2021

Rapport ESG

Raiffeisen

SOMMAIRE

MESSAGE DE LA DIRECTION 4

HIGHLIGHTS ET CHIFFRES CLÉS 6

CHAPITRE I : BANQUE RAIFFEISEN 8
1.1 Un modèle bancaire coopératif au Luxembourg 10
1.2 La gestion intégrée des risques 18
1.3 La Gouvernance coopérative de Banque Raiffeisen 20

Chapitre II : NOTRE DÉMARCHE RESPONSABLE 26
2.1 Le contexte de durabilité 29
2.2 Modèle de création de valeur 31
2.3 Démarches et engagements pour la transition 34

Chapitre III : ENGAGEMENTS, ENJEUX ET PERFORMANCE DE DURABILITÉ 36
3.1 Nos Engagements de Gestion 39
3.2 Responsabilité au travers de nos Produits et Services 82
3.3 Responsabilité au travers de notre Impact & Ancrage Territorial 93

Chapitre IV : ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES 100
4.1 Note méthodologique d'inclusion des parties prenantes 102
4.2 Note méthodologique de pertinence 113
4.3 Note méthodologique de l'Impact Assessment 116
4.4 Index et tableaux de correspondance 122

À PROPOS DU RAPPORT

Ce rapport constitue la seconde publication officielle des réalisations et performances de développement durable de Banque Raiffeisen, intégrant les informations quant aux activités et aux opérations de gestion au sein de ses agences et de son siège social, basés exclusivement au Grand-Duché de Luxembourg.

Dans la continuité de la publication annuelle du premier rapport extra-financier de l'exercice 2020, les informations présentées dans ce rapport couvrent la période du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021, en alignement avec l'exercice social de la Banque et dans une approche volontaire. Ce rapport a été préparé en conformité aux normes Global Reporting Initiative (GRI 2021) et les Principes de responsabilité AA1000AP (2018) et en référence aux « Principles for Responsible Banking » des Nations Unies (UNEP-FI PRB).

Les membres du Comité d'Orientation ESG (COMESG) sont en charge de la révision des informations composant ce rapport. Banque Raiffeisen publiera en 2023 son prochain rapport, portant sur les réalisations et performances de développement durable de l'année 2022.

Les différentes sections de la présente publication introduisent les impacts réels et potentiels, mais également les enjeux matériels liés aux activités de la Banque. Ces enjeux ont été confrontés aux attentes des parties prenantes, à travers un Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (CEPPE), organisé à la suite de la publication du premier rapport, en 2021.

Ce Comité (CEPPE) est composé de représentants du secteur financier et d'experts RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) et ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) au Luxembourg. Cette consultation s'est tenue, sous forme de sondage anonyme, avec pour objectif d'évaluer la perception et les attentes en termes de transparence extra-financière. Sur base des résultats de cette enquête, les membres de ce Comité ont échangé sur les points de progrès et de succès de la démarche responsable de la Banque lors d'un atelier virtuel dédié, le 10 novembre 2021. Pour plus d'informations concernant la composition du Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (CEPPE), ainsi que les résultats liés à la consultation, veuillez vous référer au chapitre IV du présent rapport, sous la section Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (à la page 110). Les recommandations de cet exercice de consultation collaborative ont été prises en compte lors de l'élaboration de cette publication et vont permettre d'améliorer les rapports extra-financiers de la Banque d'année en année.

L'identification des thématiques prioritaires, présentées dans ce rapport, est fondée sur l'analyse de matérialité, intégrant l'évaluation des impacts potentiels positifs et négatifs et les résultats des consultations des parties prenantes internes et externes réalisées durant les années 2020 et 2021. Cet exercice de matérialité s'est déroulé selon les étapes suivantes :

1. Inventaire des thématiques de durabilité :

La Banque a identifié 30 thématiques et impacts, en prenant en compte des sujets issus entre autres du contexte réglementaire et normatif (p.ex. Taxonomie Européenne, Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), Global Reporting Initiative (GRI) 2021, matrice de matérialité du secteur financier SASB), ainsi que d'une analyse comparative sectorielle et des mégatendances qui touchent également le secteur financier comme le 3e PNDD (3ème Plan National de Développement Durable) du Luxembourg.

2. Évaluation des thématiques prioritaires :

Le niveau d'importance de l'impact des thématiques économiques, sociales et environnementales a été évalué en 2020 grâce à des ateliers réalisés en présence des membres du Comité d'Orientation ESG (COMESG) et des experts internes. Deux critères d'évaluation ont été pris en compte : (1) le niveau de l'impact et (2) la maîtrise de l'impact. Une consultation des parties prenantes (clients particuliers, clients entreprises, clients institutionnels, employés, membres du Beirat et partenaires) a ensuite été réalisée à travers un sondage.

3. Identification des thématiques et impacts prioritaires :

Sur base des résultats de cette consultation et de l'analyse d'impact, 16 thématiques prioritaires et secondaires (des 30 thématiques et impacts identifiées par la Banque) ont été retenues à travers la matrice de pertinence, pour laquelle le seuil de matérialité a été fixé par les experts internes de Raiffeisen et approuvé par le Comité de Direction. Construite en alignement avec les standards de reporting GRI 2016, la matrice de matérialité est détaillée au chapitre IV de ce présent rapport, sous la section note méthodologique d'inclusion des parties prenantes (à la page 102).

4. Contrôle, mesure et transparence :

Pour chacune des thématiques prioritaires, des indicateurs de performance (KPI) ont été identifiés, suivis et mesurés pour en rendre compte dans ce rapport. Ces indicateurs sont liés aux objectifs 2020-2025 de la Banque, détaillés par un plan d'action concret et des échéances précises.

Toutes nos publications sont disponibles sur notre site web : **www.raiffeisen.lu**. Banque Raiffeisen reste à votre disposition pour vous apporter de plus amples informations sur sa démarche de développement durable. Pour toute question, veuillez vous adresser à **esg@raiffeisen.lu**.

MESSAGE DE LA DIRECTION

Façonner un avenir durable pour tous représente une priorité pour Banque Raiffeisen, qui agit en banque responsable tant auprès de ses clients et membres que dans sa gestion quotidienne. Portée par ses valeurs coopératives, Banque Raiffeisen s'engage plus que jamais à relever les défis globaux environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance (ESG), et à accompagner les acteurs du territoire luxembourgeois vers une transition durable.

Les conséquences du changement climatique nous mènent à repenser tout un système financier pour réorienter les flux financiers vers des projets à impacts positifs en lien avec les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies et l'accord de Paris sur le Climat. Si la nouvelle phase réglementaire en faveur du développement durable accélère l'intégration des critères ESG dans les produits et services, elle met également en évidence le rôle considérable des banques dans cette transition.

Banque Raiffeisen a le plaisir de vous présenter son rapport extra-financier 2021 qui met en lumière tant ses performances et engagements ESG que ses aspirations et ambitions futures, ayant comme objectif de contribuer à un système financier durable.

Nos engagements renouvelés

Notre ambition de banque responsable s'illustre au travers de nos divers engagements tels que la signature des «Principles for Responsible Banking» (UNEP FI PRB) en 2019 et le renouvellement, en 2021, de la labellisation ESR de l'Institut National de Développement Durable et de la RSE (INDR) pour la troisième fois consécutive. Notre aspiration se traduit également par nos initiatives d'analyse d'impact ESG du portefeuille crédit de la Banque sur base de la méthodologie internationale et d'outils, comme «The Impact Radar», développés par les «UN Environment Programme Finance Initiative».

Ainsi, la Banque alimente et transforme progressivement son offre de produits et services autour des impacts positifs ESG, et lance en 2021 une gamme de cartes de crédit VISA à impacts écologiques positifs. À travers son partenariat avec la Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt ainsi que l'ONG Friendship Luxembourg, la Banque contribue non seulement à l'effort de reboisement des forêts au Luxembourg et au Bangladesh mais participe à la lutte globale contre les effets négatifs du changement climatique.

En outre, la Banque place de grands efforts dans l'éducation financière, enrichissant ainsi les programmes dédiés au sein des écoles et des lycées. Sa position au Luxembourg et au sein de la communauté locale représente un atout permettant à la Banque d'agir en tant qu'acteur responsable et mobilisé, s'engageant dans des partenariats pour la promotion de produits et de services durables en lien avec les attentes de sa clientèle.

Une croissance au bénéfice de nos membres et de nos clients

Grâce au soutien, à l'engagement et à la confiance de nos 43.298 membres, Banque Raiffeisen affiche en 2021 une performance financière en augmentation de 4,2% en comparaison à l'année précédente ainsi qu'un bilan annuel de plus de 10,2 milliards d'euros. Banque Raiffeisen est convaincue que son succès passe par celui de ses parties prenantes et de son tissu local. C'est pourquoi, plus de 79% de la valeur créée en 2021 a été redistribuée à ses membres, à ses collaboratrices et collaborateurs ainsi qu'aux communautés locales.

De l'engagement de nos équipes à la satisfaction client

L'agilité et l'engagement de nos équipes mais aussi la passion et la proximité avec le client, deux de nos valeurs fondamentales, se reflètent directement dans la satisfaction de nos clients. C'est ainsi que la Banque, inscrite dans le Top 3 des banques les plus appréciées au Luxembourg, poursuit son objectif de proposer et de continuer à développer des produits et des services adaptés, accompagnant ainsi ses clients à chaque étape de leur vie.

Si la satisfaction client représente une priorité pour la Banque, le bien-être de ses collaboratrices et collaborateurs l'est de même. Nous sommes convaincus qu'un employé épanoui se reflète tant à l'extérieur qu'en interne. En effet, garantir la convivialité, l'inclusion, la diversité et le développement professionnel de notre capital humain est un élément fondamental pour la Banque.

Notre gouvernance collaborative renforcée

L'année 2021 a été marquée par de nouvelles initiatives de consultation avec nos parties prenantes afin de renforcer notre gouvernance inclusive et coopérative. Nous noterons parmi nos grands projets, le renouvellement des membres de notre organe consultatif, le Beirat, et également des membres du Conseil d'Administration, allant de pair avec la création du Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (CEPPE).

La gouvernance de Banque Raiffeisen s'appuie sur des codes d'éthiques et d'intégrité solides. En outre, notre gouvernance ESG s'est vue renforcée durant l'année pour mieux gérer les impacts et risques climatiques physiques et de transition et gagner en maturité en termes de développement durable avec entre autres, la nomination d'un Responsable ESG.

Nos consommations raisonnées, contrôlées et engagées

Puisque la Banque poursuit ses aspirations en faveur d'un environnement écologique et social positif, il est évident que ces bonnes pratiques environnementales sont aussi transposées en interne. À la suite des initiatives menées pour maîtriser et réduire nos émissions de CO_2 et nos consommations, la Banque affiche une diminution de 14% de ses émissions liées aux voitures de leasing par rapport à l'année 2020, et une réduction de 21% des consommations de papier, par rapport à l'année 2019. Notre plan d'action se complètera en 2022 par l'élaboration du bilan carbone sur nos agences et notre siège social pour continuer notre lutte au quotidien contre le changement climatique. Finalement, nous sommes fiers de voir que plus de 33% de nos clients R-Net aient souscrit à l'option «paperless».

Une finance responsable au service des personnes et communautés locales

Si l'accompagnement effectif de nos membres et de nos clients constitue notre principale préoccupation, nous leur dédions notre entière réussite. En 2021, Banque Raiffeisen a contribué aux financements de projets à hauteur de 1,5 milliard d'euros ce qui se traduit par 2.376 ménages ayant acquis un bien immobilier et 1.128 étudiants ayant financé leur projet éducatif. Par ailleurs, 1.029 entrepreneurs ont pu ainsi développer leur projet professionnel. Grâce à notre ambition en tant que banque responsable, la proportion de l'encours des produits et services tenant compte des critères ESG a atteint 20,5% de l'encours total en 2021. Par ailleurs, notre engagement s'exprime tout au long de l'année à travers nos dons et notre sponsoring, à hauteur de 411.119 EUR en 2021, dans l'objectif de prendre part au développement et à l'épanouissement de la communauté locale et de ses acteurs.

Catalyser la transition pour un système financier durable

Afin d'honorer nos engagements et de poursuivre notre stratégie de développement durable, Banque Raiffeisen s'engage dans diverses initiatives et projets internes dont les objectifs se projettent à horizon de l'année 2025. Nos valeurs coopératives constituent le socle de notre investissement au quotidien. Elles s'articulent autour des valeurs de respect et d'ambition, par le déploiement de nos relations durables et en nous poussant à donner le meilleur de nous-mêmes au service de la réussite et de la satisfaction client, de proximité avec les acteurs du tissu local et la passion pour servir l'excellence. Notre plan d'action en complémentarité des objectifs, se déploiera, dès 2022, avec la réalisation d'une analyse de risques, d'opportunités et d'impact ESG de nos activités. Le développement de notre programme de formation ESG sera étoffé pour renforcer l'accompagnement de proximité de nos parties prenantes vers la transition, tant sur le plan financier qu'écologique et social. Nous sommes fiers, au sein de Banque Raiffeisen, de nos équipes qui contribuent activement à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD), et qui participent à la transition vers un monde moderne et résilient aux enjeux sociaux et climatiques.

Yves Biewer
Président du Comité de Direction

Luxembourg, le 19 mai 2022

HIGHLIGHTS ET CHIFFRES CLÉS

+ 249 %

d'encours des produits d'investissement ESG et durables (représentant 20,5 % de la valeur (EUR) de l'ensemble des encours titres) par rapport à 2020

+ 71 %

de financements de véhicules neufs à faibles émissions à travers le prêt personnel R-Eco par rapport à 2020

15.000

arbres plantés en 2021 grâce à la nouvelle gamme de cartes de crédit Visa durables et aux points OPERA

+ 151 %

de dons et de sponsoring par rapport à 2020, représentant 411.119 EUR au soutien de plus de 200 associations

Labels

Label ESR de l'INDR reçu pour la 3ème fois et le Responsibility Europe CSR Label reçu pour la 1ère fois

43.298

membres au 31.12.2021, un plus de 7 % en comparaison à 2020

- 14 %

de tonnes équivalent CO_2 (Teq CO_2) émises par les voitures de leasing de la Banque par rapport à 2020 et adaptation de la « car policy » de la Banque

75 %

des employés conseilleraient à leur entourage d'entamer une carrière au sein de Banque Raiffeisen

4

jours de formation en moyenne par employé avec 534 projets de formation en 2021

Banque Raiffeisen

01

1.1
UN MODÈLE BANCAIRE COOPÉRATIF AU LUXEMBOURG

En tant qu'établissement de crédit au sens de la loi modifiée relative au secteur financier au Luxembourg, Banque Raiffeisen est une banque coopérative indépendante, qui recueille du public des dépôts ou d'autres fonds remboursables et qui octroie des crédits. Le cœur de métier de Banque Raiffeisen s'oriente principalement vers les particuliers pour leurs opérations courantes, le financement de leurs projets et la gestion de leur épargne et de leurs placements. La Banque propose par ailleurs une offre dédiée pour ses clients professionnels indépendants et entreprises. Ses conseillers spécialisés mettent à disposition leur expérience en matière de services financiers et d'aides étatiques par une assistance sur-mesure. Le Département Banque Privée accompagne sa clientèle dans les placements boursiers, en prenant en compte le profil d'investisseur des clients et également les objectifs que ceux-ci souhaitent obtenir.

La Banque place la satisfaction de ses clients et membres au cœur de ses priorités et s'engage pour soutenir l'économie locale. Ainsi, Banque Raiffeisen souhaite répondre au mieux aux besoins financiers de ses clients et de ses membres, qu'ils soient résidents du Luxembourg ou non-résidents avec un lien économique direct avec le Grand-Duché.

Banque Raiffeisen établit ses activités et son modèle d'affaires essentiellement sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Ses centres d'intérêt et de décision y sont également localisés. Son indépendance et son positionnement national permettent à Raiffeisen une prise de décision rapide, tout en maintenant une excellente connaissance et maîtrise du contexte et des enjeux de son territoire.

En tant qu'établissement de crédit, Banque Raiffeisen offre une multitude de services et produits bancaires et financiers, adaptés aux besoins de tous, tant particuliers que 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.

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'un véhicule à faibles émissions 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 indé - pendants 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.

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).

Autres services et produits

- Payconiq : solution de paiement mobile permettant à nos clients de transférer de l'argent, de payer en magasin, sur internet ou sur mobile et d'acquitter leurs factures. Les paiements se font directement depuis le compte bancaire des clients.
- 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 maintient son positionnement de premier plan sur le marché luxembourgeois. Ses trois métiers – (1) le Réseau des Agences, (2) la Banque Privée et (3) le Département Entreprises, ont tous enregistré de solides résultats en 2021. L'année 2021 s'est terminée avec un total bilan de 10,2 milliards d'EUR soit une augmentation de 4,2 % par rapport à l'année précédente.

Nos espaces de conseil et d'accueil de la clientèle

Banque Raiffeisen dispose actuellement de **34 agences** réparties sur le territoire du Grand-Duché, et de **51 bancomats** en libre-service qu'elle possède en compte propre. De plus, l'ensemble des bancomats de son partenaire POST Luxembourg sont accessibles sans frais aux clients Raiffeisen. Le siège social de la Banque se situe depuis 2013 au 4 Rue Léon Laval, 3372 Leudelange.

51
bancomats
+ bancomats POST

34
agences

Notre communauté pour une performance durable

Banque Raiffeisen s'établit au quotidien dans une relation de confiance et de transparence vis-à-vis de ses clients, grâce à l'engagement permanent de ses **648 collaboratrices et collaborateurs** et des **94 employés indirects** auprès de ses fournisseurs et sous-traitants. Grâce à la conclusion de contrats de travail à durée indéterminée (CDI) et par l'application de la convention collective du secteur bancaire grâce à un cadre de travail dynamique, et d'une flexibilité dans le temps de travail, Banque Raiffeisen permet à ses collaboratrices et collaborateurs de disposer d'un équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

L'ensemble des employés bénéficie des dispositions de la convention collective : **77,3 % des employés couverts** par la convention collective du secteur bancaire et **22,7 % des employés hors convention** (car occupant une fonction de cadre ou supérieure)

		2019	2020	2021
Employés (effectifs au 31/12/2021)		661	639	**648**
Contrats de travail à durée indéterminée	Hommes	369	364	**356**
	Femmes	286	272	**289**
Contrats de travail à durée déterminée	Hommes	1	1	**2**
	Femmes	5	2	**1**
Contrats de travail à temps plein	Hommes	336	333	**318**
	Femmes	182	182	**185**
Contrats de travail à temps partiel	Hommes	33	32	**40**
	Femmes	104	92	**105**
Nombre d'employés couverts par des accords de négociation collective	Convention collective de travail des salariés de banque	510 (77,2 %)	496 (77,6 %)	**501 (77.3 %)**
Travailleurs (emplois indirects) - ETP	**Total**	63,5	80,5	**94**
	Catering	6	6	**5**
	Sécurité	5	5	**6**
	Nettoyage	3,5	3,5	**7**
	Maintenance	1	1	**1**
	Sous-traitance IT	48	65	**75**

Dans un souci de cohérence, il est clarifié que le nombre total d'employés ETP (Équivalent temps plein) 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.

Œuvre « Coloriage » par Thomas Iser

Dans le cadre de l'exposition « Circular'ISER, il y a plein à voir », qui s'est déroulée au siège de la Banque en novembre 2021, l'artiste Thomas Iser a souhaité aborder les 17 Objectifs de Développement Durable adoptés par les Nations Unies, sous une forme artistique pour sensibiliser le public aux grands enjeux sociétaux. L'œuvre « Coloriage » correspond à l'ODD 8 « Travail décent et croissance économique ».

Nos collaborations et partenariats au Luxembourg et à l'étranger

Consciente de l'importance du collectif et de la collaboration entre parties prenantes, Banque Raiffeisen s'investit dans plusieurs associations en étant membre actif tant au niveau national qu'international. Banque Raiffeisen est ainsi membre de l'**Association des Banques et Banquiers de Luxembourg** (ABBL), **LuxFLAG** (agence de labellisation en finance durable luxembourgeoise), l'**International Raiffeisen Union** (IRU) et de l'**Association Européenne des Banques coopératives** (EACB).

Membre signataire depuis 2019 des **«Principles for Responsible Banking» des Nations Unies** (UNEP FI PRB), Banque Raiffeisen a adhéré à cette initiative internationale dans le but de contribuer au déploiement d'un système bancaire durable. Cette adhésion permet à la Banque d'intégrer davantage le développement durable dans tous ses domaines d'activité et de déterminer les champs dans lesquels elle est en mesure d'avoir le plus grand impact.

Suite à l'adhésion en 2008 à l'**Inspiring More Sustainability** (IMS), Banque Raiffeisen a accentué ses actions pour œuvrer pour l'échange de bonnes pratiques avec les autres membres sur des thématiques essentielles telle que la RSE. Dans ce contexte, Banque Raiffeisen a également signé la «Charte de la Diversité».

En 2021, Banque Raiffeisen a renouvelé, pour la troisième fois, son **label ESR «Entreprise Socialement Responsable»** de l'Institut National pour le Développement Durable et la RSE (INDR). Les efforts de Banque Raiffeisen en termes de développement durable et de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) se traduisent par une progression continue depuis la première labellisation de la Banque en 2015 au niveau du score reçu dans le cadre du questionnaire ESR.

«Cette re-labellisation constitue une belle reconnaissance pour l'ensemble des engagements collectifs pris par nos collaboratrices et collaborateurs et coordonnés par le Comité d'Orientation ESG (COMESG) constitué en 2019.»

Yves Biewer
Président du Comité de Direction

En parallèle et dans le cadre de son processus de labellisation ESR de l'INDR, Banque Raiffeisen a également obtenu le **Responsibility Europe CSR Label**, qui garantit la mise en œuvre de la RSE selon la norme ISO 26000, dédiée au développement durable et à la responsabilité sociétale. Cette labellisation valorise les bonnes pratiques en termes de démarche RSE et de contribution aux Objectifs de Développement Durables (ODD) des Nations Unies.

Depuis 2016, le label de qualité national **«SuperDrecksKrëscht fir Betriber»** est attribué à Banque Raiffeisen pour sa contribution et ses efforts concernant le système de gestion des déchets au sein de ses agences et de son siège social.

En tant qu'employeur responsable, Banque Raiffeisen a une influence tant sur l'économie locale qu'au sein même de son organisation avec la coopération et l'engagement au quotidien de ses collaboratrices et collaborateurs. Grâce à son implication pour une société plus égalitaire, le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes a attribué à la Banque le label **«Programme des Actions Positives»** en 2015. Banque Raiffeisen envisage une réévaluation de son label en 2023.

Banque Raiffeisen a fait le choix de favoriser une énergie provenant de sources renouvelables. Ainsi depuis 2012, le certificat **«Nova Naturstroum»** est reconduit chaque année par les fournisseurs d'énergie Enovos et Nordenergie. Le siège de la Banque ainsi que neuf agences bénéficient d'énergie 100% renouvelable.

Depuis 2015, Banque Raiffeisen propose de l'or labélisé **Fairtrade** à ces clients. Ce label authentifie des conditions de travail sûres pour tous les employés tout au long de la chaîne de valeur, permet l'accès à des débouchés équitables, la protection de l'environnement lors de l'extraction et assure la transparence sur les opérations commerciales en lien avec ce métal précieux.

De plus, la Banque propose à ces employés des produits Fairtrade dans son restaurant d'entreprise.

Depuis 2017, Banque Raiffeisen dispose du certificat **«Lyreco Sustainable Customer Award»**, un label renouvellé chaque année, grâce à ses pratiques en termes d'achats responsables, comme par exemple, l'emploi de produits certifiés Forest Stewardship Council (FSC) pour les produits consommables au sein de ses agences.

1.2
LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES

La gestion des risques au sein de Banque Raiffeisen relève d'un processus continu permettant de garantir la pérennité de son modèle d'affaires et de son dispositif de gouvernance interne, grâce aux mécanismes performants d'analyse, de mesure et de contrôle des risques mis en place par le Département Risk Management. Dans le but d'assurer une veille relative à la stabilité financière de la Banque, les risques de liquidité, de taux, de marché, de crédit, de contrepartie ainsi que les risques opérationnels sont suivis et surveillés régulièrement. À la suite de l'ajout d'un pilier ESG dans le « Risk Appetite Statement » de Banque Raiffeisen en 2020, une surveillance est réalisée de manière trimestrielle dans l'objectif d'intégrer les enjeux futurs dans le domaine ESG aux décisions stratégiques. Ceci inclut également les risques environnementaux, sociaux et économiques. La stratégie commerciale de Banque Raiffeisen ainsi que son cadre d'appétence des risques sont approuvés par le Conseil d'Administration, qui est en charge de revoir les politiques et stratégies en lien avec les composantes du risque : la prise en compte, la gestion, le suivi ainsi que la réduction de celui-ci.

Le Département Risk Management peut, dans le cadre de son action, bénéficier d'une gestion journalière des affaires de Banque Raiffeisen structurée et coordonnée autour du Comité de Direction d'une part, mais également de comités de gestion plus larges d'autre part. La mission des comités de gestion, consiste notamment à fournir au Comité de Direction des appréciations critiques et de prendre certaines décisions, concernant l'organisation et le fonctionnement de Banque Raiffeisen, ainsi que de gérer des risques dans leurs domaines de compétences spécifiques.

Les comités de gestion sont les suivants :

- le Credit Policy Committee (CPC) ;
- le Comité des Produits d'Investissement (CPI) ;
- le Comité de Sécurité des Systèmes d'Information (CSI) ;
- le Comité de Gestion Actif Passif (ALCO) ;
- le Comité de Contrôle Interne et des Risques Opérationnels (CCIRO).

Le Département Risk Management en tant que fonction de contrôle pleinement indépendante, rapporte directement et régulièrement au Comité d'Audit-Risques et au Conseil d'Administration. Son responsable, le Chief Risk Officer (CRO) dispose par ailleurs d'un accès de dialogue direct avec les présidents de ces organes.

Cette architecture solide permet de prendre en compte l'ensemble des risques auxquels Banque Raiffeisen est ou pourrait être exposée. La direction de Banque Raiffeisen, consciente des nouveaux enjeux en lien avec la thématique ESG a par ailleurs initié de nombreuses actions afin d'intégrer les facteurs ESG au sein du cadre de gestion des risques de Banque Raiffeisen.

Cette gestion attentive et prudente des risques est également accompagnée d'une auto-évaluation. Ce diagnostic qui prend la forme d'un questionnaire rempli par les experts métiers au sein de Banque Raiffeisen et des principaux responsables compétents, se concentre sur le niveau de probabilité, selon un catalogue de risques définis au préalable. Cette auto-évaluation permet d'élaborer une cartographie finale des principaux défis qui attendent la Banque et de pouvoir identifier les progrès, mais aussi l'émergence de risques futurs.

Les politiques et actions internes de Banque Raiffeisen intègrent les facteurs ESG pour sensibiliser les collaboratrices et collaborateurs à leurs impacts et au rôle que ces facteurs ont sur la stabilité de Banque Raiffeisen. Le Département Risk Management est directement représenté au sein du Comité d'Orientation ESG (COMESG) et participe activement aux différentes veilles réglementaires et ateliers organisés tout au long de l'année.

Initiative Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA)

Au cours de l'année 2021, Banque Raiffeisen a participé à une analyse des scénarios climatiques proposée par Luxembourg Sustainable Finance Initiative (LSFI) et coordonnée par 2 Degrees Investing Initiative (2DII). La Banque a ainsi fait partie d'un groupe de référence pour cette étude impliquant 48 institutions dont 11 banques et 19 entreprises d'assurance au Luxembourg.

Cette étude basée sur la méthodologie PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment), a été divisée en deux volets : (1) « PACTA for Investors » qui analysait l'alignement de secteurs impactant le climat, présents dans les portefeuilles titres des participants et (2) « PACTA for Banks » qui analysait l'alignement de secteurs impactant le climat, présents dans le portefeuille de crédits des participants ; dans les deux cas avec des scénarios de décarbonisation pour les cinq prochaines années. Cette méthodologie a comme objectif de permettre aux participants de mesurer leur contribution au changement climatique et d'esquisser les meilleures stratégies possibles pour mener une transition vers une économie réelle bas-carbone.

Concernant « PACTA for Investors », 38% du portefeuille titres pour compte propre de Banque Raiffeisen étaient éligibles pour cette analyse, dont 15% étaient couverts en tant que secteurs étudiés par la méthodologie PACTA (tels que le secteur automobile et les énergies). Concernant le secteur de l'énergie, Banque Raiffeisen se situe dans une position favorable, puisqu'une bonne proportion de ses obligations d'entreprises concerne les technologies bas-carbone.

Banque Raiffeisen a également participé à « PACTA for Banks », un exercice qui se concentrait sur l'activité crédits. Cependant l'évaluation n'a porté que sur un nombre très limité de crédits éligibles à cette méthodologie et ne permettant pas de tirer des conclusions pertinentes dans ce contexte.

L'utilisation de cette méthodologie PACTA en 2021 a été bénéfique pour Banque Raiffeisen dans la réalisation d'un état des lieux et du positionnement de son portefeuille titres, comparé aux autres participants de l'étude. Cette démarche volontaire a démontré l'implication de Banque Raiffeisen dans le cadre du respect et de la mise en œuvre des engagements continus dans l'Accord de Paris de 2015. Dans ce contexte, la Banque supportera cette initiative et contribuera à affiner la méthodologie utilisée pour cette étude afin de rendre les résultats plus pertinents pour des analyses futures.

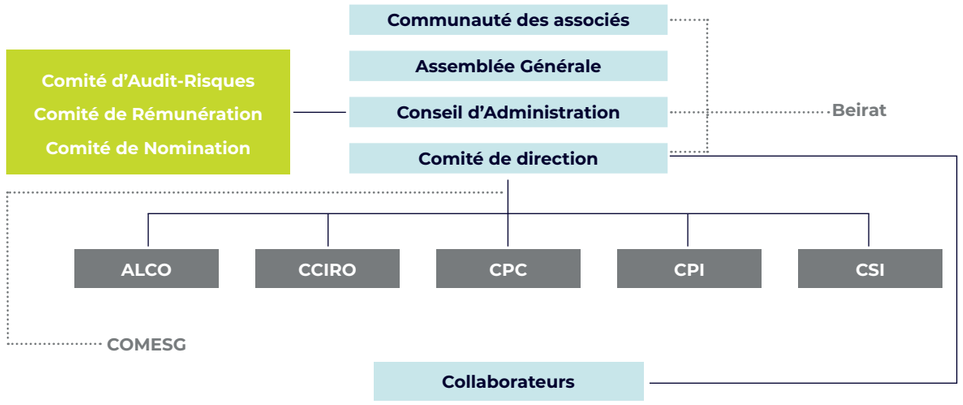
PACTA Paris Agreement Capital Transition Assessment

2° investing initiative

LSFI Luxembourg Sustainable Finance Initiative

1.3
LA GOUVERNANCE COOPÉRATIVE DE BANQUE RAIFFEISEN

Banque Raiffeisen est une banque coopérative. Grâce à ce modèle de société commerciale basé sur la transparence et la connaissance de ses associés, la Banque a mis en place une gouvernance démocratique, représentative et participative, incluant différents acteurs de la Banque au sein de son Conseil d'Administration et de ses comités spécialisés. Faisant suite à la fusion des 13 Caisses Raiffeisen affiliées avec Banque Raiffeisen, en 2019, la structure organisationnelle de la Banque a été modifiée dans l'objectif de la rendre plus efficiente, simple et professionnelle.



L'Assemblée Générale

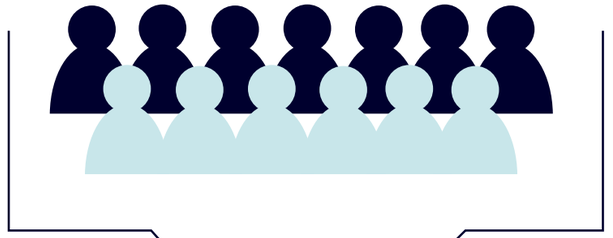
L'Assemblée Générale, régulièrement constituée, représente l'universalité des associés. Cette dernière peut prendre la forme «ordinaire» ou «extraordinaire» et est convoquée par le Conseil d'Administration.

L'Assemblée Générale ordinaire qui doit se tenir chaque année avant le 30 juin, suit la clôture de l'exercice social et est compétente pour :

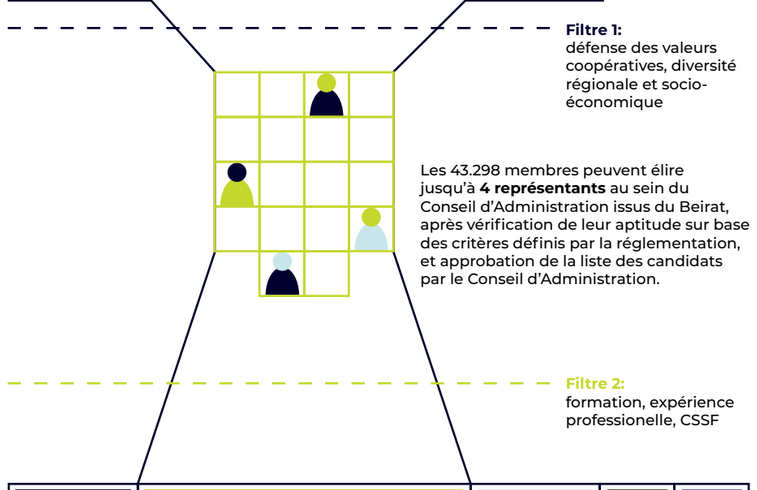
- recevoir annuellement le rapport d'activité du Conseil d'Administration ;
- approuver les comptes annuels et statuer sur l'affectation des résultats conformément aux statuts ;
- donner décharge au Conseil d'Administration ;
- élire les administrateurs ;
- statuer sur toute autre question mise à l'ordre du jour conformément aux statuts.

Le modèle coopératif de Banque Raiffeisen permet la mise en œuvre d'un processus démocratique de prise de décision au niveau de sa gouvernance et constitue la meilleure garantie, en pratique, de la solidité de son bilan et de la pérennité de ses activités. Ce modèle atypique la distingue des autres banques au Luxembourg. Ainsi, ses 43.298 membres ont la possibilité d'influencer la composition du Conseil d'Administration.

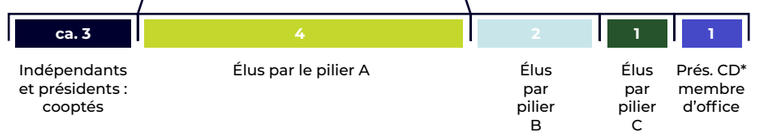
Membres
43.298



Beirat
17 membres



Conseil d'Administration



* Comité de Direction

Composition de l'actionnariat

Les statuts de Banque Raiffeisen prévoient trois catégories d'associés :

Catégorie A :

Cette catégorie comprend tous les membres personnes physiques et morales manifestant leur intérêt pour Banque Raiffeisen notamment en lui confiant tout ou partie de leurs opérations bancaires et dont Banque Raiffeisen a un intérêt prépondérant à avoir comme associés (au 31 décembre 2021, il existe 43.298 parts sociales émises pour cette catégorie).

Catégorie B :

Cette catégorie comprend les personnes morales exerçant une activité de nature associative ou coopérative dans le cadre de l'économie agricole ou viticole, et desquelles on peut normalement admettre qu'elles contribueront au développement de Banque Raiffeisen (au 31 décembre 2021, cette catégorie est composée de 25 associés détenant 4.525 parts sociales).

Catégorie C :

Cette catégorie comprend toutes autres personnes physiques ou morales. Les parts sociales de catégorie C (au 31 décembre 2021 : 1.063 parts émises) sont exclusivement détenues, depuis le 22 février 2016, par l'Entreprise des Postes et Télécommunications (« POST Luxembourg »).

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration porte la responsabilité globale de Banque Raiffeisen. 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 la gestion journalière des affaires, le Conseil d'Administration est compétent pour toute question intéressant la bonne marche de Banque Raiffeisen et règle, par ses délibérations, les affaires qui la concernent.

La composition du Conseil d'Administration a fait l'objet d'un renouvellement en 2021. Cet événement démocratique fut l'occasion de renforcer la formalisation de la procédure de sélection et de nomination des administrateurs et a permis une meilleure prise en compte des critères de diversité tels que l'âge, le genre, l'origine géographique et les domaines de compétences des candidats incluant en particulier les compétences en matière d'ESG. Ces critères ont été clairement définis au préalable, et appliqués de manière uniforme à l'ensemble des candidats au poste d'administrateur.

Outre l'appréciation individuelle des compétences, de l'expérience, de l'indépendance et de l'intégrité de chaque candidat, Banque Raiffeisen a par ailleurs considéré l'exigence de compétence collective et de diversité dans son ensemble. Une matrice prenant en compte l'ensemble des candidats, et visant uniquement à démontrer dans quelle mesure l'expertise de chaque candidat est susceptible de renforcer la compétence collective du Conseil d'Administration a été établie.

Pour en savoir plus sur le Conseil d'Administration et son renouvellement en 2021, veuillez-vous référer à la section 3.1.1 Gouvernance : Garantir l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité, page 39.

Les Comités spécialisés

Pour faciliter l'exercice de leurs fonctions par les administrateurs, des comités spécialisés sont constitués au sein du Conseil d'Administration. Les comités spécialisés sont composés d'administrateurs n'exerçant pas de fonctions exécutives au sein de la Banque.

Le Conseil, sur proposition du Président du Conseil d'Administration, désigne les membres des comités spécialisés et leur président, en respectant le cadre réglementaire et en tenant compte des compétences, de l'expérience et de la disponibilité des administrateurs.

Les attributions des comités spécialisés ne réduisent, ni limitent les pouvoirs du Conseil. Les comités spécialisés émettent des avis et des recommandations destinés au Conseil, ce dernier restant libre de ses choix.

Les attributions, la composition et le fonctionnement des comités spécialisés sont déterminés dans des règlements intérieurs spécifiques approuvés et revus périodiquement par le Conseil.

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.

Comme accordé par 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 rémunérations.

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 de la Banque et s'assure de la mise en œuvre de cette dernière. Il veille à ce que la politique et les pratiques de rémunération de Banque Raiffeisen fassent l'objet d'une évaluation indépendante au moins une fois par an.

Le Comité de Nomination

Le Comité de Nomination a pour mission d'accompagner le Conseil d'Administration en vue d'assurer à court, moyen et long terme, mais aussi en cas d'imprévu, la continuité du dispositif de gouvernance interne de Banque Raiffeisen, notamment du processus de prise de décision, grâce à une bonne organisation de la succession et du renouvellement du Conseil d'Administration et du Comité de Direction, des Titulaires de Fonctions Clés (au sens de la procédure de nomination et de renouvellement des Titulaires de Fonctions Clés) et du Beirat.

Le Comité de Direction

La gestion journalière des affaires de Banque Raiffeisen et de ses filiales ainsi que la représentation de Banque Raiffeisen 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.

De façon générale, le Comité de Direction peut prendre toute décision en relation avec une gestion journalière efficace, saine et prudente des activités de la Banque (et des risques qui leur sont inhérents) et ce dans le respect (i) des stratégies (commerciale, en matière de risques et en matière de fonds propres), des principes directeurs définis par le Conseil d'Administration, et (ii) de la réglementation applicable.

Le Comité de Direction prend soin de considérer et de préserver les intérêts financiers de Banque Raiffeisen à long terme, et également de veiller à la situation de solvabilité et de liquidité saine.

En 2021, Laurent Zahles a été nommé « Membre compétent de la Direction autorisée dans le domaine ESG » au sein du Comité de Direction. Il agira en tant que personne de contact privilégié au niveau du Comité de Direction pour les sujets ESG, et suivra de près l'ensemble des efforts en termes de développement durable de Banque Raiffeisen.

Le Beirat

Le Beirat est un organe d'information, de relais et d'échange entre les associés titulaires de parts sociales de catégorie A et le Conseil d'Administration, à mission consultative et est institué par le Conseil d'Administration conformément aux articles 31 à 33 des statuts de Banque Raiffeisen (ci-après le « Beirat »).

Suite au renouvellement de la composition du Beirat en 2021, le Beirat est désormais composé de 17 membres représentant la diversité de la communauté des associés de Banque Raiffeisen. Lors de la sélection des candidats, le Conseil d'Administration a en effet veillé à assurer une bonne représentation et un équilibre tant sur le plan géographique que sur le plan socio-professionnel.

Le Beirat se réunit sur des problématiques variées telles que les axes potentiels de développement, l'offre commerciale proposée par Banque Raiffeisen, le positionnement stratégique dans l'environnement socio-économique luxembourgeois, l'adaptation aux évolutions technologiques mais également sur le développement du modèle bancaire coopératif. Ces réunions ont comme objectif d'apporter des opinions indépendantes à la suite de débats, permettant ainsi au Conseil d'Administration et au Comité de Direction de prendre en compte ces discussions et suggestions.

Pour en savoir plus sur le Beirat et sa composition, veuillez vous référer à la section 3.1.2 Social : Garantir la diversité, des opportunités égales et une politique de rémunération qui reflète la maîtrise et l'expérience, page 44.

Le Comité d'Orientation ESG

Depuis 2019, Banque Raiffeisen s'est dotée d'un Comité d'Orientation ESG (COMESG) pour assurer le pilotage de sa stratégie de développement durable et de sa gouvernance RSE. Au 31 décembre 2021, le COMESG était composé de 16 experts métiers de la Banque (31 % de femmes et 69 % d'hommes) représentant différents niveaux hiérarchiques (collaborateurs, cadres, directeurs et membres du Comité de Direction) et départements clés :

- Banque Privée
- Compliance
- Crédits
- Entreprises
- Finance
- Marketing & Support Commercial
- Ressources Humaines & Communication
- Risk Management
- Sécrétariat Général
- Facility Management

Le Comité d'Orientation ESG, animé par le Responsable ESG, se réunit de manière régulière (réunions ordinaires : 2019 : 1 ; 2020 : 3 ; 2021 : 5).

Ce comité consultatif a pour objectif de traduire et d'incarner les valeurs de Banque Raiffeisen en relation avec les thématiques ESG et RSE. 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, d'orienter le développement de la maturité ESG et RSE de Banque Raiffeisen et de s'assurer du suivi des initiatives menées dans ce contexte. En 2020 et en 2021, les membres du COMESG ont participé à l'élaboration des rapports extra-financiers de Banque Raiffeisen, à l'implémentation et au suivi des indicateurs de performance (KPI) et objectifs ESG conformément à la méthodologie GRI (Global Reporting Initiative) et aux standards internationaux des UNEP FI PRB (Principes pour une Banque Responsable des Nations Unies).

5 réunions du COMESG en 2021

16 membres actifs au sein du COMESG

Création de la fonction de Responsable ESG

En 2021, avec la création de la fonction du « Responsable ESG », poste à temps plein dédié aux thématiques ESG et RSE, Banque Raiffeisen continue dans sa volonté de progresser en termes de maturité ESG. Ce poste, qui reprend également la fonction de « Responsable RSE » selon la définition utilisée par l'INDR (Institut National pour le Développement durable et la RSE) dans son Guide ESR, a comme rôle principal de coordonner les efforts ESG de la Banque (tels que la finance durable, la RSE, l'empreinte carbone…), d'animer le Comité d'Orientation ESG (COMESG) et autres groupes de travail, d'initier, de gérer et de participer aux projets ESG transverses, de contribuer à la stratégie ESG et RSE, de monitorer l'implémentation de la stratégie ESG (tels que les KPIs…), de suivre l'actualité de la durabilité, de faire un reporting régulier aux organes de décision et de représenter Banque Raiffeisen en interne et externe pour les sujets ESG et RSE. Cette nouvelle fonction permet notamment à Banque Raiffeisen, à travers son caractère transversal, de créer en interne de nouvelles synergies quant à la durabilité et de renforcer l'impact que cette thématique a sur le quotidien de la Banque.

Jacques Hoffmann
Responsable ESG

La création de la fonction de « Responsable ESG » était une étape logique pour Banque Raiffeisen afin de gagner en maturité en termes de durabilité. Cette fonction transversale permet de développer de manière structurée les efforts ESG de Banque Raiffeisen et de créer des synergies autour de cette thématique.

02

Notre démarche responsable

Œuvre « 7ème ciel » par Thomas Iser

Dans le cadre de l'exposition « Circular'ISER, il y a plein à voir », qui s'est déroulée au siège de la Banque en novembre 2021, l'artiste Thomas Iser a souhaité aborder les 17 Objectifs de Développement Durable adoptés par les Nations Unies, sous une forme artistique pour sensibiliser le public aux grands enjeux sociétaux. L'œuvre « 7ième ciel » correspond à l'ODD 5 « Égalité entre les sexes ».

2.1 LE CONTEXTE DE DURABILITÉ

Les mégatendances dans le contexte d'une banque responsable

Une réglementation en pleine évolution

Le secteur financier fait face à une augmentation et une complexification sans précédent des réglementations dans le domaine ESG, ayant comme but d'orienter les flux financiers pour soutenir une transition durable et ainsi lutter contre le changement climatique. Les exigences s'accentuent, du devoir de diligence pour les Droits de l'Homme, à la transparence renforcée autour de CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) et de la Taxonomie Européenne. Cette dernière a pour objectif de déterminer le degré de durabilité d'une activité économique ou d'un investissement en le classifiant selon les critères établis par la Commission Européenne et sera la base pour d'autres réglementations dans le domaine de la finance durable. De plus, l'actualisation de MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive) en avril 2021 (effective à partir de l'année 2022) aura un impact considérable sur le secteur financier. La mise à jour de cette réglementation a pour objectif de pouvoir établir et distinguer le profil ESG de chaque investisseur afin de répondre au mieux à ses attentes et à ses besoins en termes de placements. Ces différents cadres réglementaires sont complétés par le règlement SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) dont le but est d'établir un répertoire des investissements considérés comme étant responsables ou durables, avec l'intégration de facteurs environnementaux et/ou sociaux.

Le changement climatique

Les évènements météorologiques extrêmes sont de plus en plus fréquents depuis ces dernières années, avec parfois une aggravation des problèmes existants liés à l'énergie, à la disponibilité des ressources et à la sécurité alimentaire. Suite à la signature de l'Accord de Paris, les pays membres se sont engagés pour une économie résiliente et bas carbone. La loi «Climat» du Luxembourg s'articule autour de l'accélération de la mise en œuvre de cet accord historique pour une économie «zéro émission nette d'ici 2050». Dans ce contexte, le secteur financier, et plus particulièrement les banques jouent un rôle important dans la lutte contre le changement climatique en fournissant des conseils proportionnés et adéquats à leurs clients ainsi qu'une gamme de produits et services responsables et durables.

La démographie au Luxembourg

Le développement démographique est un thème prioritaire au Luxembourg, ayant un lien direct avec la croissance économique du pays. Dans l'objectif de vivre dans une économie plus inclusive et permettant d'assurer une vie personnelle et professionnelle décente pour tous, le Luxembourg a instauré un 3e Plan National de Développement Durable (3e PNDD) en 2021. Dans le cadre de ce plan national, le Ministère du Développement Durable implique tous les acteurs du pays dans la réalisation des 10 priorités nationales (liés aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies) sur des thématiques telles que le social, l'économie, l'écologie et le territoire.

La gouvernance comme pilier fondamental

En termes de publications d'informations extra-financières, les exigences sont grandissantes pour les entreprises et les banques, spécialement sur la gouvernance et le devoir de vigilance. En raison d'un cadre réglementaire et normatif de plus en plus pressant, les organisations, telles que Banque Raiffeisen sont encouragées à communiquer davantage d'informations dans ce domaine.

GRI 2-6

2.2
MODÈLE DE CRÉATION DE VALEUR

Conformément à sa mission et son modèle d'affaires coopératif et collaboratif, Banque Raiffeisen soutient l'économie locale, développe la création de valeur pour ses parties prenantes et s'engage dans la contribution aux sept Objectifs de Développement Durable (ODD) prioritaires.

Notre capital en tant que Banque coopérative au Luxembourg

Financier | **Humain & Social** | **Partenaires** | **Services & Produits** | **Environnement**

Produits & Services

Impact Territorial

Gestion

Notre création de valeur

Notre capital en tant que Banque coopérative au Luxembourg

Financier
- Performance économique à long terme (voir p. 42)
- Création de valeur économique et redistribution aux parties prenantes (voir p. 42)

Humain & Social
- 43.298 membres sociétaires (voir p. 22)
- Renforcement de la gouvernance ESG (voir p. 24)
- Consultation du Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (CEPPE) (voir p. 110)
- Dialogue continu avec les employés et prise en compte de leurs besoins
- 534 projets de formation (voir p. 63)

Partenaires
- Financement de projets à impact positif
- Partenariats durables favorisant des synergies (voir p. 70)
- Collaboration pour renforcer l'éducation financière
- Soutien à la communauté par des dons et le sponsoring d'associations

Services & Produits
- Élargissement de la gamme de produits et services durables (voir p. 82)
- Top 3 de la satisfaction clients (voir p. 67)

Environnement
- Approvisionnement en électricité verte (voir p. 73)
- Rénovation et construction d'agences (voir p. 73)
- Option «paperless» disponible pour nos clients (voir p. 79)

Produits & Services

Impact Territorial

Gestion

Notre création de valeur

Financier
- +4,2% de valeur économique créée par rapport à 2020 (voir p. 42)
- 79% de la valeur créée redistribuée à nos parties prenantes sous forme de salaires, impôts, dépenses envers les fournisseurs et sous-traitants, dons et sponsoring (voir p. 42)
- 13% de la valeur économique mise en réserve (voir p. 42)

Humain & Social
- 1.204.077 EUR de contrevaleur en points OPERA pour les membres (voir p. 68)
- Création de la fonction du «Responsable ESG», élargissement du Comité d'Orientation ESG, nomination d'un «Membre compétent de la Direction autorisée dans le domaine ESG» au sein du Comité de Direction (voir p. 24)
- 85% de taux de participation à l'enquête de satisfaction des collaboratrices et collaborateurs et diverses actions pour garantir un niveau élevé de satisfaction des employés (p.ex. Happiness Officer) (voir p. 52)
- 4 jours de formation en moyenne par employé (voir p. 60)

Partenaires
- Financement de projets positifs, comme par exemple les projets de LUXLAIT et du FONDS DU LOGEMENT (voir p. 90)
- POST Luxembourg, Vontobel, Foyer S.A., Caisse d'Épargne-Logement Wüstenrot Luxembourg et Spuerkeess (voir p. 70)
- Soutien de quatre initiatives sur le renforcement de l'éducation financière en 2021 (voir p. 93)
- 411.119 EUR versés à plus de 200 associations locales (voir p. 95)

Services & Produits
- Lancement des cartes de crédit Visa durables (voir p. 88)
- 1,5 milliards d'EUR de projets financés (voir p. 43)
- Mise à disposition de l'application Raiffeisen Payconiq (anciennement Digicash)
- 100% des types de produits d'investissement proposés incluent des solutions ESG (voir p. 86)
- 67% des formules de services proposés offrent des solutions ESG (voir p. 86)
- 20,5% de l'encours dans des produits de placement durables ou ESG (voir p. 86)
- Proposition d'un prêt «durable» R-Eco à nos clients

Environnement
- Six agences et le siège social labellisés SDK* (voir p. 77)
- Deux bornes de recharge (clients) et six prises électriques (employés) pour la recharge des voitures électriques ou hybrides au siège (voir p. 73)
- Réalisation d'un bilan carbone selon le standard Bilan Carbon®

* SuperDrecksKëscht

Notre contribution aux Objectifs de Développement Durable

Banque Raiffeisen contribue majoritairement à ces sept Objectifs de Développement Durable (ODD) prioritaires, mais a également une influence sur les autres Objectifs de Développement Durable (ODD) secondaires.

2.3 DÉMARCHES ET ENGAGEMENTS POUR LA TRANSITION

Soutenant la conviction que le secteur bancaire joue un rôle essentiel dans l'accélération de la transition écologique et la lutte contre le changement climatique par la réorientation progressive des flux, la Banque se développe conjointement avec la société. Ainsi, Banque Raiffeisen soutient l'écosystème par un engagement permanent sur les thématiques liées à l'environnement, à l'économie, au social et au développement local.

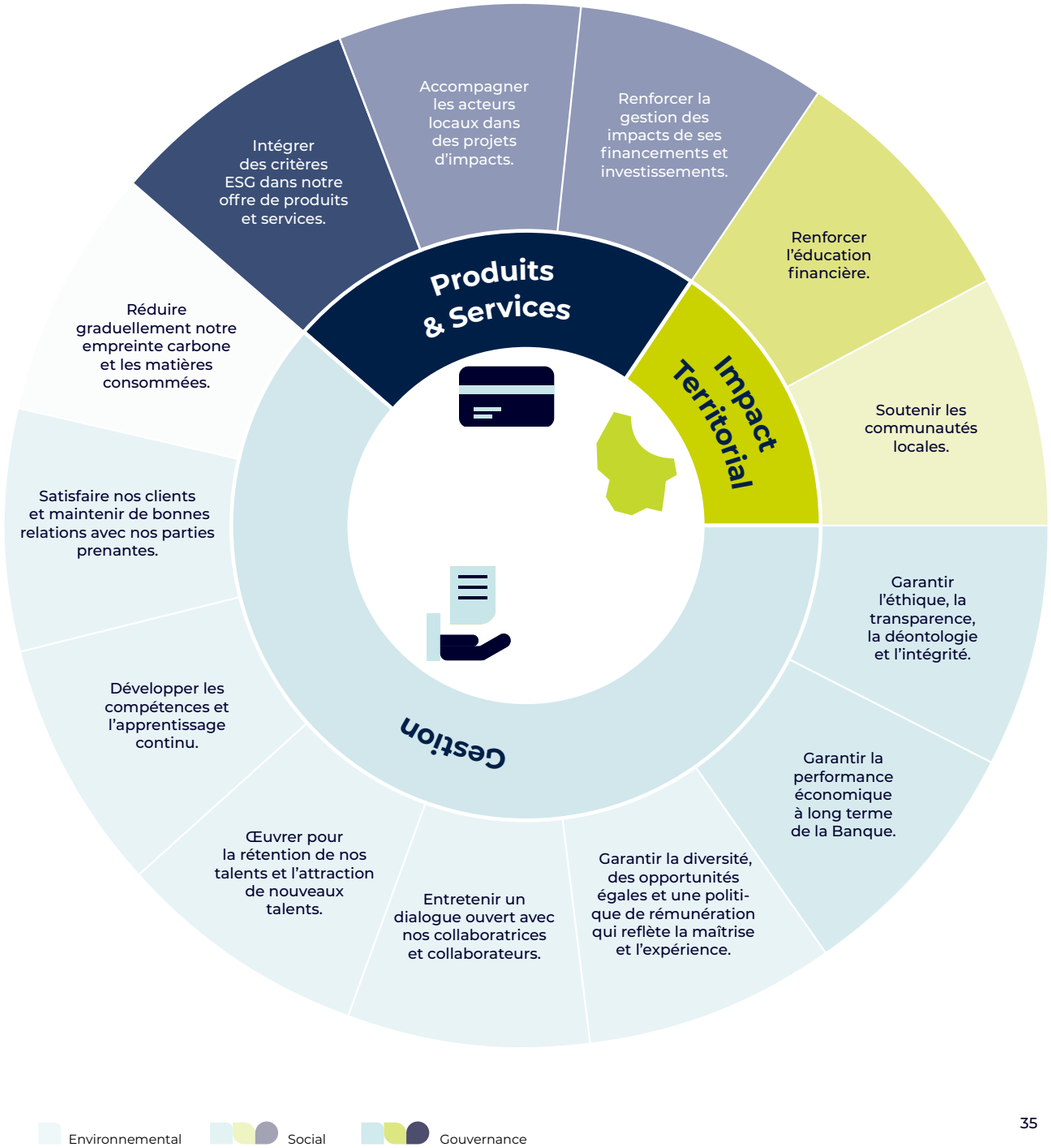
Grâce à son offre de produits et services complète, la Banque est en mesure d'accompagner ses clients à chaque étape de leur vie. En tant que partenaire de choix pour le financement d'un premier logement, la création d'une épargne pour les enfants jusqu'à l'investissement et la constitution d'une réserve pour la retraite, Raiffeisen est toujours aux côtés de sa clientèle, répondant ainsi à tous ses besoins.

La stratégie de la Banque en termes de durabilité s'énonce selon quatre grands engagements prioritaires, basés sur son exercice de matérialité. Ces engagements sont définis par :

1. **La garantie d'une gouvernance éthique, transparente et participative**
2. **La promotion d'une croissance durable en protégeant les ressources économiques et naturelles de la Banque**
3. **La valorisation du capital humain de la Banque**
4. **L'accessibilité à la transition pour tous les acteurs vers un modèle économique durable**

Afin d'améliorer la gestion de ses impacts, la Banque met en place des actions pour les identifier, les mesurer et les contrôler de manière périodique.

Ces quatre engagements fondant la stratégie 2020-2025 de Raiffeisen s'articulent autour de trois axes d'influence : (1) La gestion réalisée par la Banque à travers les trois piliers (environnement, social et gouvernance) (2) les produits et les services durables proposés à la clientèle (3) l'impact territorial découlant de ses activités.



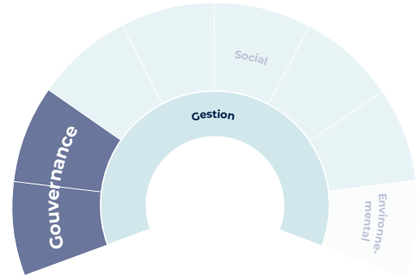
03

Engagements, enjeux et performance de durabilité

Marie Casimiro
Corporate Officer

Nos membres sont les dépositaires d'un projet formé il y a presque 100 ans par des hommes et des femmes courageux et visionnaires qui ont décidé de s'unir pour obtenir un meilleur accès au crédit. Ensemble désormais, nous construisons le présent et l'avenir de cette idée.

3.1 NOS ENGAGEMENTS DE GESTION



3.1.1 Gouvernance

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

Le dialogue, la transparence et le respect des valeurs coopératives guident la mise en œuvre du modèle de gouvernance interne de Banque Raiffeisen. En 2021, dans une dynamique d'amélioration continue, de nombreuses actions (voir le tableau récapitulatif des performances 2021) ont été réalisées afin d'intégrer un peu plus encore la prise en compte des enjeux ESG dans le dispositif de gouvernance interne de celle-ci.

Ainsi par exemple,

i) Le Conseil d'Administration, dans le cadre des missions stratégiques et de surveillance qui lui sont allouées, revoit régulièrement et approuve un ensemble de documents œuvrant à renforcer le cadre de gouvernance, et à promouvoir tant en interne qu'en externe les valeurs d'éthique, d'équité ainsi que de saines pratiques commerciales. Ainsi et à titre illustratif, la Banque a en 2021 notamment revu (i) les principes régissant la vente de ses produits et services financiers dans le cadre de sa politique commerciale ainsi que (ii) sa politique de détection et de gestion des conflits d'intérêts ;

ii) Banque Raiffeisen a également réalisé une mise à jour des règlements intérieurs de ses différents organes de gouvernance dans le but, notamment, d'intégrer la prise en compte des risques environnementaux et climatiques en matière de gestion des risques. Ces changements qui se veulent progressifs et adaptés à son modèle d'affaires, s'inscrivent dans le cadre plus général de la gestion et de la prévention de l'ensemble des risques externes et internes auxquels Banque Raiffeisen est ou pourrait être exposée ;

iii) Le déploiement d'un outil de «self-assessment ESG» a été initié conformément aux conclusions formulées à l'occasion du «Workshop Gouvernance» organisé dans le cadre de l'initiative stratégique «Développement d'une culture ESG au sein de la Banque» en octobre 2021, réunissant des membres du Conseil d'Administration, du Comité de Direction, du Beirat et de la Banque. Cet outil visera, pour chaque sujet porté à l'attention du Comité de Direction de la Banque, à évaluer l'impact ESG des décisions attendues. La mise en œuvre de ce projet est en cours et prévue au courant de l'année 2022.

En parallèle de ces initiatives, Banque Raiffeisen s'engage à rendre compte annuellement de ses performances et progrès en matière d'évaluation d'impact et d'intégration des critères ESG dans sa stratégie et son modèle d'affaires. Suite à la publication du premier rapport extra-financier, une consultation des membres du Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes («CEPPE») par le biais d'un sondage anonyme et d'un atelier d'échange a été mis en place. Cette démarche d'inclusion de parties prenantes externes permet à la Banque d'identifier des pistes d'amélioration pour l'élaboration de son rapport extra-financier.

En octobre 2021, les membres du CEPPE ont ainsi évalué le contenu et la qualité de ce premier rapport. Avec une note de 3,3 sur 4 pour le contenu, respectivement 3,1 sur 4 pour la qualité, cette première édition semble répondre à un niveau d'exigence élevé. Pour illustrer ceci, un des membres du CEPPE a commenté le rapport de développement durable 2020 de la Banque comme «…très bien structuré et agréable à lire. Excellent premier rapport extra-financier. En ressort une vue concrète sur vos engagements et objectifs. Bravo aussi pour le volet humain avec les témoignages collaborateurs…» (plus d'informations sur la composition du CEPPE dans le chapitre 4 de ce rapport.)

Performance 2021

Le tableau ci-dessous recense les différentes actions mises en œuvre au courant de l'année 2021 en matière de prise en compte des enjeux ESG dans le cadre du dispositif de gouvernance interne.

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Mise en place du Comité de Nomination.	Le Comité de Nomination a pour mission d'assurer à court, moyen et long terme, mais aussi en cas d'imprévu, la continuité du dispositif de gouvernance interne de la Banque, notamment du processus de prise de décision, grâce à une bonne organisation de la succession et du renouvellement du Conseil d'Administration et du Comité de Direction, des Titulaires de Fonctions Clés, et du Beirat. Ce comité veille en particulier à promouvoir la diversité au sein des organes de direction de la Banque.	2021	Mise en place du Comité de Nomination.	
Considérer les connaissances et l'expérience 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	Mise à jour des formulaires d'évaluation. Utilisation de ces formulaires lors du renouvellement du Conseil d'Administration.	
Prise en compte du «risque ESG» dans le cadre de gouvernance de Banque Raiffeisen.	Dans le contexte de la revue annuelle des règlements intérieurs des comités du Conseil d'Administration, et après concertation avec le Chief Risk Officer (CRO), il a été décidé d'intégrer cet aspect dans les rôles et missions du Conseil d'Administration ainsi que du Comité d'Audit-Risques. a) Il est ainsi prévu que le Conseil d'Administration approuve notamment la stratégie globale de la Banque en tenant compte des risques climatiques et environnementaux auxquels elle est ou pourrait être exposée. b) Une disposition similaire a été introduite au niveau du Comité d'Audit-Risques, qui progressivement sera amené, en fonction de l'évolution de la maturité du cadre externe et interne de supervision des risques de la Banque, à tenir compte du risque climatique et environnemental dans l'exercice de ses attributions.	2021	Dans le cadre de la mise à jour des règlements intérieurs des organes de gouvernance avec l'ajout de la prise en compte de la gestion des risques environnementaux et climatiques.	Renforcement progressif dans les règlements intérieurs applicables, des rôles et missions des organes de direction dans le domaine ESG.

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Amélioration de la formalisation du processus d'évaluation de l'aptitude individuelle et collective des membres de l'organe de direction.	Processus de sélection des membres du Conseil d'Administration.	2021	Mise en place d'un comité de nomination au 31 mars 2021. Mise en œuvre de formulaires de candidatures et d'évaluation dans le cadre de la sélection et la nomination des membres du Conseil d'Administration. Ces nouveaux documents permettent d'apprécier de manière uniforme et équitable les critères de sélection en relation avec l'âge, le genre, l'origine géographique, ou encore le parcours du candidat. En outre, il a été procédé à une évaluation de la compétence collective du Conseil d'Administration afin de s'assurer que chacune des nominations effectuées a un impact positif sur l'aptitude du Conseil d'Administration dans son ensemble.	Banque Raiffeisen poursuivra ses efforts afin de renforcer la diversité au sein des organes de direction, étant néanmoins noté qu'elle n'est réglementairement pas soumise à l'atteinte d'un objectif chiffré en ce qui concerne la présence de femmes dans ses organes de direction.
Renforcer les compétences ESG des organes de gouvernance de la Banque.	Pourcentage des membres du Comité de Direction et du Conseil d'Administration initiés aux thématiques ESG et à la finance durable.	2022	Préparation d'inclusion des thématiques ESG dans le programme de formation 2022 à destination des membres du Conseil d'Administration.	Introduction dans le programme de formation 2022 à destination des membres du Conseil d'Administration, de plusieurs formations portant sur la thématique ESG.
Intégrer l'ESG au sein du cadre de gouvernance de Banque Raiffeisen.	Diffuser une culture ESG grâce aux organes de gouvernance de Banque Raiffeisen.	2021	Désignation d'un membre du Comité de Direction compétent en charge des thématiques ESG.	
		2022	Mise en œuvre d'un «self-assessment» en matière ESG portant sur les décisions du Comité de Direction.	

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Garantir la performance économique à long terme de Banque Raiffeisen

Dans le prolongement de la crise sanitaire et considérant la nécessité grandissante de construire un futur résilient et de promouvoir une croissance responsable et durable, Banque Raiffeisen fait de sa valeur économique un pilier fondamental contribuant à l'économie nationale. Au travers de ses bons résultats au cours de l'année 2021, Banque Raiffeisen a créé ainsi de la valeur économique à hauteur de 150 millions d'EUR, soit une augmentation de + 4,2 % par rapport à l'année 2020.

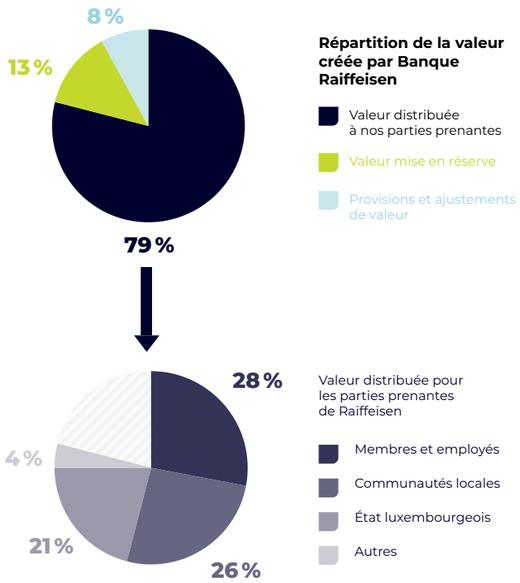
Inscrite dans le tissu économique luxembourgeois, Banque Raiffeisen joue un rôle de catalyseur de premier plan dans le développement ou le redéploiement de l'économie locale, tant pour les particuliers que pour les entreprises, les indépendants, les professions libérales, les collectivités locales et autres entités publiques luxembourgeoises. L'écosystème local profite directement et indirectement des salaires versés, des dépenses envers les fournisseurs et des paiements à l'État (impôts). Banque Raiffeisen soutient à travers des prêts, les jeunes dans leurs projets d'études supérieures et de premier logement, ainsi que les associations luttant entre autres contre les inégalités et le changement climatique.

+ 4,2 %
de valeur économique créée par rapport à 2020

Performance 2021

Comme retenu dans le rapport extra-financier 2020 et dans l'optique d'assurer son développement à long terme, Banque Raiffeisen a mis en réserve 13 % de la valeur économique créée en 2021 et a ainsi dépassé son objectif initialement fixé à 10 %.

En 2021, Banque Raiffeisen a redistribuée 79 % de la valeur créée à ses parties prenantes. Ainsi, la Banque a partagé 28 % de la valeur créée avec ses membres grâce aux points OPERA ainsi qu'avec ses employés à travers le versement de salaires et d'avantages sociaux. 26 % ont été répartis au bénéfice des communautés locales via les achats réalisés et les programmes de soutien à la communauté locale (dons et sponsoring) comme par exemple le Cent Buttek ou encore le soutien de clubs sportifs. L'État a perçu 21 % de la valeur créée sous forme de versements aux impôts directs et indirects, par les charges patronales et salariales. Par ailleurs, 4 % de la valeur créée correspondent aux achats effectués auprès de fournisseurs étrangers (hors du Grand-Duché de Luxembourg).



À travers son développement dans le contexte socio-économique luxembourgeois, Banque Raiffeisen contribue directement à l'économie locale. Ces contributions s'axent essentiellement sur le financement de l'accès au logement des résidents au Grand-Duché de Luxembourg, les projets locaux d'impact en soutien aux entreprises et à l'éducation financière et au développement des infrastructures communautaires. En 2021, Banque Raiffeisen a financé de nouveaux projets dans son écosystème à hauteur de 1,5 milliard d'EUR et a ainsi soutenu :

2.376 ménages dans l'acquisition d'un bien immobilier

1.029 entrepreneurs dans leur projet professionnel

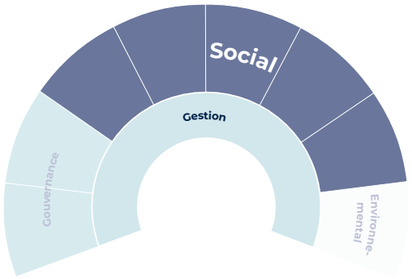
1.128 étudiants dans leur projet d'éducation.

Dans ce contexte, la Banque est en cours d'incorporer des critères ESG dans les décisions de financement de projets privés et professionnels. À cet effet, une initiative stratégique a été lancée en 2021 afin d'élaborer des principes applicables en matière de financement de projets et d'activités avec une contribution positive par rapport aux Objectifs de Développement Durable (ODD). Cette initiative sera poursuivie en 2022 et adaptée au fil du temps.

Objectifs 2020-2025

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Pérenniser la performance économique à long terme, via la mise en réserve de minimum 10 % de la valeur économique créée entre 2020 et 2025.	Pourcentage de valeur économique mise en réserve.	2025	13 % de la valeur économique mise en réserve.	Maintien de cet objectif pour les années à venir.
Élaborer des principes applicables en matière de financement de projets et d'activités avec une contribution positive par rapport aux Objectifs de Développement Durable (ODD).	Adaptation des principes applicables en matière de financement de projets et d'activités.	2025	Détermination des modalités d'une veille du marché en termes d'offres de crédits à caractère ESG.	Détermination et mise en place des principes régissant l'incorporation des facteurs ESG au niveau de l'octroi de crédits.

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré



3.1.2 Social

Garantir la diversité et des opportunités égales pour tous

Dans l'intention de composer une structure organisationnelle saine et innovante, Banque Raiffeisen reconnaît l'importance de la diversité au sein de ses agences et de son siège.

En tant qu'employeur responsable, Banque Raiffeisen permet à tous ses collaboratrices et collaborateurs, quels que soient leurs expériences professionnelles, leurs niveaux d'éducation et leurs qualités individuelles, de progresser au sein de la Banque dans un environnement se caractérisant par un milieu de travail attractif, dynamique et stimulant. Ces opportunités sont offertes indépendamment du genre, de l'origine et de l'âge des personnes. Banque Raiffeisen favorise une culture inclusive avec l'intention de permettre à ses collaboratrices et collaborateurs de s'épanouir. La diversité des individus qui composent son personnel conforte ainsi l'innovation au quotidien.

En effet, la Banque a déjà reçu en 2015 le label « Programme des Actions Positives » du Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes afin de récompenser ses bonnes pratiques en tant qu'employeur responsable sur le lieu de travail et membre de l'initiative. Ceci inclut l'égalité :

- de traitement (recrutement, calcul des rémunérations, valorisation des qualifications).
- dans la prise de décision (promotion professionnelle, accès aux formations continues, participation égale à la prise de décision).
- 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).

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Égalité entre
les femmes et les hommes

Performance 2021

En tant que Banque signataire de la « Charte de la Diversité » mise en place par l'IMS (Inspiring More Sustainability a.s.b.l.), des actions concrètes ainsi qu'une politique d'égalité des chances ont été mises en place pour promouvoir la diversité au cœur des équipes.

Si la politique de rémunération a été adaptée en 2021, les niveaux de rémunération sont uniquement déterminés sur l'expérience et la maîtrise des compétences associées au métier des différents employés. L'appréciation de la performance se concentre sur une évaluation objective à tous les niveaux.

Une gestion multigénérationnelle des talents et de la succession est également appliquée au sein de la Banque en vue d'apporter un transfert positif de savoirs et de compétences entre profils séniors et profils juniors. Cette approche a permis l'apparition de nouvelles formes de solidarité et un changement significatif sur plusieurs sujets tels que les modèles de travail et l'ouverture vers de nouvelles cultures et savoir-faire. Cette transmission multigénérationnelle s'effectue désormais à tous les échelons hiérarchiques de la Banque grâce à l'implémentation de son plan d'action pour la diversité en 2021.

Objectifs 2020-2025

Objectif	Indicateur	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Réévaluation du label du « Programme d'Actions Positives » par le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes.	Réévaluation du label.	2023 ◯	-	Demande de relabellisation.

Légende : Atteint · En cours · En retard · ◯ Non démarré

Stéphane Leydet
Responsable
Administration
et Finances RH

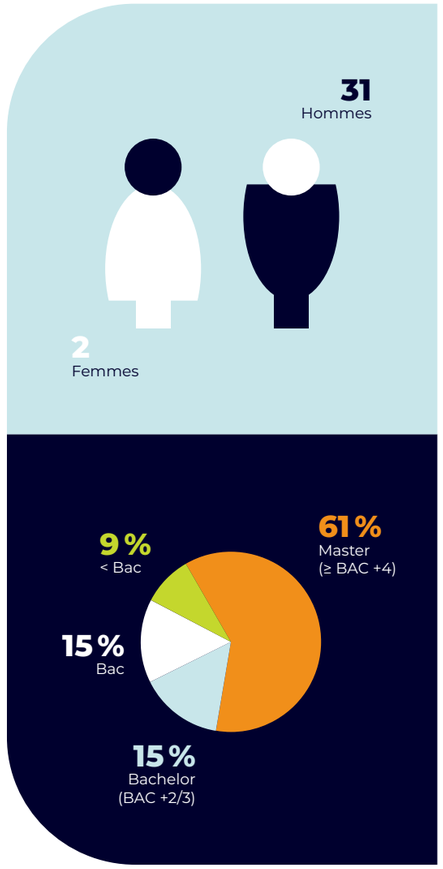
La diversité est la pierre angulaire d'une collaboration enrichissante et durable.

La diversité et l'égalité des chances au sein des organes de Direction

Le Conseil d'Administration est l'organe de gouvernance le plus élevé au sein de la Banque. Dans le cadre du renouvellement de ses membres qui a eu lieu en 2021, la Banque a mis en œuvre des formulaires de candidatures et d'évaluation dans le cadre de la sélection et la nomination des membres du Conseil d'Administration. Ces nouveaux documents permettent d'apprécier et de quantifier de manière uniforme et équitable les critères de sélection retenus, en exécution de la réglementation applicable. En outre, une évaluation de la compétence collective du Conseil d'Administration a été évaluée à l'aide d'une matrice détaillée, abordant différentes thématiques telles que la gestion des risques, les modalités de prises de décisions ou la vue de l'ensemble de l'expérience. En effet, cette évaluation visait à démontrer dans quelle mesure l'expertise des personnes intéressées renforce la compétence collective du Conseil d'Administration.

Une meilleure diversité contribue à l'amélioration de la compétence collective des membres des organes de direction, rassemblant ainsi un éventail suffisamment large de connaissances, de compétences et d'expériences. La Banque veille à promouvoir la diversité au sein des organes de direction qui doit 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. La diversité s'apprécie notamment par rapport à l'âge, au genre, à la représentation géographique, au secteur d'activité et au parcours éducatif et professionnel de la personne intéressée.

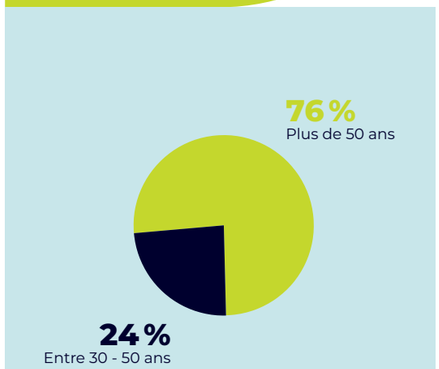
Banque Raiffeisen souhaite enfin tout particulièrement mettre l'accent sur la formation et le développement des connaissances des membres du Conseil d'Administration et du Comité de Direction tout au long de leur mandat. Considérant que l'ESG représente plus que jamais un enjeu majeur, il est envisagé, dès 2022 d'introduire dans le programme de formation à destination des administrateurs des modules de formation portant spécifiquement sur la thématique ESG.

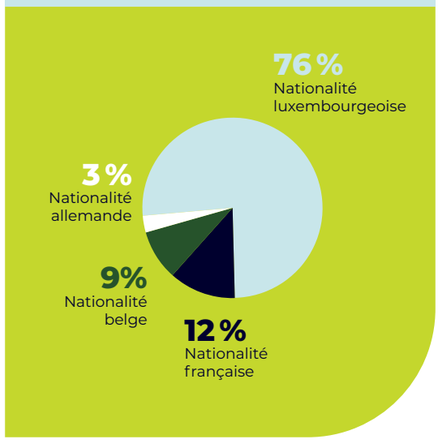


Au sein de la Direction

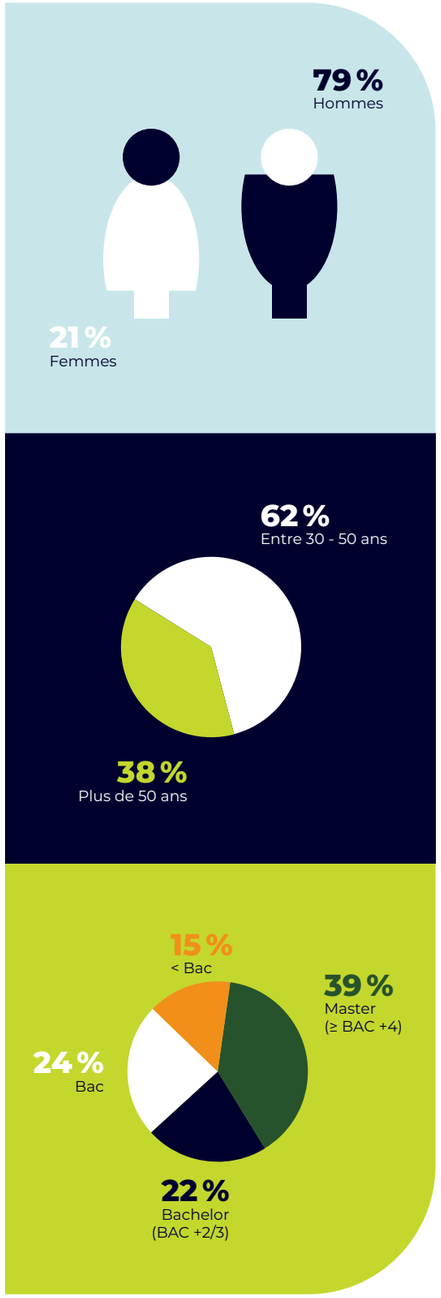
Direction (Total : 33)

Membres de la Direction = Cadres (C2 + C1 + Directeurs + Membres du Comité de Direction)*



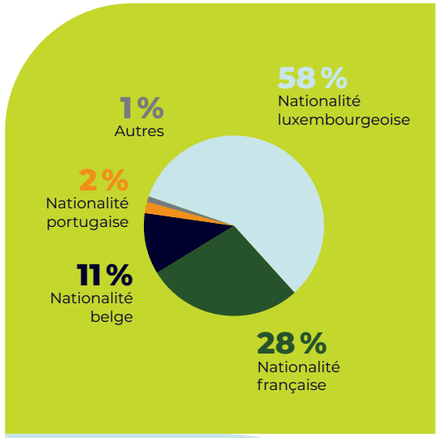


*Selon la classification interne des cadres C1, C2, C3, C4



Au sein des cadres

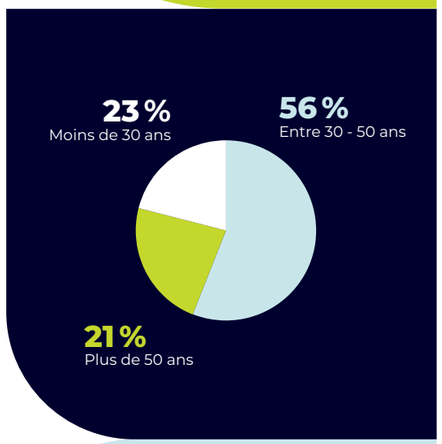
Cadres (C3 + C4)*
(Total : 114)

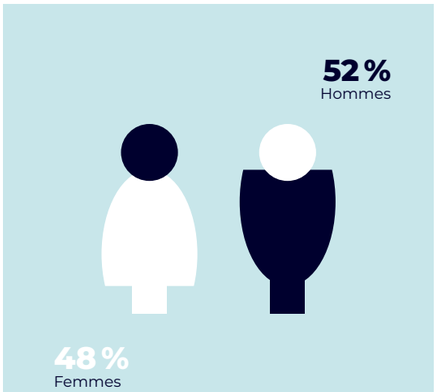


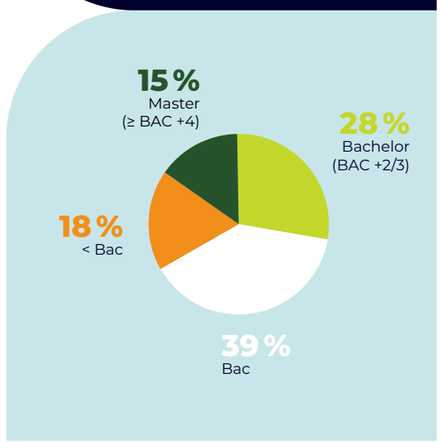
*Selon la classification interne des cadres C1, C2, C3, C4

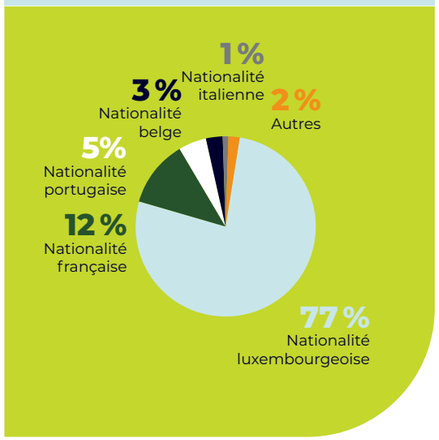
Au sein des employés

(Total : 501)





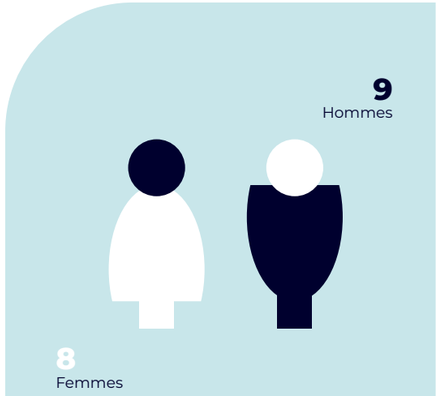


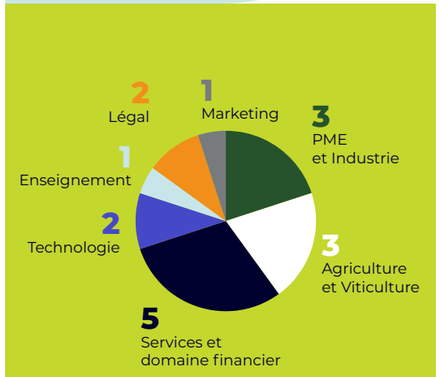


La diversité et l'égalité des chances au sein du Beirat

Les acteurs locaux ainsi que les clients de la Banque sont invités à être représentants et représentés au sein du Beirat, l'organe consultatif de Banque Raiffeisen. Les membres de ce comité consultatif se sont rencontrés deux fois en réunion ordinaire durant l'année 2021 avec un taux de participation moyen de 80 %.

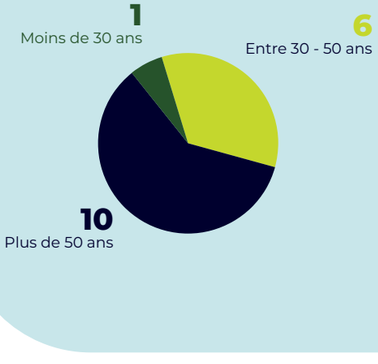
La diversité socio-professionnelle de ses membres est prise en compte dans la composition du Beirat. Ce dernier est régulièrement consulté par le Conseil d'Administration, le Comité de Direction et le Comité d'Orientation ESG (COMESG).

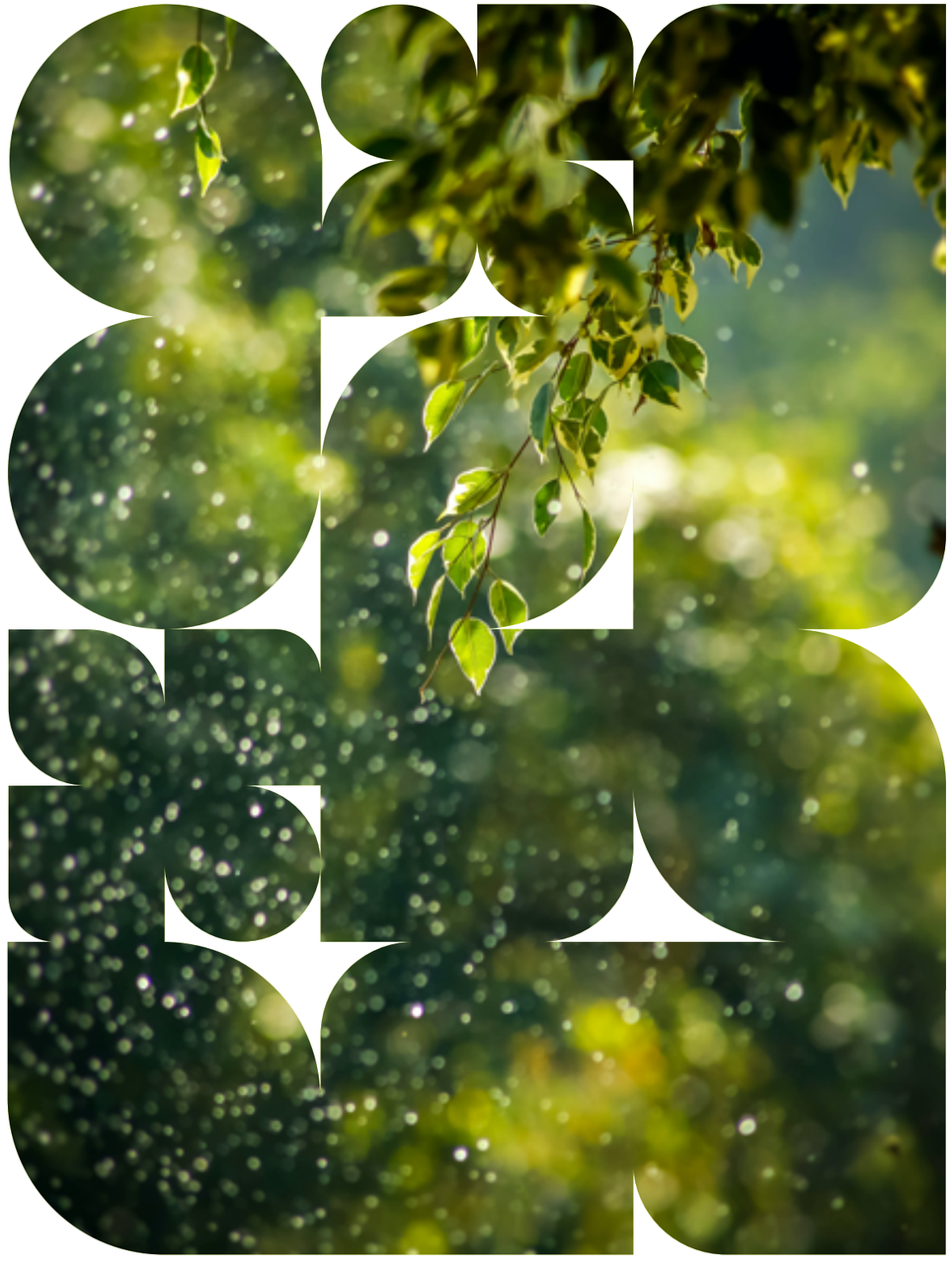




Au sein du Beirat

Total de membres du Beirat : 17





Encourager le dialogue avec nos collaboratrices et collaborateurs

Le dialogue social représente une des préoccupations majeures de la Banque afin de répondre aux thématiques sociétales. En 2021, la Banque a développé et renforcé de multiples initiatives de dialogue et d'échange collaboratif présentés par la suite dans ce rapport.

« Un dialogue social de qualité représente un des éléments constituants d'un bon climat de confiance en entreprise. »

François Scornet
Délégué permanent

Performance 2021

En parallèle, un dialogue continu est instauré entre le département des Ressources Humaines et le personnel grâce à l'implication du délégué permanent. Sur base annuelle, trois réunions entre ces parties sont organisées pour échanger et se concerter sur des sujets distincts. Au-delà de ces réunions prévues par la loi, des réunions mensuelles sont organisées dans le but de maintenir le dialogue et de continuer à échanger sur des thématiques spécifiques aux relations sociales. Les collaboratrices et collaborateurs ont également l'opportunité de consulter le délégué permanent à titre informatif et de manière strictement confidentielle.

Le Département des Ressources Humaines a organisé une enquête de satisfaction en 2021 afin de connaître au mieux le ressenti des collaboratrices et collaborateurs et de les accompagner dans le cadre de leur travail. Cette enquête a été réalisée de manière volontaire et anonyme durant les mois d'octobre et de novembre sur 13 thèmes. Ces derniers comprenaient notamment l'organisation et les conditions de travail, la rémunération mais également des sujets inhérents à la Banque en tant qu'employeur tels que son développement et son management. L'enquête s'est révélée un franc succès avec un taux de participation de 85 %, soit 555 réponses au total.

Les résultats obtenus ont été majoritairement positifs : l'encadrement par les responsables ainsi que l'évolution de la Banque sur certaines thématiques sont en large progression par rapport aux résultats de l'enquête de l'année précédente. Les points moins favorables et négatifs feront l'objet d'une analyse afin d'en tirer les bonnes leçons et d'améliorer progressivement les facteurs très variés qui peuvent impacter la satisfaction des collaboratrices et des collaborateurs. Les résultats de l'enquête ont été mis en ligne sur l'intranet de la Banque et présentés à travers un webinar à tous les employés.

Cette consultation des parties prenantes internes sera renouvelée de manière annuelle en vue de connaître davantage les attentes au niveau professionnel du personnel de la Banque.

À part le dialogue social, l'initiative stratégique « Développement d'une culture ESG au sein de la Banque » a été lancée en 2021 sous le lead du Département des Ressources Humaines. Un plan de communication découlant de cette initiative et destiné à toutes les collaboratrices et à tous collaborateurs a pour but de partager les informations ESG essentielles et de créer des synergies sur les thématiques en lien avec la durabilité. À cet égard, un programme interactif de sensibilisation a été instauré pour promouvoir les bonnes pratiques en matière ESG. Ce programme s'est concrétisé à travers des réunions, des interviews filmées et le partage sur intranet d'un glossaire ESG afin d'établir et de développer un langage commun.

85 %
de taux
de participation
à l'enquête de
satisfaction

Town Hall Meetings

Pour rester en contact avec ses collaboratrices et ses collaborateurs et les garder informés en période de crise sanitaire, la Banque a régulièrement organisé des « Town Hall Meetings » digitaux dont la rediffusion fut également mise à disposition en interne. Ainsi, un plateau télé installé dans le patio du siège à Leudelange a permis de garantir une diffusion sous format de vidéoconférence de haute qualité. Ces « Town Hall Meetings » furent organisés autour de différents sujets, comme la stratégie de la Banque, la durabilité mais aussi les résultats de l'enquête de satisfaction interne menée en 2021. Des interprètes furent également missionnés pour assurer une traduction simultanée en langue française, afin de faciliter le suivi des sujets présentés auprès de tous. Ce format, ayant connu un franc succès, sera maintenu également en période post-COVID.

Programme « Ambassadeurs »

Les employés sont les premiers acteurs et les mieux placés pour faire connaître et représenter la Banque auprès de leur écosystème. Ainsi, le programme « Ambassadeurs » offre aux employés Raiffeisen l'opportunité de représenter la Banque lors d'évènements internes mais surtout externes. Il permet de valoriser les collaboratrices et les collaborateurs impliqués et de promouvoir à travers une initiative authentique, les valeurs et le business modèle unique de Banque Raiffeisen.

En 2020, ce programme a connu un développement moins intense qu'initialement prévu suite à l'annulation, pour raisons sanitaires, de la majorité des évènements internes et externes. Néanmoins en 2021, grâce aux adaptations des mesures sanitaires, le nombre de manifestations auxquelles les « ambassadeurs » ont pu participer a fortement augmenté par rapport à l'année précédente. Le programme a ainsi regagné en attention en interne avec la participation de 22 nouveaux « ambassadeurs ». Afin de préparer ces collaboratrices et collaborateurs au mieux à leur nouveau rôle, des formations ont été organisées pour parfaire leurs connaissances sur la Banque et compléter leurs capacités relationnelles.

« Qui mieux qu'un collaborateur pour représenter son entreprise ? À travers le programme « Ambassadeurs », nous nous engageons à établir des relations durables, fondées sur la confiance tout en montrant les visages derrière la marque employeur de Banque Raiffeisen. »

Anne Hermes
Conseiller commercial
Agence Online

Semaine de la Durabilité & Semaine de la Santé

Depuis plusieurs années, Raiffeisen organise en interne une semaine de sensibilisation sur les thématiques liées à la durabilité, la santé et le bien-être des employés. Le concept est adapté progressivement pour répondre aux exigences de nos collaboratrices et collaborateurs et afin de répondre au mieux aux circonstances dans lesquelles ces derniers évoluent (p.ex. restrictions sanitaires dues au COVID).

L'édition 2021 de cette campagne de sensibilisation fut répartie sur deux semaines, à savoir la « Semaine de la Durabilité » en juin et la « Semaine de la Santé et du Bien-être » en décembre :

La « Semaine de la Durabilité » :

Pour attirer l'attention de nos collaboratrices et collaborateurs sur le développement durable, la Banque a organisé une semaine de conférences virtuelles axées sur ce sujet et basées sur les sept Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unis retenus par la Banque :

- Webinaire sur la finance durable tenu par Yves Biewer, Président du Comité de Direction, Jacques Hoffmann, Responsable ESG et Georg Joucken, Head of Private Banking ;
- Conférence sur la thématique des femmes leaders avec la participation de Carole Muller, CEO de Fischer, Isabelle Schlesser, Directrice de l'ADEM*, Silke Bertrand, Partner chez Linklaters, Analia Clouet, Secrétaire général de Banque Raiffeisen, Sally Agnes, Gérante de l'agence Raiffeisen à Walferdange et Claire Lubnau, Responsable du Département Product B2C ;
- Présentation des avantages et désavantages des véhicules électriques et hybrides par l'entreprise Losch, suivie par une exposition de voitures à faibles émissions au siège de la Banque ;
- Conférence sur l'économie circulaire animée par Romain Poulles, membre du Beirat et, entre autres, membre du Conseil supérieur pour un développement durable ;
- Présentation sur le réchauffement climatique et son impact sur l'environnement faite par natur&émwelt.

290 collaboratrices et collaborateurs ont participé en direct aux différentes conférences virtuelles et ces dernières ont été mises à disposition de tous les employés sur intranet.

La « Semaine de la Santé et du Bien-être » :

Des conférences virtuelles furent organisées tout au long d'une semaine autour de la thématique de la santé et du bien-être :

- Les activités sportives offertes par la Banque furent présentées par l'Amicale Sportive de la Banque ;
- Présentation sur l'ergonomie au travail et en télétravail par l'ASTF (Association pour la Santé au travail des secteurs Tertiaire et Financier) ;
- Deux conférences, l'une sur la gestion du stress, les automassages et l'acupressure, et l'autre sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle, tenues par ILQVT (Institut Luxembourgeois de la Qualité de Vie au travail) ;
- Présentation sur la thématique « mieux manger, mieux vivre » par Lene Pedersen, une nutritionniste reconnue au Luxembourg ;
- Le commerce équitable présenté par Fairtrade ;
- Illustration d'un concept pour se reconnecter à l'essentiel par l'Université dans la Nature (UdN).

Comme pour la « Semaine de la Durabilité » tous les webinars de la « Semaine de la Santé et du Bien-être » furent enregistrés et partagés en interne sur l'intranet.

* Agence pour le développement de l'emploi

Objectifs 2020-2025

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Partager les bonnes pratiques des initiatives responsables et engagements ESG de la Banque.	Communication et mise en ligne du programme interactif de dialogue interne intégrant notamment les bonnes pratiques en matière ESG.	2021 ●	Interviews filmées et partagées. Publication d'un glossaire ESG. Actions internes pour sensibiliser les employés.	Organisation de formations sur les sujets ESG pour le personnel.
Développer la communication entre le Département des Ressources Humaines et les collaboratrices et les collaborateurs.	Communication et information en interne. Consultation avec les syndicats et la délégation du personnel.	2022 ●	Communication déployée par des vidéos, groupes de discussion, messages réguliers sur l'intranet. Échanges réguliers et consultations avec syndicats et délégués. Comptes-rendus des réunions publiés sur l'intranet.	Communication dédiée à l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs. Poursuite du dialogue et consultations entre direction, syndicats et délégués.
Prévenir les risques psychosociaux et soutenir le bien-être des collaboratrices et des collaborateurs.	Contrôle périodique de la satisfaction de nos collaboratrices et collaborateurs via l'enquête de satisfaction.	2025 ●	Enquête de satisfaction réalisée ayant reçu une participation importante et montrant des niveaux de satisfaction encourageants.	Enquête de satisfaction annuelle. Instauration du check-up santé pour les collaborateurs à partir de 30 ans. Accompagnement au départ à la retraite. Réalisation d'une campagne de sensibilisation à la santé, le bien-être et la durabilité auprès des employés.

Légende : ● Atteint ● En cours ● En retard ○ Non démarré

Michel Lamesch
Responsable Recrutement
et Encadrement des RH

Le talent n'est pas une profession et nous devons repenser nos modes de recrutement et de rétention de talents en fonction.

Œuvrer pour la rétention et l'attraction des talents

Nos collaboratrices et nos collaborateurs représentent la pierre angulaire de l'activité de la Banque. Par conséquent, 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.

Les valeurs fondamentales de Banque Raiffeisen, telles que la fiabilité, la flexibilité, la proximité et l'accessibilité, sont ancrées dans le processus relatif à la gestion des ressources humaines de la Banque :

- **La fiabilité** permet de reconnaître l'engagement dont les collaboratrices et collaborateurs font preuve dans l'accomplissement de leurs missions ;
- **La flexibilité** détermine pour les employés un environnement de travail sain et bénéfique à un bon équilibre vie privée et professionnelle, tout en permettant une mobilité interne au sein des agences et du siège ;
- **La proximité** s'associe aux valeurs de partage de connaissances et d'expériences entre les employés ;
- L'accessibilité correspond à l'accès et l'intégration des nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs au sein des services et des départements qui composent la Banque.

Banque Raiffeisen accompagne ainsi ses talents dans le développement de leurs compétences et la réalisation de leur projet professionnel au sein du siège et du réseau des agences. La rétention et la fidélisation du personnel constituent plus que jamais des défis majeurs pour la Banque, qui doit faire face à une concurrence accrue d'autres acteurs.

Taux de rotation des employés en 2021 : **12,5 %* (dont 12 % départs à la retraite)**

Taux de recrutement des employés en 2021 : 13 %* dont

- **55 % de femmes**
- **45 % d'hommes**

- **54 % ont moins de 30 ans**
- **41 % ont entre 30 ans et 50 ans**
- **5 % ont plus de 50 ans**

Performance 2021

	2020	Évolution	2021
Nombre total d'employés (effectif)* - Total au 1 janvier 2021	655	-2 %	**641**
Nombre de départs volontaires de l'entreprise (démissions) au 31 décembre	*49*	*+31 %*	***64***
Nombre de licenciements au 31 décembre	*4*	*+25 %*	***5***
Nombre de départs en retraite au 31 décembre	*13*	*-23 %*	***10***
Nombre de résiliations d'un commun accord au 31 décembre	*0*	*- %*	***2***
Total de départs au 31 décembre	*66*	*+23 %*	***81***
Nombre total d'employés* - Total au 31 décembre 2021	639	+2 %	**648**

* 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) usitée pour l'élaboration du présent rapport extra-financier. La méthodologie de calcul adoptée par Banque Raiffeisen dans ses états financiers diffère.

Banque Raiffeisen a certes mis en place des pratiques de rémunération saines mais elle a aussi mis en avant bien au-delà du salaire fixe, les atouts que constituent les avantages extra-légaux. Parmi ces derniers, on peut compter la contribution substantielle de la Banque au régime de pension complémentaire, des chèques repas, un restaurant d'entreprise subventionné, la carte Sympass offerte, des conditions avantageuses auprès de partenaires stratégiques tels que POST ou FOYER, un remerciement ponctuel des collaboratrices et des collaborateurs – en 2021, ce fut à travers un chèque-cadeau de 200 € et un jour de congé supplémentaire - la mise à disposition d'un outil informatique pour faciliter les déclarations fiscales, et naturellement, des conditions de faveur sur les produits bancaires (comme par exemple depuis le 1er avril 2021, de nouveaux taux plus avantageux sont accordés aux collaboratrices et aux collaborateurs sur leur demande de prêt logement principal, la distribution de nouvelles cartes de crédit Visa durables…).

Dans la continuité des actions déployées durant la crise sanitaire, Banque Raiffeisen propose plusieurs mesures pour faciliter l'aménagement des périodes de travail et ainsi concilier le temps dédié au travail et à la vie privée.

Après la crise sanitaire, ces dispositions seront maintenues et feront l'objet d'une adoption continue relative aux circonstances dans lesquelles la Banque évolue.

L'agilité de la Banque s'inscrit également dans les pratiques de congés, essentiellement pour les demandes relatives au taux d'occupation, soit par le passage à un travail à temps partiel, soit par l'octroi d'un congé parental. Les collaboratrices et collaborateurs sont encouragés par Banque Raiffeisen à utiliser leurs droits en termes de congé exceptionnel, qu'il soit parental, maternité, d'accueil ou pour raisons familiales. En 2021, 19 collaboratrices et collaborateurs ont repris le travail à la suite d'un congé parental et 27 employés ont commencé leur congé parental au cours de cette même année.

Finalement, Banque Raiffeisen dispose d'un système de rachat de congés et a mis en place un meilleur accompagnement des demandes spécifiques liées au congé social.

		2020	**2021**
Nombre total de collaboratrices et collaborateurs ayant repris le travail au terme d'un congé parental		24	**19**
Cadres C3+C4	Femmes	0	**0**
	Hommes	1	**1**
Employés	Femmes	15	**14**
	Hommes	8	**4**

		2020	**2021**
Nombre total de collaboratrices et collaborateurs ayant pris un congé parental		25	**27**
Membres du Comité de Direction + Directeurs + Cadre C2	Femmes	0	0
	Hommes	0	1
Cadres C3+C4	Femmes	0	1
	Hommes	6	6
Employés	Femmes	11	9
	Hommes	8	10

Groupe de travail « Amélioration de l'attractivité du cadre de travail »

Dans le cadre de l'initiative stratégique « Amélioration de l'attractivité du cadre de travail » un groupe de travail a été créé en 2021, afin d'identifier les besoins et attentes des collaboratrices et des collaborateurs actuels. L'objectif de cette initiative est la mise en place d'un environnement et d'un cadre de travail flexibles, dynamiques qui répond aux besoins et aux attentes des collaboratrices et des collaborateurs actuels et futurs.

Ainsi, cinq ateliers de trois heures ont été organisés avec 35 participants sur des thématiques d'attractivité du cadre de travail. Ces participants volontaires ont été choisis selon leur âge, leur situation familiale, leur ancienneté, leur ambition, leur lieu d'habitation et leur lieu de travail (agence ou siège).

Les participants ont travaillé sur des périmètres très divers comme le temps de travail, la rémunération, les avantages en nature, les outils de travail, mais aussi sur la manière d'échanger et de communiquer des informations, sur les aménagements des espaces de travail, ainsi que sur l'expérience collaborateur. Au final, un top 10 des remarques a été arrêté afin d'accorder la priorité aux attentes et aux besoins des employés. Les résultats de cet exercice sont en cours d'analyse et seront pris en compte lors des réflexions sur l'amélioration de l'attractivité du cadre de travail à moyen et à long terme. Cependant, la Banque a pu en tirer quelques quick-wins qui pourront facilement être mis en œuvre à court terme.

Modern Workplace

Débuté en septembre 2020 et exécuté en 2021, le projet « Modern Workplace » vise à instaurer à trois égards un espace de travail moderne pour l'ensemble du personnel : (i) l'optimisation de l'expérience de tous les employés ; (ii) la facilitation de la mobilité et (iii) l'amélioration de l'efficacité au travers de la mise à disposition d'outils collaboratifs. Ce concept implique des adaptations au niveau du matériel et des outils informatiques, et permettra à chaque collaboratrice et à chaque collaborateur de la Banque de recevoir entre autres un nouveau laptop et un nouveau moniteur de dernière génération et à faible consommation d'énergie.

En outre, ce renouvellement des outils informatiques a permis à la Banque de faire en novembre 2020 une donation de 250 écrans d'ordinateur et de 430 câbles de connexion VGA à la Fondation Follereau. C'est ainsi que la Banque participe au projet intitulé « Mind the Gap » instauré par la Fondation dont la finalité est de permettre à des élèves au Bénin et au Togo de bénéficier de cours d'informatique avec le matériel nécessaire.

Initiative « My Buddy »

Lancé en 2021, le programme d'intégration des nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs nommé « My Buddy », est en cours de déploiement au sein de la Banque. Il s'agit ici d'un parrainage avec un accompagnement personnalisé lors de la phase d'intégration, basé sur le partage de bonnes pratiques et de conseils utiles au développement des nouveaux arrivants. En 2022, ce programme d'intégration sera étoffé et permettra aux nouvelles recrues de s'épanouir davantage dans un environnement de travail sain, tout en étant accompagné par un « buddy », distinct de leur supérieur hiérarchique direct.

« Le programme My Buddy a été mis en place pour garantir et faciliter l'intégration de chaque nouvelle recrue. Le bien-être des nouveaux collègues doit être une priorité dès le premier jour. »

Claire Jénin
Gestionnaire Marketing

Stimuler l'innovation : Talent management & R-Innovation Camp

L'année 2021 a été marquée par deux initiatives, nommées «Talent Management» et «R-Innovation Camp», qui ont pour but de favoriser et de stimuler l'innovation au sein de la Banque et dont le programme se poursuivra en 2022.

Concernant le **«Talent Management»**, la Banque entretient depuis 2020 un projet de développement professionnel dédié aux jeunes collaboratrices et collaborateurs. Cette initiative propose aux participants d'assister à des formations consacrées au développement de leurs connaissances sur des sujets transversaux (p.ex. au niveau du fonctionnement, de la stratégie, des opportunités de développement de la Banque...) leur permettant ainsi de découvrir différents métiers au sein de la Banque. Tout au long du programme, les jeunes talents sont intégrés dans des projets stratégiques et bénéficient d'un encadrement spécifique tant par des Membres de la Direction que d'autres parties prenantes internes.

Suite au lancement du «R-Innovation Camp» (la «start-up» interne de la Banque) en 2020, la Banque poursuit et encourage l'esprit entrepreneurial de ses employés. Ce projet vise à développer sur plusieurs années des initiatives au sein de la Banque en engageant ses employés dans l'innovation. En 2021, un des projets élaborés par le «R-Innovation Camp» est la création d'un «Healthy Snack Café powered by Raiffeisen». Ce concept a pour objectif de favoriser la rencontre entre les conseillères et les conseillers de Raiffeisen et les nouveaux arrivants au Luxembourg tout en alliant une restauration saine et locale avec un conseil axé sur les informations nécessaires pour une bonne intégration de la population étrangère sur le territoire luxembourgeois.

Motiver nos collaboratrices et nos collaborateurs : le rôle du Happiness Officer

Le Happiness Officer a pour rôle d'informer, d'intégrer et d'impliquer les collaboratrices et les collaborateurs dans la vie quotidienne de la Banque. Son objectif est de mettre en place à cet effet des actions impliquant l'ensemble du personnel au siège et dans les agences pour booster leur motivation. Un des volets les plus importants est la communication interne qui se doit d'être efficace et diffusée à l'ensemble du personnel. À cet effet, le Happiness Officer s'appuie sur différents canaux de communication internes, à savoir l'intranet, les courriels, les webinars, les évènements, les affiches et un groupe Facebook dédié. Accessible exclusivement aux collaboratrices et collaborateurs de la Banque, ce dernier a été créé en 2020. Parti de zéro, ce groupe a rencontré un franc succès et plus de la moitié des collaboratrices et collaborateurs de la Banque y sont connectés.

Travailler ensemble, un levier de performance

Pour renforcer les liens entre les différents départements et le réseau des agences, l'action «Meet your colleagues» a vu le jour en 2021. Elle vise à rapprocher les collaboratrices et les collaborateurs, en présentant les équipes, services et départements de la Banque ainsi que leurs missions et ce, à travers des photos de groupe, des vidéos ou encore des interviews diffusés via les divers canaux de communication internes.

Attracting is good, retaining is better!

Une campagne «Employer Branding» a été lancée en 2021 pour attirer de nouveaux talents et fidéliser les collaboratrices et les collaborateurs actuels. Ainsi l'expression «#TGIF» (Thank God It's Friday) a été détournée en «#TGIM» (Thank God It's Monday) afin de suggérer que revenir travailler à la Banque après le weekend est associé à des sentiments de bien-être et de joie pour les employés de la Banque. Pour traduire cette initiative en interne, un rendez-vous mensuel a été mis en place au cours duquel chaque premier lundi du mois, les employés reçoivent une attention p.ex. sous forme de cadeau ou de participation à un jeu concours interne.

Évènement interne : «Raiffeisen BBQ»

Consciente de l'importance de l'esprit de cohésion, la Banque favorise l'organisation d'évènements internes, permettant aux collaboratrices et aux collaborateurs des départements du siège et du réseau des agences de se retrouver dans une ambiance conviviale, propice aux partages et aux échanges informels. Bien que la crise sanitaire ait limité ces moments de rencontre, la Banque a pu, en 2021, organiser certains évènements dans le respect des mesures sanitaires en vigueur.

Ainsi, et grâce à l'allègement des mesures sanitaires, la Banque a pu organiser en septembre 2021 le grand barbecue interne à son siège à Leudelange. Couplé à un team building notamment un rallye pédestre pour les équipes intéressées, le but de cet évènement était de passer un moment agréable entre collègues tant du siège que des agences et de renforcer ainsi la cohésion entre les différentes entités qui composent la Banque.

Le rallye pédestre a remporté un vrai succès parmi les collaboratrices et les collaborateurs qui ont formé des équipes de cinq personnes pour parcourir un trajet de cinq kilomètres dans la forêt près du siège à Leudelange. En tout, 30 groupes ont répondu présent pour un total de 150 participants.

Le grand barbecue convivial a eu lieu sous une tente à l'arrière du siège de la Banque. À cette occasion, le Président du Conseil d'Administration, les membres du Comité de Direction et certains Directeurs de la Banque ont joué le jeu en tant que «staff» lors de cet événement et ont assuré le service de boissons ainsi qu'au buffet durant toute la soirée, témoignant ainsi de leur reconnaissance vis-à-vis du travail quotidien de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs.

Marché de Noël

Dans le cadre des fêtes de fin d'année et afin de permettre aux collaboratrices et aux collaborateurs ayant des enfants d'échanger au sein d'une ambiance festive, un marché de Noël a été organisé devant le siège de la Banque début décembre. À cette occasion, Saint-Nicolas en personne est venu distribuer ses cadeaux pour le plus grand bonheur des petits tout comme des grands.

Cérémonie des anniversaires de travail

Comme chaque année, les collaboratrices et les collaborateurs travaillant depuis 10, 25 et 40 ans au sein de la Banque ont été mis à l'honneur lors du traditionnel «Christmas Drink» en décembre 2021. Tout comme le marché de Noël, cette cérémonie a de nouveau pu être organisée en présentiel, suite à l'allègement des restrictions sanitaires.

Objectifs 2020-2025

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Accompagner 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 ●	Objectif atteint : Politique de télétravail validée par les instances de gouvernance. Déploiement du « Modern Workplace » terminé en décembre.	Organisation de formations sur les sujets ESG pour le personnel.
Améliorer les conditions de faveur sur le prêt hypothécaire au premier logement en accordant à nos collaboratrices et collaborateurs un taux favorable sur l'entièreté du prêt.	Taux accordés aux collaboratrices et collaborateurs sur l'entièreté de leurs prêts.	2021 ●	Objectif atteint : Depuis le 1er avril 2021, nouveaux taux plus avantageux accordés aux collaboratrices et collaborateurs sur leur prêt dédié au logement principal.	Réflexions en cours pour d'autres mesures au bénéfice des collaboratrices et collaborateurs.
Faciliter la réintégration des collaboratrices et collaborateurs après un congé parental.	Pourcentage des personnes revenant d'un congé parental coachés à la réintégration du travail après un congé parental.	2022 ○		Programme en deux étapes : (1) connaître les besoins et (2) déploiement de mesures individualisées.
Améliorer de façon considérable l'attractivité du cadre de travail, défini dans la stratégie 2020-2025 comme « Application d'un environnement et d'un cadre de travail uniques, flexibles, dynamiques et répondant aux besoins et attentes des collaboratrices et collaborateur 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.	2022 ●	Objectif atteint : Sélection de mesures mises en place : -Prime participative. -Amélioration liée à la complémentaire santé. -Outil informatique pour faciliter les déclarations fiscales. -Signature du congé social avec la délégation. -Remerciements des collaboratrices et collaborateurs à travers un chèque-cadeau de 200 € et un jour de congé supplémentaire en 2021. -Mise à disposition de matériel et d'outils informatiques « Modern Workplace ». -Lancement d'une campagne « Employer Branding ». -Organisation de manifestations internes. -Groupe de travail pour identifier les besoins et attentes des collaboratrices et collaborateurs en termes d'attractivité du cadre de travail.	Développer d'avantage le parrainage et l'intégration des nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs. Développement constant des initiatives actuelles. Prise en compte des besoins et attentes des collaboratrices et collaborateurs en termes d'attractivité du cadre de travail.
Former nos managers à la gestion des équipes à distance.	100 % des managers formés à la gestion des équipes à distance.	2023 ●	En cours : Déploiement d'un programme avec actions et formations.	Suite du programme de formation pour la gestion des équipes à distance.

Légende : ● Atteint ● En cours ● En retard ○ Non démarré

Développer les compétences et l'apprentissage continu

La résilience de la Banque et de ses équipes est essentielle pour s'adapter entre autres aux évolutions de la place et du secteur bancaire ainsi qu'aux exigences réglementaires nationales et internationales. Dans cette perspective, Banque Raiffeisen souhaite développer l'employabilité de ses collaboratrices et collaborateurs et favoriser la mobilité en interne. Des formations sont assurées pour développer de façon prioritaire le leadership, l'agilité et les compétences tant sociales que managériales.

Les initiatives, lancées en 2020 lors du déploiement de l'accompagnement personnalisé des collaboratrices et des collaborateurs, se poursuivent par la consolidation de l'offre de formation, l'augmentation de la mobilité interne de projets de carrière évolutifs et l'amélioration du process d'évaluation et d'entretien de développement professionnel réalisé annuellement. L'instauration et la pérennisation de cet accompagnement personnalisé est impératif pour Banque Raiffeisen dans son engagement auprès de son personnel.

534

projets de formation répartis pour des formations génériques et spécifiques

Performance 2021

Dans l'objectif de construire des plans de carrière ensemble avec ses collaboratrices et collaborateurs, la Banque s'engage à soutenir la formation continue et s'appuie dans ce contexte sur des plateformes digitales et des organismes de formation professionnelle. Cette volonté a d'ailleurs été soulignée par une moyenne de 4 jours de formation par employé au cours de l'année 2021. Ces opportunités d'apprentissage sont proposées à tous les collaboratrices et collaborateurs, peu importe leur position hiérarchique ou leur ancienneté au sein de la Banque. Cette démarche permet l'accessibilité à plus de 534 projets de formation organisés en externe ou en interne au cours de l'année. Banque Raiffeisen a ainsi investi plus de 2,3 % de sa masse salariale dans la formation et l'accompagnement du développement professionnel en 2021. La formation est d'ailleurs un facteur que le Département des Ressources Humaines a identifié comme ayant un impact positif sur la diminution du turnover des collaboratrices et collaborateurs de la Banque.

Des sondages en interne menés en 2021 ont démontré que la satisfaction du personnel vis-à-vis de ces formations est majoritairement très positive tant sur les contenus des sessions que sur les intervenants. Les participants à cette enquête ressentent une amélioration au niveau de la qualité du leadership et de la prise en compte de leurs feedbacks.

Pour soutenir le développement personnel et professionnel de ses employés, le Département des Ressources Humaines a également mis en place de manière périodique des entretiens intermédiaires liés à la progression de carrière en supplément des entretiens d'évaluation individuelle réalisés annuellement pour tous les collaboratrices et collaborateurs.

4

jours de formation en moyenne par employé

Investissement à hauteur de

2,3 %

de la masse salariale destiné à la formation continue

Programme de formation pilote «Leadership positif»

Banque Raiffeisen développe un programme de «Leadership positif» dans l'intention de renforcer les compétences en matière de gestion des ressources, tant financières, matérielles, organisationnelles qu'humaines.

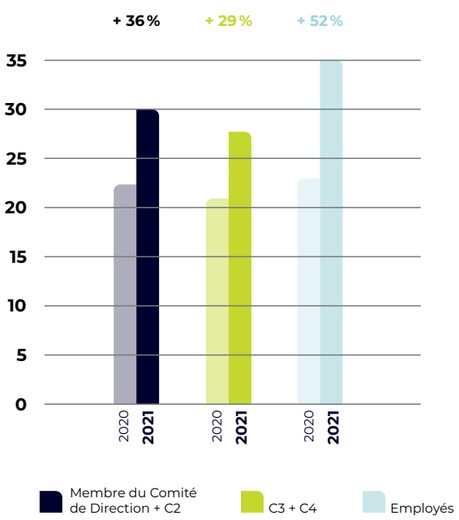
Le programme de «Leadership positif» peut être défini comme le partage de pratiques et de stratégies destinées à développer les compétences humaines auprès des collaboratrices et des collaborateurs qui se trouvent en position de responsabilité et qui sont amenés à encadrer des équipes. Le but étant de les équiper avec les qualités et le charisme nécessaires au maintien de relations de travail saines et motivantes.

Ce programme de formation se déroule tout au long de l'année en plusieurs étapes de façon à allier les concepts théoriques de gestion et la mise en pratique de ces derniers. Des sessions en groupe en présence des responsables des différents métiers ont été organisées pour intensifier le processus de partage d'idées et de bonnes pratiques dans ce contexte. Ce programme a été développé dans l'intention de favoriser des synergies entre la progression individuelle et le développement collectif grâce aux ateliers de partage et de mise en pratique.

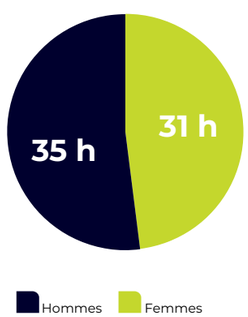
«Le Leadership positif permet notamment d'adopter une approche personnalisée des talents et du développement de chacun et ainsi d'améliorer la motivation et l'engagement individuel au service de la performance collective.»

Liette Schwartz-Dahm
Gérante Agence Limpertsberg / Gérante Régional Est

Nombres moyens d'heures de formation par catégorie professionnelle



Nombres moyens d'heures de formation par genre



Œuvre «Collaboration Philippe Lamesch»
par Thomas Iser

Dans le cadre de l'exposition «Circular'ISER, il y a plein à voir», qui s'est déroulée au siège de la Banque en novembre 2021, l'artiste Thomas Iser a souhaité aborder les 17 Objectifs de Développement Durable adoptés par les Nations Unies, sous une forme artistique pour sensibiliser le public aux grands enjeux sociétaux. L'œuvre «Collaboration Philippe Lamesch» correspond à l'ODD 17 «Partenariats pour la réalisation des objectifs».

Objectifs 2020-2025

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Déployer le programme « Leadership et compétences managériales ».	100 % des managers ayant suivi le programme lié au « Leadership positif ».	2021	En cours : Déploiement du programme « Leadership positif ». Élaboration d'une charte des comportements.	Poursuite de l'objectif avec la validation de la charte et l'instauration d'une campagne de sensibilisation auprès des collaboratrices et collaborateurs.
Faire évoluer la maturité ESG de 100 % des collaboratrices et collaborateurs en intégrant les thématiques ESG au plan de formation.	100 % des collaboratrices et collaborateurs formés aux thématiques ESG et à la finance durable.	2022	En cours : Définition d'un programme de formation ESG. Création et partage d'un glossaire ESG. Town-Hall Meeting pour sensibiliser l'ensemble du personnel aux thématiques ESG. Partage en interne du premier rapport extra-financier.	Poursuite de l'objectif avec déploiement de la formation sur l'ESG (tronc commun et modules spécifiques dédiés aux métiers). Partage des prochains rapport extra-financiers et présentation de points clés aux parties prenantes internes.
Former les employés au travail à distance.	100 % des employés formés au télétravail et au droit à la déconnexion.	2022	En cours : Diffusion des bonnes pratiques en interne.	Poursuite de l'objectif concernant le droit à la déconnexion.
Accompagner de manière individuelle les collaboratrices et collaborateurs 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 à posteriori.	2022	En cours : Entretiens intermédiaires planifiés. Évaluation individuelle et annuelle réalisée pour tous les collaboratrices et collaborateurs.	Poursuite de l'objectif pour l'amélioration de l'accompagnement des collaboratrices et collaborateurs. Mettre en place une charte et un référentiel des comportements pour favoriser le développement de compétences des employés.

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Renforcer la consultation et la satisfaction de nos parties prenantes

Performance 2021

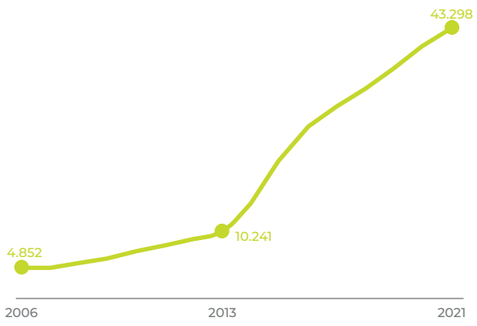
Banque Raiffeisen continue de figurer parmi les meilleures banques en termes de satisfaction clients et selon des sondages réalisés par des instituts indépendants, elle maintient sa position dans le TOP 3 des banques les plus appréciées sur le territoire luxembourgeois.

La Banque dispose de 34 agences réparties exclusivement sur le territoire luxembourgeois, ce qui permet d'assurer la proximité avec ses clients et membres. Ces agences sont classées en deux catégories : (1) Agences complètes où les clients peuvent faire toutes les opérations bancaires et venir sans rendez-vous et (2) Agences conseil qui sont dédiées au service de conseil des clients sur rendez-vous. Par ailleurs, 86 % des agences sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR) et des aménagements sont en cours pour assurer progressivement un tel type d'accès à 100 % des agences de notre réseau.

En plus de ce large réseau d'agences, la clientèle peut également faire des opérations bancaires sur un des 51 bancomats de Banque Raiffeisen et aussi sur l'ensemble des bancomats de son partenaire POST Luxembourg. Afin de faciliter les opérations bancaires et de conseil, la Banque a mis en place des solutions qui vont au-delà du réseau d'agences physiques, à savoir une banque en ligne R-Net (accessible via desktop ou smartphone), l'Agence Online (accessible par téléphone et email) ainsi que le déplacement de nos conseillers sur demande de nos clients, en dehors des heures d'ouverture des guichets, au domicile des clients.

La digitalisation au sein de la Banque est appuyée entre autres par la nouvelle version de la banque en ligne R-Net qui est en constante amélioration et présente de nouvelles fonctionnalités depuis 2020. Dans ce même esprit, Banque Raiffeisen a mis à disposition de ses clients en 2021 l'application de paiement sécurisée et cryptée Raiffeisen Payconiq (anciennement Digicash). Dédiée aux solutions de paiements bancaires mobiles, cette application permet aux clients d'envoyer de l'argent à leurs contacts ou à tout numéro de téléphone portable, de demander un paiement ou encore de facilement payer des factures en scannant un QR code. À côté de cela, elle permet également de payer en magasin ou en ligne simplement en scannant un QR code ou de profiter de l'option sans contact dans les magasins équipés de bornes Payconiq Beacon. Plus de 15.000 clients ont déjà utilisé l'application Payconiq fin 2021.

Nombre des membres 2006-2021



Banque Raiffeisen reconnaît le rôle actif du client en tant que consommateur responsable et lui propose ainsi de s'associer en devenant membre de la Banque. Ceci permet à la clientèle d'intégrer ce modèle coopératif à travers, entre autres, une participation aux Assemblées Générales. L'admission en tant que membre est conditionnée par la souscription d'une part sociale d'un montant unitaire de 25 EUR. Ce modèle peut être considéré comme un vrai succès puisque le nombre des membres a presque décuplé depuis 2006, avec une croissance accélérée depuis 2013, pour arriver à 43.298 membres au 31 décembre de cette année.

En 2021, la Banque a récompensé ces 43.298 membres par la distribution de points OPERA d'une contrevaleur de 1.204.077 EUR. Ceci représente une augmentation du nombre des membres de 7 % et une augmentation de la contrevaleur de points OPERA de 5 % par rapport à l'année 2020. Pour tout projet d'épargne ou de financement confié à Raiffeisen, les membres cumulent des points OPERA qui peuvent être utilisés entre autres pour payer la cotisation de leurs cartes bancaires, de contribuer à l'épargne de leurs enfants et petits-enfants, de faire une donation pour une organisation caritative ou encore de planter des arbres à travers le partenariat entre la Banque et la Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt et Friendship Luxembourg.

Objectifs 2020-2025

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Faciliter les paiements en ligne sécurisés pour tous.	Mise à disposition de l'application Payconiq (Digicash) Raiffeisen.	2021 ●	Objectif atteint : Implémentation et mise à disposition de l'application.	
Renforcer la digitalisation de nos produits et services.	Nombre de projets IT pour digitaliser nos produits et services.	2025 ●	En cours : Introduction de nouvelles fonctionnalités dans R-Net (changement de limite des cartes de crédits...).	
Maintenir le positionnement de Banque Raiffeisen et la satisfaction clients.	Figurer parmi les trois meilleures banques au Luxembourg en termes de satisfaction clients.	2025 ●	Objectif atteint : Plusieurs sondages ont confirmé ce positionnement en 2021.	Poursuite de l'objectif dans le but de continuer à répondre aux besoins réels des clients avec des produits adaptés.

Légende : ● Atteint ● En cours ● En retard ○ Non démarré

Mécanismes de gestion des plaintes

En tant que banque coopérative, la qualité des services et la satisfaction des clients représentent au quotidien des priorités pour Raiffeisen. Les clients ont la possibilité d'informer la Banque au cas où ils ne seraient pas pleinement satisfaits de leur expérience au sein des agences ou lors de leur contact avec les conseillers. Ce processus de gestion des réclamations s'inscrit dans la démarche d'engagement envers la clientèle de la Banque, dans le but de clarifier la situation, et le cas échéant, de prendre des mesures correctrices nécessaires pour le maintien d'une bonne relation de confiance entre la Banque et sa clientèle.

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

Pour une amélioration continue des services de la Banque, des échanges réguliers sur les réclamations reçues, leurs impacts potentiels et le suivi des mesures correctrices sont en place, avec le soutien du Chief Compliance Officer (CCO) et le Département Risk Management. De plus, un rapport de synthèse sur les réclamations des clients est établi par le Chief Compliance Officer (CCO), puis validé par le Comité de Direction et transmis à la Commission de Surveillance des Services Financiers (CSSF) sur base annuelle.

Toutes les réclamations fondées font l'objet d'une analyse par le Département Risk Management et le Département Compliance dans l'objectif de détecter d'éventuels dysfonctionnements d'ordre général ou, des erreurs individuelles et des situations de conflits d'intérêts potentiels ou avérés. En 2021, ces réclamations fondées correspondaient à 23 des 55 réclamations reçues par la Banque, soit une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente. Cette même année, 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 similaires aux chiffres constatés au cours des années précédentes.

Partenariats responsables tout au long de la chaîne de valeur

Banque Raiffeisen coopère avec des acteurs clés :

POST Luxembourg

La Banque s'associe avec POST Luxembourg pour favoriser l'accès aux services bancaires à un plus grand nombre d'individus. À titre d'exemple et grâce à l'application « eboo » les clients POST peuvent réaliser une demande de prêt personnel directement en ligne ou ont la possibilité d'ouvrir et de gérer un compte d'épargne R-TOP auprès de Banque Raiffeisen. Ce partenariat offre aux clients POST la possibilité d'accéder plus facilement aux produits et services bancaires Raiffeisen. Les opérations bancaires du quotidien sont possibles à la fois dans les points de vente POST et dans les agences complètes Raiffeisen. En plus de cela, les retraits d'espèces sont gratuits sur l'ensemble des réseaux bancomat de POST et de Raiffeisen.

Vontobel

Depuis 2009, Banque Raiffeisen est en collaboration avec Vontobel, banque de gestion suisse, qui partage ses compétences en tant que gestionnaire d'actifs dans le domaine des fonds d'investissement et des produits structurés. Créée à Zurich en 1924, Vontobel est un expert reconnu de l'investissement durable et a reçu le statut « Prime » par l'agence ISS-Oekom (la première agence de notation sur les thématiques liées au développement et à l'investissement durables).

FOYER S.A.

Dans le cadre d'une coopération et d'une prise de participation commune dans la société « Raiffeisen Vie S.A. », la Banque s'est associée à la société d'assurances FOYER S.A.. Les produits d'assurance Raiffeisen Vie tels que R-Vie Protect, R-Vie Save Invest, Assurance temporaire décès, Assurance solde restant dû et Solde financement décès sont proposés à la clientèle Raiffeisen à travers ce partenariat.

Caisse d'Épargne-Logement Wüstenrot Luxembourg

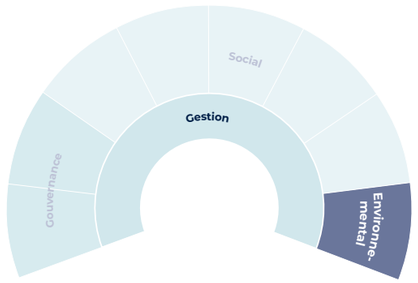
Depuis 2020, le partenariat avec Wüstenrot Luxembourg s'est développé pour proposer des contrats d'épargne-logement et des financements dans le respect des critères d'éligibilité concernant les déductions fiscales tout en mettant un accent sur l'intérêt des clients dans cette démarche. Banque Raiffeisen et Wüstenrot Luxembourg partagent ainsi les mêmes valeurs de proximité avec les clients.

Spuerkeess

Banque Raiffeisen contribue, ensemble avec d'autres établissements financiers de la place, à la distribution de différents types de SICAV de Spuerkeess Asset Management. La Banque est représentée dans les Conseils d'Administration de ces SICAV, ainsi que de celui de la société de conseil LUX-FUND ADVISORY S.A.. Grâce à cette participation au sein des instances de gouvernance, la Banque soutient activement le développement d'une gamme de fonds d'investissement durables.

Œuvre « No planet B »
par Thomas Iser

Dans le cadre de l'exposition « Circular'ISER, il y a plein à voir », qui s'est déroulée au siège de la Banque en novembre 2021, l'artiste Thomas Iser a souhaité aborder les 17 Objectifs de Développement Durable adoptés par les Nations Unies, sous une forme artistique pour sensibiliser le public aux grands enjeux sociétaux. L'œuvre « No planet B » correspond à l'ODD 13 « Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques ».



3.1.3 Environnemental

Réduire graduellement notre empreinte carbone et les matières consommées

En tant que contributeur de l'Accord de Paris sur le Climat et des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, Banque Raiffeisen est un acteur actif de la préservation de l'environnement. Ainsi, la Banque est consciente de son impact sur l'environnement, et met en œuvre à cet égard de multiples actions. Dans cette partie du rapport, les mesures qui contribuent à la réduction de l'empreinte carbone de scope 1 , 2 et 3* (hors émissions financées et en relation avec le portefeuille de titres propres de la Banque) seront traitées. Au vu de la complexité, de l'implication des différents métiers et des consultants distincts, la Banque a décidé de séparer la réduction de ses émissions carbone de scope 3 « émissions financées et en relation avec le portefeuille titre propre » de ses « propres » émissions directes et indirectes. Ces mesures sont traitées entre autres dans les sections du présent rapport relatives à l'analyse d'impact et de la participation à l'étude PACTA.

Limiter notre consommation en énergie et en eau

Performance 2021

Banque Raiffeisen continue ses progrès en termes de réduction graduelle de sa consommation en énergie et en eau. Même si le bâtiment du siège de la Banque à Leudelange a été construit selon des normes écologiques strictes et à faible consommation énergétique, des travaux d'optimisation et de régulation des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation sont en cours pour obtenir une réduction de la consommation énergétique du bâtiment.

Consommation du siège de Banque Raiffeisen à Leudelange	Eau (m³)	Combustibles fossiles (gaz) (m³)	Électricité à 100 % renouvelable** (kWh)	Bornes de recharge électromobilité (kWh)
2021	3.002	94.296***	1.231.222	Clients : 2.954 Employés : 19.100
Évolution	-14 %	+1 %	-23 %	Clients : +315 % Employés : +178 %
2020	3.503	93.672	1.599.710	Clients : 712 Employés : 6.866
2019	4.649	90.067	1.647.357	(données non disponibles)

* Scope 1,2,3 (hors émissions financières et en lien avec le portefeuille-titre de la Banque).

Scope 1 : Les émissions directes de gaz à effet de serre (GES) provenant des sources d'énergie qui sont détenues ou contrôlées par la Banque.

Scope 2 : Les émissions indirectes de GES résultant de la production d'électricité, de chauffage et de climatisation, ou de vapeur générée hors site mais achetée par la Banque.

Scope 3 : Les émissions indirectes de GES provenant de sources qui ne sont pas détenues ou directement contrôlées mais qui sont liées aux activités de la Banque (p.ex. émissions liées aux trajets domicile-bureau des employés, émissions liées à des projets financés par la Banque à travers des prêts, émissions liées aux titres détenus dans le portefeuille propre de la Banque...).

Les données pour les années 2020 et 2019 ont été actualisées par rapport au rapport extra financier 2020 (la consommation estimée a été remplacée par la consommation effective sur ces deux périodes).

** Le siège de la Banque est alimenté exclusivement par de l'électricité renouvelable.

*** La consommation de combustibles fossiles au siège en 2021 ne reflète que la consommation effective entre le 1er janvier 2021 et le 30 juin 2021 et est une consommation estimée entre le 1er juillet 2021 et le 31 décembre 2021.

Le siège à Leudelange dispose d'ores-et-déjà de deux bornes et de six prises électriques destinées au rechargement des véhicules électriques et hybrides des employés et des clients. En 2021, un projet a été lancé pour augmenter considérablement le nombre de bornes et de prises électriques disponibles au siège mais aussi dans les agences. Il est donc prévu de déployer ce projet en 2022 afin de favoriser l'utilisation de voitures à faibles émissions par les employés et les clients en diminuant ainsi les émissions indirectes de la Banque.

Dans ce même contexte, l'aménagement de panneaux photovoltaïques sur le toit du bâtiment du siège est également prévu avec comme but d'utiliser l'énergie renouvelable produite de cette manière entre autres pour le chargement des véhicules à travers les bornes et prises électriques.

Certifiés par ses fournisseurs NordEnergie et Enovos, le siège de la Banque à Leudelange ainsi que neuf agences (Ettelbruck, Kayl, Mamer, Marnach, Redange, Remich, Saeul, Weiswampach et Wiltz) sont alimentées par de l'énergie 100 % renouvelable. L'utilisation de sources d'énergies renouvelables a permis l'obtention du **« certificat nova naturstroum »** relatif à la préservation de l'environnement au Luxembourg.

En 2021, l'installation de lampes à faible consommation de type LED a été réalisé au siège et dans certaines agences. Ce type de lampes sera également installé dans les nouvelles constructions de bâtiments (p.ex. aux nouvelles agences de Bascharage, Belval, Differdange et Wiltz) ainsi que lors de la rénovation des agences (p.ex. aux agences de Grevenmacher et Niederanven).

Objectifs 2020-2025

Afin de réduire son empreinte propre concernant le chauffage, la consommation d'énergie et d'eau, la Banque est en train de réaliser des travaux d'optimisation des installations de chauffage, de ventilation et de climatisation des systèmes de production d'eau chaude, et d'amélioration de l'isolation du bâtiment dans certaines de ses agences.

En outre les nouvelles constructions d'agence (Bascharage, Belval, Differdange et Wiltz) sont actuellement ou seront réalisées en conformité avec les nouveaux standards pour répondre aux exigences en termes de consommation d'énergie. De plus les passeports énergétiques de ces bâtiments vont se situer entre A, AA ou AB et seront tous dotés de dispositifs pour garantir l'accessibilité et l'accueil aux personnes à mobilité réduite (PMR).

Agences	Optimisation des installations de chauffage, ventilation et climatisation	Optimisation des systèmes de production d'eau chaude sanitaire
Grevenmacher	✓	✓
Niederanven	✓	✓

Bilan carbone établi selon les normes Bilan Carbon®

Avant de pouvoir viser efficacement une neutralité complète en matière d'émissions carbones de notre Banque, il est d'abord important de construire les bonnes bases et de déterminer un point de départ. Même si la Banque est consciente de son impact environnemental, ce n'est qu'en 2020 que les efforts pour réduire son empreinte écologique ont été intensifiés de manière structurée. L'établissement d'un premier état des lieux de cette empreinte (par exemple au niveau de la consommation énergétique, du type et de la quantité des déchets, etc.) illustré dans le premier rapport extra-financier, a consituté une une étape initiale dans ce projet à long terme.

En 2021, la Banque a décidé d'établir un bilan carbone selon les normes Bilan Carbon® et a pris les mesures nécessaires. À cet effet, la Banque a mandaté une agence spécialisée en la matière, à savoir « energieagence », pour la réalisation de ce projet. Les résultats de cette étude seront exposés au courant de l'année 2022 et un plan d'actions sera mis en place pour structurer et faire progresser davantage les efforts de la Banque pour réduire ses émissions carbone.

Sweatshirts
par Thomas Iser

Dans le cadre de l'exposition « Circular'ISER, il y a plein à voir », qui s'est déroulée au siège de la Banque en novembre 2021, l'artiste Thomas Iser a souhaité aborder les 17 Objectifs de Développement Durable adoptés par les Nations Unies, sous une forme artistique pour sensibiliser le public aux grands enjeux sociétaux. Les sweatshirts correspondent à l'ODD 12 « Consommation et production responsables ».

Réduire nos émissions indirectes

Performance 2021

Un poste sur lequel la Banque travaille déjà aujourd'hui - en amont du plan d'action mentionné au paragraphe précédent sont les émissions de CO_2 indirectes du scope 3 liées aux trajets domicile-travail effectués par les collaboratrices et les collaborateurs.

Dans ce contexte, les voitures de leasing de la Banque ont émis **302.107 Teq CO_2** au cours de l'année 2021, ce qui représente une diminution considérable de 14 % par rapport à l'année 2020 (avec 350.341 Teq CO_2.*).

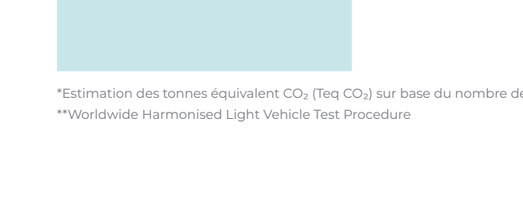
Avant de réaliser des adaptations quant à la « car policy » (qui régit le cadre pour les voitures de leasing de la Banque) une enquête auprès des collaboratrices et des collaborateurs utilisateurs des voitures de leasing a été réalisée pour déterminer leurs besoins dans ce contexte. Ce feedback a été pris en compte lors de la décision d'introduire une limite au niveau des émissions g/km de ces voitures, qui a été fixée à 150 g/km en conformité avec la norme WLTP** (mixte).

Même si une transition naturelle vers des voitures de leasing à faibles émissions (p.ex. hybrides ou électriques) est observée déjà aujourd'hui, cette adaptation de la «car policy» représente un signe fort de la Banque concernant la direction dans laquelle elle compte évoluer en termes de réduction des émissions liées aux voitures de leasing.

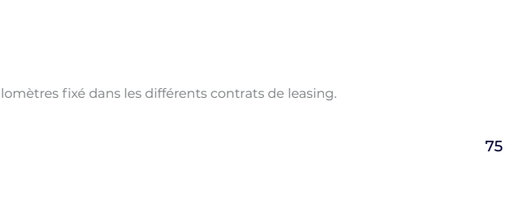
Cette limite au niveau des émissions g/km de ces voitures de leasing fera l'objet d'une révision périodique et d'une adaptation progressive afin de permettre d'accentuer l'engagement de la Banque dans ses efforts contre le réchauffement climatique, de diminuer graduellement les émissions carbone liées au parc automobile de la Banque et de rendre les utilisateurs de ces voitures attentifs à cette thématique.

En outre, Banque Raiffeisen réalise une sensibilisation auprès de son personnel sur les bénéfices liés à l'utilisation des transports en commun dans le cadre des initiatives environnementales. À cet effet, un plan d'accès au siège à travers les transports en commun est disponible pour les employés.

Voiture Leasing - Émissions g/km



Voiture Leasing - Type de carburant



302.107
Teq CO_2

*Estimation des tonnes équivalent CO_2 (Teq CO_2) sur base du nombre de kilomètres fixé dans les différents contrats de leasing.
**Worldwide Harmonised Light Vehicle Test Procedure

Objectifs 2020-2025

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Réduire les émissions de CO_2 du parc de voitures de leasing.	Émissions totales des voitures de leasing.	2025	En cours : Réalisation d'une enquête pour déterminer les besoins des utilisateurs des voitures de leasing. Adaptation de la «car policy» en 2021 avec l'introduction d'une limite de 150 g/km.	Adaptation de l'infrastructure des bornes de charge au siège.

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Gérer nos déchets de manière responsable

Performance 2021

Banque Raiffeisen poursuit sa démarche responsable dans le but d'éviter, de réduire, de recycler et d'éliminer les déchets de manière écologique. Le Label «SuperDrecksKëscht fir Betriber» (SDK) est attribué pour les bonnes pratiques réalisées en matière de gestion des déchets générés en interne et également sur la sensibilisation des collaboratrices et des collaborateurs au tri des déchets. Ce label est décerné à six agences de la Banque (Leudelange, Luxembourg-ville, Redange, Saeul, Weiswampach, Wiltz).

	Déchets papiers et cartons	Déchets ménagers	Déchets organiques	Verre	Déchets Valorlux	Autres déchets*
Poids (kg) en 2021**	24.640	15.000	4.140	1.256	912	252
Évolution**	- 17 %	- 5 %	- 67 %	- 1 %	- 21 %	- 8 %
Poids (kg)* en 2020**	29.632	15.703	12.480	1.267	1.152	274
Périmètre des agences	Toutes les agences	Toutes les agences à l'exception des agences : Bettembourg Luxembourg-Gare Luxembourg-Kirchberg Luxembourg-Limpertsberg Luxembourg-Ville Marnach Merl Mersch Niederanven	Dudelange Echternach Esch-sur-Alzette Marnach	Ettelbruck Grevenmacher Mersch	Toutes les agences	Toutes les agences

*(déchets encombrants, carburant, appareils électriques, film plastique)

** 2020 ayant été une année COVID, certaines réductions de consommation pourraient être dues au nombre réduit d'employés sur site.

*** Le poids (en kg) des déchets 2021 ne reflète que la consommation effective entre le 1er janvier 2021 et le 30 juin 2021 et est une consommation estimée entre le 1er juillet 2021 et le 31 décembre 2021. Au 30 septembre 2021, les agences de Kayl et Bettborn ont été fermées définitivement et ne sont donc plus reprises dans ces calculs.

Bertrand Parisot
Responsable Facility Management

La réduction de notre empreinte écologique est un effort collectif qui repose sur des infrastructures adaptées et une approche durable animée et partagée par les différentes parties prenantes internes et externes de la Banque.

Réduire l'usage de matières consommables

La Banque fait des efforts pour réduire l'usage de papier lié à la correspondance avec ses clients. Ces derniers peuvent désormais choisir l'option « paperless », qui leur permet de recevoir leur correspondance avec la Banque de manière électronique via l'application de banque en ligne R-Net. En 2021, presque 33 % des clients R-Net ont opté pour cette solution digitale, ce qui représente une nette amélioration de 50 % par rapport à 2020.

La réduction de papier à usage interne est réalisée à travers la digitalisation progressive de certains processus et grâce à l'archivage électronique des documents. À cet égard, avec 5.340.000 feuilles A4 consommées en 2021, une diminution de 21 % par rapport à l'année non-COVID 2019 peut être constatée.

	2019	2020	**2021**
Papier feuilles A4	6.780.000 feuilles	5.932.500 feuilles	5.340.000 feuilles

	2019	Évolution	**2021**
Cartouches couleur et noir	605 cartouches	- 10 %	543 cartouches

Un exemple de ces efforts pour réduire la consommation de papier en interne est la digitalisation des abonnements journaux. En 2021, un inventaire de ces abonnements a été fait pour déterminer le nombre et l'utilisation au sein du siège et des agences de la Banque. Ceci a donné le résultat de 33 abonnements papier et un abonnement digital, qui sont utilisés à diverses fins (p.ex. source d'informations pour les besoins de certains métiers, divertissement des clients et employés). 15 abonnements papier ont pu être résiliés de suite et remplacés par des abonnements digitaux/paperless. Il est souhaité de réduire encore davantage durant les années à venir le nombre d'abonnements papier à un minimum en favorisant les options digitales, tout en prenant en compte les besoins des différents métiers de la Banque.

Concernant les matériels de bureau et de papier, Raiffeisen travaille avec Lyreco. Ce fournisseur spécialisé dans les matériaux bureautiques durables permet à la Banque de proposer des solutions respectueuses de l'environnement à ses employés. En 2021, 99 % du papier utilisé au sein de la Banque était issu de filières raisonnées et taguées « arbres verts » Lyreco.

Banque Raiffeisen s'engage à la sensibilisation de son personnel aux écogestes et aux bonnes pratiques en matière de consommation, pour réduire les usages liés notamment au papier et aux cartouches d'imprimantes. Ces bonnes pratiques sont partagées avec l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs à travers les différents canaux de communication internes (p.ex. l'intranet de la Banque, des affichages, des messages par courriel et le groupe fermé sur Facebook).

Organisation d'évènements

Lors de l'organisation d'évènements par la Banque, des aspects durables ont déjà été pris en compte, comme par exemple, la réduction des déchets, l'élimination de plastiques à usage unique, l'utilisation de produits saisonniers et locaux, le recyclage mais aussi la création de relations basées sur la confiance avec les prestataires et le choix des fournisseurs présentant une bonne approche envers l'environnement et leurs salariés, similaire à celle de la Banque. Même si la Banque applique déjà aujourd'hui des critères en termes de durabilité pour l'organisation de manifestations, elle n'a pas encore développé une « check-list » qui devrait être appliquée à cet égard lors de chaque évènement. En 2022, Banque Raiffeisen a l'ambition de travailler sur cette thématique, par exemple, en appliquant les critères élaborés par des labels luxembourgeois comme « Green Events » ou « Green Business Events ».

Objectifs 2020-2025

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Diminuer le nombre d'abonnements de journaux papier à un minimum.	Nombre d'abonnements de journaux papier.	2022	En cours : Inventaire des abonnements journaux papier et digitaux.	Réduction progressive des abonnements papier.
Limiter l'empreinte écologique et sociale concernant les évènements organisés par la Banque.	Introduction d'une « check-list » qui reprend des critères RSE pour les évènements.	2022	Application non formalisée de critères RSE lors de l'organisation d'évènements par la Banque.	Création et application d'une « check-list » RSE pour les évènements organisés par la Banque.
Labelliser les agences « SuperDrecksKrëscht fir Betriber » (SDK).	50 % d'agences labellisées SDK en 2022 100 % en 2023.	2023	En cours : Six agences labélisées SDK.	Labellisation à venir à la suite du déploiement d'initiatives au sein de ces agences.
Atteindre 75 % des clients R-Net ayant souscrit l'option « paperless ».	Pourcentage de clients R-Net ayant souscrit l'option.	2025	En cours : 33 % des clients R-Net ont souscrit l'option « paperless ».	Continuation des efforts pour inciter les clients à souscrire à l'option « paperless ».
Réduction des émissions de CO_2 de la Banque (hors émissions financées et liées au portefeuille de titres propres de la Banque).	Émissions de CO_2 de la Banque.	2025	En cours : Appel d'offre pour trouver un consultant externe certifié Bilan Carbon® pour accompagner la Banque dans sa démarche de réduction des émissions de CO_2 (hors émissions financées et liées au portefeuille de titres propres de la Banque)	Réalisation d'un bilan carbone selon la norme Bilan Carbon® (collecte de données et calcul des émissions). Élaboration et mise en place d'un plan d'actions pour réduire les émissions et des déchets de la Banque sur le court, moyen et long terme.

Légende : Atteint | En cours | En retard | Non démarré

Maarten Van Mechelen
Responsable Gestion Patrimoniale

L'investissement durable permet de se constituer un patrimoine, tout en construisant un avenir plus responsable, écologique et social.

3.2 RESPONSABILITÉ AU TRAVERS DE NOS PRODUITS ET SERVICES

Banque Raiffeisen s'est engagée à devenir un acteur de référence en matière de finance durable au Luxembourg. Cette démarche lui permet de répondre aux besoins de ses clients qui démontrent un intérêt croissant pour les produits et services ESG. En parallèle, la Banque soutient le développement d'un système financier où les enjeux environnementaux et sociaux sont considérés en ligne avec l'impact économique.

Intégrer les critères ESG dans notre offre de produits et de services

Produits d'investissement durables

Banque Raiffeisen offre des solutions d'investissement durables ou ESG à ses clients. Au cours de l'année 2021, elle a continué ses efforts afin d'élargir son offre de produits et de services tenant compte de critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG). Elle sélectionne des fonds d'investissement, des Exchange Traded Funds (ETFs), des produits structurés et des obligations de partenaires et de tierce partie, en se basant sur des labels et des classifications externes pour déterminer le caractère durable de ces produits. En matière de services, elle propose des solutions de gestion discrétionnaire ESG ou durable ainsi qu'un plan d'épargne sur base de fonds ESG ou durables.

Le 10 mars 2021, est entrée en vigueur la réglementation SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation), qui vise à améliorer la transparence au niveau des produits et services financiers. Ce règlement impose aux banques des obligations de publication concernant la gestion discrétionnaire et les conseils qu'elles fournissent, notamment :

- La transparence de l'intégration des risques en matière de durabilité (article 6) ;
- La transparence de la promotion des caractéristiques environnementales ou sociales (article 8) ;
- La transparence des investissements durables (article 9).

Ainsi, au sein de la gestion discrétionnaire, la Banque classifie une directive de placement en article 8 lorsqu'un minimum de 50 % des actifs est investi dans les produits classifiés article 8. La classification en article 9 est plus stricte. Tous les produits au sein de cette directive de placement doivent être classifiés article 8 et 9, avec un minimum de 50 % dans les produits article 9.

Grâce à cette approche ESG, la Banque propose à sa clientèle des solutions d'investissement adaptées à leurs besoins et contribue à la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

Produits	Critères
Fonds d'investissement ESG	Les fonds d'investissement ESG proposés proviennent du processus de sélection « best of » de Banque Raiffeisen ainsi que de certains fonds partenaires. Dans ce contexte, Banque Raiffeisen s'appuie sur le label LuxFLAG ESG, le label Towards Sustainability de Febelfin ainsi que la mention Act ESG de son partenaire Vontobel.
Exchange Traded Funds (ETFs)	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.
Produits structurés	Les produits structurés sélectionnés sont ceux ayant la mention « ActESG », attribuée par le Centre de Compétence ESG de Vontobel en appliquant les critères ESG sur les valeurs sous-jacentes.
Obligations vertes	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.
Or « Fairtrade »	Pour les investisseurs souhaitant placer leur argent dans les métaux précieux, Raiffeisen propose de l'or labellisé Fairtrade, garantissant la transparence et le respect des droits humains.

Services	Critères
R-PlanInvest	Le R-PlanInvest est un plan d'épargne à travers lequel les clients peuvent investir de manière régulière, sur base de versements dans des fonds d'investissement ESG ou durables.
Gestion discrétionnaire	Le service R-Gestion s'adresse aux investisseurs qui souhaitent profiter des compétences des spécialistes de la Banque en matière de gestion discrétionnaire. Les clients peuvent opter soit pour une gestion discrétionnaire ESG, classifiée article 8 selon la réglementation SFDR, soit pour une gestion discrétionnaire durable, classifiée article 9.

Performance 2021

Banque Raiffeisen poursuit son engagement de mettre en avant une offre ESG ou durable à tous ses clients, en développant sa gamme de produits et services ESG. Ainsi en 2021, tous les types de produits d'investissement sur lesquels la Banque proposait un conseil offraient une solution ESG. Au niveau des services, la Banque dispose de solutions ESG en matière de gestion discrétionnaire, pour son plan d'investissement et ses formules de conseil. Elle s'est fixée comme objectif de proposer des solutions ESG pour l'assurance et la prévoyance-vieillesse d'ici fin 2023.

Plusieurs initiatives ont été prises en 2021 pour renforcer la gamme de produits et services ESG ou durables :

Axe 1 : Développement de l'offre ESG :

- La sélection de produits ESG offerts aux clients a été étendue avec l'ajout de 17 nouveaux produits ESG dans les listes de recommandation.
- En termes de directive de placement en gestion discrétionnaire, quatre directives de placement ont été transformées afin d'être considérées article 8 sous SFDR et la directive «sustainable» est désormais considérée comme article 9 sous SFDR.

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

- La Banque a mis en place les mesures nécessaires pour se conformer aux exigences en termes de réglementation dans le domaine de la finance durable (SFDR, MiFID II) et s'est fait accompagner par des consultants externes dans cette démarche.
- La formation des collaboratrices et des collaborateurs étant essentielle, les employés actifs dans le domaine des placements ont ainsi suivi des séances d'information et de formation au cours de l'année. Ceci permet aux «Personal Bankers» et aux «Private Bankers» de développer leurs compétences dans ce domaine et de fournir des conseils pertinents et adaptés à leurs clients.

Axe 3 : Développement des connaissances et sensibilisation des clients en matière ESG :
Banque Raiffeisen veut s'assurer que ses clients puissent appréhender dans leur choix d'investissement l'impact sur l'environnement, l'économie et la société. À cette fin :

- Les collaboratrices et les collaborateurs informent et sensibilisent leurs clients tant sur le sujet de la durabilité que sur l'offre ESG de la Banque ;
- La conférence **«Be Green with Raiffeisen»** s'est tenue en octobre 2021 pour présenter aux clients les différents concepts liés à la durabilité ;
- Le «Guide de l'investisseur» a été complété par un chapitre **«L'ABC en matière de durabilité»** pour familiariser la clientèle avec une série de notions et l'approche de la Banque en matière de durabilité ;
- Le **«Marktkommentar»**, un document trimestriel qui commente les portefeuilles en matière de gestion discrétionnaire a été complété par des indicateurs et un volet ESG.

Le succès de l'approche de Banque Raiffeisen est mesuré au travers d'indicateurs tels que la performance des produits ESG par rapport aux produits conventionnels ou l'évolution de l'encours des produits ESG ou durables par rapport à l'encours total.

En 2021, la proportion de l'encours des produits et services tenant compte des critères ESG a atteint 20,5 % de l'encours total ce qui représente une progression en valeur absolue de 249 % par rapport à l'année précédente. Par ce biais, la Banque dépasse son objectif de 16 % relatif à la proportion d'encours ESG et durable pour 2021. Banque Raiffeisen souhaite poursuivre cette avancée et s'est fixé l'objectif ambitieux de 25 % pour la fin de l'année 2022.

	2020	**Évolution**	**2021**
Valeur (EUR) de l'ensemble des encours titres	1.480.397.249 EUR	+ 28 %	**1.898.248.261 EUR**
Encours ESG et durable	*111.667.664 EUR*	*+ 249 %*	***389.868.893 EUR***
Proportion d'encours ESG et durable	*7,5 %*	*+ 172 %*	***20,5 %***

Produits & services	Critères	Valeur (encours titres EUR) 2020	Évolution	Valeur en 2021 (encours titres EUR)	Pourcentage des encours durables et/ou ESG par rapport à la classe d'actifs/ services en 2021
Fonds d'investissement et ETFs	● Fonds de notre univers ayant un label : Towards Sustainability, LuxFLAG ESG ou Act ESG Vontobel. ● ETFs de notre univers répliquant le MSCI SRI. ● Tous les fonds et ETFs des directives classifiées articles 8 et 9 au 31/12/2021. ● En 2020, uniquement la directive sustainable (article 9) existait.	99.411.795 EUR	+ 278 %	375.730.396 EUR	31,7 %
dont R-Gestion discrétionnaire	L'encours total des actifs gérés sous les directives de placement classifiées SFDR 8 et 9 est pris en compte pour 2021. En 2020 uniquement l'encours de la directive sustainable (article 9) avait été pris en compte.	45.645.838 EUR	+ 463 %	256.791.644 EUR	75,1 %
dont R-PlanInvest	Fonds de notre univers ayant un label : Towards Sustainability, LuxFLAG ESG ou Act ESG Vontobel.	19.050.275 EUR	+ 90 %	36.240.463 EUR	22,3 %
Produits structurés	Produits structurés Vontobel Act ESG.	12.155.379 EUR	+ 16 %	14.138.496 EUR	12,9 %
Obligations vertes	Obligations vertes selon la classification de Bloomberg.	100.490 EUR	- 100 %	0 *	0 %

* Au 31/12/2021, aucune obligation verte (sélectionnée selon la classification Bloomberg) n'est détenue par les clients particuliers (au sens de MiFID) de la Banque.

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Offrir une gestion discrétionnaire ESG ou durable pour chaque profil de risque.	Nombre de profils de risque couverts par des directives durables.	2021 ●	Objectif atteint : Cinq directives de placement sur six consacrées à l'ESG ou à la durabilité.	
Augmenter la proportion de l'encours dans des produits ESG ou durables.	Pourcentage de l'encours ESG ou durable.	2022 ●	Objectif atteint : Seuil déterminé à 16 %, dépassé avec 20,5 %.	25 % de l'encours ESG ou durable fin 2022.
Étoffer l'offre ESG ou durable par des produits thématiques.	Nombre de fonds ou d'ETFs thématiques ESG ou durables.	2022 ○	N/A (nouvel objectif pour 2022).	Offrir des fonds ou ETFs thématiques ESG ou durables.
Former les « Personal Bankers » et « Private Bankers » à la finance durable.	Pourcentage des « Personal Bankers » et « Private Bankers » formés.	2023 ●	En cours : Plan de formation établi sur deux niveaux (formation initiale et formation continue). Instauration d'une formation annualisée sur les thématiques ESG.	Poursuite de l'objectif à travers l'ajout de formations régulières suite aux évolutions dans ce domaine.
Étoffer la gamme des fonds d'investissement ESG ou durables éligibles pour le plan d'épargne R-PlanInvest.	Nombre de fonds d'investissement ESG ou durables éligibles dans le R-PlanInvest.	2023 ●	Quatre fonds considérés ESG (+ 1 fonds par rapport à 2020).	Poursuite de l'objectif afin d'avoir un fonds ESG ou durable par profil de risque dans le R-PlanInvest.
Offrir une palette complète de solutions ESG ou 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.	Pourcentage des solutions de placement proposées intégrant une solution ESG.	2023 ●	100 % des types de produits conseillés ayant une solution ESG ou durable. 67 % des formules de services conseillés ayant une solution ESG ou durable.	Poursuite de l'objectif focalisé sur une offre ESG ou durable dédiée aux produits d'assurance et de pension afin d'atteindre 100 %.

Légende : ● Atteint ● En cours ● En retard ○ Non démarré

Les ressources déployées pour atteindre nos objectifs ambitieux sont multiples :

- Les 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 ;
- Les « Personal Bankers » et « Private Bankers » continueront à être formés en la matière. En complément, des formations continues certifiantes sont également prévues ;
- La Banque fait appel à des consultants externes afin de répondre aux exigences réglementaires actuelles et futures (SFDR, MiFID II, Taxonomie Européenne). Des développements au niveau informatique sont également prévus pour permettre à la Banque de répondre aux exigences réglementaires, notamment concernant la prise en compte des préférences en matière de durabilité des clients sous MiFID II ;
- La Banque continuera à inciter ses partenaires à progresser dans ce domaine en les encourageant d'aller vers l'élargissement de leurs gammes de produits ESG ou durables et au travers d'échanges sur le contenu des reportings ESG ;
- La Banque utilisera des fournisseurs de données ayant une base de données concernant les données ESG et durables.

Prêts durables

Banque Raiffeisen souhaite offrir une gamme de produits « crédits » qui permettra l'accompagnement de sa clientèle dans une transition énergétique et climatique. La Banque supporte ainsi les acteurs de la communauté dans leur développement à caractère responsable et dans leurs projets d'investissements de production d'énergies renouvelables ou de cohésion communautaire sur le long terme.

En termes de prêts durables, Banque Raiffeisen développe dans le cadre de ses initiatives stratégiques à horizon 2025 une approche plus adaptée de crédits liés au financement de projets durables. C'est pourquoi, la Banque a engagé des réflexions, sur base des critères ESG quant aux secteurs d'activité qu'elle souhaite soutenir. Dans ce contexte, la Banque a également entamé une analyse d'impact basée sur l'« Impact Radar » des UNEP FI PRB. Les premiers résultats de ces initiatives sont attendues pour l'année 2022.

	2020	Évolution	2021
Montant (EUR) total nouveaux prêts personnels à la consommation	49.426.287 EUR	- 10 %	**44.273.605 EUR**
Dont proportion d'encours « durables » : *Prêt R-Eco**	*1 %*		***2 %***
Valeur (EUR) - Financement d'un véhicule neuf à faibles émissions	*519.000 EUR***	*+ 71 %*	***889.180 EUR***

* Ce tableau ne reprend pas les autres projets « durables », comme projets d'installation photovoltaïque ou d'installation et de rénovation écologiques par des clients privés, financés par la Banque en 2020 et 2021.

** Les chiffres repris dans ce tableau ne correspondent pas aux chiffres présentés dans le rapport 2020 comme la méthode de calcul a été adaptée pour le rapport extra-financier 2021 pour améliorer sa précision.

Cartes de crédit Visa durables

Depuis mars 2021, Banque Raiffeisen propose à sa clientèle une gamme de cartes de crédit Visa durables, dans le cadre de ses efforts pour lutter contre les effets négatifs du changement climatique. Le principe de ces cartes de crédit est que pour toutes les 200 transactions réalisées par l'ensemble des cartes, la Banque s'engage à planter un arbre dans le cadre de son partenariat avec la Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt au Luxembourg (p.ex. près du Moulin d'Asselborn) et Friendship Luxembourg au Bangladesh (p.ex. dans le delta du Gange…).

Ces cartes de crédits, présentant un design faisant allusion à la biodiversité (p.ex. une aile de papillon, une plume de perroquet, une fleur ou encore un agave), sont destinées à tous les clients de la Banque, leur permettant ainsi non seulement de profiter d'avantages intéressants, comme des assurances et assistances, mais aussi de contribuer ensemble avec la Banque à la lutte contre le réchauffement climatique.

Afin de souligner le caractère coopératif de Banque Raiffeisen, l'introduction de la nouvelle gamme de cartes de crédit Visa durables a été soutenue par une campagne publicitaire mettant en scène exclusivement des collaboratrices et des collaborateurs de la Banque et reprenant des thématiques autour de la plantation d'arbres (p.ex. l'arrosage…) dans un décor où ces cartes de crédit sont habituellement utilisées (p.ex. en magasin, à l'hôtel…).

FONDATION HËLLEF FIR D'NATUR natur&ëmwelt

FRIENDSHIP

Au Luxembourg, cette plantation d'arbres a comme objectif de lutter contre les effets négatifs du bostryche. La présence de cet insecte coléoptère qui creuse des galeries de ponte sous l'écorce des arbres, perturbe la circulation de sève et provoque la mort de l'arbre. La seule solution est d'abattre les arbres malades avant qu'ils ne contaminent ceux qui les entourent. Planter ces nouveaux arbres de diverses sortes et mieux adaptés aux circonstances permet, entre autres, de restaurer ces paysages dévastés et de reconstituer le plus vite possible les forêts qui nous sont vitales, de capturer des émissions de gaz à effet de serre et de supporter la biodiversité.

Au Bangladesh, la plantation de mangroves dans le delta du Gange permet de lutter contre l'érosion, de contribuer à la biodiversité sur place, mais aussi de capturer des émissions de gaz à effet de serre et de soutenir la population locale par leur inclusion dans le projet.

Afin d'augmenter le nombre d'arbres à planter, la Banque a également ajouté la possibilité pour les membres de faire don de leurs points OPERA en faveur de l'action de plantation d'arbres.

Ainsi les clients et membres de Banque Raiffeisen ont permis le financement de **15.000 arbres** en 2021. Cet engagement se poursuivra sur les prochaines années, comme la lutte contre les effets négatifs du changement climatique ne peut être un projet à court terme.

© Maison du Grand-Duc / Kary Barthelmey

Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Étoffer 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	Objectif atteint : Lancement en mars 2021 de la gamme de cartes de crédit Visa durables.	Action de plantation d'arbres continue avec les partenariats (à chaque 200 transactions, un arbre est planté).
Élaborer les principes applicables en matière de financement de projets et activités contribuant positivement à l'atteinte d'un Objectif de Développement Durable (ODD).	Définition d'une approche d'acception conforme à la politique crédit ESG.	2023	Inventaire des produits actuels. Financement de projets environnementaux (p.ex. éoliennes) et sociaux (p.ex. Maison de retraite).	Poursuite de l'objectif avec la définition des secteurs clés pour la Banque en conformité avec les objectifs en termes d'ESG. Réalisation d'une analyse d'impact.

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Apporter un financement aux acteurs locaux pour projets à impact

La Banque développe sa collaboration avec différentes entreprises pour leur fournir un financement dans le cadre de projets à impact écologique ou social, au Luxembourg.

LUXLAIT

Contexte

Banque Raiffeisen soutient sa clientèle, privée et professionnelle dans le financement d'infrastructures privilégiant les énergies renouvelables et contribue ainsi à atténuer le changement climatique.

À propos de LUXLAIT :

En 1894, la société privée au nom de «Central-Molkerei» est créée et modifiée en 1946 en association agricole dénommée «Molkereigenossenschaft Luxemburg – Laiterie de Luxembourg». En 1978, LUXLAIT a été créée, sous la forme connue actuellement, par la fusion des trois dernières associations agricoles : CELULA, LADUNO et LUXLAIT. Depuis sa création, LUXLAIT est entièrement détenue par ses membres agriculteurs, qui sont à la fois clients et fournisseurs de l'entreprise. Offrir des produits laitiers de haute qualité, assurer une production éthique (le bien-être des animaux et des hommes) et le respect de l'environnement sont des valeurs quotidiennes de cette coopérative agricole. Aujourd'hui, LUXLAIT dispose d'une usine ultramoderne de transformation du lait qui se trouve à Roost proche de la localité de Bissen où plus de 300 employés transforment environ 160 millions de litres par an en produits dérivés.

Description des deux projets financés :

Le premier projet pour le groupe LUXLAIT au nom de LUXLAIT ASSOCIATION AGRICOLE et financé par Banque Raiffeisen, consiste dans l'installation d'une centrale de production d'électricité à partir de l'énergie solaire photovoltaïque sur le toit des bâtiments du siège de la société au 3, Am Seif à Roost/Bissen par le biais d'un prêt de 890.000 EUR sur une durée de 15 ans.

Le second projet du groupe LUXLAIT au nom de LUXLAIT ENERGY S.C., est une opération de refinancement d'une centrale de production d'électricité à partir de l'énergie solaire photovoltaïque, également installée sur le toit des bâtiments du siège du groupe à la suite de la signature, en mars 2020, d'un contrat de vente de l'électricité produit par l'énergie renouvelable à l'entreprise CREOS afin de l'introduire dans le réseau luxembourgeois. L'envergure de l'investissement financé par Banque Raiffeisen est de l'ordre de 330.000 EUR sur une période de 15 ans.

Impacts :

La mise en réseau officielle des deux projets a été réalisée en 2021. Avec ces investissements, LUXLAIT est à l'origine de la construction de l'un des plus grands toits solaires situés à Luxembourg. Il s'agit d'un ensemble de 5.391 panneaux solaires avec une production totale d'électricité verte d'approximativement 1,61 mWh pour une capacité totale installée d'environ 1,85 mWc, ce qui correspond à 10 % de la consommation d'électricité de la laiterie.

Le financement des projets de LUXLAIT contribue directement aux Objectifs de Développement Durable (ODD) :

« LUXLAIT a choisi Banque Raiffeisen pour financer son installation de panneaux photovoltaïques car nous partageons des valeurs communes qui sont la durabilité et l'écoresponsabilité. »

Gilles GERARD
CEO LUXLAIT

FONDS DU LOGEMENT

Contexte

Banque Raiffeisen considère la promotion de logements abordables sur le territoire luxembourgeois comme un facteur indispensable d'accessibilité aux logements pour tous. En tant qu'acteur majeur dans le financement de logements privés, il est primordial pour Banque Raiffeisen de s'engager sur le plan social et d'accompagner le FONDS DU LOGEMENT dans sa mission d'intérêt général de réalisation de projets de logements abordables.

À propos du FONDS DU LOGEMENT :

Le FONDS DU LOGEMENT, créé par la loi du 25 février 1979 et modifié par la loi du 24 avril 2017, est un établissement public autonome qui a pour mission de développer, rénover et construire des logements abordables au Luxembourg lesquels sont destinés à la vente ou à la location. Depuis sa création et jusque 2021, le FONDS DU LOGEMENT a construit 2.064 logements réalisés pour la location aux ménages privés, 1.723 logements réalisés pour la vente aux particuliers et 479 logements réalisés pour l'Etat et les institutions. Le FONDS DU LOGEMENT est, dans le contexte de la thématique du logement abordable, un acteur incontournable au Luxembourg.

Description du projet financé :

Pour une durée de cinq années, Banque Raiffeisen a accordé au FONDS DU LOGEMENT une ligne de crédit globale de 40 millions d'EUR dont une première partie de 30 millions d'EUR est destinée au financement de projets immobiliers à la revente, une deuxième partie de cinq millions d'EUR est destinée au financement de l'acquisition de terrains bâtis et non-bâtis pour des futurs projets et une troisième partie de cinq millions d'EUR est destinée au financement des frais de fonctionnement et de développement des activités.

Impacts :

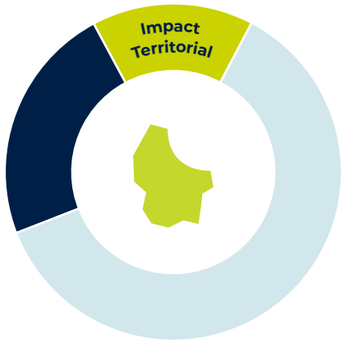
Le FONDS DU LOGEMENT a les moyens adéquats afin de réaliser quelques 4.600 unités au cours des prochaines années. Banque Raiffeisen est fière d'être un partenaire de cet établissement public en vue de l'achèvement de ces nouveaux logements abordables sur le territoire luxembourgeois.

Le financement du projet du FONDS DU LOGEMENT contribue directement à l'Objectif de Développement Durable (ODD) :

« Le FONDS DU LOGEMENT est heureux d'avoir pu conclure un renouvellement de sa collaboration avec Banque Raiffeisen, qui, pour les cinq prochaines années, participera au financement du développement de logements abordables destinés à la location et à la vente sur l'ensemble du territoire. »

Jacques VANDIVINIT
Directeur du FONDS DU LOGEMENT

GRI FS 16



3.3 RESPONSABILITÉ AU TRAVERS DE NOTRE IMPACT & ANCRAGE TERRITORIAL

Renforcer l'éducation financière

Banque Raiffeisen est convaincue qu'une éducation financière est cruciale afin de pouvoir gérer de manière responsable son argent et les risques financiers qui découlent des différents types d'investissement. Voilà pourquoi la Banque s'engage, au travers de son partage de savoir, pour une éducation financière accessible à tous et dès le plus jeune âge. En 2021, une initiative interne s'est développée et trois associations partenaires ont majoritairement été soutenues :

Raiffeisen School

Depuis la création de la « Raiffeisen School » en 2019, la Banque souhaite continuer son engagement éducatif des lycéens sur les différentes facettes du monde bancaire et financier. En 2021, trois réunions digitales, sous le thème « Deng Zukunft Interesséiert Eis* », ont eu lieu en mars au Lycée Mathias Adam et au Lycée Robert Schumann et puis en novembre au Lycée Vauban. Dans la continuité des efforts éducatifs, la Banque a également participé à la job foire du Lycée École de Commerce et de Gestion en décembre 2021.

*En français : «Ton Avenir Nous Intéresse»

DayCare

Quant à la nouvelle version de cette journée traditionnelle, la Banque s'est investie pour faire découvrir à des élèves au cours d'une matinée les divers métiers de la Banque, et ce par des employés de la Banque. En raison de la situation sanitaire en 2021, cinq collaboratrices et collaborateurs ont participé à l'initiative en accueillant de façon digitale 15 élèves. Ce projet a permis aux élèves de recevoir en direct des conseils de la part de nos collaboratrices et collaborateurs concernant leur future orientation professionnelle.

Partenariat ANESEC

La Banque est partenaire de l'ANESEC (l'Association Nationale des Étudiants en Commerce et en Économie) depuis 2011. Grâce à cette collaboration, la Banque a l'opportunité de rencontrer des jeunes, de leurs proposer des stages et d'assurer un réel dialogue avec ces étudiants sur des sujets en relation avec le monde bancaire. En juin 2021, la Banque et l'ANESEC ont organisé une conférence digitale nommée « Raiffeisen dévoile... la durabilité à la banque », cet évènement était destiné à expliquer aux étudiants comment la Banque met en œuvre sa stratégie durable au quotidien

Fit For Life de Jonk Entrepreneuren Luxembourg (JEL)

Ce programme éducatif est destiné aux étudiants de 14 à 16 ans et a pour objectif de les familiariser avec les concepts généraux de l'économie et du monde des affaires. En raison de la situation sanitaire, aucune collaboratrice et aucun collaborateur n'a pu donner de séances Fit For Life en 2021. Une reprise de cette activité est prévue dès que la situation sanitaire le permettra.

Objectif	Indicateur	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Étoffer nos initiatives d'éducation financière propres.	Nombre de participants à nos initiatives internes et externes d'éducation financière.	2025	En cours : Proposition d'une offre d'éducation financière interne « Raiffeisen School » et en collaboration avec des partenaires externes comme l'ANESEC, pour les jeunes.	Adapter nos efforts en termes d'éducation financière aux besoins des jeunes en incluant progressivement des thématiques ESG.

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Soutenir les communautés locales

Fidèle à ses valeurs de Banque coopérative et à son engagement social, Banque Raiffeisen déploie une stratégie de sponsoring qui lui permet de soutenir les organisations partageant les mêmes valeurs. Selon la Banque, toute activité ayant trait à l'une des quatre grandes thématiques retenues dans la politique de sponsoring joue un rôle crucial dans la cohésion sociale. La Banque a pour volonté d'aider sa communauté et les membres qui la constituent, tout en s'appuyant sur le territoire du Luxembourg.

Performance 2021

Les communautés locales peuvent compter sur le soutien de Banque Raiffeisen par le parrainage d'activités sportives et culturelles, mais également par le soutien de projets caritatifs. En 2021, le support aux communautés locales s'est élevé à 411.119 EUR et a bénéficié à plus de 200 associations locales.

Dans ce contexte, la Banque, ensemble avec ses membres OPERA, a fait un don à hauteur de 50.000 EUR à 10 associations caritatives dans le but de soutenir les communautés locales et de sponsoriser des associations à vocation sociale : ALA - Association Luxembourgeoise Alzheimer a.s.b.l., Cent Buttek, Foyer Eisleker Heem a.s.b.l, Handicap International au Luxembourg, Le Soleil dans la Main, Les Amis de Gambie, Lux Rollers a.s.b.l., Stëmm vun der Strooss, Plooschter Projet et Protransplant a.s.b.l..

La Banque s'est dotée d'une nouvelle stratégie de sponsoring dans l'objectif d'assurer plus de transparence, de clarté et de cohérence vis-à-vis du public. La Banque a également mis en place une nouvelle procédure de traitement des demandes afin d'être plus rapide et efficiente grâce à la création d'une page internet dédiée au sponsoring.

La Banque a choisi les thématiques illustrées ci-dessous pour orienter les demandeurs et par ce biais diriger activement la Banque vers des projets et organisations qui correspondent à ses valeurs et lesquels elle souhaiterait soutenir.

Thématiques pour orienter les demandeurs de dons et sponsoring :

Durabilité
Évènements à caractère « durable » pour être cohérents face à l'approche de la Banque.

Sport
Sports d'équipe pour intensifier l'esprit coopératif.

Arts & Culture
Grands évènements à caractère culturel ou ludique et surtout local.

Social & Humanitaire
Support d'associations caritatives (via dons) ou pour la bonne cause.

Exposition Circular'ISER

Banque Raiffeisen a accueilli au siège social l'exposition Circular'ISER au cours du mois de novembre 2021. Sous le signe de la durabilité, l'exposition de l'artiste Thomas Iser a regroupé plus de 40 œuvres engagées, dont le thème commun était la durabilité et l'économie circulaire.

L'artiste a eu recours aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies pour créer les œuvres de cette exposition, qui a eu lieu au patio du siège à Leudelange et par laquelle il invitait les visiteurs à une réflexion sur des sujets tels que la faim dans le monde ou bien l'égalité des genres.

À la suite de l'exposition, la Banque a acquis le tableau « Coloriage » de l'artiste, qui fait référence à l'Objectif de Développement Durable (ODD) numéro 8 : promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous.

« Cette exposition est faite pour planter une graine dans l'esprit des spectateurs afin de les préparer aux enjeux de demain. Espérons qu'elle germe à temps. »

Thomas Iser

Œuvres « Don't forget to live » et « Casque bleu »
par Thomas Iser

Dans le cadre de l'exposition « Circular'ISER, il y a plein à voir », qui s'est déroulée au siège de la Banque en novembre 2021, l'artiste Thomas Iser a souhaité aborder les 17 Objectifs de Développement Durable adoptés par les Nations Unies, sous une forme artistique pour sensibiliser le public aux grands enjeux sociétaux. Les œuvres « Don't forget to live » et « Casque bleu » correspondent à l'ODD 9 « Industrie, innovation et infrastructure ».

Sponsoring du MuD (Musée du déchets)

Musée éphémère et nomade, le Musée du Déchet (MuD) vise à sensibiliser le public à la question des ressources et des déchets. Le musée est basé sur la prémisse qu'en 2050 tous les déchets auront disparu grâce à une économie circulaire et son objet est donc de documenter la gestion des ressources et le traitement des déchets en mettant en avant trois sujets en particulier : (1) le plastique, (2) l'électronique et (3) le textile. Consciente de son rôle dans l'émergence d'une transition responsable et durable, Banque Raiffeisen confirme à travers le sponsoring de ce projet de sensibilisation d'envergure, du besoin de la société de protéger les ressources naturelles et d'assurer la préservation de l'environnement.

Sponsoring de l'UdN (Université dans la Nature)

L'Université dans la Nature (UdN) a pour mission principale de reconnecter la population avec la nature. L'association a, sur base de plus de 3.000 résultats d'études scientifiques, développé des activités diverses et variées toutes ciblées sur l'effet de la nature, sur le bien-être humain (physique et mental), promouvant ainsi la valeur de la nature pour l'homme ; thème sur lequel elle est en train de se faire une renommée nationale et internationale. Parmi ses nombreuses activités, l'UdN propose des cours destinés à former des eco-leaders et des guides de reconnexion certifiés. La Banque s'engage dans ce partenariat afin d'offrir à ses collaboratrices et à ses collaborateurs des formations leur permettant d'améliorer leur connectivité à la nature, réduire leur stress et favoriser leur bien-être.

Récapitulatif des dons et du sponsoring

	2020	Évolution	2021
Total	164.023 EUR	+ 151 %	**411.119 EUR**
Sports	*73.930 EUR*	*+ 110 %*	***154.876 EUR***
Social	*34.015 EUR*	*+ 165 %*	***90.148 EUR***
Durabilité	*N/A**	*- %*	***84.360 EUR***
Culture	*25.745 EUR*	*+ 93 %*	***49.670 EUR***
Éducation	*16.335 EUR*	*+ 33 %*	***21.776 EUR***
Divers	*11.135 EUR*	*- 31 %*	***7.734 EUR***
Agriculture / Viticulture	*2.863 EUR*	*- 11 %*	***2.555 EUR***

*La catégorie « Durabilité » n'a été introduite qu'en 2021, en 2020 les dons et le sponsoring ayant un objectif à caractère durable avaient été répartis parmi les autres catégories.

Supporter la lutte contre la faim dans les pays en développement

Banque Raiffeisen soutient l'Organisation Non-Gouvernementale (ONG) SOS Faim par son don annuel d'une hauteur de 10.000 EUR. La Banque partage la vision de cette ONG pour « un monde sans faim – partout et pour tous » et s'engage auprès de SOS Faim lors de communications conjointes et d'activités réalisées tout au long de l'année. L'ONG aide diverses organisations paysannes dans l'objectif d'une action commune et citoyenne pour le développement d'une agriculture durable et économique viable. Finalement, ces projets se destinent à être socialement responsables et respectueux de l'environnement.

Au Luxembourg, SOS Faim est engagée à mobiliser et à sensibiliser toutes les communautés sur l'impact du gaspillage alimentaire tant sur les ressources que sur les êtres humains, mais l'ONG milite également pour le droit à une bonne alimentation pour tous.

Objectif	Indicateur	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Avoir une approche d'allocation de dons et de sponsoring qui est alignée aux critères ESG.	Inclusion des critères ESG dans la politique de dons et de sponsoring.	2025	En cours : Adaptation de l'enveloppe budgétaire. Sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs pour identifier les actions ESG. Validation de la nouvelle politique de dons et de sponsoring.	Allocation du budget total sponsoring pour des projets en lien avec la durabilité de maximum 25 % par an. Réflexions sur les gadgets durables.

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

04

Éléments méthodologiques

4.1 NOTE MÉTHODOLOGIQUE D'INCLUSION DES PARTIES PRENANTES

La note suivante 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 :

Identification et cartographie des parties prenantes internes et externes

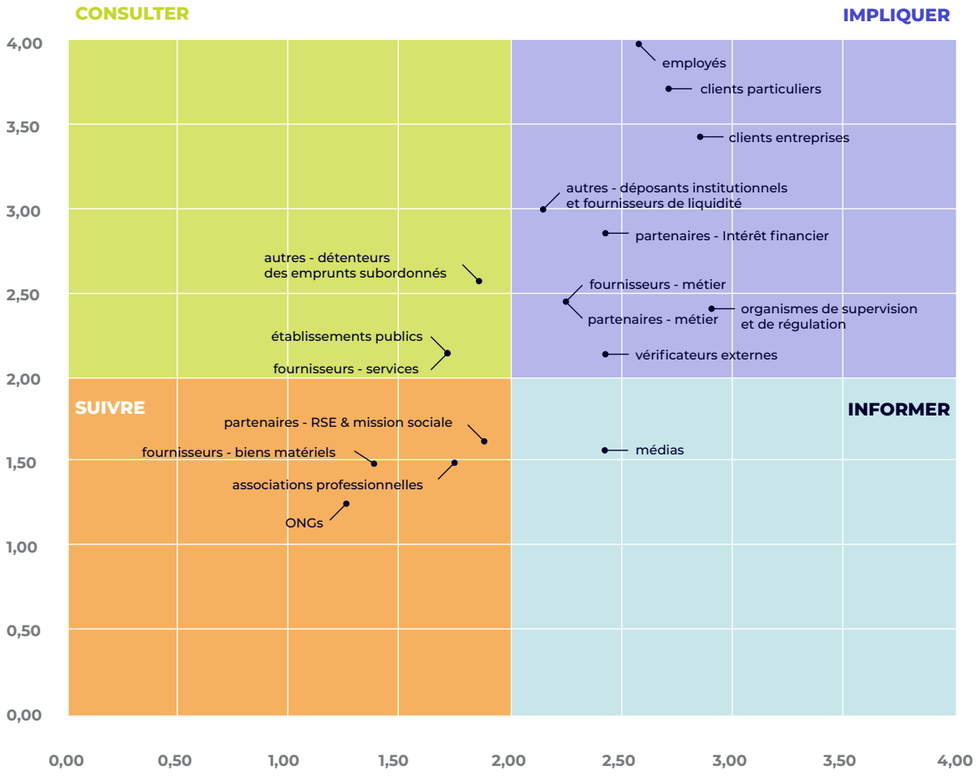
Les parties prenantes de la Banque Raiffeisen représentent un élément important de la gouvernance participative de la Banque. Ces parties prenantes sont définies comme tout individu ou groupe d'individus ayant un impact direct ou indirect sur les activités de la Banque ou qui par leurs actions peuvent influencer la capacité de l'organisation à réaliser ses objectifs.

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

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. En vertu de cette cotation, une matrice reliant ces deux niveaux (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.

Banque Raiffeisen a développé un programme de dialogue avec ses parties prenantes qui prend différentes formes 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.

IMPLIQUER

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

SUIVRE

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

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.

Dans le cadre de sa responsabilité sociale d'entreprise (RSE) coopérative, Banque Raiffeisen met un point d'honneur à forger des relations solides et durables avec ses parties prenantes, tant professionnelles que privées. Par le biais de ce rapport de performance extra-financière, Banque Raiffeisen tient de façon proactive à identifier et prendre en compte 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 et une importance particulière est attribuée au processus de reporting (identification, hiérarchisation, évaluation du contenu), via lequel elle identifie les attentes et thématiques exprimées comme primordiale à prendre en compte dans sa stratégie responsable 2020-2025.

Parties prenantes	Méthode d'engagement				
	Suivre	Informer	Consulter	Impliquer	Sujets d'intérêts prioritaires
Employés	Réseaux sociaux, Intranet.	Intranet, rapport extra-financier, affiches.	Questionnaire, Comité d'Orientation ESG (COMESG), intranet, réseaux sociaux.	Délégation du personnel, intranet, réseaux sociaux.	Garantir un dialogue avec les collaboratrices et collaborateurs (Détermination de leurs besoins, attentes et doléances). Avoir une politique de rémunération équitable qui reflète l'expérience et la maîtrise. Renforcer la rétention des talents.
Organismes de supervision et de régulation	Veille réglementaire.	Reporting, visites sur site, site internet, rapport extra-financier.	Réponses aux consultations ouvertes.		Considérer les implications financières (risques et opportunités) du changement climatique. Concevoir et proposer des produits et services de manière équitable et inclusive.
Clients - particuliers	Procédure en matière d'acceptation de la clientèle.	Réseau d'agences, conseillers, site internet, rapport extra-financier, conférence et évènements, réseaux sociaux.	Sondage, atelier.	Beirat.	Garantir la performance économique de la Banque à long terme. Assurer la satisfaction des clients. Avoir de bonnes relations avec les parties prenantes.
Clients - entreprises	Procédure en matière d'acceptation de la clientèle.	Réseau d'agences, conseillers, site internet, rapport extra-financier, conférence et évènements.		Beirat.	Garantir la performance économique de la Banque à long terme. Assurer la satisfaction des clients. Avoir de bonnes relations avec les parties prenantes.
Partenaires - intérêt financier		Réunions, site internet, rapport extra-financier.	Sondage.	Échanges formels avec le Conseil d'Administration.	Garantir la performance économique de la Banque à long terme.
Déposants institutionnels et fournisseurs de liquidité				Entretiens avec sondages.	Garantir la performance économique de la Banque à long terme.
Fournisseurs – métier		Contrats, réunions, site internet, rapport extra-financier.		Sondage.	Garantir la performance économique de la Banque à long terme. Établir un dialogue avec nos fournisseurs sur les risques et opportunités ESG. Intégrer des critères ESG dans nos produits et services et évaluer/mesurer leurs impacts.
Partenaires – métier		Contrats, réunions, site internet, rapport extra-financier.			Garantir la performance économique de la Banque à long terme. Assurer la satisfaction des clients. Avoir de bonnes relations avec les parties prenantes.

Parties prenantes	Méthode d'engagement				
	Suivre	Informer	Consulter	Impliquer	Sujets d'intérêts prioritaires
Vérificateurs externes	Veille règlementaire.	Visites sur site, site internet, rapport extra-financier.			Garantir la performance économique de la Banque à long terme.
Détenteurs des emprunts subordonnés		Site internet, rapport extra-financier.			Garantir la performance économique de la Banque à long terme.
Établissements publics		Site internet, rapport extra-financier.	Sondage, ateliers.		Garantir la performance économique de la Banque à long terme. Cultiver l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité. Établir et implémenter un concept santé et bien-être dans l'environnement de travail. Consulter le CEPPE (Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes).
Fournisseurs - Services	Veille réglementaire.	Site internet, rapport extra-financier.	Sondage.	Charte engagements RSE.	Garantir la performance économique de la Banque à long terme.
Médias	Réseaux sociaux, médias.	Site internet, rapport extra-financier.			Cultiver l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité. Œuvrer pour renforcer l'éducation financière des communautés locales.
Partenaires - RSE & mission sociale	Évènements.	Site internet, rapport extra-financier.			Agir pour réduire de notre empreinte carbone. Cultiver l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité.
Associations professionnelles	Évènements conférences groupes de travail.	Site internet, rapport extra-financier.	Groupes de travail.		Œuvrer pour renforcer l'éducation financière des communautés locales. Garantir la performance économique de la Banque à long terme.
Fournisseurs - Biens matériels		Site internet, rapport extra-financier.		Collaborations concrètes sur des sujets environnementaux.	Progresser dans la réduction de nos matières consommées en interne (gestion du papier, de l'eau et des déchets). Disposer de bâtiments respectueux de l'environnement.
ONGs (Organisation Non Gouvernementale)		Site internet, rapport extra-financier.			Partager la valeur économique créée (philanthropies, dons, mécénats).

Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (CEPPE)

Évaluation externe du rapport extra-financier 2020

Dans une démarche d'amélioration continue, Banque Raiffeisen a soumis à consultation son premier rapport extra-financier 2020 («Rapport») par un échantillon de ses parties prenantes externes. À cet effet un Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes, ci-après dénommé «CEPPE», a été créé en 2021. Ce dernier est composé d'experts du secteur financier et en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) au Luxembourg et a comme objectif de formaliser leurs attentes et commentaires en termes de transparence, de qualité et de contenu concernant les rapports extra-financiers de la Banque.

Cette consultation pour rendre compte de leurs observations et de leurs recommandations sur la qualité et le contenu du rapport extra-financier 2020, s'est tenue en deux étapes : (1) sous forme de questionnaire digital anonyme rempli par les membres du CEPPE, (2) sous forme d'un atelier virtuel (via Webex) le 10 novembre 2021, animé par Forethix (consultant en responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et en investissement responsable) ainsi qu'en présence de Monsieur Jacques Hoffmann, Responsable ESG de Banque Raiffeisen. Cette démarche en deux temps a permis de créer un vrai dialogue à haute valeur ajoutée entre les membres du CEPPE et la Banque.

La consultation du CEPPE sera réalisée de manière périodique avec comme objectif principal une amélioration continue des reportings extra-financiers de la Banque.

Le CEPPE était composé des experts suivants :

Charlotte Bourret-Waton
FOYER

Nicoletta Centofanti
Luxembourg Sustainable Finance Initiative (LSFI)

Florian Czech
Société nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL)

Norman Fisch
Institut National pour le Développement Durable et la RSE (INDR)

Julien Froumouth
Association des Banques et Banquiers à Luxembourg (ABBL)

Isabelle Faber
POST Luxembourg

Simone Polfer
Ministère de l'Économie

Romain Poulles
PROgroup

Jane Wilkinson
Ripple Effect

Synthèse des observations et recommandations du CEPPE

Le rapport extra-financier 2020 visait à :

- Confirmer l'agilité et la résilience de Banque Raiffeisen à la suite d'une année 2020 marquée par la crise sanitaire, sans précédent pour le Luxembourg ;
- Engager les parties prenantes prioritaires de Banque Raiffeisen sur les sujets économiques, de gouvernance, environnementaux et sociaux;
- Rendre compte des performances de Banque Raiffeisen pour contribuer à un système financier durable, tant au niveau de sa gestion que de ses produits et services, et son impact sur les communautés ;
- Affirmer la prise en compte des facteurs Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans sa gestion des risques et dans ses produits et services, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur et futures ;
- Communiquer ses engagements sur la contribution de Banque Raiffeisen aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies et l'Accord de Paris sur le climat.

Le processus d'évaluation (qui n'inclut pas la vérification des données chiffrées) par le CEPPE a porté son attention sur les critères de qualité et de contenu du premier rapport de développement durable de Banque Raiffeisen définis par les standards internationaux :

Critères	Note obtenue /4
Critères de contenu	
1. Prise en compte des attentes des parties prenantes	3,63
2. Pertinence des thématiques développées dans le Rapport	3,50
3. Contexte de durabilité et gestion des risques ESG	3,13
4. Analyse des impacts	3,00
Satisfaction moyenne sur le contenu du Rapport	**3,3**
Critères de qualité des informations publiées	
5. Respect des délais (données à jour)	3,29
6. Comparabilité (dans le temps et avec les pairs)	3,00
7. Clarté	3,57
8. Objectifs de progrès SMART*	2,86
Satisfaction moyenne sur la qualité du Rapport	**3,10**
Satisfaction générale	**3,2**

Les critères de qualité et de contenu du Rapport ont été évalués sur une échelle de 1 à 4 (de 1 «pas du tout d'accord» à 4 «tout à fait d'accord»).

* Abréviation pour Spécifique Mesurable Ambitieux Réaliste Temporellement

Les membres du CEPPE soulignent la richesse de la méthodologie appliquée pour l'élaboration de ce rapport extra-financier 2020, qui s'avère être «d'une haute qualité pour une première publication», et s'accordent sur les observations suivantes :

1. Qualité du Rapport

- «Un rapport crédible élaboré en conformité avec les standards internationaux du Global Reporting Initiative (GRI), ce qui facilite la comparabilité avec les pairs et la pertinence des indicateurs» ;
- «Un effort de correspondance entre les actions initiées et engagements à venir avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies» ;
- «Une structure claire et harmonisée qui facilite la compréhension et la lecture du Rapport» ;
- «Un état des lieux pour appréhender les progrès des initiatives et performances».

2. Contenu du Rapport

- «Une méthodologie clairement expliquée, riche en contenu et complète qui permet d'éclairer le choix des thématiques pertinentes développées dans le Rapport» ;
- «Un modèle illustratif de la manière dont la Banque crée de la valeur partagée pour ses parties prenantes internes et externes» ;
- «Le souci de l'inclusion par la participation de nombreuses parties prenantes internes (photos, citations)».

Le CEPPE s'accorde sur leurs attentes vis-à-vis des éléments suivants :

- Accentuer le lien avec l'impact à long terme des objectifs fixés en lien avec l'Agenda 2030 ;
- Renforcer la transparence vis-à-vis de l'état des lieux de l'analyse d'impacts et des risques ESG du portefeuille crédits et investissements de la Banque ;
- Rendre compte des résultats de cette analyse d'impact et des mesures prises pour limiter les impacts négatifs et augmenter les impacts positifs, en lien avec la Taxonomie Européenne.

La Banque a reçu un retour positif des membres du CEPPE quant à leur participation à la premier édition de ce comité et ces derniers comptent majoritairement participer à une seconde édition.

Banque Raiffeisen est fière d'avoir pu s'appuyer sur les compétences des membres du CEPPE et souhaite les remercier pour ces échanges constructifs. Leurs opinions et recommandations sont partagées avec le Comité d'Orientation ESG (COMESG) et vont permettre d'améliorer le contenu, la qualité et la transparence des prochaines publications.

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-Global Reporting Initiative (GRI) 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'une mise en pratique 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, l'approche méthodologique de la Banque s'est basée sur :

- Une analyse comparative sectorielle, constituée des rapports de développement durable annuels des acteurs du secteur financier et d'autres banques coopératives ; ainsi que des standards et supplément sectoriel «Finance» du Global Reporting Initiative (GRI) et de la matrice de matérialité Sustainability Accounting Standards Board (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 en 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).

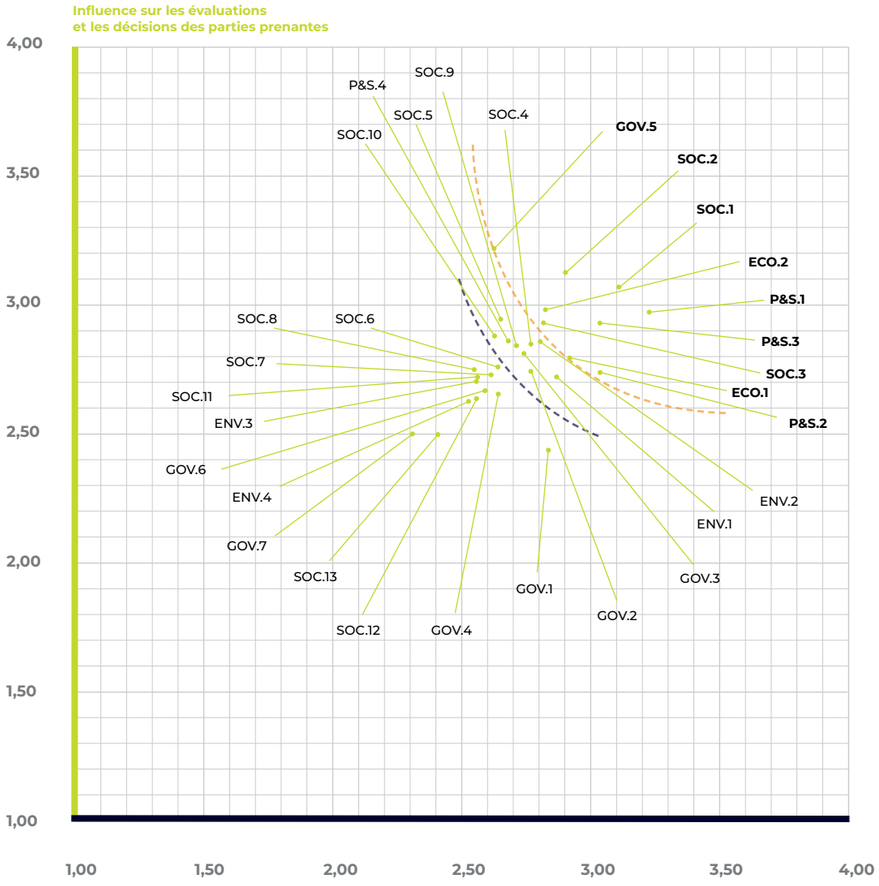
4. Consultation des parties prenantes

La consultation s'est déroulée en 2020 sous 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 la Banque et de leur niveau de maturité face aux enjeux de développement durable. 29 réponses au sondage représentant les parties prenantes suivantes : les clients particuliers, les clients entreprises, les clients institutionnels, les employés, les membres du Beirat et les partenaires ont été reçues.

Un seul critère de notation a été pris en compte : le niveau d'importance des thématiques pour ces différents groupes d'individus. Ces 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.



30 thématiques extra-financières identifiées et catégorisées selon leur priorité :

ECO.1	**Garantir la performance économique de la Banque à long terme**
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 thématiques sont intégrées dans la stratégie 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 la poursuite d'amélioration continue et de dialogue avec ses parties prenantes, la démarche de durabilité de Banque Raiffeisen s'appuie sur un programme d'engagement progressif avec ces groupes de personnes significatifs pour la Banque. L'exercice d'analyse de matérialité sera renforcé sur base de ce programme d'engagement 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 NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE L'IMPACT ASSESSMENT

À propos de cette note

Le présent rapport de développement durable 2021 de Banque Raiffeisen formalise ses réalisations extra-financières 2021, et intègre les premières avancées de son programme d'analyse d'impact ESG. Cette note fournit le contexte et les objectifs du programme d'analyse d'impact, le périmètre et l'approche méthodologique délimités par la Banque.

Cette note se structure de manière suivante : dans une première partie, les périmètres sont définis pour permettre l'analyse d'impact de Banque Raiffeisen. Dans une seconde partie l'approche méthodologique et ses principes fondamentaux sont introduits, de plus, les suppositions et limites de cette analyse sont présentées également. Deux annexes complètent ce document : la première fournit les références des ressources consultées et des outils utilisés, et la seconde présente la liste des zones d'impact évaluées ainsi qu'une brève description de celles-ci.

Contexte du programme d'analyse d'impact ESG de la Banque

Entre 2019 et 2021, Banque Raiffeisen a conduit plusieurs évaluations d'impact dans le cadre de son exercice d'analyse de matérialité et de l'appréciation de ses contributions aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. Ce diagnostic a permis d'identifier et de privilégier les thématiques prioritaires quant à sa stratégie de développement durable, au niveau de l'entité et de ses métiers.

Afin de renforcer son exercice d'évaluation, la Banque a lancé en 2021, son programme pilote d'analyse d'impact ESG sur son offre de produits et services. Celle-ci vise à distinguer et présenter les thématiques et contributions prioritaires au cœur de son offre de produits d'investissement, d'assurances et de crédits. Ce programme se veut pédagogique, collaboratif et opérationnel, avec une approche progressive sur trois années consécutives.

Membre signataire des « Principles of Responsible Banking » des Nations Unies (UNEP FI PRB) depuis 2019, la Banque a réalisé cet examen d'analyse grâce aux outils et travaux de l'UNEP FI. Banque Raiffeisen s'est appuyée plus particulièrement sur l'outil « The Impact Radar » déployé par les Nations Unies. Suite à cette analyse d'impact ESG, Banque Raiffeisen constate une meilleure compréhension et un aperçu plus détaillé des impacts sur le périmètre défini. Au regard de cette analyse, la Banque est consciente que celle-ci devra être amplifiée pour permettre une plus large exploitation des résultats et l'amélioration continue de la méthode d'analyse. Le rapport de développement durable 2022, publié en 2023, présentera les résultats des prochains exercices d'analyse d'impact intégrant l'approfondissement du périmètre actuel.

L'analyse d'impact ESG réalisée est une initiative pilote lancée par la Banque et les méthodologies utilisées seront amenées à évoluer dans le but d'apporter une réponse adéquate aux enjeux que représentent ces analyses d'impact et leurs résultats. En 2021, cet exercice a habilité la Banque à déterminer les impacts prioritaires selon le périmètre d'analyse choisi par cette dernière, grâce aux échanges entre les membres de son Comité d'Analyse. Cependant, il convient de constater que des progrès seront à réaliser pour renforcer les initiatives de Banque Raiffeisen concernant la thématique des données existantes et celle de la collecte de données à venir.

Cette analyse d'impact ESG sera renouvelée annuellement, afin d'y intégrer les évolutions en termes de réglementation et également en fonction de la disponibilité et l'accessibilité à de nouvelles données.

Objectifs du programme d'analyse d'impact ESG de la Banque

Suite à l'exercice de matérialité dans le cadre du rapport extra-financier selon les standards du Global Reporting Initiative (GRI), l'objectif 2021 de la Banque a été de commencer l'exercice d'analyse d'impact ESG au niveau de ses produits, à travers cet exercice pilote. Cette évaluation consistait à définir les périmètres prioritaires, les étapes du programme et à élaborer l'approche méthodologique la plus pertinente au regard du périmètre pilote délimité.

Le Comité d'Analyse en charge de cette analyse d'impact ESG est composé du Directeur Marketing et Support Commercial, du Chief Risk Officer (CRO), du Directeur Crédits et Juridique et du Responsable ESG ainsi que d'un expert externe. Par ailleurs, le Comité d'Analyse entend étendre l'exercice d'analyse durant l'année 2022, sur d'autres périmètres liés aux crédits concédés par la Banque à sa clientèle.

Périmètres de l'analyse

Ce chapitre présente les périmètres choisis pour cette analyse d'impact ESG dans le cadre du programme pilote, lancé en 2021 par Banque Raiffeisen au niveau de son offre de produits et services. Les périmètres temporel et géographique ainsi que le champ d'application prioritaire sont développés en détails ci-dessous.

Périmètre temporel de l'analyse d'impact

Le programme d'analyse d'impact ESG sur l'offre de produits et services de la Banque, a été entrepris et lancé durant l'année calendaire 2021 et s'est conclu par une première analyse d'impact pilote au cours du premier trimestre de l'année 2022.

Champs d'application prioritaire de l'analyse d'impact

En parallèle de l'analyse de matérialité réalisée au niveau de l'entité, en 2021, un comité d'analyse de matérialité s'est réuni pour définir les périmètres prioritaires de son programme d'analyse d'impact selon les critères de représentativité et de pertinence sur les activités de la Banque, en termes de montant de transactions consolidées et du volume de parties prenantes impactées. À partir de ces critères, en 2021, Banque Raiffeisen a construit le périmètre prioritaire d'analyse d'impact ESG 2022.

Cette analyse d'impact ESG est centrée sur les produits de crédits destinés et accordés aux clients particuliers de la Banque. Cette étude pilote se consacre dans un premier temps aux crédits logement et premier logement au Grand-Duché de Luxembourg. Dans un second temps, ce programme pilote a été continué avec l'analyse d'impact ESG sur les crédits auto et également sur les crédits étudiants accordés à la clientèle de la Banque.

Ces trois types de crédits ont été retenus par Banque Raiffeisen pour intégrer le programme pilote d'analyse d'impact ESG car ils représentent les crédits les plus importants en termes de périmètre. En 2021, Banque Raiffeisen a accompagné 2.376 ménages dans l'achat d'une propriété, dont 80% pour un logement dédié à leur résidence principale. Par ailleurs, la Banque a soutenu 1.128 étudiants dans leur projet éducatif au cours de l'année 2021.

Périmètre géographique de l'analyse d'impact

Avec 100% de ses implantations, à travers la localisation de son siège social et de ses agences, au Grand-Duché de Luxembourg, Banque Raiffeisen réalise son analyse d'impact ESG dans cette zone géographique. Les crédits aux logements et premier logement hors du Luxembourg ou dans la Grande Région, restent une exception. La totalité des bénéficiaires de crédits sont des clients qui sont résidents ou ont un lien économique à travers leur emploi avec le Grand-Duché de Luxembourg.

La définition singulière de ce périmètre simplifie l'analyse d'impact et privilégie une approche territoriale forte. Cette démarche intègre les spécificités territoriales pour prendre en compte ses défis, ses enjeux ainsi que ses objectifs en matière d'Objectifs de Développement Durable (ODD) grâce à l'établissement et la publication du 3ème Plan National de Développement Durable du Luxembourg (PNDD) en 2021 par le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable.

Approche méthodologique

Ce chapitre décrit les principaux éléments et étapes de l'analyse d'impact ESG pilote sur les crédits logement et premier logement ainsi que sur les crédits auto et étudiant. Les zones d'impact évaluées sont présentées ci-dessous avec une pondération en fonction des enjeux territoriaux. La méthodologie d'analyse d'impact ESG s'appuie sur l'Impact Radar, outil développé par les Nations Unies (UNEP FI) et également sur les travaux et publications consultés, disponibles en annexe 1 de la présente note.

1. Zones d'impact comme point de départ

L'approche méthodologique se base sur les travaux des Nations Unies, avec la coopération des « Principles for Responsible Banking » (UNEP FI PRB). Cette méthodologie reconnaît 22 zones d'impact, qu'il soit considéré comme direct ou indirect, potentiel ou réel, positif ou négatif. Ces zones d'impact sont directement liées avec les cartographies de matérialité selon MSCI (Morgan Stanley Capital Investment) et SASB (Sustainability Accounting Standards Board) pour le secteur de la finance ou des projets à financer.

Les zones d'impact se distinguent en trois catégories, selon la méthodologie de l'Impact Radar de l'UNEP FI, en relation avec les trois dimensions véhiculées par la thématique du développement durable, qui s'articule au sein des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies par : (1) Les besoins humains (le pilier social – personne), (2) les conditions et contraintes environnementales (le pilier environnemental – planète) et (3) le développement économique (le pilier économique – prospérité).

Disponibilité, accessibilité, prix abordable et qualité dans les domaines essentiels à la dignité humaine et au développement	**Qualité et/ou utilisation efficace de notre environnement**	**Création de valeur économique pour les personnes et la société**
1. Eau (accessibilité)	**14.** Eau (qualité)	**21.** Économies inclusives et saines
2. Alimentation	**15.** Air	**22.** Convergence économique
3. Logement	**16.** Sols	
4. Santé & assainissement	**17.** Biodiversité & écosystèmes	
5. Éducation	**18.** Efficacité / sécurité des ressources	
6. Emploi	**19.** Climat	
7. Énergie	**20.** Déchets	
8. Mobilité		
9. Information		
10. Culture & patrimoine		
11. Intégrité & sécurité de la personne		
12. Justice		
13. Institutions fortes, paix & stabilité		

L'annexe 2 de la présente note méthodologique met en avant une description complète et détaillée de ses 22 zones d'impact. Ces définitions sont en référence avec les normes internationales telles que l'Organisation de Coopération et de Développement Économique (OCDE), l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), les Nations Unies (UN), les Objectifs de Développement Durables (ODD), et ces définitions sont simplifiées pour en faciliter leur compréhension et représentations.

Dans le cadre de son approche méthodologique, Banque Raiffeisen a intégré les 22 zones d'impact, sans exclusion.

2. Contextualisation des zones d'impact

Les 22 zones d'impact ont été associées aux enjeux, défis et priorités définis par le Ministère du l'Environnement, du Climat et du Développement Durable du Luxembourg, au travers du 3ème Plan National de Développement Durable (PNDD) de Luxembourg. Ce document reprend la définition des 10 priorités territoriales et associe les Objectifs de Développement Durable (ODD) aux priorités de cette zone géographique.

Certaines priorités sont directement impliquées sous forme d'objectifs à atteindre. Ces objectifs et initiatives se traduisent dans le PNDD par ces cibles : (1) assurer une inclusion sociale et une éducation pour tous ; (5) planifier et coordonner l'utilisation du territoire ; (6) assurer une mobilité durable ; (10) garantir les finances durables.

Cette approche permet une analyse d'impact intégrant les enjeux et préoccupations du territoire et de ses parties prenantes directes et indirectes. Dans cette analyse d'impact ESG, la Banque a su déterminer les zones d'impact principales liées au territoire luxembourgeois, à ses activités de banque coopérative ainsi qu'à ses produits de crédits.

3. Évaluation des zones d'impact

Chacune des 22 zones d'impact a été individuellement analysée par les membres du Comité d'Analyse et mise en lien avec les priorités nationales. Dans le but d'établir une liste des cinq zones d'impact prioritaires pour chaque type de crédits (logement, auto et étudiant), la Banque a développé une notation propre à l'analyse d'impact ESG pour attribuer un score à chaque zone afin de les classer.

Cette notation s'applique sur une échelle de -4 à 4 : « -1 et 1» correspondants à un impact faible et « -4 et 4» étaient destinés à un impact très important. Ces scores, donnés à titre individuel pour chacune des 22 zones d'impact, permettent l'établissement d'un classement par type de crédits pour déterminer les zones d'impact que le Comité considère comme ayant l'impact le plus significatif au regard de la situation géographique en prenant en compte les priorités et enjeux de la Banque.

Le nombre des zones d'impact prioritaire a été délimité par le Comité d'Analyse pour cette analyse à cinq afin d'avoir une vue globale et inclure plusieurs zones d'impact significatives relative à chaque type de crédits analysés (logement, voiture, étudiant). Cette délimitation pourrait évoluer dans les prochaines analyses d'impact ESG selon les conjectures et requis liés à ces dernières.

4. Identification et qualification des zones d'impact prioritaires

Pour ces cinq zones d'impact, le Comité d'Analyse a défini une matrice liant ces zones d'impact prioritaires, les Objectifs de Développement Durable (ODD), les thématiques prioritaires et les indicateurs de performance associés.

Ces thématiques prioritaires ont été choisies par le Comité à travers des indicateurs qui sont pertinents pour cette l'analyse d'impact ESG relative à chacun des types de crédits accordés par la Banque (logement, auto et étudiant). Ainsi des seuils de performance ont été établis sur base des données existantes ou qui pourront être collectées par la Banque dans les années à venir. Ces seuils sont directement liés à quatre niveaux de maturité selon les projets financés par Banque Raiffeisen à travers ces types de crédits.

Best-in-Class	Transition	Traditionnel	Non Eligible

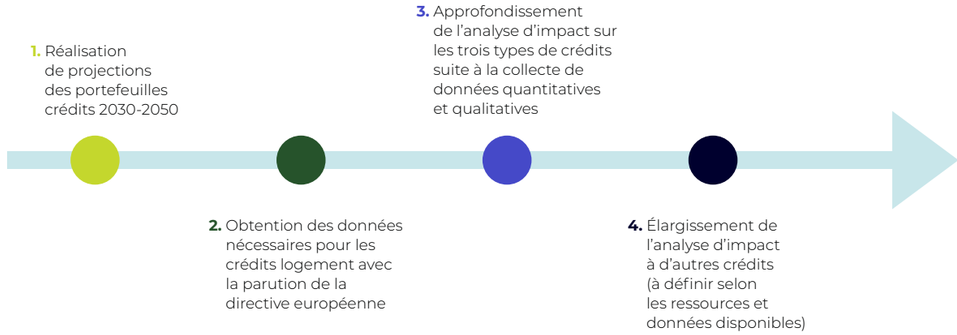
Cette matrice incluant les thématiques prioritaires ainsi que les indicateurs de performance seront la base des prochaines analyses d'impact ESG prévu par la Banque en 2022 et par la suite. Ces futures analyses d'impact ESG permettront quant à elles la réalisation de projections et l'instauration de la trajectoire net-zéro des portefeuilles crédits de Banque Raiffeisen avec un horizon 2030 et 2050.

Cette première analyse d'impact a permis d'identifier les zones d'impact, les thématiques et indicateurs prioritaires pour les crédits logement et premier logement, puis respectivement pour les crédits voiture et étudiants. Cependant, un enjeu manifesté lors de cette analyse concerne les données. En effet, Banque Raiffeisen est consciente du type de données nécessaires à l'élaboration de l'analyse d'impact mais la disponibilité des données est un problème majeur au moment de cette analyse. Durant cette évaluation, il a été identifié que des initiatives et projets devraient être mis en œuvre afin d'évaluer le manque de données par la Banque ainsi que les moyens possibles pour les obtenir. Il s'agit soit de données existantes mais indisponibles ou bien de données non collectées.

Au cours des prochaines analyses d'impact, la Banque devra identifier les méthodes de collecte des données nécessaires à la bonne exécution de cette évaluation, ceci à travers des sources comme des bases de données internes et externes ou par le biais des clients. À ce titre, pour les crédits logement, la Banque fait déjà usage d'outils de géolocalisation ou de cartographies nationales pour obtenir des données précises sur certains sujets clés de l'analyse. De plus, la Banque est membre de la «Task Force on Energy Performance Certificate» organisée par l'ABBL (Association des Banques et Banquiers de Luxembourg) qui a comme objectif de trouver à l'échelle nationale une solution raisonnable pour la collecte de données en lien avec les logements. Dans ce contexte, les banques luxembourgeoises (dont aussi Banque Raiffeisen) sont dans l'attente de la parution au niveau européen, puis de la transcription au niveau national de la « Energy Performance of Buildings Directive 2010/31/EU» qui devra fortement améliorer l'accessibilité aux données reprises dans les passeports énergétiques des logements.

Prochaines étapes

Ce chapitre décrit les objectifs sur base des résultats obtenus du lancement du programme pilote d'analyse d'impact ESG de Banque Raiffeisen. On y présente les prochaines étapes du programme d'analyse d'impact et l'utilisation concrète attendue des résultats.



Banque Raiffeisen souhaite réaliser une projection de l'évolution de son portefeuille durant l'année 2022, sur la base de scénarios pour les crédits (logement, auto, étudiant). Ces derniers seront développés dans les années à venir grâce à la disponibilité des données et à leur collecte par la Banque. De plus, les projections des crédits auto devront intégrer des données internes à la Banque, telles que celles de l'électromobilité. Les projections pour les crédits étudiant seront quant à elles liées aux tendances démographiques au Luxembourg. Dans la continuité de ce programme pilote, la Banque élargira ainsi la portée de cette analyse d'impact ESG pour prendre en compte des données quantitatives, mais également des données qualitatives.

De l'analyse d'impact pilote, la Banque poursuivra son programme d'analyse : en finalisant ses projections sur les crédits analysés, en renforçant la collecte des données ESG nécessaire à l'implémentation de sa trajectoire et en approfondissant et en élargissant ensuite son périmètre d'analyse aux crédits aux professionnels.

Annexe 1 : références et ressources basant l'approche méthodologique

The Impact Radar, a tool for holistic impact analysis, Principles for Positive Impact Finance Implementation Guidance, United Nations Environment Programme Finance Initiative (Novembre 2018)

https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2018/11/PI-Impact-Radar.pdf

Portfolio Impact Analysis Tool for Banks, United Nations Environment Programme Finance Initiative, Version 2 (Avril 2021)

https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/04/Guide-to-Holisitic-Impact-Analysis-Apr-21.pdf

Investment Portfolio Impact Analysis Tool, United Nations Environment Programme Finance Initiative (Juin 2021)

https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/06/Investment-Portfolio-Tool-User-Guide.pdf

Real Estate Impact Analysis Tool, United Nations Environment Programme Finance Initiative (Juin 2021)

https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2021/06/Real-Estate-Impact-Analysis-Tool-User-Guide.pdf

Positive Impact Real Estate Investment Framework, A tool for holistic impact analysis, Principles for Positive Finance Implementation Guidance, United Nations Environment Programme Finance Initiative (Novembre 2018)

https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2018/11/Positive-Impact-Initiative_Real-Estate-Investment-Framework_Nov-2018.pdf

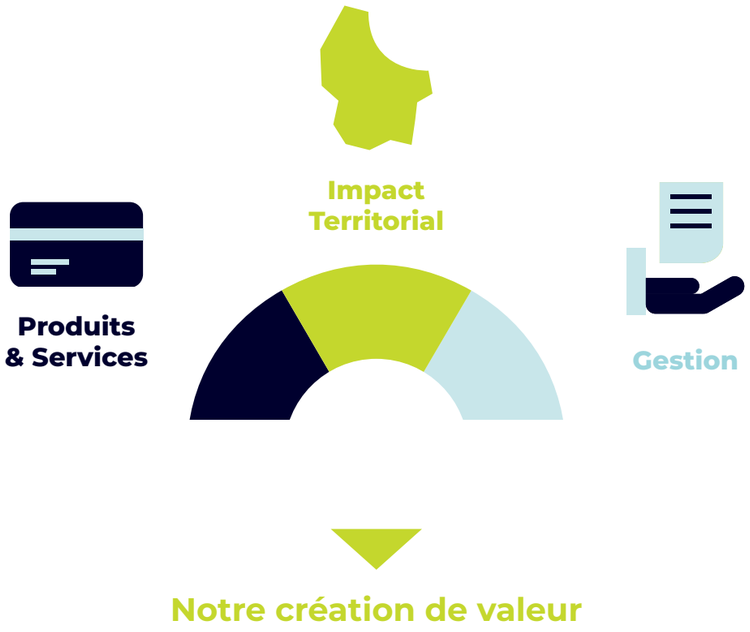
Rethinking impact to finance the SDGs, A position paper and call to action prepared by the Positive Impact Initiative, United Nations Environment Programme Finance Initiative (Novembre 2018)

https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2018/11/Rethinking-Impact-to-Finance-the-SDGs.pdf

Annexe 2 : Description des 22 zones d'impact

Disponibilité, accessibilité, prix abordable et qualité dans les domaines essentiels à la dignité humaine et ou développement	
Eau (accessibilité)	L'accessibilité de la population à une eau suffisante, sûre, acceptable et abordable pour les usages personnels, domestiques et économiques.
Alimentation	L'accessibilité physique, sociale et économique de la population à une alimentation suffisante, sûre et nutritive répondant à ses besoins et préférences alimentaires pour mener une vie active et saine.
Logement	L'accessibilité de la population à un logement adéquat, sûr et abordable : un lieu où vivre en sécurité, en paix et dans la dignité.
Santé et assainissement	La capacité de la population à vivre dans un état de bien-être physique, mental et social, y compris, mais sans s'y limiter, l'absence de maladie ou d'infirmité. Cela inclut la capacité d'accéder à des services de soins de santé essentiels de qualité et à des médicaments et vaccins essentiels efficaces, de qualité et abordables. Elle comprend également l'assainissement, qui fait référence à l'accessibilité de la population à des installations et des services qui garantissent l'intimité et la dignité, assurant un environnement de vie propre et sain pour tous.
Éducation	La capacité de la population à accéder à une éducation de qualité et à des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie de manière inclusive et équitable. Il s'agit de l'accessibilité pour tous à l'enseignement élémentaire, gratuit et obligatoire, et à l'enseignement technique, professionnel et supérieur, selon les disponibilités, également accessible à tous sur la base du mérite.
Emploi	L'accessibilité de la population au plein emploi productif et à un travail décent, qui assure un revenu équitable, la sécurité sur le lieu de travail, la protection sociale des familles, et implique des perspectives de développement personnel et d'intégration sociale, la liberté pour les personnes d'exprimer leurs préoccupations, de s'organiser et de participer aux décisions qui affectent leur vie et l'égalité des chances et de traitement.
Énergie	L'accessibilité de la population à l'énergie moderne, qui comprend : l'accès des ménages à un niveau minimum d'électricité et à des systèmes de cuisson et de chauffage plus sûrs et plus durables ; l'accès à l'énergie permettant une activité économique productive, et à l'énergie moderne pour les services publics, tels que les établissements de santé, les écoles et l'éclairage public.
Mobilité	L'accessibilité de la population à des systèmes et infrastructures de mobilité et de transport sûrs, abordables, inclusifs, efficaces et durables.
Information	L'accessibilité de la population à l'information et aux idées par le biais de tous les médias, sans considération de frontières. Cela inclut l'accès universel et abordable aux technologies de l'information et de la communication.
Culture et patrimoine	La capacité de la population à accéder et à participer à la vie culturelle, à profiter des arts et à partager le progrès scientifique et ses avantages. Cela inclut la sauvegarde et la promotion du patrimoine culturel sous toutes ses formes : matériel et immatériel, culturel et naturel, mobilier et immobilier.
Intégrité et sécurité de la personne	La capacité de la population (lire « capacité de la personne ») à jouir de la liberté de ne pas subir d'atteinte à son corps et à son esprit ; de ne pas être soumis à la torture et à des peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants ; de ne pas être soumis à l'esclavage et à la servitude. Cela inclut également la sécurité des données, la confidentialité et la protection des données.
Justice	Capacité de la population à accéder à la justice de manière égale et inclusive.
Institutions fortes, paix et stabilité	Capacité de la population à bénéficier d'institutions efficaces, responsables et inclusives, qui soutiennent l'expansion de l'État de droit et la stabilité politique et économique globale. Protection contre la corruption et les pots-de-vin sous toutes leurs formes, contre les flux financiers et d'armes illicites, contre toutes les formes de criminalité organisée et d'ingérence dans l'État de droit, et contre le recouvrement et la restitution des avoirs volés.
Qualité et/ou utilisation efficace de notre environnement	
Eau (qualité)	Il s'agit des propriétés physiques, chimiques, biologiques et gustatives de l'eau, ainsi que la quantité d'eau de surface et d'eau souterraine.
Air	Qualité de l'air ambiant (extérieur) et de l'air ménager (intérieur) en tant qu'exposé à des substances contaminantes ou polluantes qui ne se dispersent pas correctement et qui nuisent à la santé et au bien-être de l'homme, ou produisent d'autres effets environnementaux nocifs.
Sols	Composition du sol et sa capacité à fournir des services écosystémiques, en termes de production alimentaire, en tant que réservoir de biodiversité et en tant que régulateur de gaz, d'eau et de nutriments. Exposition aux polluants et aux facteurs qui peuvent nuire à cette capacité et à la stabilité du sol.
Biodiversité et écosystèmes	Variété d'organismes vivants de toutes origines, y compris les écosystèmes terrestres, marins et aquatiques, et les écosystèmes dont ils font partie. Cela inclut la diversité au sein des espèces, entre les espèces et des écosystèmes.
Efficacité / sécurité des ressources	Utilisation efficace de ressources naturelles limitées et non renouvelables (qui ne peuvent être régénérées après exploitation) et de ressources naturelles renouvelables (qui peuvent revenir à leur niveau de stock antérieur par des processus naturels de croissance ou de reconstitution) dans le processus d'exploitation de la nature à des fins de production et de consommation. Peut également être lu comme la sécurité des ressources.
Climat	Composition de l'atmosphère mondiale et son exposition aux émissions de gaz à effet de serre (GES) en tant que facteur direct contribuant au changement climatique.
Déchets	Capacité à gérer les déchets, y compris le contrôle, la surveillance et la réglementation de la production, de la collecte, du transport, du traitement et de l'élimination des déchets, et la prévention de la production de déchets par des modifications en cours de processus, la réutilisation et le recyclage pendant le cycle de vie d'un projet. Cela inclut la réduction des déchets.
Création de valeur économique pour les personnes et la société	
Économies inclusives et saines	Développement et création de marchés durables, diversifiés et innovants, qui apportent une valeur ajoutée à la société et à l'économie. Cela inclut l'accès complet et équitable des groupes sociaux défavorisés aux marchés du travail, à la finance et à l'esprit d'entreprise et, plus généralement, aux opportunités économiques. Cela inclut également, mais sans s'y limiter, l'accès à des services financiers abordables, efficaces et sûrs pour les particuliers ainsi que pour les micros, petites et moyennes entreprises.
Convergence économique	Capacité des pays à réduire les inégalités au niveau du revenu moyen par habitant.

4.4 INDEX ET TABLEAUX DE CORRESPONDANCE



Feuille de route 2021-2030

Gestion

Thématiques	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Garantir l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité	Amélioration de la formalisation du processus d'évaluation de l'aptitude individuelle et collective des membres de l'organe de direction.	Processus de sélection des membres du Conseil d'Administration.	2021 ●	Mise en place d'unocomité de nomination au 31 mars 2021. Mise en oeuvre de formulaires de candidatureset d'évaluation dans le cadre de la sélection et la nominationdes membres du Conseil d'Administration. Ces nouveaux documents permettent d'apprécier de manière uniforme et équitable les critères de sélection en relation avec l'âge, le genre, l'origine géographique, ou encore le parcours du candidat. En outre, il a été procédé à une évaluation de la compétence collective du Conseil d'Administration afin de s'assurer que chacune des nominations effectuées a un impact positif sur l'aptitude du Conseil d'Administration dans son ensemble.	Banque Raiffeisen poursuivra ses efforts afin de renforcer la diversité au sein des organes de direction, étant néanmoins noté qu'elle n'est réglementairement pas soumise à l'atteinte d'un objectif chiffré en ce qui concerne la présence de femmes dans ses organes de direction.
	Mise en place du Comité de Nomination	Le Comité de Nomination a pour mission d'assurer à court, moyen et long terme, mais aussi en cas d'imprévu, la continuité du dispositif de gouvernance interne de la Banque, notamment du processus de prise de décision, grâce à une bonne organisation de la succession et du renouvellement du Conseil d'Administration et du Comité de Direction, des Titulaires de Fonctions Clés, et du Beirat. Ce comité veille en particulier à promouvoir la diversité au sein des organes de direction de la Banque.	2021 ●	Mise en place du Comité de Nomination	
	Considérer 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 ●	Mise à jour des formulaires d'évaluation. Utilisation de ces formulaires lors du renouvellement du Conseil d'Administration.	

Légende : ● Atteint ● En cours ● En retard ○ Non démarré

Gestion

Thématiques	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
	Prise en compte du « risque ESG » dans le cadre de gouvernance de Banque Raiffeisen.	Dans le contexte de la revue annuelle des règlements intérieurs des comités du Conseil d'Administration, et après concertation avec le Chief Risk Officer (CRO), il a été décidé d'intégrer cet aspect dans les rôles et missions du Conseil d'Administration ainsi que du Comité d'Audit-Risques. a) Il est ainsi prévu que le Conseil d'Administration approuve notamment la stratégie globale de la Banque en tenant compte desrisques climatiques et environnementaux auxquels elle est ou pourrait être exposée. b) Une disposition similaire a été introduite au niveau du Comité d'Audit-Risques, qui progressivement sera amené, en fonction de l'évolution de la maturité du cadre externe et interne de supervision des risques de la Banque, à tenir compte du risque climatique et environnemental dans l'exercice de ses attributions.	2021 ●	Dans le cadre de la mise à jour des règlements intérieurs des organes de gouvernance avec l'ajout de la prise en compte de la gestion des risques environnementaux et climatiques.	Renforcement progressif dans les règlements intérieurs applicables, des rôles et missions des organes de direction dans le domaine ESG.
Intégrer l'ESG au sein du cadre de gouvernance de Banque Raiffeisen	Diffuser une culture ESG grâce aux organes de gouvernance de Banque Raiffeisen	2021 ●	Désignation d'unmembre du Comité deDirection compétenten charge des thématiques ESG.	
		2022 ●	Mise en oeuvre d'un « self-assessment » enmatière ESG portantsur les décisions duComité de Direction.	
	Renforcer les compétences ESG des organes de gouvernance de la Banque.	Pourcentage des membres du Comité de Direction et du Conseil d'Administration initiés aux thématiques ESG et à la finance durable.	2022 ●	Préparation d'inclusion des thématiques ESG dans le programme de formation 2022 à destination des membres du Conseil d'Administration.	Introduction dans le programme de formation 2022 à destination des membres du Conseil d'Administration, de plusieurs formations portant sur la thématique ESG.

Légende : ● Atteint ● En cours ● En retard ○ Non démarré

Gestion

Thématiques	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Garantir la performance économique à long terme de Banque Raiffeisen	Pérenniser la performance économique à long terme, via la mise en réserve de minimum 10 % de la valeur économique créée entre 2020 et 2025.	Pourcentage de valeur économique mise en réserve.	2025 ●	13 % de la valeur économique mise en réserve.	Maintien de cet objectif pour les années à venir.
	Élaborer des principes applicables en matière de financement de projets et d'activités avec une contribution positive par rapport aux Objectifs de Développement Durable (ODD).	Adaptation des principes applicables en matière de financement de projets et d'activités.	2025 ●	Détermination des modalités d'une veille du marché en termes d'offres de crédits à caractère ESG.	Détermination et mise en place des principes régissant l'incorporation des facteurs ESG au niveau de l'octroi de crédits.
Garantir la diversité et des opportunités égales pour tous	Réévaluation du label du « Programme d'Actions Positives » par le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes.	Réévaluation du label.	2023 ○		Demande de relabellisation.
Encourager le dialogue avec nos collaboratrices et collaborateurs	Partager les bonnes pratiques des initiatives responsables et engagements ESG de la Banque.	Communication et mise en ligne du programme digital de dialogue interne intégrant notamment les bonnes pratiques en matière ESG.	2021 ●	Interviews filmées et partagées. Publication d'un glossaire ESG. Actions internes pour sensibiliser les employés.	Organisation de formations sur les sujets ESG pour le personnel.
	Développer la communication entre le Département Ressources Humaines et les collaboratrices et collaborateurs.	Communication et information en interne. Consultation avec les syndicats et la délégation du personnel	2022 ●	Communication déployée par des vidéos, groupes de discussion, messages réguliers sur l'intranet. Échanges et consultations réguliers avec syndicats et délégués. Comptes rendu des réunions publiés sur l'intranet.	Communication dédiée à l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs. Poursuite du dialogue et consultations entre direction, syndicats et délégués.
	Prévenir les risques psychosociaux et soutenir le bien-être des collaboratrices et collaborateurs.	Contrôle périodique de la satisfaction de nos collaboratrices et collaborateurs via l'enquête de satisfaction.	2025 ●	Enquête de satisfaction réalisée ayant reçu une participation importante et montrant des niveaux de satisfaction encourageants.	Enquête de satisfaction annuelle. Instauration du checkup santé pour les collaborateurs à partir de 30 ans. Accompagnement au départ à la retraite. Réalisation d'une campagne de sensibilisation à la santé, le bienêtre et la durabilité auprès des employés.

Légende : ● Atteint ● En cours ● En retard ○ Non démarré

Gestion

Thématiques	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Œuvrer pour la rétention et l'attraction des talents	Accompagner 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 ●	Objectif atteint : Politique de télétravail validée par les instances de gouvernance. Déploiement du «Modern Workplace» terminé en décembre.	Organisation de formations sur les sujets ESG pour le personnel.
	Améliorer 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 collaboratrices et collaborateurs sur l'entièreté de leurs prêts.	2022 ●	Objectif atteint : Depuis le 1er avril 2021, nouveaux taux plus avantageux accordés aux collaboratrices et collaborateurs sur leur prêt dédié au logement principal.	Réflexions en cours pour d'autres mesures au bénéfice des collaboratrices et collaborateurs.
	Faciliter la réintégration des collaboratrices et collaborateurs après un congé parental.	Pourcentage des personnes revenant d'un congé parental coachées à la réintégration du travail après un congé parental.	2022 ○		Programme en deux étapes : (1) connaître les besoins et (2) déploiement de mesures individualisées
	Améliorer de façon considérable l'attractivité du cadre de travail, défini dans la Stratégie 2020-2025 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.	2022 ●	Objectif atteint : Sélection de mesures mises en place : - Prime participative. - Amélioration liée à la complémentaire santé. - Outil informatique pour faciliter les déclarations fiscales. - Signature du congé social avec la délégation. - Remerciements des collaboratrices et collaborateurs à travers un chèque-cadeau de 200€ et un jour de congé supplémentaire en 2021. - Mise à disposition de matériel et d'outils informatiques «Modern Workplace». - Lancement d'une campagne «Employer Branding». - Organisation de manifestations internes. - Groupe de travail pour identifier les besoins et attentes des collaboratrices et collaborateurs en termes d'attractivité du cadre de travail.	Développer d'avantage le parrainage et l'intégration des nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs. Développement constant des initiatives actuelles. Prise en compte des besoins et attentes des collaboratrices et collaborateurs en termes d'attractivité du cadre de travail.
	Former nos managers à la gestion des équipes à distance.	100% des managers formés à la gestion des équipes à distance.	2023 ●	En cours Déploiement d'un programme avec actions et formation	Suite du programme de formation pour la gestion des équipes à distance.

Légende : ● Atteint ● En cours ● En retard ○ Non démarré

Gestion

Thématiques	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Développer les compétences et l'apprentissage continu	Déployer le programme «Leadership et compétences managériales».	100% des managers ayant suivi le programme lié au «Leadership positif».	2021 ●	En cours : Déploiement du programme «Leadership positif». Élaboration d'une charte des comportements.	Poursuite de l'objectif avec la validation de la charte et l'instauration d'une campagne de sensibilisation auprès des collaboratrices et collaborateurs.
	Faire évoluer la maturité ESG et 100% des collaboratrices et collaborateurs en intégrant les thématiques ESG au plan de formation.	100% des collaboratrices et collaborateurs formés aux thématiques ESG et à la finance durable.	2022 ●	En cours : Définition d'un programme de formation ESG. Création et partage d'un glossaire ESG. Town-Hall Meeting pour sensibiliser l'ensemble du personnel aux thématiques ESG. Partage en interne du premier rapport extra-financier.	Poursuite de l'objectif avec déploiement de la formation sur l'ESG (tronc commun et modules spécifiques dédiés aux métiers). Partage des prochains rapport extra-financiers et présentation de points clés aux parties prenantes internes.
	Former les employés au travail à distance.	100% des employés formés au télétravail et au droit à la déconnexion.	2022 ●	Diffusion des bonnes pratiques à mettre en place ou réalisées par les collaborateurs.	Poursuite de l'objectif concernant le droit à la déconnexion.
	Accompagner de manière individuelle les collaboratrices et collaborateurs 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 à posteriori.	2022 ●	En cours : Entretiens intermédiaires planifiés. Évaluation individuelle et annuelle réalisée pour tous les collaboratrices et collaborateurs.	Poursuite de l'objectif pour l'amélioration de l'accompagnement des collaboratrices et collaborateurs. Mettre en place une charte et un référentiel des comportements pour favoriser le développement de compétences des employés.
Renforcer la consultation et la satisfaction de nos parties prenantes	Faciliter les paiements en ligne sécurités pour tous.	Mise à disposition de l'application Payconiq (Digicash) Raiffeisen.	2021 ●	Objectif atteint : Implémentation et mise à disposition de l'application.	
	Renforcer la digitalisation de nos produits et services.	Nombre de projets IT pour digitaliser nos produits et services.	2025 ●	En cours : Introduction de nouvelles fonctionnalités dans R-Net (changement de limite des cartes de crédits...).	
	Maintenir le positionnement de Banque Raiffeisen et la satisfaction clients.	Figurer parmi les trois meilleurs banques au Luxembourg en terme de satisfaction clients.	2025 ●	Objectif atteint : Plusieurs sondages ont confirmé ce positionnement en 2021.	Poursuite de l'objectif dans le but de continuer à répondre aux besoins réels des clients avec des produits adaptés.

Légende : ● Atteint ● En cours ● En retard ○ Non démarré

Gestion

Thématiques	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
	Émissions				
Réduire graduellement notre empreinte carbone et les matières consommées	Réduire les émissions de CO_2 du parc de voitures de leasing.	Émissions totales des voitures de leasing.	2025	En cours : Réalisation d'une enquête pour déterminer les besoins des utilisateurs des voitures de leasing. Adaptation de la « car policy » en 2021 avec l'introduction d'une limite de 150 g/km.	Adaptation de l'infrastructure des bornes de charge au siège.
	Réduction des émissions de CO_2 de la Banque (hors émissions financées et liées au portefeuille de titres propres de la Banque).	Émissions de CO_2 de la Banque.	2025	En cours : Appel d'offre pour trouver un consultant externe certifié Bilan Carbon® pour accompagner la Banque dans sa démarche de réduction des émissions de CO_2 (hors émissions financées et liées au portefeuille de titres propres de la Banque)	Réalisation d'un bilan carbone selon la norme Bilan Carbon® (collecte de données et calcul des émissions). Élaboration et mise en place d'un plan d'actions pour réduire les émissions et des déchets de la Banque sur le court, moyen et long terme.
	Déchets				
	Diminuer le nombre d'abonnements de journaux papier à un minimum.	Nombre d'abonnements de journaux papier.	2022	En cours : Inventaire des abonnements journaux papier et digitaux.	Réduction progressive des abonnements papier.
	Limiter l'empreinte écologique et sociale concernant les évènements organisés par la Banque.	Introduction d'une « check-list » qui reprend des critères RSE pour les évènements.	2022	Application non formalisée de critères RSE lors de l'organisation d'évènements par la Banque.	Création et application d'une « check-list » RSE pour les évènements organisés par la Banque.
	Labelliser les agences « SuperDrecksKrëscht fir Betriber » (SDK).	50 % d'agences labellisées SDK en 2022. 100 % en 2023.	2023	En cours Six agences labélisées SDK.	Labellisation à venir suite à l'instauration d'initiatives au sein de ces agences.
	Atteindre 75 % de clients R-net ayant souscrit l'option « paperless ».	Pourcentage de clients R-net ayant souscrit l'option.	2025	En cours : 33 % des clients R-Net ont souscrit l'option « paperless ».	Continuation des efforts pour inciter les clients à souscrire à l'option « paperless ».

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Produits & Services

Thématiques	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
	Produits d'investissements durables				
Intégrer des critères ESG dans notre offre de produits et services	Offrir une gestion discrétionnaire ESG ou durable pour chaque profil de risque.	Nombre de profils de risque couverts par des directives durables.	2021	Objectif atteint : Cinq directives de placement sur six consacrées à l'ESG ou à la durabilité.	
	Augmenter la proportion de l'encours dans des produits durables.	Pourcentage de l'encours ESG ou durable.	2022	Objectif atteint : Seuil déterminé à 16 %, dépassé avec 20,5 %.	25 % de l'encours ESG ou durable fin 2022
	Étoffer l'offre ESG ou durable par des produits thématiques	Nombre de fonds ou d'ETFs thématiques ESG ou durables.	2022	N/A (nouvel objectif pour 2022).	Offrir des fonds ou ETFs thématiques ESG ou durables.
	Former les « Personal Bankers » et « Private Bankers » à la finance durable.	100 % des « Personal Bankers » et « Private Bankers » formés.	2023	En cours : Plan de formation établi sur deux niveaux (formation initiale et formation continue). Instauration d'une formation annualisée sur les thématiques ESG.	Poursuite de l'objectif pour l'ajout de formations régulières suite aux évolutions du domaine.
	Étoffer la gamme des fonds d'investissement ESG ou durables éligibles pour le plan d'épargne R-PlanInvest.	Nombre de fonds d'investissement ESG ou durables éligibles dans le R-PlanInvest.	2023	Quatre fonds considérés ESG (+ 1 fonds par rapport à 2020).	Poursuite de l'objectif afin d'avoir un fonds ESG ou durable par profil de risque dans le R-PlanInvest.
	Offrir une palette complète de solutions durables à tout type de client, en terme de profil de risque, de fortune et d'âge et en faire l'offre standard d'ici fin 2023.	Pourcentage des solutions de placement proposées intégrant une solution ESG.	2023	100 % des types de produits conseillés ayant une solution ESG ou durable. 67 % des formules de services conseillés ayant une solution ESG ou durable	Poursuite de l'objectif focalisé sur une offre ESG ou durable dédiée aux produits d'assurance et de pension afin d'atteindre 100 %

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Produits & Services

Thématiques	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
	Produits bancaires de détails durables				
Intégrer des critères ESG dans notre offre de produits et services	Étoffer 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	Objectif atteint : Lancement en mars 2021 de la gamme de cartes de crédit Visa durables.	Action de plantation d'arbres continue avec les partenariats (à chaque 200 transactions, un arbre est planté).
	Élaborer les principes applicables en matière de financement de projets et activités contribuant positivement à l'atteinte d'un objectif de développement durable (ODD).	Définition d'une approche d'acception conforme à la politique crédit ESG.	2023	Inventaire des produits actuels. Financement de projets environnementaux (p.ex. éoliennes) et sociaux (p.ex. Maison de retraite).	Poursuite de l'objectif avec la définition des secteurs clés pour la Banque. Réflexions sur nouveaux produits suite à une veille concurrentielle et du marché.

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Impact Territorial

Thématiques	Objectifs	Indicateurs	Échéance	Statut 2021	2020-2025
Renforcer l'éducation financière	Étoffer nos initiatives d'éducation financière propres.	Nombre de participants à nos initiatives internes et externes d'éducation financière.	2025	En cours : Proposition d'une offre d'éducation financière interne « Raiffeisen School » et en collaboration avec des partenaires externes comme l'ANESEC, pour les jeunes.	Adapter nos efforts en termes d'éducation financière aux besoins des jeunes en incluant progressivement des thématiques ESG.
Soutenir les communautés locales	Avoir une approche d'allocation de dons et de sponsoring qui est alignée aux critères ESG.	Inclusion des critères ESG dans la politique de dons et de sponsoring.	2025	En cours : Adaptation de l'enveloppe budgétaire. Sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs pour identifier les actions ESG. Validation de la nouvelle politique de dons et de sponsoring.	Allocation du budget total sponsoring pour des projets en lien avec la durabilité de maximum 25 % par an. Réflexions sur les gadgets durables.

Légende : Atteint · En cours · En retard · Non démarré

Index de contenu GRI

Déclaration d'utilisation

Banque Raiffeisen a établi son rapport conformément aux normes GRI pour la période (01/01/2021 - 31/12/2021).

GRI 1 utilisé	GRI 1 : Fondation 2021
Norme(s) sectorielle(s) GRI applicable(s)	G4 Secteur Financier

Éléments d'informations			Omission	Pages
ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATIONS				
GRI 2 : Éléments généraux d'informations 2021	**GRI 2-1**	Détails sur l'organisation		10-13, 18, 19
	GRI 2-2	Entités de l'organisation incluses dans le rapport de durabilité		3
	GRI 2-3	Période du reporting, fréquence et point de contact pour les questions relatives au rapport		3
	GRI 2-4	Réaffirmation des informations		3
	GRI 2-5	Assurance externe		3
	GRI 2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales		10-13, 18, 19, 31-35
	GRI 2-7	Employés		6, 14
	GRI 2-8	Travailleurs qui ne sont pas des employés		14, 56, 57
	GRI 2-9	Structure de gouvernance et composition		20-24
	GRI 2-10	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé		20-24
	GRI 2-11	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé		20-24
	GRI 2-12	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts		29
	GRI 2-13	Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts		29
	GRI 2-14	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable		113-115
	GRI 2-15	Conflits d'intérêts		39-41
	GRI 2-16	Communication des préoccupations majeures		69, 70
	GRI 2-17	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé		20-24
	GRI 2-18	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé		20-24
	GRI 2-19	Politiques de rémunération		44
	GRI 2-20	Procédure de détermination de la rémunération		44
	GRI 2-21	Ratio de rémunération totale annuelle		44
	GRI 2-22	Déclaration sur la stratégie de développement durable		4, 5
	GRI 2-23	Politiques d'engagements	Exigence omise: Partiellement reporté concernant la conduite des affaires Motif: Information incomplète, en cours de développement Explication: Volet des droits humains incomplet car travail en cours et objectif décisif pour le futur pour la Banque	39-41, 69, 70
	GRI 2-24	Intégration des politiques d'engagements		39-41
	GRI 2-25	Processus de remédiation des impacts négatifs		29
	GRI 2-26	Mécanismes permettant de demander conseil et de faire part de préoccupations		39-41
	GRI 2-27	Respect des lois et des règlements		39-41
	GRI 2-28	Adhésion à des associations		16-17
	GRI 2-29	Approche de l'implication des parties prenantes		52, 54, 102-105, 110-112
	GRI 2-30	Accord de négociation collective		14
ENJEUX PERTINENTS				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-1**	Processus pour déterminer les enjeux pertinents		3, 113-115
	GRI 3-2	Liste des enjeux pertinents		3, 113-115
Performance économique				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		19, 42
GRI 201: Performance économique 2016	**GRI 201-1**	Valeur économique directe générée et distribuée		42, 43
	GRI 201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique		19

Éléments d'informations			Omission	Pages
Impacts économiques indirects				
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		95
GRI 203 : Impacts économiques indirects 2016	**GRI 203-1**	Investissements dans les infrastructures et mécénat		95, 96, 98, 99
Energie				
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		72
GRI 302 : Impacts économiques indirects 2016	**GRI 302-1**	Consommation énergétique au sein de l'organisation		72, 73
	GRI 302-4	Réduction de la consommation énergétique		72, 73
Eau et effluents				
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		72
GRI 303 : Eau et effluents 2018	**GRI 303-5**	Consommation d'eau		72, 73
Emissions				
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		73
GRI 305: Émissions 2016	**GRI 305-3**	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)		73, 75, 76
Déchets				
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		77
GRI 306: Déchets 2020	**GRI 306-1**	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets		77, 79, 80
	GRI 306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets		77, 79, 80
	GRI 306-3	Déchets générés		77, 79, 80
Emploi				
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		56, 57
GRI 401: Emploi 2016	**GRI 401-1**	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel		57
	GRI 401-3	Congé parental		57-62

Éléments d'informations			Omission	Pages
Formation et éducation				
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		63
GRI 404: Formation et éducation 2016	**GRI 404-1**	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé		63, 64, 66
	GRI 404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition		63, 64, 66
	GRI 404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performances et d'évolution de carrière		63, 64, 66
Diversité et égalité des chances				
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		44
GRI 405: Diversité et égalité des chances 2016	**GRI 405-1**	Diversité des organes de gouvernance et des employés		44, 46-48, 50, 53, 55
	GRI 405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes		48
ENJEUX PERTINENTS DU SUPPLÉMENT SECTORIEL				
GRI 3 : Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents		39, 67, 82, 90
Supplément sectoriel relatif au secteur financier	**FS 1**	Politiques à composantes environnementales et sociales spécifiques appliquées aux lignes d'activité		82-86
	FS 4	Processus d'amélioration des compétences du personnel pour la mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales appliquées aux secteurs d'activité		82-86
	FS 5	Interactions avec les clients/investisseurs/partenaires commerciaux en ce qui concerne les risques et opportunités environnementaux et sociaux		90, 91
	FS 7	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un avantage social spécifique pour chaque secteur d'activité, ventilée par objectif		82-89
	FS8	Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un avantage environnemental spécifique pour chaque secteur d'activité, ventilée par objectif		82-89
	FS 14	Initiatives visant à améliorer l'accès des personnes défavorisées aux services financiers		67, 68
	FS 15	Politiques pour une conception et une vente équitables des produits et services financiers		39-41
	FS 16	Initiatives visant à améliorer l'éducation financière par type de bénéficiaire		82-86, 93, 94

Enjeux dans les normes sectorielles GRI applicables déterminés comme non pertinents

Enjeu		Explication
Secteur Financier (G4)		
FS 6	Pourcentage du portefeuille par lignes d'affaires spécifique par région, taille (ex : micro/PME/grande) par secteur.	Indicateur non pertinent pour Banque Raiffeisen car ses activités sont uniquement sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg.
FS 10	Pourcentage et nombre d'entreprises détenues dans le portefeuille de l'institution avec lesquelles l'organisation déclarante a interagi sur des questions environnementales ou sociales.	Banque Raiffeisen n'est pas en mesure de déclarer ces informations.
FS 11	Pourcentage des actifs soumis à un examen environnemental ou social positif et négatif.	Banque Raiffeisen a réalisé l'analyse PACTA, cependant les résultats n'ont pas été concluants, car le pourcentage du portefeuille couvert par la méthodologie est faible pour être considéré comme résultat pertinent.
FS 13	Points d'accès dans les zones faiblement peuplées ou économiquement défavorisées, par type.	Banque Raiffeisen ne rend pas compte selon cet indicateur car le territoire relatif à ses activités est le Luxembourg, zone n'étant pas faiblement peuplée ou économiquement défavorisée.

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

Banque Raiffeisen contribue à l'ensemble des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies et s'est focalisée sur les **sept ODD identifiés comme les plus pertinents** selon ses activités.

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 2	General disclosures	GRI 2-15																○	●
			GRI 2-23																○	●
			GRI 2-24																○	●
			GRI 2-26																○	●
			GRI 2-27																○	●
	Financial services	Sector disclosures	FS 15																	
Garantir la diversité, des opportunités égales, et une politique de rémunération qui reflète la maîtrise et l'expérience.	GRI 2	General disclosures	GRI 2-19																	
			GRI 2-20																	
			GRI 2-21																	
	GRI 405	Diversity and equal opportunity	GRI 405-1					●			●									
Entretenir un dialogue ouvert avec nos collaboratrices et collaborateurs.	GRI 2	General disclosures	GRI 2-19								●									
Garantir la performance économique de la Banque à long-terme.	GRI 201	Market presence	GRI 201-1								●				●					
Satisfaire nos clients et maintenir de bonnes relations avec nos parties prenantes.	GRI 2	General disclosures	GRI 2-16								●									
			GRI 2-23								●									
	Financial Services	Sector disclosures	FS 14								●									

Thématiques prioritaires
Thématiques secondaires

ODD prioritaires
ODD secondaires

Enjeux pertinents	GRI		Disclosure
Réduire graduellement notre empreinte carbone et les matières consommées.	GRI 302	Énergie	GRI 302-1
	GRI 305	Émissions	GRI 305-3
	GRI 306	Déchets	GRI 306-1
			GRI 306-2
			GRI 306-3
Œuvrer pour la rétention de nos talents & l'attraction de nouveaux talents.	GRI 2	General disclosures	GRI 2-8
	GRI 401	Emploi	GRI 401-1
			GRI 401-3
Développer les compétences et l'apprentissage continu.	GRI 404	Formation et éducation	GRI 404-1
			GRI 404-2
			GRI 404-3
Intégrer des critères ESG dans notre offre de produits et services.	Financial services	Sector disclosures	FS 1
			FS 4
			FS 7
			FS 8
			FS 16
Accompagner les acteurs locaux dans des projets d'impacts.	Financial services	Sector disclosures	FS 5
Renforcer l'éducation financière.	Financial services	Sector disclosures	FS 16
Soutenir les communautés locales.	GRI 203	Indirect economic impacts	GRI 203-1

Thématiques prioritaires
Thématiques secondaires

ODD prioritaires
ODD secondaires

PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING REPORTING INDEX

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Principle 1	Alignment	
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.		
1.1 Business model description	Banque Raiffeisen is operating as a financial credit institution within the scope of the Financial Sector Law of Luxembourg and under the legal form of a cooperative society. Banque Raiffeisen's headquarters and agencies are all located in the Grand Duchy of Luxembourg and the Bank offers its products and services primarily to clients living on that territory (on an exceptional basis to clients with an economic link with Luxembourg but living in the Greater Region). The primary activities of the Bank are the execution of banking and financial transactions, the reception of deposits and more diverse funds from their clients, lending, the management of investment portfolios and distinct activities, like the distribution of third party products, e.g. retail funds, insurance products or home loan savings contracts. Raiffeisen provides products and services in three business areas: Daily Banking, Private Banking and Corporate Banking. Historically and still today, the Bank's vocation is to support the local economy. 96% of the Bank's generated wealth is distributed within the Grand Duchy's borders and over 79% of the generated value is distributed to its stakeholders, e.g. employees, members, the government and local communities.	See section 1.1 « Un modèle bancaire coopératif au Luxembourg » p. 10 on Raiffeisen 2021 Sustainability Report
1.2 Business strategy alignment	Banque Raiffeisen applies the highest-level of compliance for ESG-related national and international norms and regulations (e.g. CSSF Circulars, SFDR, MiFID II, EU Taxonomy...) by implementing the requirements set out in these legislative texts in due time. Bank Raiffeisen's 2021 extra-financial report, disclosing its commitments towards sustainable development, has been prepared in accordance with the Global Reporting Initiative (GRI) standards 2021. It applies the principles of Materiality, Impact and Stakeholder Inclusiveness, and is published on an annual basis. In addition to that, Banque Raiffeisen is pledged to aligning its operations and activities to finance the low-carbon climate-resilient economy required to limit global warming to well-below two degrees, as required by the Paris Agreement. On this behalf, Banque Raiffeisen initiated in 2021 an impact assessment dedicated to three different types of retail loans: mortgage, car and student loans. The first results of this assessment will be available in 2022 and need to be refined over the next years in line with an improved quality and availability of internal and external ESG data. The Bank's sustainability strategy is aligned with the achievements of the UN Sustainable Development Goals (SDGs). Based on the impact analysis concerning its activities and governance, seven priority SDGs have been identified and integrated into its sustainability strategy 2020-2025, i.e.: SDG 4 - Quality Education; SDG 5 - Gender Equality; SDG 8 - Decent Work and Economic Growth; SDG 9 - Industry, Innovation and Infrastructure; SDG 12 - Responsible Consumption and Production; SDG 13 - Climate Action; SDG 17 - Partnerships for the goals. Banque Raiffeisen strives to positively impact its stakeholder spectrum and measures its success, based on the shared value created through six capitals specified by Integrated Reporting (IR): (1) financial; (2) human; (3) social & relationship; (4) natural; (5) intellectual and (6) manufactured capitals. Sustainability is fully integrated into the Bank's business strategy through its main accountability areas: governance, products and services, territorial impacts. Four pillars drive the Bank's sustainability strategy reflecting in its day-to-day business: 1. Ensure ethical, transparent and participatory governance; 2. Promote sustainable growth by protecting the economic and natural resources; 3. Value human capital; 4. Facilitate the transition to a sustainable economic model.	See section 2.2 « Modèle de création de valeur » p. 31 Raiffeisen 2021 Sustainability Report

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Principle 2	Impact & Target Setting	
We will 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.		
2.1 Impact analysis	Banque Raiffeisen is committed to identifying its most significant positive and negative impact by maximizing its positive impacts while reducing its negative impacts. In 2020, the Bank performed a materiality assessment with its main stakeholders (internal and external) to identify, categorise, prioritise and address ESG risks and opportunities. In a continuous improvement approach, Banque Raiffeisen has launched in 2021 an ESG impact assessment regarding its loan portfolio using the Impact Radar for UNEP FI: a) Scope: The selection criteria for the scope of the assessment includes the most significant loans in terms of financial volume, i.e. mortgage loans, car loans and student loans. In 2021, Banque Raiffeisen supported 2.376 retail clients in the acquisition of a property in Luxembourg and 1.128 students in their education program. b) Scale of exposure: The Bank has realized its ESG impact assessment on the 22 impact areas defined by the UNEP FI PRB methodology. This analysis is limited to the Grand-Duchy of Luxembourg. c) Context and relevance: In parallel to the Impact Radar of the UNEP FI, the Bank has taken into consideration the national sustainability context through the inclusion of the third National Plan on Sustainable Development (3e PNDD - Plan National de Développement Durable du Luxembourg). In this respect, the 22 impact areas have been matched with the major priorities of the country (3e PNDD) and the challenges related to the Bank's activities. d) Scale of intensity/salience of impact: In line with the the geographical situation and the specificities of each loan, the Bank has identified and ranked each of the 22 impact areas to determine the most significant positive and/or negative impact regarding the project financed through mortgage, car or student loans. The scale used for this assessment ranged from "1 - low impact" to "4 - very important impact". In addition to the ESG impact assessment based on the "UNEP FI Impact Radar", Banque Raiffeisen participated as well in a climate scenario analysis made by Luxembourg Sustainable Finance Initiative (LSFI) in collaboration with 2 Degrees Investing Initiative (2DII). For this analysis, Banque Raiffeisen was part of a reference group involving 48 institutions in Luxembourg, including 11 banks and 19 insurance companies. The participation in this climate scenario analysis allowed Banque Raiffeisen to compare its results with those of its peers (i.e. same sector and geographical localization). This study, based on the PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment) methodology, was divided into two segments: (1) "PACTA for Investors" which analyses the alignment of climate impacting sectors present in the participants' portfolios and (2) "PACTA for Banks" which analyses the alignment of climate impacting sectors that are present in the participants' credit portfolio (in both cases with decarbonisation scenarios for the next five years). This methodology was meant to allow Banque Raiffeisen to measure its contribution to climate change and to outline the best possible strategies to lead a transition to a real low-carbon economy. However, the results based on the current methodology have not let to conclusions on which the Bank could have built its strategic approach towards transition. The main reason for this poor outcome were the specific characteristics of Banque Raiffeisen as a local cooperative Bank: almost all of the entities financed (large majority of corporate clients are SME) and assets invested (e.g. sovereign bonds) were out of scope of the methodology used for this study. This climate scenario analysis made by LSFI in collaboration with 2DII is meant to be refined over the coming years, in order to get better and more suitable results. In this respect, Banque Raiffeisen will make its contribution to support this national initiative.	See section 1.2 « La gestion intégrée des risques » p. 18 Raiffeisen 2021 Sustainability Report and « Note méthodologique de l'Impact Assessment » p.116

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Banque Raiffeisen has partially fulfilled the requirements of the Principle regarding the Impact Analysis. The Bank initiated an ESG Impact Assessment using the "UNEP FI Impact Radar" and has identified the significant impacts areas (both positive and negative) associated to each loan type, i.e. mortgage, car and student loans (which are considered to be the most significant loans for the retail business of Banque Raiffeisen). The next step will be to refine the current assessment and to extend it to other loan types of its portfolio. In addition to that, the Bank participated in the climate scenario analysis made by LSFI in collaboration with 2DII in order to assess alternative methods to progress on that subject while taking into account the related data gap. Banque Raiffeisen will continue to support this initiative.		
2.2 Target setting	For each of the commitments of its sustainability strategy 2020-2025, Banque Raiffeisen set up an internal action plan to achieve its SMART (Specific, Measurable (qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound) targets. Hence, the Bank's strategy has been elaborated to integrate sustainability topics on the medium and long term and to address the actual global challenges. As a result of its ESG Impact Assessment, the Bank has defined key performance indicators (KPIs), metrics and thresholds for each area of most significant impact. Banque Raiffeisen will focus for its target setting on the five most significant impact areas (i.e. the ones with the highest scores). This analysis is a first step towards a full ESG Impact Assessment and will be refined in 2022.	See section 2.3 « Démarches et engagements pour la transition » p. 34 Raiffeisen 2021 Sustainability Report
Based on the first results of its ESG impact analysis, the Bank has identified five areas of salient impacts on which it has defined short, medium and long term targets, key performance indicators (KPI) and thresholds for loan grantings. Banque Raiffeisen is committed to expanding its areas of most significant impacts in the coming years to be fully compliant with the requirements regarding Target Setting.		
2.3 Plan or target implementation and monitoring	As a first step in 2021, Banque Raiffeisen has defined SMART targets and threshold metrics, in line with the EU Taxonomy, for two loan types (mortgage and car loans) assessed concerning its areas of most significant impact. The Bank is committed to measuring and monitoring its progress against those targets over the coming year. The thresholds set are derived from data currently available in the Bank's databases or that will be available in the coming years. Due to the lack of accessible internal and external data, the Bank will try to bridge the ESG data gap through an adaptation of the internal operational databases and tools, a dialogue between advisors and clients, questionnaires, government information and national databases. The Bank is working together with its peers to find suitable national solutions to improve ESG data availability and will gradually integrate these data into its operational databases.	See section 1.3 « La gouvernance coopérative de Banque Raiffeisen » p. 20 Raiffeisen 2021 Sustainability Report
The Bank aims to improve the available ESG data by collecting this type of data from internal and external sources in order to implement its thresholds, achieve its targets and monitor the progress. In respect of refining the ESG Impact Assessment, data collection will be the main challenge for the Bank in the coming years.		
2.4 Progress on implementing target	Since Banque Raiffeisen became a signatory of the UNEP FI PRB in 2019, it conducted a materiality assessment (in the scope of its management, products and services and territorial impacts) and launched in 2021 an ESG impact analysis on its most significant loans in terms of financial volumes. Both initiatives are devoted to integrating sustainability further into the Bank's strategy. Hence, the Bank initiated its first ESG impact analysis in 2021, along with targets, KPIs and threshold settings. 2022 as well as the coming years will be pivotal years for the Bank to collect ESG data. Currently, Banque Raiffeisen is searching for the best options to collect ESG data that are qualitative, reliable and consistent with its needs regarding mortgage and car loans. Concerning mortgage loans, the Bank is collaborating with its peers of the Luxembourg Financial Sector to find a national solution for the lack of ESG data (e.g. related to the EPC - Energy Performance Certificates...). Therefore, local banks have joined forces by creating a "Task Force on Energy Performance Certificate" under the supervision of the ABBL (The Luxembourg Bankers' Association). The main finding of this task force was that all the participating banks share a common data problem related to EPCs. Thus, the most promising remedy to address the data availability gap would be the creation of a national data base that all the banks can access, emerging for the Energy Performance of Buildings Directive 2010/31/EU (which is expected for 2023).	See chapter IV « Feuille de route 2021-2030 » p. 123 Raiffeisen 2021 Sustainability Report
In 2021, the Bank has initiated its Impact Analysis, target setting and action plan for monitoring progress on an ongoing basis. The action plan will be deployed in 2022 and the following years. Thus, the Bank's progress on target implementation will be covered in its 2022 PRB self-assessment. Banque Raiffeisen is committed to go further in the actions implemented to meet the set targets.		

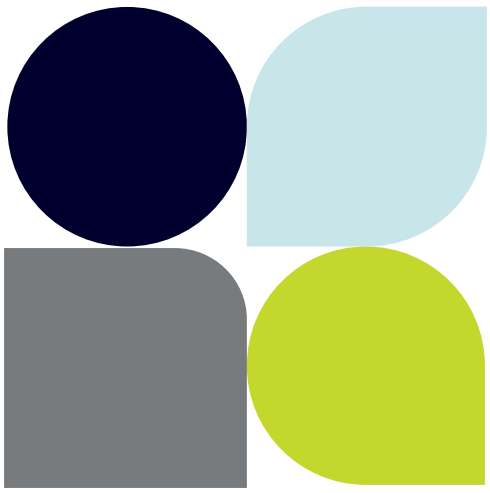
Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Principle 3	Clients & Customers	
We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.		
3.1 Policies and practices	Banque Raiffeisen's Code of Conduct and Ethics establishes the rules of responsible behaviour for its employees, all united around the values of Respect, Ambition, Passion and Proximity. In addition to that, internal policies promote responsible relationships with customers and the complaint management mechanism of the Bank ensures follow-ups and actions to guarantee customer satisfaction.	See section 1.1 « Un modèle bancaire coopératif au Luxembourg » p. 10 Raiffeisen 2021 Sustainability Report
	Banque Raiffeisen has expanded its range of sustainable products and services during 2021: ● A new range of credit cards that plant trees has been developed and launched in 2021. For every 200 transactions made by the cardholders, the Bank commits to planting a tree in Luxembourg or in Bangladesh. Since the launch in March 2021, 15,000 trees have been financed thanks to transactions made with these credit cards. In addition to that, members can as well donate their OPERA points to increase even further the number of trees which will be planted through this initiative. ● 100% of the products and 67% of the services advised to investment clients include sustainable or ESG considerations. The Bank plans as well to include sustainable or ESG insurance and pension products into its offer. ● Raiffeisen Bank pursues its commitment to expanding its range of sustainable or ESG investment products and services, while making out of the sustainable or ESG investment offer its standard offer as of 2023.	See section 3.2 « Responsabilité au travers de nos produits et services » p. 82 Raiffeisen 2021 Sustainability Report and see section 3.3 « Soutenir les communautés locales » p. 95 Raiffeisen 2021 Sustainability Report
3.2 Sustainable practices with clients and customers	Through its sustainable or ESG investment offer, the Bank demonstrates its focus on responsible, environmental and social investment and the alignment with the SFDR regulation which classifies investment solutions into article 8 or 9. Banque Raiffeisen has encouraged sustainable practices and supported the thriving of sustainable economic activities through financing impactful environmental or social projects of retail, corporate and institutional clients in Luxembourg, including renewable energy infrastructures (e.g. solar photovoltaic power plant) or the social housing construction. Raiffeisen continues to deploy training in sustainable finance and ESG issues for all bank employees, considering the scope and specificities of each function. Hence, the Bank ensures through a well-trained staff a high level of ESG awareness-raising amongst its clients. To sensitize and to strengthen the relationship to its clients, Banque Raiffeisen held amongst others a conference on sustainability, called "Be Green with Raiffeisen", in collaboration with a business partner specialized in sustainable products and ESG topics. In 2021, Banque Raiffeisen has continued its efforts to develop the financial literacy of young people by participating in external initiatives (e.g. DayCARE...) or internal programs like Raiffeisen School.	

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Principle 4	Stakeholders	
We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.		
4.1 Stakeholder consultation, engagements and partnerings	The Bank has identified and prioritized its stakeholders based on the level of influence and dependence. Through a stakeholder mapping, the Bank has defined a robust engagement plan including methods and frequency of engagement both aligned with the specific needs of each stakeholder and the related governance. The Bank established this engagement plan according to four objectives: inform, consult, engage and follow. Banque Raiffeisen maintains a regular dialogue throughout the year and values its relationships with its stakeholders: members, customers, employees, suppliers, national sectoral professional associations, the Luxembourg government, the media and many others. Banque Raiffeisen engages with its internal and external stakeholders on an ongoing basis: e.g. raising awareness of employees and the Board through trainings and programs, social dialogue, consultation of customers, suppliers, national sectoral professional associations and the Luxembourg government, the media, to name but a few. For the specific purpose of its sustainability report, the Bank has identified and engaged six priority groups of stakeholders in 2020 in order to consider their interests and their key concerns during the construction of its materiality matrix. In 2021, Banque Raiffeisen has created an External Stakeholder Assessment Committee ("CEPPE", Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes) to evaluate its first sustainability report and build upon their recommendations for the disclosing of the following sustainability reports. This Committee is composed of experts from the financial sector and CSR/ESG professionals in Luxembourg. This consultation was held in the form of an anonymous survey, with the objective of assessing the perception and expectations of the CEPPE members regarding transparency. Therefore, the Committee gathered for a digital workshop in November 2021. Led by an external consultant and in presence of the Head of ESG of Banque Raiffeisen, the members shared their observations and recommendations on the quality and content of the 2020 sustainability report. Banque Raiffeisen is committed to increasing the collaborative culture within its governance. Hence, Banque Raiffeisen introduced in 2019 a consultative instance, constituted by local actors and representatives of clients, called the Beirat. In 2021, the composition of the latter has been renewed and is now composed of 17 members representing the diversity of the eco-system Bank Raiffeisen is evolving in (i.e. geographically and in terms of socio-professional background). The Beirat discussed various themes (including ESG/CSR topics) and provided independent opinions to the Board of Directors and the Executive Committee.	See chapter IV « Note méthodologique d'inclusion des parties prenantes » p. 102 Raiffeisen 2021 Sustainability Report See section 1.1 « Un modèle bancaire coopératif au Luxembourg » p. 10 Raiffeisen 2021 Sustainability Report See chapter IV « Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes » p. 110 Raiffeisen 2021 Sustainability Report

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Principle 5	Governance & Culture	
We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.		
5.1 Governance structure	Banque Raiffeisen's governance structure promotes the highest standards of integrity, business conduct and ethics. The highest body in place, the Board of Directors, drives the sustainable development strategy and approves targets and policies. Specialized committees support the Board of Directors regarding the effective and operational implementation. The mitigation of ESG risks is embraced amongst others by the Risk Appetite Statement and the Risk Management framework. Established in 2019, the ESG Steering Committee's ("COMESG" Comité d'Orientation ESG) mission is to coordinate the Bank's ESG/CSR 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 2021 and 2020, the COMESG participated in the elaboration of the extra-financial reports, in the implementation and monitoring of ESG performance indicators and targets. Besides the ESG Steering Committee, in 2021 the Management Board has nominated amongst its members an "Authorized Member of the Management Board for ESG" who will be the main contact point for ESG matters regarding this management body. As a part of the Bank's efforts to improve its ESG maturity, the Bank has created the position of a "Head of ESG", a full-time position dedicated to ESG and CSR topics. Its responsibilities include the development of the Bank's sustainability strategy, the coordination of the Bank's ESG/CSR initiatives, the leading of the ESG Steering Committee (COMESG) and related working groups, as well as the implementation of the Bank's ESG objectives.	See section 1.3 « La gouvernance coopérative de Banque Raiffeisen » p. 20 Raiffeisen 2021 Sustainability Report
5.2 Initiatives and measures	Banque Raiffeisen fosters a culture of responsible banking through its code of conduct and ethics, and the company values shared among all the employees. Banque Raiffeisen's Compensation Policy has currently been updated to consider sustainability risks. However, given the Bank's precautious approach to risk management and the very limited level of variable remuneration, the inclusion of sustainability objectives as required by the EU SFDR transparency regulation will not impact the Bank's Remuneration Policy. Due to the sanitary crisis, the training programs have been temporarily limited to online trainings. In 2021, more than 530 trainings have been offered internally to all the employees, which an average of four training days per person. In accordance with the development of a culture of responsible banking, the Bank has defined in 2021 and will implement in 2022 a training program in sustainable banking tailor-made for the varying roles and responsibilities of its employees. In 2021, Banque Raiffeisen renewed for the third time its ESR label "Socially Responsible Business" awarded by the National Institute for Sustainable Development and CSR (INDR). This label rewards, amongst others, Banque Raiffeisen for its best practices in terms of governance and its commitments for a sustainable future. The Bank has at the same time obtained the Responsibility Europe CSR Label, which guarantees the implementation of CSR according to the ISO 26000 standard (dedicated to sustainable development and social responsibility).	See section 3.1.2 « Développer les compétences et l'apprentissage continu » p. 63 Raiffeisen 2021 Sustainability Report
5.3 Governance structure for implementation of the Principles	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 continue to support the implementation of the UNEP FI PRB. The Bank strongly believes that cooperation within its ecosystem is crucial for the implementation of the Principles. In this way, Banque Raiffeisen is amongst others participating in working groups related to ESG/CSR topics in order to contribute to the transition towards a sustainable financial system at national level: ABBL (Luxembourg Bankers' Association), and at international level: EACB (European Association of Co-operative Banks).	See chapter III « Engagements, enjeux et performance de durabilité » p. 63 Raiffeisen 2021 Sustainability Report
Banque Raiffeisen has successfully fulfilled this Principle through its existing governance structures, specifically through its ESG Steering Committee (COMESG) and creation of new job functions related to ESG issues management.		

Requirements	Bank's response and self-assessment	Reporting reference
Principle 6	Transparency & Accountability	
We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.		
6.1 Progress on implementing the Principles for Responsible Banking	Banque Raiffeisen has published for the second time its progress against the six 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. In 2021, Banque Raiffeisen has initiated an ESG Impact Analysis on its loans to identify the areas of most salient positive and negative impacts and to define which scope needs to be extended in the coming years. Based on the results, the Bank has set out robust targets, together with an action plan, key performance indicators (KPI) and threshold metrics in line with the EU Taxonomy. The Bank aims to use scenario analysis to determine its portfolio evolution (mortgage, car and student loans). Access to adequate ESG data is a major challenge for Banque Raiffeisen (as it is for the majority of its peers). In this respect, the Bank will further progress to close this data gap. To pursue the Bank's strategy alignment with the Paris Agreement and the Sustainable Development Goals (SDGs), the Bank will carry out its first carbon footprint assessment following the "Bilan Carbone®" of its scope 1, 2 and 3 emissions in 2022. Finally, Banque Raiffeisen is committed to be transparent on its progress towards the full implementation of the requirements of the Principles and its sustainability strategy in general.	See section « À propos du rapport » p. 3 Raiffeisen 2021 Sustainability Report See chapter IV « Index de contenu GRI » p. 137 Raiffeisen 2021 Sustainability Report
As a cooperative bank in Luxembourg, Banque Raiffeisen has maintained strong relationships with all its stakeholders to integrate them into the decision-making process and the development of the Bank. The Board of Directors, Management Board, the ESG Steering Committee (COMESG), the Beirat, together with the Head of ESG will ensure the effective implementation of the Principles for Responsible Banking at the Bank level. Banque Raiffeisen will continue to train all its employees on the subject to sustainable finance. **Since the signature of the UNEP FI PRB 24 months ago, Banque Raiffeisen has made significant progress in implementing the requirements of the Principles of Responsible Banking (PRB). Amongst others it has published its second sustainability report in accordance with the GRI Standards 2021 and has launched the ESG Impact Assessment using the UNEP FI Impact Radar. The Bank will continue to publish its sustainable performance annually with the progress made on the targets and objectives and will extend the scope of its ESG Impact Assessment.**		

Raiffeisen

Banque Raiffeisen Société Coopérative

4, rue Léon Laval
L-3372 Leudelange