raiffeisen, grâce à une palette diversifiée de produits et services financiers, a pour ambition de s'imposer en tant que partenaire bancaire éthique.



**Divya Ramburn**  
Investment Manager  
Private Banking

## Intégrer des critères ESG dans notre offre de produits et services

*Banque Raiffeisen est un choix naturel pour les placements durables, parce que c'est une des premières banques au Luxembourg qui a témoigné de son engagement vis-à-vis des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.*

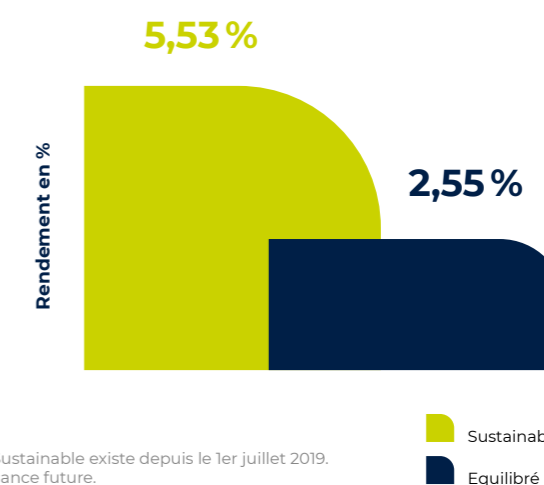


Produits	Critères
<b>Fonds d'investissement ESG</b>	Les fonds d'investissement ESG proposés proviennent du processus de sélection « best of » de Banque Raiffeisen au sein duquel des produits certifiés « ESG » ont été intégrés. Dans ce contexte, Banque Raiffeisen a retenu les organismes de labélisation LuxFLAG et Febelfin ainsi que le label « ActESG » de son partenaire Vontobel.
<b>Exchange Traded Funds (ETFs)</b>	Les ETFs considérés comme « ESG » sont ceux ayant comme sous-jacent un indice MSCI Socially Responsible Investing (SRI) ; indice de premier plan sélectionnant les entreprises les mieux notées en matière ESG tout en excluant les activités controversées.
<b>Produits structurés</b>	Les produits structurés sélectionnés sont ceux ayant le label « ActESG ». Ce label est attribué par le Centre de Compétence ESG de Vontobel en appliquant des critères ESG sur les valeurs sous-jacentes.
<b>Obligations vertes</b>	Les obligations ayant une dénomination « Green » selon la classification de Bloomberg ont été choisies ainsi que l'obligation « Sustainable » émise par le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg.
<b>Or « Fairtrade »</b>	Pour les investisseurs souhaitant placer leur argent dans les métaux précieux, Raiffeisen propose de l'or labélisé Fairtrade, garantissant la transparence et le respect des droits humains.

Services	Critères
<b>R-PlanInvest</b>	Le R-PlanInvest est un plan d'épargne à travers lequel les clients peuvent investir, sur base de versements réguliers, dans des fonds d'investissement ESG.
<b>Gestion discrétionnaire</b>	Le service R-Gestion s'adresse aux investisseurs qui souhaitent profiter des compétences des spécialistes de la Banque en matière de gestion discrétionnaire. Spécifiquement, la directive « Sustainable » s'adresse aux investisseurs qui souhaitent investir dans des fonds d'investissement ayant un impact écologique ou social positif. Les portefeuilles sous cette directive sont majoritairement investis dans des fonds d'investissement et ETFs ayant un objectif d'investissement durable, selon le processus de sélection d'investissement de notre prestataire externe.

### Performance de la gestion discrétionnaire sous la directive « Sustainable\* » vs « Équilibré\* » en 2020

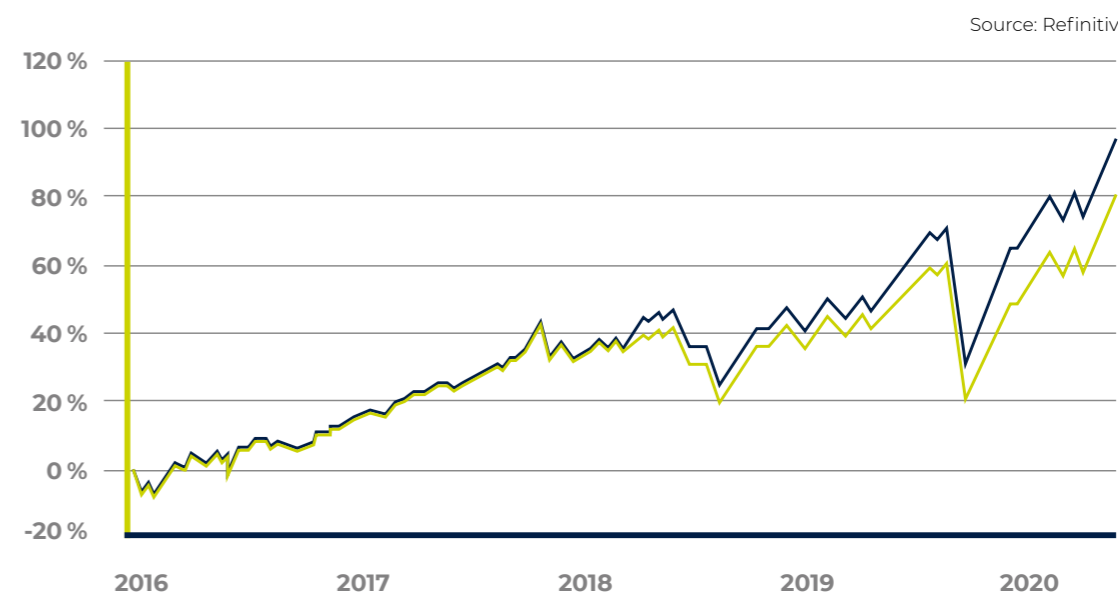
Depuis quelques années, les produits suivant une approche durable ont démontré une tendance de surperformance par rapport aux produits conventionnels. Pour Banque Raiffeisen, ceci s'explique par une meilleure utilisation de ressources naturelles (E), des employés engagés (S), une direction (G) soucieuse des risques écologiques et sociaux, une plus grande aptitude à innover et des flux financiers importants vers ce type de produits. À titre illustratif, la gestion discrétionnaire sous la directive « Sustainable » (durable) a affiché une surperformance d'environ 3 % par rapport à son homologue « Équilibré » (non durable). Cette surperformance est basée sur le rendement net de ces deux directives du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020.



\* Les 2 directives correspondent à un profil de risque équilibré. La directive Sustainable existe depuis le 1er juillet 2019. À noter que les performances historiques ne sauraient garantir une performance future.

En comparant la performance de deux indices MSCI World, l'indice suivant l'approche « Socially Responsible » a affiché une surperformance au cours des cinq dernières années par rapport à l'indice conventionnel, comme illustré par le graphique ci-dessous. Les performances sont basées sur l'évolution des deux indices du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2020, libellés en USD.

### Performance (%)



■ MSCI World Index ■ MSCI World SRI Index

**Performance 2020**

Afin d'élargir l'étendue de l'offre de produits et services ESG de Banque Raiffeisen, plusieurs initiatives ont été prises et développées en 2020 :

**Axe 1 : Développement de l'offre ESG**

- La gamme de produits ESG offerts par Banque Raiffeisen à ses clients a été étendue avec l'ajout d'une sélection de **4 ETFs** géographiques répliquant des indices MSCI SRI.
- Febelfin a été retenue comme deuxième entité de certification. Il en découle que 3 fonds d'investissement détenant le label QS ont été ajoutés à notre univers de sélection afin d'élargir l'offre des fonds d'investissement ESG.
- En tant que co-promoteur des lux|funds, Banque Raiffeisen a soutenu la création du fonds d'investissement Lux-Equity Green ainsi que la demande introduite auprès de LuxFLAG pour la certification du fonds d'investissement Lux-Bond Green.

**Axe 2 : Développement de l'expertise ESG des collaboratrices et collaborateurs**

- Dans une approche responsable et grâce au processus de veille réglementaire, Banque Raiffeisen intègre les développements et tendances du domaine de la durabilité dans ses produits et services afin de répondre aux nouvelles attentes et règles dans ce secteur. Des consultants ont également été engagés pour accompagner Banque Raiffeisen dans la mise en place des mesures nécessaires pour se conformer aux futures exigences réglementaires dans le domaine de la finance durable.
- Que ce soit sous la forme de groupes de travail, d'échanges au cours de chaque réunion ou de séances d'information animées par des experts externes, les sujets ESG ont été développés tout au long de l'année au sein de Banque Raiffeisen afin que les « Personal Bankers » et « Private Bankers » bénéficient d'une expertise en la matière pour assurer des conseils pertinents et adaptés à chaque client.

**Axe 3 : Développement des connaissances et sensibilisation en matière ESG des clients**

Banque Raiffeisen tient à s'assurer que ses clients sont en mesure de prendre des décisions informées et raisonnées quant à l'impact sur l'environnement, l'économie et la société de leur choix d'investissement. A cette fin :

- Les conseillers abordent d'ores et déjà le sujet des préférences ESG avec les investisseurs, anticipant l'entrée en vigueur de la réglementation MIFID II et SFDR à ce sujet en mars 2021.
- En 2020, **5 mini conférences** sur la finance responsable regroupant chacune une vingtaine de participants ont été organisées au sein des agences afin de sensibiliser les investisseurs sur l'importance de la durabilité et l'offre de placements durables de Banque Raiffeisen.
- Une campagne de communication « Investir de manière durable, c'est bien investir » répartie en deux grandes vagues a été lancée en février 2020. Cette large campagne de communication a été déployée sur tous les supports visuels de la Banque ainsi que dans les médias luxembourgeois.
- Parallèlement, Banque Raiffeisen a renforcé sa visibilité en tant qu'acteur de référence de la finance durable dans les dossiers spéciaux de la presse écrite et en ligne traitant des placements et de la finance durables.



**Investir de manière durable, c'est bien investir.**

*Georg Joucken,  
Head of Private Banking*

**Encours des produits d'investissement**

Valeur (EUR) de l'ensemble des encours titres	1.480.397.249 EUR
<b>Proportion d'encours « durables »</b>	<b>7,5 %</b>

**Valeur (EUR) de l'ensemble des encours titres**

Produits & services	Critères	Valeur (encours titres EUR)	Pourcentage des encours durables par rapport à la classe d'actifs/services
<b>Fonds d'investissement et ETFs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fonds d'investissement de notre univers ayant un label ESG : Febelfin QS, LuxFLAG, ActESG Vontobel</li> <li>● ETFs SRI (index tracking: MSCI SRI)</li> </ul>	99.411.795 EUR	12,3%
dont R-Gestion Discrétionnaire	Directive « Sustainable » (profil équilibré)	45.643.837 EUR	23%
dont R-PlanInvest		19.050.275 EUR	16,8%
<b>Produits structurés</b>	Produits structurés Vontobel « ActESG »	12.155.379 EUR	9,3%
<b>Obligations vertes</b>	Obligations vertes selon la classification de Bloomberg	100.490 EUR	0%*

\*La demande pour les obligations vertes est pour le moment minimale, au vu du faible rendement offert par ces produits.

## Objectifs 2020-2025

	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
1	<b>Augmenter</b> la proportion de l'encours dans des produits durables de 7,5 % à <b>16 %</b> .	% de l'encours durable.	2021	●
2	<b>Offrir</b> une gestion discrétionnaire durable pour chaque profil de risque.	Nombre de profils de risque couverts par des directives durables.	2021	●
3	<b>Poursuivre</b> les efforts d'élargissement de l'offre de produits d'investissement ESG.	Nombre de nouveaux services et produits d'investissement durables.	2023	●
4	<b>Former</b> les « Personal Bankers » et « Private Bankers » à la finance durable.	% des « Personal Bankers » et « Private Bankers » formés à la finance durable.	2023	●
5	<b>Étoffer</b> la gamme de fonds d'investissement durables éligibles pour le plan d'épargne R-PlanInvest.	Nombre de fonds d'investissement durables éligibles pour le plan d'épargne R-PlanInvest.	2023	●
6	<b>Offrir</b> une palette complète de solutions durables à tout type de client, en termes de profil de risque, de fortune et d'âge et en faire l'offre standard d'ici fin 2023.	Proportion de solutions durables offertes.	2023	●

**Légende :** ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

## Les ressources déployées pour atteindre nos objectifs ambitieux

- Les ressources de spécialistes en matière d'investissement de la Banque (Investment Desk) continueront à allouer une partie conséquente de leur temps à la réalisation des objectifs définis ci-dessus.
- Les « Personal Bankers » et « Private Bankers » sont formés afin d'assurer aux clients à tout moment un conseil pertinent en la matière.
- Au besoin, Banque Raiffeisen engagera des consultants externes afin de répondre aux exigences réglementaires relatives à l'ESG (SFDR, MiFID II).
- Banque Raiffeisen continuera à inciter ses partenaires à progresser dans le domaine de la durabilité en encourageant l'élargissement de leurs gammes de produits ESG.
- Banque Raiffeisen utilisera des fournisseurs de données ayant une base de données adéquate et transparente concernant les données ESG. Des développements au niveau informatique sont également prévus pour être en mesure de répondre aux exigences réglementaires sur le sujet.

## 3.4.1.2 Autres produits et services durables

En février 2020, Banque Raiffeisen a lancé un prêt personnel durable « R-Eco » qui vise à soutenir les particuliers dans leurs projets à vocation écologique, en leur offrant un financement avantageux pour :

- Un véhicule neuf écologique : voitures électriques, hybrides, à pile à combustible à hydrogène, motocycle électrique, vélo conventionnel, pèdelec.
- Une rénovation énergétique de l'habitat : pompe à chaleur, système photovoltaïque, remplacement de chaudière, vitrage à haut rendement, toiture verte, chauffage à bois, isolation extérieure et intérieure.

Montant (EUR) total des prêts personnels à la consommation		103.453.588 EUR
<b>Proportion d'encours « durables »</b>		1 %
<b>Valeur (EUR)</b>	Financement d'un véhicule neuf écologique	858.622 EUR
	Rénovation énergétique d'un logement	163.410 EUR

Banque Raiffeisen continuera à analyser les possibilités d'extension de sa gamme de produits et services bancaires durables dans les années à venir (p.ex. cartes de paiement durables).

## Objectifs 2020-2025

	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
1	<b>Étoffer</b> la gamme de produits bancaires de détail durables.	Introduction d'une gamme de cartes de crédit Visa durables qui permettent de lier ce produit bancaire à une action pour atténuer les impacts négatifs du réchauffement climatique à travers la plantation d'arbres.	2021	●
2	<b>Élaborer</b> les principes applicables en matière de financement de projets et activités contribuant positivement à l'atteinte d'un objectif de développement durable.	Définition d'une approche d'acceptation conforme à la politique crédit ESG.	2023	○

**Légende :** ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

## Accompagner les acteurs locaux dans des projets d'impacts

*Nous accompagnons les entrepreneurs et sociétés dans leur évolution vers un modèle économique durable, tout en respectant leur historique et leur ancrage dans le tissu économique luxembourgeois.*

**Angeline Duschène**  
Conseillère entreprises

GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 | F55

### 3.4.2 Accompagner les acteurs locaux dans des projets d'impacts

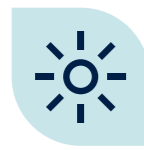
ÉTABLIR UN DIALOGUE  
AVEC NOS CLIENTS...

**C'EST LES ACCOMPAGNER  
DANS DES PROJETS QUI  
SOUTIENNENT L'INNOVATION  
ENVIRONNEMENTALE  
ET SOCIÉTALE**

Afin de soutenir le développement des communautés, les chargés d'affaires de Banque Raiffeisen sont formés pour répondre au mieux aux besoins des entrepreneurs, mais ayant tous en commun un objectif d'impact sociétal positif par le biais de projets innovants et alternatifs. Banque Raiffeisen souhaite accompagner tous les acteurs de la transition vers un modèle économique durable.

Convaincue qu'il s'agit d'un enjeu économique et d'innovation sociétale, Banque Raiffeisen soutient l'économie réelle entre autres grâce au financement de projets dans les domaines suivants :





**Produire de l'électricité à partir de l'énergie solaire pour l'ensemble du territoire luxembourgeois**



**« DE VERBAND est fier de pouvoir contribuer activement au développement de l'économie d'énergie durable au Luxembourg grâce à son installation photovoltaïque. Nous avons pu pleinement compter sur le soutien de notre partenaire financier Banque Raiffeisen tout au long de la mise en oeuvre de ce projet. »**

**Martin Miesel**  
Membre du Comité de Direction, DE VERBAND

#### Pourquoi le sujet est-il important pour Banque Raiffeisen ?

Banque Raiffeisen est un acteur majeur dans le financement d'installations photovoltaïques installées auprès de sa clientèle historique, notamment des installations sur des bâtiments industriels ou agricoles, ainsi que pour des projets de construction ou de rénovation de propriétés privées.

#### À propos du Groupe DE VERBAND :

Le groupe DE VERBAND est une coopérative agricole luxembourgeoise qui existe depuis 1909. DE VERBAND offre aux professionnels du secteur agricole au Luxembourg, en France, en Belgique et en Allemagne des services de vente de produits pour l'agriculture, de mélanges pour l'alimentation des animaux, de machines et d'équipements techniques professionnels.

#### Description du projet financé :

En septembre 2019, le Ministère de l'Énergie a émis un appel d'offres pour la réalisation et l'exploitation de centrales photovoltaïques permettant de produire de l'électricité à partir de l'énergie solaire qui serait intégrée au réseau électrique national.

DE VERBAND a soumis au Ministère son projet de réaliser une installation photovoltaïque sur les toits des bâtiments centraux de son nouveau siège Agrarcenter au 3, rue François Krack à Colmar-Berg.

Le projet du groupe DE VERBAND a été retenu par arrêté ministériel en avril 2020. L'investissement de l'ordre de 1,2 million d'EUR est financé par Banque Raiffeisen sur une durée de 15 ans et couvre l'ensemble des coûts de construction.

#### Impacts :

La mise en réseau va être opérée en avril 2021. Le parc photovoltaïque prévoit une capacité d'énergie produite avoisinant 1,373 mWh. En moyenne, la production d'énergie sera de 718,02 mWh/an, l'équivalent de la consommation annuelle en électricité de 180 ménages.

Méthodologie : Consommation calculée pour un foyer de 4 personnes consommant en moyenne 4.000 kWh/an (Source : <https://www.enovos.lu/particuliers/electricite>). Facteur de conversion : 1/1000 mWh = kWh / 1000

**Le financement du projet de DE VERBAND contribue directement aux Objectifs de Développement Durable (ODD) :**



**Protéger la biodiversité grâce à une restauration de notre patrimoine naturel**

#### Pourquoi le sujet est-il important pour Banque Raiffeisen ?

Le Luxembourg possède une biodiversité considérable et des paysages variés dû à une richesse géologique et microclimatique importante. Cette biodiversité est en déclin depuis plus de quarante ans, au niveau des espèces, des habitats et des écosystèmes principalement en raison du développement des agglomérations et des zones commerciales. Cette évolution est renforcée par une productivité accrue des rendements agricoles.

Banque Raiffeisen considère que la biodiversité est un capital naturel et indispensable pour notre bien-être et la prospérité de notre économie.

#### À propos de la Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt :

La Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt est un organisme d'utilité publique, créé en 1982, dont les principaux domaines d'activités sont l'acquisition et la gestion de réserves naturelles, la sensibilisation pour la sauvegarde de la nature et de la biodiversité, les études et recherches scientifiques ainsi que la protection de la forêt. La fondation est propriétaire de +/- 1.550 ha de réserves naturelles (prés humides, roselières, pelouses sèches, mares et plans d'eau, taillis de chênes et futaies de hêtres, haies, vergers, vignobles en terrasses, friches et fonds de vallées ardennaises...) qui constituent des milieux riches en termes de biodiversité. L'entretien et la gestion de ces habitats se font en collaboration avec des agriculteurs, des bénévoles et des équipes issues d'organismes d'intérêt commun.

#### Description du projet financé :

Au printemps 2020, la Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt a approché Banque Raiffeisen pour le financement partiel d'un immeuble avec terrains de 18,26 ha entre Heinerscheid et Binsfeld, au Nord du Luxembourg.

Banque Raiffeisen est fière de pouvoir accompagner ce projet d'acquisition au long terme d'une réserve naturelle présente sur un site exceptionnel du canton de Clervaux. Connu sous la dénomination « Rossmillen », il s'agit d'un moulin historique reconstruit dans les années 1950, ayant la particularité de disposer d'un terrain adjacent de 18,26 ha composé de prés, d'étangs, de forêts ainsi que d'un petit ruisseau, qui traverse ces prés.

#### Impacts :

La Fondation Hëllef fir d'Natur est continuellement à la recherche de réserves naturelles afin de sauvegarder et d'entretenir la biodiversité de notre pays. Ce projet permet donc de protéger concrètement et d'exploiter durablement ce biotope en tant que réserve naturelle en sauvegardant et valorisant les habitats d'espèces animales des milieux humides et aquatiques comme les grenouilles, crapauds, tritons ou encore les canards et les poules d'eau.

Le massif forestier, délimité par deux ruisseaux, constitué de forêts mixtes, sera géré de manière durable pour restaurer des peuplements résilients. Il s'agit d'une contribution importante dans la lutte contre le changement climatique et la préservation de nos forêts.

**Le financement du projet de la Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt contribue directement à l'Objectif de Développement Durable (ODD) :**



**« Préserver la biodiversité et restaurer des forêts naturelles résilientes sur 18 ha, c'est investir pour les générations futures. »**

**Gilles Weber**  
Directeur, Fondation Hëllef fir d'Natur





**Extension et modernisation du parc de matériel roulant pour accroître les capacités d'accueil en réponse à une demande nationale et transfrontalière exponentielle**

**Pourquoi le sujet est-il important pour Banque Raiffeisen ?**

Le train est un moyen de transport sûr et durable qui offre une grande capacité de transport de passagers et de marchandises. Économe en énergie, le train n'est responsable que de 0,5 % des émissions de CO<sub>2</sub> émis par les transports au niveau européen. La modernisation du réseau ferré national, mais également du matériel roulant de la Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL), constitue pour le Luxembourg une solution durable face au réchauffement climatique, qui permettra également d'améliorer la qualité des déplacements quotidiens nationaux et transfrontaliers ainsi que le confort des voyageurs. Un réseau ferré plus attractif encouragera le report des usages vers le train et contribuera à réduire les embouteillages sur les autoroutes aux heures de pointe, liés au trafic en provenance de la Grande Région, et ainsi les émissions de CO<sub>2</sub>.

**À propos de la société des Chemins de Fers Luxembourgeois (CFL) :**

La Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL), née en 1946 par accord entre les gouvernements luxembourgeois, français et belge, a pour activités le transport de voyageurs et de marchandises, au niveau national et international, ainsi que la gestion de l'infrastructure ferroviaire au Luxembourg. Fort de près de 4.800 collaborateurs, le groupe CFL couvre toute la chaîne logistique, grâce à ses filiales CFL multimodal et CFL cargo et une présence européenne dans 6 pays. Ses 22 sociétés, situées au Luxembourg et au-delà, font du groupe CFL un acteur économique de taille sur le plan européen.

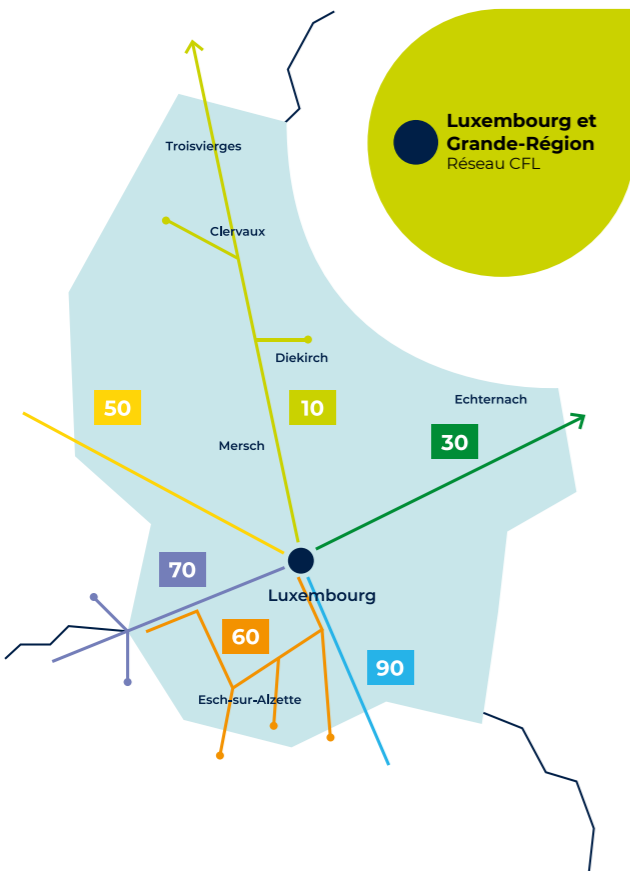


**Description du projet financé :**

Pour répondre à l'augmentation rapide du nombre de voyageurs, qui étaient plus de 25 millions en 2020 (+85 % endéans les 20 dernières années) et pour continuer à moderniser leur flotte de matériel roulant, les CFL ont commandé 34 nouvelles automotrices électriques de la gamme «Coradia» le 18 décembre 2018.

Ces automotrices constituant la nouvelle série 2400, qui seront fournies progressivement par le fabricant français Alstom dès fin 2022, début 2023 et jusqu'en 2025, permettront d'augmenter considérablement les capacités d'accueil de la flotte voyageurs CFL. Ainsi, le parc des CFL, qui comprenait près de 27.200 places fin 2018, atteindra un total de plus de 39.100 places assises d'ici 2025, horizon auquel la totalité de ces automotrices nouvelle génération sera livrée. Avec une longueur de 80 ou 160 mètres, les nouvelles automotrices à deux niveaux offrent des voitures spacieuses composées entre autres d'espaces réservés aux personnes à mobilité réduite, ainsi que d'aménagements pour vélos. Pour plus de confort, un éclairage LED, ainsi qu'une connexion Wifi à bord font également partie de l'équipement du nouveau matériel roulant. Banque Raiffeisen assure un financement à hauteur de 50 millions d'EUR sur un montant total d'engagement de 320 millions d'EUR cofinancé par des structures bilatérales avec EUROFIMA et la BEI.

**Le financement du projet de CFL contribue directement aux Objectifs de Développement Durable (ODD) :**



**Assurer l'accès à l'eau potable pour l'ensemble du pays**



**Goerges Kraus**  
Ingénieur-directeur, SEBES

**« Par la réalisation de ce projet, le SEBES investit dans la qualité et les capacités de production en eau potable pour permettre le développement économique de notre pays. »**

**Pourquoi le sujet est-il important pour Banque Raiffeisen ?**

L'accès à l'eau potable pour tous est un service vital clé du bien-être et de la santé de la population au Luxembourg. L'eau joue également un rôle considérable dans le maintien de la biodiversité, de la vie des plantes et des êtres vivants. Le développement économique et démographique (croissance de 2,4 % de la population par an) du Luxembourg a entraîné une croissance continue de la consommation d'eau potable, estimée à 2,1 % par an. Banque Raiffeisen considère que la qualité de l'eau, son approvisionnement continu et rationnel à travers le territoire luxembourgeois, constitue un enjeu national de premier ordre dans le développement du pays et de sa stratégie de santé publique.

**À propos de SEBES :**

Créé par la loi du 31 juillet 1962, le Syndicat des eaux du barrage d'Esch-sur-Sûre (SEBES) a pour mission de renforcer les capacités d'alimentation en eau potable du Grand-Duché de Luxembourg. Fournisseur de la moitié de l'eau potable du pays, à 90 % de la population et couvrant plus de 80 % du territoire, le SEBES est un acteur incontournable au Luxembourg.

**Description du projet financé :**

Afin de répondre à la croissance de la population et de poursuivre sa mission d'approvisionnement du pays en eau potable, le SEBES n'a pas eu d'autre choix que de s'agrandir grâce à l'acquisition d'un nouveau bâtiment administratif, un nouveau site de traitement assurant la filtration et le stockage d'eau au départ des afflux naturels du lac de la Haute-Sûre (réserve nationale en eau potable), ainsi que la construction de conduites de refoulement de 4,2 km et d'adduction d'eau de 8,2 km et les installations de pompage à Esch-sur-Sûre.

Banque Raiffeisen a financé cette toute nouvelle infrastructure nationale d'eau potable via l'extension et la modernisation de la station de traitement du SEBES en deux tranches de prêt de l'ordre de 17 et 41 millions d'EUR en 2019 et 2020, portée par la Loi du 5 juillet 2016 (Mémorial A), en préfinancement d'une enveloppe financière portée à terme par l'Etat, et suivant un plan pluriannuel du Fonds de Gestion de l'eau à Luxembourg.

**Impacts :**

Ce projet d'envergure œuvre pour la préservation du territoire et de l'environnement à long terme, grâce à la modernisation des installations et du procédé de traitement de l'eau, conformément aux futures exigences réglementaires et aux normes techniques les plus exigeantes. Une meilleure efficacité des infrastructures et l'utilisation d'une seule station de pompage entraînent une économie d'électricité de 15% en moyenne. Enfin, les capacités du réservoir à Eschdorf passent de 35.000 m<sup>3</sup> à 50.000 m<sup>3</sup>, pour un approvisionnement en eau journalier augmenté de 72.000 m<sup>3</sup> à 110.000 m<sup>3</sup>.

**Le financement du projet de SEBES contribue directement aux Objectifs de Développement Durable (ODD) :**



### 3.4.3 Renforcer l'éducation financière

Banque Raiffeisen est convaincue que la finance n'est pas réservée à une élite, et ne peut être déconnectée des réalités du quotidien. Tout le monde devrait avoir la chance de posséder un socle de connaissances de base en matière financière, permettant de gérer son argent et les risques financiers qui y sont associés de manière responsable et efficace. Le surendettement constitue un risque significatif pour la société. C'est pourquoi Banque Raiffeisen s'engage, dans un esprit de partage et de prévention, à œuvrer pour l'éducation financière et ce dès le plus jeune âge.

#### Performance 2020



Banque Raiffeisen s'engage depuis des années dans des initiatives d'éducation financière qui répondent à une forte demande. Malheureusement, tous les événements en présentiel prévus pour 2020 ont dû être annulés en raison de la pandémie de COVID-19. Dès que la situation sanitaire le permettra, Banque Raiffeisen compte poursuivre son engagement pour l'éducation financière de tous, à des niveaux similaires à la situation d'avant crise.

#### « Raiffeisen School »

Banque Raiffeisen témoigne de son engagement dans l'éducation financière à travers la création de sa « Raiffeisen School », une initiative qui a pour mission d'éduquer les lycéens sur les différentes facettes du monde de la banque, de la finance en général et plus particulièrement de la finance durable. Les enseignants ont la possibilité d'y inscrire leur classe pour organiser un cours sur l'éducation à la finance au siège de Banque Raiffeisen ou au sein de leur établissement scolaire.

En 2020, Banque Raiffeisen a digitalisé ces conférences afin de faire profiter les lycéens de l'initiative « Raiffeisen School ». Au total, 39 étudiant(e)s du Lycée Technique École de Commerce et de Gestion (LTECG) ont participé à 2 vidéoconférences qui ont ensuite été réutilisées dans le cadre de cours en classe.

#### « dayCARE »

La traditionnelle journée « dayCARE » a bénéficié d'un nouveau format en 2020. Banque Raiffeisen, et plus particulièrement 5 collaborateurs, ont organisé une vidéoconférence à destination des lycéens luxembourgeois afin de leur permettre de découvrir une sélection des métiers de la banque et de mener avec eux, au cours de divers ateliers, une réflexion sur l'évolution de ces métiers au cours de la décennie à venir et dans un contexte de forte digitalisation. Au travers de leur participation à cette vidéoconférence, les huit lycéens ont contribué au projet de l'association « CARE » sous la forme d'un don offrant une formation professionnelle à des jeunes sages-femmes au Niger. Ce projet a pour objectif de réduire le taux de mortalité infantile qui reste malheureusement très élevé dans cette région. L'enregistrement a ensuite été réutilisé dans le cadre des enseignements dispensés.

#### « Fit For Life » de Jonk Entrepreneurs Luxembourg (JEL)

Banque Raiffeisen a cette année encore participé au partage de ses connaissances par le biais du programme « Fit For Life » de Jonk Entrepreneurs Luxembourg (JEL), sous la forme d'une vidéoconférence diffusée sur Facebook avec la participation de 40 jeunes entrepreneurs plus que jamais motivés. Grâce à cette initiative, les jeunes se familiarisent avec les concepts de base de l'économie et du monde des affaires, et explorent leurs centres d'intérêt, leurs compétences et les débouchés professionnels possibles. Cette initiative constitue une occasion unique d'appréhender les grands principes de la finance et la façon dont les participants peuvent contribuer avec succès à l'économie du monde au sein duquel ils évoluent.

#### 10x6 Leadership : Corporate cultures that make sense

Le 30 janvier 2020, à l'Athénée de Luxembourg, Laurent Derkum, Directeur des Ressources Humaines et Communication, a partagé ses expériences personnelles et professionnelles sur la culture d'entreprise coopérative et les valeurs véhiculées par Banque Raiffeisen.

#### Objectif 2020-2025

Objectif	Indicateur	Échéance	Statut
1 <b>Étoffer</b> nos initiatives d'éducation financière propres.	Nombre de participants à nos initiatives d'éducation financière propres.	2025	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

### 3.4.4 Soutenir les communautés locales

L'humain est au cœur des préoccupations de Banque Raiffeisen qui au travers de son activité, tisse des liens entre les communautés locales et contribue pleinement à leur développement.

#### Performance 2020

Banque Raiffeisen soutient tout naturellement, en tant qu'acteur responsable, les communautés locales dans leur développement par le parrainage d'activités sportives et culturelles et le soutien à des projets caritatifs. En 2020, le support aux communautés locales s'élève à 164.024,85 EUR et a bénéficié à 344 associations locales.

#### Soutiens associatifs

Sports	73.930,73 EUR
Culture	25.745,46 EUR
Éducation	16.335,00 EUR
Agriculture/Viticulture	2.863,00 EUR
Social	34.015,59 EUR
Divers	11.135,07 EUR

#### Objectif 2020-2025

Objectif	Indicateur	Échéance	Statut
1 <b>Revoir</b> notre approche d'allocations de dons et de sponsoring en l'alignant aux critères ESG.	Nombre de demandes de dons et de sponsoring accordées qui répondent aux critères ESG retenus.	2025	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé



#### 3.4.4.1 Lutter contre la faim dans les pays en développement

Raiffeisen soutient l'ONG SOS Faim depuis plus de 13 ans. Celle-ci a pour ambition un monde sans faim, partout et pour tous. À cet égard, elle supporte 20 partenaires des pays d'Afrique subsaharienne : organisations paysannes, institutions de microfinance et mouvements de défense des droits. Tous contribuent à renforcer les revenus des paysans qui forment l'essentiel des populations. Au total, ce sont 900.000 personnes qui bénéficient des actions menées par SOS Faim.

En complément de ces initiatives, l'ONG informe, mobilise et sensibilise les citoyens luxembourgeois sur l'impact du gaspillage alimentaire sur les ressources et les êtres humains, ainsi que le droit à une bonne alimentation pour tous.



Banque Raiffeisen se réjouit d'être l'un des plus importants donateurs institutionnels privés de l'ONG, et ne peut qu'espérer que ses dons encourageront d'autres acteurs à rejoindre le mouvement. Ce partenariat financier est complété par des actions régulières de communication conjointes. Chaque année, Banque Raiffeisen et l'ONG se réunissent afin de réaliser un état des lieux de ce partenariat pérenne et fructueux.



## À PROPOS DU RAPPORT

Le présent rapport constitue la première publication officielle des réalisations et performances de développement durable de Banque Raiffeisen. Ce rapport couvre le périmètre des activités de Banque Raiffeisen au Luxembourg tant dans sa gestion interne que dans l'accomplissement de ses missions clients. Depuis la fusion de la Banque Raiffeisen et des Caisses Raiffeisen, les états financiers consolidés ne couvrent plus qu'une seule entité : Banque Raiffeisen Société Coopérative.

Ce rapport porte sur les informations extra-financières entre le 1er janvier 2020 et le 31 décembre 2020. Dans une démarche d'amélioration continue, Banque Raiffeisen s'engage à publier un rapport de ses performances extra-financier annuellement suite à ce premier rapport inaugural. Le présent rapport de responsabilité sociétale a été préparé en référence aux normes du Global Reporting Initiative (GRI), et suivant les « Principes for Responsible Banking » de l'UNEP FI ainsi que les Principes de responsabilité AA1000AP (2018).

Les informations présentes dans ce rapport ont été revues en interne par les membres du Comité d'Orientation ESG (COMESG). Ce rapport a été préparé avec l'accompagnement méthodologique de la société Forethix, spécialisée en développement durable.

Toutes nos publications sont disponibles sur notre site web : [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu)  
Banque Raiffeisen reste à votre disposition pour fournir toute autre information sur sa démarche de développement durable. Pour toute question, veuillez-vous adresser à [esg@raiffeisen.lu](mailto:esg@raiffeisen.lu)



# 4.1 NOTE MÉTHODOLO- GIQUE D'INCLUSION DES PARTIES PRENANTES

Cette note a pour objectif de détailler la méthodologie de consultation des parties prenantes intégrées dans l'exercice de matérialité du présent rapport, en référence à la norme internationale d'engagement des parties prenantes : AA1000SES (2015).

Dans le cadre de la préparation du présent rapport, la démarche d'inclusion des parties prenantes a été réalisée sur base des étapes suivantes :



## 4.1.1 Identification et cartographie des parties prenantes internes et externes

Les parties prenantes de Banque Raiffeisen font partie intégrante de la stratégie socialement responsable et de la gouvernance participative de la Banque. Raiffeisen définit ses parties prenantes comme tout individu ou groupe d'individus ayant un impact direct ou indirect sur les activités de l'organisation ou qui par leurs actions peuvent influencer la capacité de l'organisation à réaliser ses objectifs.

Raiffeisen a identifié 15 groupes de parties prenantes, représentés dans la cartographie ci-dessous.

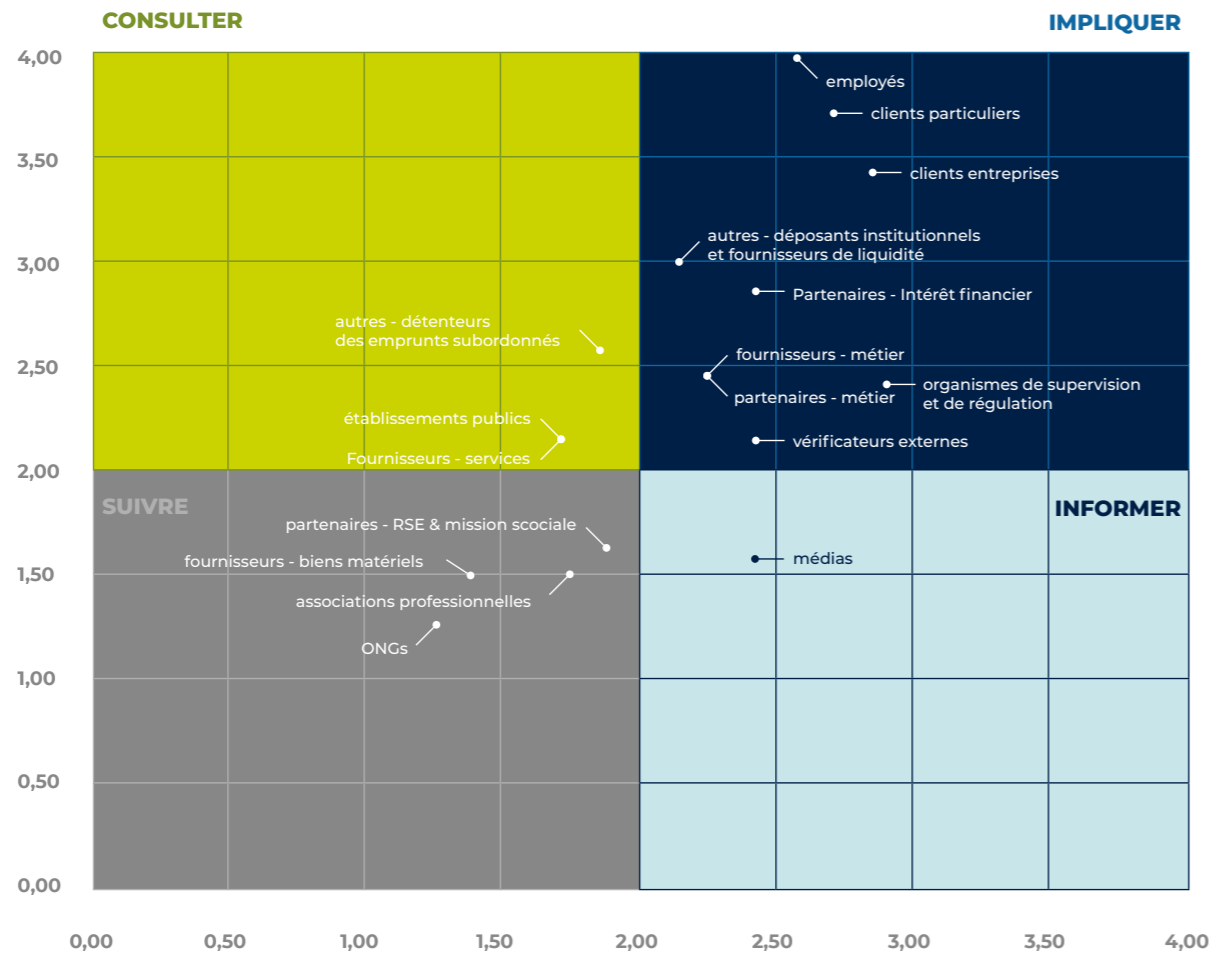
Cartographie des parties prenantes



**4.1.2 Engagement et dialogue avec les parties prenantes**

La sélection des parties prenantes a été réalisée par le Comité d'Orientation ESG (COMESG) sur base d'une analyse de chaque catégorie de parties prenantes en fonction du niveau de dépendance et de l'influence. Sur base de cette cotation, une matrice reliant les critères d'influence et de dépendance a permis de différencier les méthodes de dialogue les plus adéquates dans le cadre de l'exercice de matérialité ESG pour chaque catégorie de partie prenante.

Banque Raiffeisen développe un programme de dialogue avec ses parties prenantes sur différents niveaux selon leur position sur la sphère d'influence.



**CONSULTER**

Banque Raiffeisen met en place une communication bidirectionnelle avec ses parties prenantes, où Raiffeisen pose des questions et les parties prenantes répondent.

**SUIVRE**

Banque Raiffeisen et ses parties prenantes restent en contact par le biais de la communication (médias, site web).

**IMPLIQUER**

Banque Raiffeisen implique ses parties prenantes dans une relation réciproque et tient compte de leurs contributions dans sa prise de décision.

**INFORMER**









Banque Raiffeisen met en place une communication ciblée à sens unique avec les parties prenantes. Il n'y a pas d'invitation à répondre.



**4.1.3 Les principales attentes des parties prenantes**

Dans le cadre de sa responsabilité sociale d'entreprise coopérative, Banque Raiffeisen met un point d'honneur à forger des relations solides et durables avec ses parties prenantes, professionnelles et privées. Par le biais de ce rapport de performance extra-financière, Banque Raiffeisen tient de façon proactive à identifier et intégrer les attentes et préoccupations des parties prenantes en matière de transparence ESG.

Banque Raiffeisen communique avec ses parties prenantes tout au long de l'année. Une importance particulière est attribuée au processus de reporting (identification, hiérarchisation, évaluation du contenu), via lequel elle identifie les attentes et thématiques exprimées comme importantes à prendre en compte dans sa stratégie responsable 2020-2025.

Parties prenantes	Méthode d'engagement				
	Suivre	Informier	Consulter	Impliquer	Sujets d'intérêts prioritaires
 <b>Employés</b>	Réseaux sociaux Intranet	Intranet, rapport extra-financier 2020	Questionnaire Comité d'Orientation ESG (COMESG), intranet, réseaux sociaux	Délégation du personnel intranet, réseaux sociaux	Dialogue avec les collaborateurs Politique de rémunération équitable qui reflète l'expérience et la maîtrise Rétention des talents
 <b>Organismes de supervision et de régulation</b>	Veille réglementaire	Reporting, visites sur site, site internet, rapport extra-financier 2020	Réponses aux consultations ouvertes		Considérer les implications financières (risques et opportunités) du changement climatique Concevoir et vendre nos produits de manière équitable et inclusive
 <b>Clients - particuliers</b>	Procédure en matière d'acceptation de la clientèle	Réseau agences, conseillers, site internet, rapport extra-financier 2020, conférences et événements		Beirat	Garantir la performance économique à long terme de la Banque Satisfaction des clients et bonnes relations avec les parties prenantes
 <b>Clients - entreprises</b>	Procédure en matière d'acceptation de la clientèle	Réseau agences, conseillers conférences, événements, site internet, rapport extra-financier 2020		Beirat	Garantir la performance économique à long terme de la Banque Satisfaction des clients et bonnes relations avec les parties prenantes
 <b>Partenaires - intérêt financier</b>		Réunions, site internet, rapport extra-financier 2020	Sondage	Échanges formels avec le Conseil d'Administration	Garantir la performance économique à long terme de la Banque
 <b>Déposants institutionnels et fournisseurs de liquidité</b>				Entretiens avec sondages	Garantir la performance économique à long terme de la Banque
 <b>Fournisseurs - métier</b>		Contrats, réunions, site internet, rapport extra-financier 2020		Sondage	Garantir la performance économique à long terme de la Banque Établir un dialogue avec nos clients/partenaires/investis sur les risques et opportunités ESG Intégrer des critères ESG aux produits et services et évaluer/mesurer leurs impacts
 <b>Partenaires - métier</b>		Contrats, réunions, site internet, rapport extra-financier 2020			Garantir la performance économique à long terme de la Banque Satisfaction des clients et bonnes relations avec les parties prenantes

	Parties prenantes	Méthode d'engagement					Sujets d'intérêts prioritaires
		Suivre	Informers	Consulter	Impliquer		
	<b>Vérificateurs externes</b>	Veille réglementaire	Visites sur site, site internet, rapport extra-financier 2020				Garantir la performance économique à long terme de la Banque
	<b>Détenteurs des emprunts subordonnés</b>		Site internet, rapport extra-financier 2020				Garantir la performance économique à long terme de la Banque
	<b>Établissements publics</b>		Site internet, rapport extra-financier 2020				Garantir la performance économique à long terme de la Banque Éthique, transparence, déontologie et intégrité Santé et bien-être dans l'environnement de travail
	<b>Fournisseurs - Services</b>	Veille réglementaire	Site internet, rapport extra-financier 2020	Sondage	Charte engagements RSE		Garantir la performance économique à long terme de la Banque
	<b>Médias</b>	Réseaux sociaux, Médias	Site internet, rapport extra-financier 2020				Éthique, transparence, déontologie et intégrité Œuvrer pour renforcer l'éducation financière des communautés locales
	<b>Partenaires - RSE &amp; mission sociale</b>	Évènements	Site internet, rapport extra-financier 2020				Réduction de notre empreinte carbone Éthique, transparence, déontologie et intégrité
	<b>Associations professionnelles</b>	Évènements Conférences Groupes de travail	Site internet, rapport extra-financier 2020	Groupes de travail			Œuvrer pour renforcer l'éducation financière des communautés locales Formation et éducation des jeunes Garantir la performance économique à long terme
	<b>Fournisseurs - Biens matériels</b>		Site internet, rapport extra-financier 2020		Collaborations concrètes sur des sujets environnementaux		Réduction de nos matières consommées en interne (gestion du papier, de l'eau et des déchets) Bâtiments respectueux de l'environnement
	<b>ONGs</b>		Site internet, rapport extra-financier 2020				Partage de la valeur économique créée (philanthropie, dons, mécénats)

## 4.2 NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE PERTINENCE

Cette note a pour objectif de détailler la méthodologie des principes de contenu du rapport, en référence au standard 101-2 du Global Reporting Initiative (GRI), pour l'option « essentielle » et en référence aux principes AA1000AP (2018).

Dans le cadre de la préparation du présent rapport, l'exercice de pertinence des thématiques ESG, issu d'un exercice de consultation des parties prenantes internes et externes, a été réalisé selon les cinq phases successives suivantes :

### 1. Identification des thématiques

Afin de réaliser l'inventaire des thématiques de développement durable à prendre en compte dans la consultation des parties prenantes, notre approche méthodologique s'est basée sur :

- Une analyse comparative sectorielle, constituée des rapports annuels et de développement durable des acteurs du secteur financier et de la banque coopérative ; ainsi que des standards et supplément sectoriel « Finance » du Global Reporting Initiative (GRI) et de la matrice de matérialité SASB du secteur financier.

- 30 thématiques ont été identifiées et ont fait par la suite l'objet d'une analyse d'impacts et d'une évaluation par les parties prenantes.

### 2. Évaluation de l'importance des impacts économiques, sociaux et environnementaux des activités

Le niveau d'importance des impacts économiques, sociaux et environnementaux des activités de Raiffeisen a été évalué grâce à des ateliers réalisés en présence des membres du Comité d'Orientation ESG (COMESG) et des experts internes. Les ateliers se sont déroulés de juin à juillet 2020.

Deux critères d'évaluation ont été pris en compte :

- Le niveau de l'impact ;
- La maîtrise de l'impact.

Les critères ont été pondérés à l'identique (sans coefficient multiplicateur) afin de donner un poids identique à chaque participant. La position des thématiques sur l'axe des X de la matrice correspond à la moyenne des résultats des deux critères.

Tous les résultats des ateliers ont par la suite été présentés au Comité de Direction.

### 3. Évaluation des impacts et contributions aux Objectifs de Développement Durable (ODD)

Afin d'affiner l'analyse d'impacts menée dans le cadre de l'élaboration de la matrice de matérialité, une analyse de risques et d'opportunités liée à la chaîne d'approvisionnement a été élaborée avec les fournisseurs selon les recommandations du United Nations Global Compact (UNGC) et de GRI (Integrating the SDGs into corporate reporting : a practical guide, 2018) afin de cerner les contributions aux Objectifs de Développement Durable (ODD).

### 4. Consultation des parties prenantes

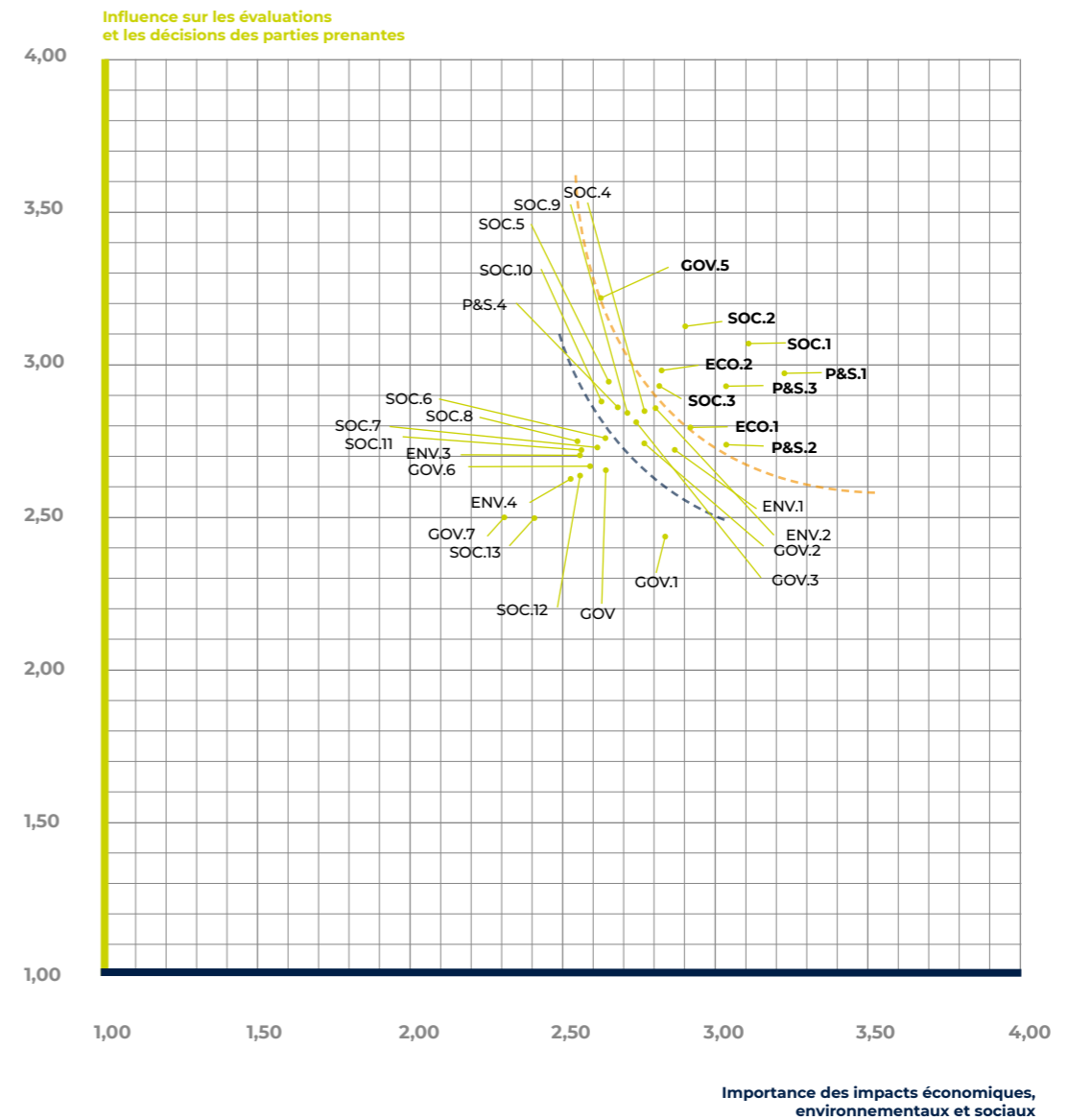
La consultation s'est déroulée sous la forme d'un sondage envoyé aux parties prenantes prioritaires en fonction de leur positionnement sur la sphère d'influence de Raiffeisen, de la durée de la relation contractuelle ou non-contractuelle avec Raiffeisen et de leur niveau de maturité face aux enjeux de développement durable. 29 parties prenantes représentant les clients particuliers, clients entreprises, clients institutionnels, employés, membres du Beirat et partenaires ont répondu au sondage.

Un seul critère de notation a été pris en compte : le niveau d'importance des thématiques pour les parties prenantes. Les parties prenantes ont été pondérées à l'identique (sans coefficient multiplicateur) afin de donner la même voix à chaque participant.

## 5. Hiérarchisation des thématiques pertinentes

Du dialogue avec ses parties prenantes et de ses priorités stratégiques au regard de ses défis, enjeux et impacts de durabilité, la matrice de pertinence de la Banque prend la forme ci-dessous. Le seuil de pertinence, regroupant les thématiques prioritaires à prendre en compte se trouve à droite de la ligne orange. Le seuil de pertinence des thématiques considérées comme secondaires est illustré par la ligne bleue. Le seuil de pertinence a été défini collectivement par les experts internes de Raiffeisen et validé par le Comité de Direction.

Matrice de matérialité ESG 2020



**Thématiques extra-financières :**

- ECO.1** **Garantir la performance économique à long terme de la Banque**
- ECO.2** **Satisfaire nos clients et maintenir de bonnes relations avec nos parties prenantes**
- GOV.1 Faire valider nos engagements RSE/ESG par des organismes certificateurs externes
- GOV.2** **Garantir l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité**
- GOV.3** **Entretenir un dialogue ouvert avec nos collaboratrices et collaborateurs**
- GOV.4 Assurer une gouvernance coopérative, représentative et participative
- GOV.5** **Mettre en œuvre une politique de rémunération équitable et transparente, qui reflète l'expérience et la maîtrise**
- GOV.6 Former nos membres et sociétaires
- GOV.7 Garantir la protection des données de vie privée
- ENV.1** **Réduire graduellement notre empreinte carbone**
- ENV.2** **Réduire graduellement nos matières consommées en interne (gestion du papier, de l'eau et des déchets)**
- ENV.3 Garantir que nos bâtiments soient respectueux de l'environnement
- ENV.4 Réduire graduellement notre impact environnemental négatif engendré par nos déplacements professionnels
- SOC.1** **Œuvrer pour la rétention de nos talents**
- SOC.2** **Œuvrer pour l'attraction de nouveaux talents**
- SOC.3** **Garantir la diversité et des opportunités égales à tous**
- SOC.4** **Intégrer l'apprentissage continu et le développement des compétences à notre gestion du personnel**
- SOC.5** **Prévenir les risques associés au stress et à l'épuisement**
- SOC.6 Garantir des emplois pérennes et stables
- SOC.7 Garantir la santé et le bien-être dans l'environnement de travail
- SOC.8 Considérer la durabilité dans tous nos achats et sous-traitances
- SOC.9 Promouvoir un changement positif dans le secteur bancaire au sens large
- SOC.10 Mettre l'accent sur la formation et l'éducation des jeunes
- SOC.11 Être une banque inclusive et garantir l'accessibilité de nos services à tous
- SOC.12 Œuvrer pour renforcer l'éducation financière des communautés locales
- SOC.13 Partage de la valeur économique créée (philanthropie, dons, mécénats)
- P&S.1** **Considérer les implications financières (risques et opportunités) du changement climatique**
- P&S.2** **Établir un dialogue avec nos clients/partenaires/ investis sur les risques et opportunités ESG**
- P&S.3** **Intégrer des critères ESG aux produits et services et évaluer/mesurer leurs impacts**
- P&S.4** **Concevoir et vendre nos produits de manière équitable**

- Thématiques prioritaires**
- Thématiques secondaires**

Ces engagements structurent la stratégie responsable 2020-2025 de Banque Raiffeisen, répondant ainsi de manière transparente aux attentes de ses parties prenantes afin de maximiser la création de valeur partagée à long terme.

**Prochaines étapes**

Ancrée dans une démarche d'amélioration continue et de dialogue avec ses parties prenantes, la démarche de durabilité de Banque Raiffeisen s'appuie sur un programme d'engagement des parties prenantes progressif. L'exercice d'analyse de matérialité sera renforcé sur base d'un programme d'engagement des parties prenantes approfondi et reconduit périodiquement afin d'impliquer continuellement de nouvelles catégories de parties prenantes. Les objectifs fixés pour chaque engagement pris par la Banque dans sa stratégie 2020-2025 seront mesurés, suivis et contrôlés périodiquement.

**Légende:**

- ECO** : Thématiques économiques
- GOV** : Thématiques de gouvernance
- ENV** : Thématiques environnementales
- SOC** : Thématiques sociales
- P&S** : Thématiques liées aux produits et services

## 4.3 INDEX ET TABLEAU DE CORRESPONDANCE



### 4.3.1 Aperçu des objectifs de Banque Raiffeisen

Engagement I				
Garantir une gouvernance éthique, transparente et participative				
Thématique	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
Garantir l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité.	<b>Création d'un comité spécialisé du Conseil d'Administration</b> en charge des questions de nomination.	Rédaction d'un règlement intérieur encadrant le fonctionnement et les rôles et mission du comité de nomination, et intégration à cette occasion des rôles et missions suivants en relation avec l'ESG : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification des éventuels objectifs à atteindre en matière de diversité des organes de direction ;</li> <li>● Évaluation de l'indépendance et de l'intégrité des membres composant le Conseil d'Administration et le Comité de Direction.</li> </ul>	Mars 2021	●
	<b>Renforcer</b> les compétences ESG des organes de gouvernance de la Banque.	% des membres du Comité de Direction et du Conseil d'Administration initiés aux thématiques ESG et à la finance durable.	2022	●
	<b>Considérer</b> les connaissances et expériences sur les thématiques ESG dans les processus de sélection, nomination et renouvellement des membres du Comité de Direction et des Administrateurs.	Mise à jour des formulaires d'évaluation d'aptitude individuels et collectifs applicables au Conseil d'Administration et au Comité de Direction, afin d'apprécier le niveau de maîtrise et de compétence en relation avec les thématiques ESG.	2021	●
	<b>Intégrer</b> dans le cadre documentaire de gouvernance, les thématiques ESG en relation avec l'élaboration de la stratégie commerciale et la gestion journalière de la Banque.	Intégration des considérations en lien avec le développement durable dans les règlements intérieurs du Conseil d'Administration et du Comité de Direction.	2021	●
Garantir la diversité, des opportunités égales et une politique de rémunération qui reflète la maîtrise et l'expérience.	<b>Prise en compte</b> du critère de diversité dans le cadre du processus de sélection des membres du Conseil d'Administration en complément de l'appréciation des critères d'aptitude définis dans la réglementation applicable.	Processus de sélection des membres du Conseil d'Administration.	2021	●
	<b>Développer</b> la communication entre le Département Ressources Humaines et les collaboratrices et collaborateurs.	Consultation semestrielle des employés.	2021	●
Entretenir un dialogue ouvert avec nos collaboratrices et collaborateurs.	<b>Partager</b> les bonnes pratiques des initiatives responsables et engagements ESG de la Banque avec les collaboratrices.	Communication et mise en ligne du programme digital de dialogue interne intégrant notamment les bonnes pratiques en matière ESG.	2021	●
	<b>Prévenir</b> les risques psychosociaux et soutenir le bien-être des collaboratrices et collaborateurs.	Contrôle périodique de la satisfaction de nos collaborateurs et collaboratrices via l'enquête de satisfaction.	2021-2022	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

Engagement II				
Promouvoir une croissance durable en protégeant nos ressources économiques et naturelles				
Thématique	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
Garantir la performance économique à long terme de la Banque.	<b>Pérenniser</b> la performance économique à long terme, via la mise en réserve de minimum 10% de la valeur économique créée entre 2020 et 2025.	% de valeur économique mise en réserve.	2021-2025	●
	<b>Satisfaire nos clients et maintenir de bonnes relations avec nos parties prenantes.</b>	<b>Faciliter</b> les paiements en ligne sécurisés pour tous. <b>Maintenir</b> le positionnement de Banque Raiffeisen et la satisfaction clients.	Lancement de l'application Payconiq (Digicash) Raiffeisen. Figurer parmi les 3 meilleures banques au Luxembourg en termes de satisfaction clientèle.	2021 2021
<b>Énergie</b>				
Réduire graduellement notre empreinte carbone et les matières consommées.	<b>Sensibilisation</b> de nos collaborateurs aux éco-gestes et bonnes pratiques de réduction de la consommation (voir périmètre des agences p.52).	Campagnes de sensibilisation effectivement menées dans les agences concernées.	2021-2025	●
	<b>Installation</b> de lampes à faible consommation de type LED (voir périmètre des agences p.52).	Nombre de lampes à faible consommation de type LED installées dans les agences concernées.	2021-2025	●
	<b>Optimisation</b> des installations de chauffage, ventilation et climatisation (voir périmètre des agences p.52).	Budget consacré à l'optimisation de chauffage, ventilation et climatisation dans les agences concernées. Réduction de la consommation kWhEP/m²/an.	2021-2025	●
	<b>Optimisation</b> des systèmes de production d'eau chaude sanitaires (voir périmètre des agences p.52).	Budget consacré à l'optimisation des systèmes de production d'eau chaude sanitaires. Réduction de la consommation kWhEP/m²/an.	2021-2025	●
	<b>Amélioration</b> de l'isolation du bâtiment (voir périmètre des agences p.52).	Budget consacré à l'amélioration de l'isolation du bâtiment. Réduction de la consommation kWhEP/m²/an.	2021-2025	●
	<b>Adapter</b> la car policy pour orienter les utilisateurs des véhicules de leasing de la Banque vers des véhicules à faibles émissions.	Enquête d'analyse des besoins des employés utilisateurs des véhicules de leasing.	2021	●
<b>Déchets</b>				
Atteindre 75 % de clients R-Net ayant souscrit à l'option « paperless ».	<b>Labéliser 50 % des agences</b> « SuperDrecksKëscht fir Betriber » (SDK) d'ici 2022 et 100 % d'ici 2023.	% d'agences labélisées « SuperDrecksKëscht fir Betriber » (SDK).	2022 et 2023	●
	<b>Atteindre 75 %</b> de clients R-Net ayant souscrit à l'option « paperless ».	% de croissance du nombre de clients R-Net ayant souscrit à l'option « paperless ».	2025	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

Engagement III

Valoriser notre capital humain

Thématique	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
Œuvrer pour la rétention de nos talents et l'attraction de nouveaux talents.	<b>Accompagner</b> nos employés durant la période COVID et post-COVID.	Définition de la politique de télétravail. Déploiement du programme « Modern Workplace » qui met à disposition les outils informatiques nécessaires aux besoins des utilisateurs.	2021	●
	<b>Former</b> 100 % des managers de la Banque à la gestion des équipes à distance.	% des managers formés à la gestion des équipes à distance.	2022	●
	<b>Améliorer</b> les conditions de faveur sur le prêt hypothécaire du premier logement en accordant à nos collaboratrices et collaborateurs un taux favorable sur l'entièreté du prêt.	Taux accordés aux collaborateurs sur l'entièreté de leurs prêts.	2021	●
	<b>Faciliter</b> la réintégration des collaboratrices et collaborateurs après un congé parental.	% des personnes revenant d'un congé parental coachées à la réintégration du travail après un congé parental.	2022	○
	<b>Améliorer</b> de façon considérable l'attractivité du cadre de travail, défini dans la stratégie 2020-2025 de Banque Raiffeisen comme « Application d'un environnement et d'un cadre de travail uniques, flexibles, dynamiques et répondant aux besoins et attentes des collaboratrices et collaborateurs actuels et futurs à partir de 2023 ».	Nombre d'actions concrètes en matière de temps de travail, de rémunération et avantages en nature, d'outils de travail, d'échange et de communication, de l'aménagement des espaces de travail et de l'expérience collaborateur.	2023	●
Développer les compétences et l'apprentissage continu.	<b>Faire</b> évoluer la maturité ESG de 100 % des collaboratrices et collaborateurs en intégrant les thématiques ESG au plan de formation.	% de collaboratrices et collaborateurs formés aux thématiques ESG et à la finance durable.	2022	●
	<b>Former</b> 100 % des employés de la banque au travail à distance.	% des employés formés au télétravail et au droit à la déconnexion.	2022	●
	<b>Accompagner</b> de manière individuelle les employés de Banque Raiffeisen dans leur développement professionnel.	Refonte profonde du système d'évaluation de la performance avec l'accent sur les éléments nécessaires à la progression et à l'exploitation du potentiel d'évolution plutôt que sur la mesure de la performance a posteriori.	2021	●
	<b>Faire</b> appel à une taskforce dédiée composée d'experts spécialisés dans des sujets d'intérêt, comme la finance durable et les compétences managériales, pour les formations en interne de Banque Raiffeisen.	Nombre d'experts spécialisés ayant donné des formations aux employés.	2022	○
	<b>Déployer</b> le programme « Leadership et compétences managériales » individualisé pour 100 % des managers.	% des managers ayant suivi le programme « Leadership et compétences managériales ».	2021	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé

Engagement IV

Faciliter la transition de tous les acteurs vers un modèle économique durable

Thématique	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut
Intégrer des critères ESG dans notre offre de produits et services.	<b>Produits d'investissements durables</b>			
	<b>Augmenter</b> la proportion de l'encours dans des produits durables de 7,5 % à 16 %.	% de l'encours durable.	2021	●
	<b>Offrir</b> une gestion discrétionnaire durable pour chaque profil de risque.	Nombre de profils de risque couverts par des directives durables.	2021	●
	<b>Poursuivre</b> les efforts d'élargissement de l'offre de produits d'investissement ESG.	Nombre de nouveaux services et produits d'investissement durables.	2023	●
	<b>Former</b> les « Personal Bankers » et « Private Bankers » à la finance durable.	% des « Personal Bankers » et « Private Bankers » formés à la finance durable.	2023	●
	<b>Étoffer</b> la gamme de fonds d'investissement durables éligibles pour le plan d'épargne R-PlanInvest.	Nombre de fonds d'investissement durables éligibles pour le plan d'épargne R-PlanInvest.	2023	●
	<b>Offrir</b> une palette complète de solutions durables à tout type de client, en termes de profil de risque, de fortune et d'âge et d'en faire son offre standard d'ici fin 2023.	Proportion de solutions durables offertes.	2023	●
	<b>Produits bancaires de détails durables</b>			
	<b>Étoffer</b> la gamme de produits bancaires de détail durables.	Introduction d'une gamme de cartes de crédit Visa durables qui permettent de lier ce produit bancaire à une action pour atténuer les impacts négatifs du réchauffement climatique à travers la plantation d'arbres.	2021	●
	<b>Élaborer</b> les principes applicables en matière de financement de projets et activités contribuant positivement à l'atteinte d'un objectif de développement durable.	Définition d'une approche d'acceptation conforme à la politique crédit ESG.	2023	○
<b>Accompagner les acteurs locaux dans des projets d'impacts.</b>	Aucun objectif n'est encore défini.	Aucun KPI n'est encore défini.		○
<b>Renforcer l'éducation financière.</b>	<b>Étoffer</b> nos initiatives d'éducation financière propres.	Nombre de participants à nos initiatives d'éducation financière propres.	2025	●
<b>Soutenir les communautés locales.</b>	<b>Revoir</b> notre approche d'allocations de dons et de sponsoring en l'alignant aux critères ESG.	Nombre de demandes de dons et de sponsoring accordées qui répondent aux critères ESG retenus.	2025	●

Légende : ● En cours ● Retard ou décrochage ○ Pas encore lancé



## 4.3.2 Index de contenu GRI

Éléments d'informations	Omission	Pages	
GRI 101 : PRINCIPES GÉNÉRAUX 2016			
GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016			
<b>Profil de l'organisation</b>			
<b>GRI 102-1</b>	Nom de l'organisation	8	
<b>GRI 102-2</b>	Activités, marques, produits et services	8, 9	
<b>GRI 102-3</b>	Lieu géographique du siège	10	
<b>GRI 102-4</b>	Lieu géographique des sites d'activité	10	
<b>GRI 102-5</b>	Capital et forme juridique	8, 79	
<b>GRI 102-6</b>	Marchés desservis	9	
<b>GRI 102-7</b>	Taille de l'organisation	5,9	
<b>GRI 102-8</b>	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	13, 55	
<b>GRI 102-9</b>	Chaîne d'approvisionnement	26-29	
<b>GRI 102-10</b>	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	26-29	
<b>GRI 102-11</b>	Principe de précaution ou approche préventive	18	
<b>GRI 102-12</b>	Initiatives externes	14, 15	
<b>GRI 102-13</b>	Adhésion à des associations	14, 15	
<b>Stratégie</b>			
<b>GRI 102 : Éléments généraux d'informations 2016</b>	<b>GRI 102-14</b>	Déclaration du décideur le plus haut placé	3, 4
<b>Éthique and intégrité</b>			
<b>GRI 102 : Éléments généraux d'informations 2016</b>	<b>GRI 102-16</b>	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	33

Éléments d'informations	Omission	Pages	
GRI 101 : PRINCIPES GÉNÉRAUX 2016			
GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016			
<b>Gouvernance</b>			
<b>GRI 102 : Éléments généraux d'informations 2016</b>	<b>GRI 102-18</b>	Structure de la gouvernance	34, 35, 36
	<b>GRI 102-19</b>	Délégation de l'autorité	18, 34, 36
	<b>GRI 102-20</b>	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	18
<b>Engagement des parties prenantes</b>			
<b>GRI 102 : Éléments généraux d'informations 2016</b>	<b>GRI 102-40</b>	Liste des groupes de parties prenantes	81
	<b>GRI 102-41</b>	Accords de négociation collective	13
	<b>GRI 102-42</b>	Identification et sélection des parties prenantes	81
	<b>GRI 102-43</b>	Approche de l'implication des parties prenantes	42, 82, 84-87
	<b>GRI 102-44</b>	Enjeux et préoccupations majeures soulevés	84-87
<b>Pratiques de reporting</b>			
<b>GRI 102 : Éléments généraux d'informations 2016</b>	<b>GRI 102-45</b>	Entités incluses dans les états financiers consolidés	79
	<b>GRI 102-46</b>	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	89
	<b>GRI 102-47</b>	Liste des enjeux pertinents	22, 23, 89, 90
	<b>GRI 102-48</b>	Réaffirmation des informations	79
	<b>GRI 102-49</b>	Modifications relatives au reporting	79
	<b>GRI 102-50</b>	Période de reporting	79
	<b>GRI 102-51</b>	Date du rapport le plus récent	79
	<b>GRI 102-52</b>	Cycle de reporting	79
	<b>GRI 102-53</b>	Point de contact pour les questions relatives au rapport	79
	<b>GRI 102-54</b>	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	79
	<b>GRI 102-55</b>	Index du contenu GRI	96-101
	<b>GRI 102-56</b>	Vérification externe	79

Éléments d'informations	Omission	Pages	
ENJEUX PERTINENTS			
<b>ÉCONOMIE</b>			
<b>Enjeu pertinent : Performance économique</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2016</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	44
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	44
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	44
<b>GRI 201 : Performance économique 2016</b>	<b>GRI 201-1</b>	Valeur économique directe générée et distribuée	45
<b>Enjeu pertinent : Impacts économiques indirects</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2016</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	77
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	77
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	77
<b>GRI 203 : Impacts économiques indirects 2016</b>	<b>GRI 203-1</b>	Investissements dans les infrastructures et mécénat	77
<b>ENVIRONNEMENT</b>			
<b>Enjeu pertinent : Énergie</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2016</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	50
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	50
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	50
<b>GRI 302 : Énergie 2016</b>	<b>GRI 302-1</b>	Consommation énergétique au sein de l'organisation	50

Éléments d'informations	Omission	Pages	
ENJEUX PERTINENTS			
<b>Enjeu pertinent : Émissions</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2016</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	50
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	50
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	50
<b>GRI 305 : Émissions 2016</b>	<b>GRI 305-3</b>	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	51
<b>Enjeu pertinent : Déchets</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2020</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	50
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	50
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	50
<b>GRI 306 : Déchets 2020</b>	<b>GRI 306-1</b>	Production de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	52
	<b>GRI 306-2</b>	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	52, 54
	<b>GRI 306-3</b>	Production de déchets	52
<b>SOCIAL</b>			
<b>Enjeu pertinent : Emploi</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2016</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	55
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	55
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	55
<b>GRI 401 : Emploi 2016</b>	<b>GRI 401-1</b>	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	55
	<b>GRI 401-3</b>	Congé parental	56

Éléments d'informations	Omission	Pages	
ENJEUX PERTINENTS			
<b>Enjeu pertinent : Formation et éducation</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2016</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	60
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	60
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	60
<b>GRI 404 : Formation et éducation 2016</b>	<b>GRI 404-1</b>	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	60, 61
	<b>GRI 404-2</b>	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	60
	<b>GRI 404-3</b>	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	60
<b>Enjeu pertinent : Diversité et égalité des chances</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2020</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	37
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	37
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	37
<b>GRI 405 : Diversité et égalité des chances 2016</b>	<b>GRI 405-1</b>	Diversité des organes de gouvernance et des employés	37-41
<b>Enjeu pertinent: Communautés locales</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2016</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	47
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	47
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	47
<b>GRI Financial Services Sector disclosure</b>	<b>FS13</b>	Points d'accès dans les zones peu peuplées ou économiquement défavorisées	47
	<b>FS14</b>	Initiatives visant à améliorer l'accès des personnes défavorisées aux services financiers	47

Éléments d'informations	Omission	Pages	
ENJEUX PERTINENTS			
<b>PRODUITS &amp; SERVICES</b>			
<b>Enjeu pertinent : Portefeuille de produits</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2016</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	62, 71
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	62, 68, 71
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	62, 71
<b>GRI Financial Services Sector disclosure</b>	<b>FS1</b>	Politiques à composantes environnementales et sociales spécifiques appliquées aux lignes d'activité	18
	<b>FS4</b>	Processus visant à améliorer les compétences du personnel pour mettre en œuvre les politiques et procédures environnementales et sociales telles qu'elles sont appliquées	66
	<b>FS5</b>	Interactions avec les clients/ investis/partenaires commerciaux concernant les risques et opportunités environnementaux et sociaux	71-75
	<b>FS7</b>	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un avantage social spécifique à chaque secteur d'activité, réparti par objectif	66, 67, 69
	<b>FS8</b>	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un avantage environnemental spécifique à chaque secteur d'activité, réparti par objectif	66, 67, 69
<b>Enjeu pertinent : Étiquetage des produits et services</b>			
<b>GRI 103 : Approche managériale 2016</b>	<b>GRI 103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	62, 76
	<b>GRI 103-2</b>	L'approche managériale et ses composants	62, 76
	<b>GRI 103-3</b>	Évaluation de l'approche managériale	62, 76
<b>GRI Financial Services Sector disclosure</b>	<b>FS15</b>	Politiques pour une conception et une vente équitables des produits et services financiers	33, 66
	<b>FS16</b>	Initiatives visant à renforcer l'éducation financière par type de bénéficiaire	66, 76

### 4.3.3 Tableau de correspondance des enjeux pertinents avec GRI et les Objectifs de Développement Durable (ODD)

Banque Raiffeisen contribue de manière directe à **7 Objectifs de Développement Durable (ODD)** des Nations Unies par son modèle coopératif et sa stratégie responsable 2020-2025. Par ailleurs, le tableau de correspondance suivant, de Global Reporting Initiative (GRI), United Nations Global Compact (UNGC) et World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), établit le mapping des liens entre les indicateurs GRI et les Objectifs de Développement Durable (ODD).

Enjeux pertinents	GRI	Disclosure	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Garantir l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité	GRI 102	Éléments généraux d'informations	GRI 102-16																	
			GRI 102-18																	
			GRI 102-19																	
			GRI 102-20																	
	Sector Disclosures : Financial services	Étiquetage des produits et services	FS15																	
Garantir la diversité, des opportunités égales, et une politique de rémunération qui reflète la maîtrise et l'expérience	GRI 405	Diversité des organes de gouvernance et des employés	GRI 405-1																	
Entretenir un dialogue ouvert avec nos collaboratrices et collaborateurs	GRI 102	Éléments généraux d'informations	GRI 102-43																	
Garantir la performance économique à long-terme de la Banque	GRI 201	Performance économique	GRI 201-1																	
Satisfaire nos clients et maintenir de bonnes relations avec nos parties prenantes	Sector Disclosures: Financial services	Communautés locales	FS13																	
	Sector Disclosures: Financial services	Communautés locales	FS14																	
	GRI 102	Éléments généraux d'informations	GRI 102-40 à GRI 102-44																	



# PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING REPORTING INDEX

On November 6th 2019, Raiffeisen ratified its adherence to the Principles for Responsible Banking of the United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). The signing of and compliance with the Principles are in line with the sustainability strategy and commitments of Banque Raiffeisen.

Signing the Principles implies aligning the Bank's strategy and management with the Sustainable Development Goals (SDG) and the Paris Agreement, establishing objectives and reporting annually on the progress being made towards compliance.

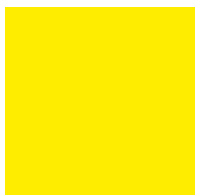
The table below sets out the reporting and self-assessment requirements for signatories of the Principles for Responsible Banking. It is where Banque Raiffeisen provides its response and self-assessment in relation to the Principles and provides references and links to where in the Bank's existing reporting and at public domains the required information can be found.

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Principle 1	Alignment	
<p><b>We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.</b></p>		
1.1 Business model description	<p>Banque Raiffeisen is a cooperative, customer and member-centric bank whose purpose is to operate a financial credit institution within the meaning of the Financial Sector Law, whose main activities consist of conducting banking and financial transactions, receiving deposits and other repayable funds from the public, granting loans, managing and administering portfolios and business activities on behalf of third parties, as well as carrying out all operations that are necessary or useful for the achievement of its corporate purpose.</p> <p>Raiffeisen provides products and services in three business areas: Daily Banking, Private Banking and Corporate Banking for customers in Luxembourg. Historically and still today, the Bank's vocation is to support the local economy.</p>	See chapter 1 « About Banque Raiffeisen » on p.7 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report
1.2 Business strategy alignment	<p>Since its inception, sustainability is fundamental to the Bank's raison d'être. Sustainability is integrated into its Business Strategy 2020-2025 and Raiffeisen will report progress against relevant targets in its standalone Sustainability Report.</p> <p>Banque Raiffeisen strives to positively impact its stakeholder spectrum and measures its success, on the basis of the shared value created through six capitals, as specified by Integrated Reporting - financial, human, social &amp; relationship, natural, intellectual and manufactured capitals.</p> <p>Understanding the criticality of the SDGs and the Paris Climate Agreement, Banque Raiffeisen has aligned its 2020-2025 value creation strategy with the Sustainable Development Goals (shown in the table on p.102-105).</p> <p>Raiffeisen identified and is reviewing other relevant intra-regional and national frameworks and policy documents for Luxembourg that include the EU Taxonomy, SFDR and MiFID II.</p>	See section 2.2 « Corporate responsibility - an integral part of Raiffeisen's DNA » on p.20 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Principle 2	Impact and target Setting	
<p><b>We will work to continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.</b></p>		
2.1 Impact analysis	<p>While Raiffeisen strives to maximise its positive impacts, it has also focussed on reducing its negative impacts. The material ESG risks are assessed and managed as business and strategic risks in accordance with Raiffeisen's Risk Appetite Statement (in which an ESG pillar has been added in 2020).</p> <p>In 2020, Raiffeisen conducted a materiality analysis by engaging and interacting with its key stakeholders to identify, categorise, prioritise and address emerging ESG risks and leverage strategic business opportunities. This analysis fulfills some of the requirements of the Principle.</p>	See sections 2.1 « Sustainability Risk Management », 1 « About Banque Raiffeisen » on p.18 and 4.2 « Materiality Methodological note » on p.88 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report
2.2 Target setting	<p>Current targets are based on the Bank's materiality analysis and are, whenever possible, SMART (Specific, Measurable (qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound).</p> <p>Banque Raiffeisen focuses on:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ensure ethical, transparent and participatory governance</li> <li>&gt; Promote sustainable growth by protecting the economic and natural resources</li> <li>&gt; Valuing its human capital (employees)</li> <li>&gt; Facilitate the transition to a sustainable economic model</li> </ul> <p>Full details are set out on pages 33-77 of this report.</p>	See chapter 3 « Sustainability issues & performance management » on p.31 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report
2.3 Plan or target implementation and monitoring	<p>Current targets are monitored on a regular basis and KPIs have been set.</p> <p>Sustainability is embedded at each level within Banque Raiffeisen. It is thus a focus for the ESG Steering Committee (COMESG) and the highest decision-making bodies, while also being broadly integrated into Raiffeisen's operations.</p>	See chapter 3 « Sustainability issues & performance management » on p.31 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report
2.4 Progress on implementing target	<p>Progress on the implementation of current targets will be monitored on a regular basis and status will be disclosed annually in the sustainability report.</p>	See chapter 3 « Sustainability issues & performance management » on p.31 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report
<p><b>Banque Raiffeisen has partially undertaken the impact analysis by identifying the areas in which Raiffeisen has the most significant potential positive and negative impact through a materiality assessment and the development of its Policies, Action Plans and Risk Appetite Statement.</b></p> <p><b>Raiffeisen will monitor and control its progress on the basis of the targets it has set itself. The materiality analysis exercise will be repeated to incorporate the expectations of a wide range of stakeholders.</b></p>		
Principle 3	Clients and customers	
<p><b>We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.</b></p>		
3.1 Policies and practices	<p>Raiffeisen is committed to ensure sustainable and responsible relationships with its clients and customers, as highlighted by its engagement « Satisfy our customers and maintain good relations with our stakeholders » developed in the report. Its Code of Conduct and Ethics establishes the rules of responsible behavior for its employees, all united around the values of Respect, Ambition, Passion and Proximity.</p> <p>Its complaint management mechanism ensures follow-up and action to ensure customer satisfaction.</p> <p>Banque Raiffeisen is in the top 3 of the most popular retail banks in Luxembourg.</p>	See sections 3.1.1 « Guarantee ethics, transparency, deontology and integrity » on p.33 and 3.2.2 « Satisfy our customers and maintain good relations with our stakeholders » on p.47 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
<b>3.2 Sustainable practices with clients and customers</b>	<p>Banque Raiffeisen has expanded its sustainable products and services offerings during 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>enabling its clients to make further sustainable investment choices (e.g. investment funds, ETFs, structured products, green bonds, Fairtrade gold).</li> <li>embedding ESG into its investment advice services « R-Conseil and R-Invest » as well as its Discretionary Management under the sustainable directive.</li> <li>offering sustainable personal loans, called R-Eco, which consist of an attractive interest rate for the financing of a eco-friendly vehicle or a home energy-efficient renovation.</li> </ul> <p>Raiffeisen supports local actors in positive impact projects, for example, in 2020, by financing renewable energy infrastructure, biodiversity preservation, public transportation or drinking water supply.</p> <p>Raiffeisen has begun to deploy training in sustainable finance and ESG issues for all bank employees, taking into account the scope and specificities of each employee's job. In this way, the Bank's advisors can promote and raise awareness of sustainable finance among clients. Training will continue to be deployed in 2021.</p> <p>Banque Raiffeisen works on financial literacy for young people.</p>	<p>See sections 3.3.2 « Develop competences and lifelong learning » on p.47 and 3.4.1 « Integrate ESG criteria into our product and service offering » on p.62, 3.4.2 « Supporting local actors in impact projects » on p.71 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report, 3.4.3 « Enforce financial education »</p>
Principle 4	Stakeholders	
<b>We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.</b>		
<b>4.1 Stakeholder consultation, engagements and partnerings</b>	<p>Banque Raiffeisen values its relationships with its stakeholders: members, customers, employees, suppliers, national sectoral professional associations, the Luxembourg government, media, NGOs and many others. Raiffeisen maintains a regular dialogue throughout the year with various stakeholder groups.</p> <p>In 2019, Raiffeisen created a consultative body, the Beirat, composed of local stakeholders representing a strong socio-professional diversity, which shares an important feedback from local clients to the Board of Directors.</p> <p>In 2020, Raiffeisen has identified its priority stakeholders according to the level of influence and dependency and established an engagement plan based on four actions to conduct for 2020-2022: Inform, Consult, Engage and Follow.</p> <p>Many stakeholders have been engaged for the materiality assessment to find out the most pertinent ESG topics, and Raiffeisen's response as set out in this report.</p> <p>In addition to its materiality assessment, the Bank engages less formally with a range of stakeholders throughout the year.</p>	<p>See section 4.1 « Methodological note on stakeholder inclusion » on p.80 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report</p>
Principle 5	Governance and target setting	
<b>We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.</b>		
<b>5.1 Governance structure</b>	<p>The Board of Directors systematically assesses Raiffeisen's strategic positioning in the light of changes in its environment and its medium- and long-term development priorities, in accordance with the Bank's risk culture. The elaboration of these strategic orientations is guided by the fundamental principles of a responsible bank, which are integrity and high ethical standards, but also sustainable growth and a long-term vision. These principles are naturally reflected in the traditional, mutual and sharing values of Banque Raiffeisen.</p> <p>In addition, the Risk Management framework, policies, Risk Appetite Statement to Internal Audit function and other established systems and procedures help Raiffeisen effectively mitigate ESG risks.</p> <p>The mission of the COMESG, as validated by the Executive Committee, is to coordinate the Bank's ESG efforts, to share knowledge and best practices on ESG internally and externally, to influence the development of the Bank's ESG maturity, and to ensure the follow-up of the initiatives carried out in this context. In 2020, the COMESG participated in the elaboration of the first extra-financial report, in the implementation and monitoring of ESG performance indicators and targets, in accordance with the GRI (Global Reporting Initiative) methodology and the international standards of UNEP FI PRB.</p>	<p>See sections 2.1 « Sustainability Risk Management » on p.18 and 3.1.1 « Guarantee ethics, transparency, deontology and integrity » on p.33 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report</p>

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
<b>5.2 Initiatives and measures</b>	<p>Banque Raiffeisen fosters a culture of responsible banking among its employees through its code of conduct and ethics, and the values shared among all its employees.</p> <p>Raiffeisen's Compensation Policy is currently being updated to take into account sustainability risks in particular. However, given the Bank's conservative and cautious approach to risk management and the very limited level of variable remuneration, the inclusion of sustainability risks as required by the EU SFDR transparency regulation will not impact the Bank's Remuneration Policy.</p> <p>To help improve customer outcomes and deliver on its fair and responsible banking targets, Raiffeisen has implemented a number of initiatives, including training for its managers on leadership and managerial skills. In 2021, Raiffeisen plans to provide individualized training plans, performance reviews that boost the exploitation of each person's potential, and individualized advice for the professional development of its employees.</p>	<p>See sections 2.1 « Sustainability Risk Management » and on p.18 and 3.1.1 « Guarantee ethics, transparency, deontology and integrity » on p.33 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report</p>
<b>5.3 Governance structure for implementation of the Principles</b>	<p>Through its robust governance detailed in the section 5.1 of the PRB self-assessment, Banque Raiffeisen seeks to mitigate the ESG risks associated with banking and seize development opportunities by promoting environmental awareness, social well-being and good governance within the Bank. Raiffeisen's sustainability governance structure supports and will support the implementation of the UNEP FI PRB.</p>	<p>See sections 2.1 « Sustainability Risk Management » and on p.18 and 3.1.1 « Guarantee ethics, transparency, deontology and integrity » on p.33 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report</p>
<b>Banque Raiffeisen has fulfilled some of the requirements under this Principle through its existing governance structures, specifically through its ESG Steering Committee (COMESG) and mutual values.</b>		
Principle 6	Transparency and accountability	
<b>We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.</b>		
<b>6.1 Progress on implementing the Principles for Responsible Banking</b>	<p>Banque Raiffeisen has published for the first time its alignment with the 6 Principles for Responsible Banking and performance made towards the priorities set out in its 2020-2025 Sustainability Strategy, and will continue to do so annually along with the progress made on the targets.</p> <p>Through its materiality assessment based on a sectoral comparative analysis of good practices on the market, consisting of the annual and sustainable development reports of players in the financial sector and cooperative banks, as well as the Global Reporting Initiative's standards and financial sector supplement and the SASB materiality matrix financial sector-specific, Raiffeisen mapped 31 topics that were subsequently analyzed for their impact and assessed by stakeholders.</p> <p>Through its 2020-2025 Sustainability Strategy, Banque Raiffeisen now has set out a plan for its continued efforts, including an impact analysis in line with PRB requirement and target monitoring.</p>	<p>See chapter 2 « Our responsible approach » on p.17 of Raiffeisen 2020 Sustainability Report</p>
<b>Banque Raiffeisen has made good progress over the first 18 months of implementing the Principles. Raiffeisen integrates ESG issues within the organization. The Executive Committee, the Board of Directors and the ESG Steering Committee (COMESG) ensure the effective implementation of the Principles for Responsible Banking. The Bank trains all its employees, at all levels, in sustainable finance.</b>		
<b>Rooted in its cooperative values, Banque Raiffeisen integrates local stakeholders in the decision-making process through its advisory body, the Beirat, which is composed of local stakeholders representing a strong socio-professional diversity, which shares an important feedback from local clients with the Board of Directors.</b>		
<b>The Bank has expanded its range of ESG-compliant products and services, and will continue to develop them in the years to come.</b>		
<b>With this first ESG report, Raiffeisen wants to be transparent about its practices and to deploy its responsible strategy by 2025 that aims to increase the Bank's positive impacts and reduce its negative ones.</b>		



**Raiffeisen**

Banque Raiffeisen Société Coopérative

4, rue Léon Laval  
L-3372 Leudelange

