Rapport ESG

2022

Raiffeisen

Sommaire

Message de la direction 4
À propos du rapport 6
Mégatendances 10
Faits marquants de durabilité 2022 11

PART I : Informations générales 12

1. Modèle coopératif et Stratégie 14
2. Gouvernance & Organisation 28

PART II : Rapport des performances Environnementales, Sociales et de Gouvernance 42

I. Planet 44
1. Financements & investissements responsables 46
2. Réduction de l'impact de nos opérations 66

II. People 82
1. Nos employés 84
2. Nos clients 116
3. Impact sur les communautés et ancrage territorial 122

III. Prosperity : Gouvernance & Éthique 130
1. Conduite responsable des affaires 132
2. Pérennité économique 140
3. Coopération avec nos parties prenantes 144

PART III : Éléments méthodologiques 152

1. Note méthodologique de pertinence 154
2. Annexes 161

Message de la direction

Les thématiques de la durabilité et du changement climatique s'invitent désormais à notre agenda avec une urgence et une insistance grandissante. La liste des événements climatiques extrêmes et dévastateurs à travers le monde en 2022 est longue. Dans nos régions également, les Hommes, la faune et la flore mais aussi l'activité économique ont été impactés négativement par les grandes chaleurs et la sécheresse en été, ainsi que par les fortes pluies et les inondations à d'autres moments de l'année. Alors que la pandémie et le retour de la guerre en Europe ont chamboulé nos habitudes et nos croyances, le pouvoir disruptif du défi de la durabilité constitue une menace pour nos modes de vie et notre modèle économique, mais il représente également une grande opportunité.

À la Banque Raiffeisen nous embrassons ce changement et prenons part activement à la transformation des modèles économiques. Banque coopérative luxembourgeoise, nous nous engageons aux côtés de nos clients et notre ambition est d'accompagner les acteurs du territoire luxembourgeois dans leur transition vers un modèle plus durable. C'est cet objectif que nous poursuivons depuis plusieurs années et qui prend tout son sens avec la crise climatique et sociale qui se profile à l'horizon.

Pour s'assurer que les enjeux de la durabilité soient systématiquement pris en compte dans toutes nos décisions, nous avons étayé en quantité et en qualité la compétence ESG (environnementales, sociales et de bonne gouvernance) dans nos équipes, nous avons commencé à développer l'analyse des risques selon les critères ESG et nous avons renforcé la gouvernance et le cadre procédural y afférents.

Le développement et le bien-être de nos collaborateurs reste une priorité absolue. À côté des investissements dans les compétences de nos talents à travers des plans de formation ambitieux, nous avons revu notre organisation du travail, bousculée par la pandémie. Le télétravail fait désormais partie intégrante de notre fonctionnement au quotidien et s'inscrit dans une philosophie plus large de gestion flexible des horaires de travail. Cette gestion doit permettre à nos collaborateurs d'organiser leur temps avec une plus grande autonomie pour mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle. Dans ce but, nous avons décidé d'aller encore un pas plus loin avec l'introduction du «Quality Time» qui permet aux collaborateurs de bénéficier chaque mois de 8 heures de «temps à eux». Nous sommes convaincus que cette idée tout à fait innovante sur le marché du travail luxembourgeois procurera à nos collaborateurs davantage de satisfaction professionnelle tout en ayant un impact positif sur leur productivité.

GRI 2-22

Nous poursuivons également nos efforts pour réduire les impacts négatifs directs et indirects liés à nos activités et pour être un acteur responsable de la finance durable. Dans ce contexte, nous nous appliquons à étoffer notre gamme de produits et services durables, à réduire les émissions carbones et la consommation énergétique de la Banque et à mener des actions positives auprès de nos clients et de la communauté. Nous espérons que ce présent rapport vous donnera un bon aperçu des actions mises en œuvre tout au long de l'année 2022.

Enfin, et pour assurer une meilleure transparence des informations publiées, nous avons décidé de faire auditer par un commissaire aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, les engagements pris dans le cadre des Principles for Responsible Banking (PRB) de l'UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative) endossés par la Banque. Ces engagements se trouvent en page 188 du présent rapport. Nous comptons dans le futur élargir le périmètre des informations auditées pour gagner toujours davantage en transparence.

Il est clair que les chantiers pour 2023 ne manquent pas et de nombreux projets ont été enclenchés. Ces projets incluent notamment la collecte de données ESG de qualité et l'analyse des risques physiques et de transition que fait peser le changement climatique sur la Banque.

Soyez assuré que nous continuerons à travailler à la construction d'un avenir plus durable et plus inclusif.

Nous vous souhaitons une bonne lecture !

Yves Biewer
Président du Comité de Direction

Luxembourg, le 17 mai 2023

À propos du rapport

Transparence sur les perfomances environnementales, sociales et de gouvernance - 2020

Le premier rapport extra-financier de Banque Raiffeisen pour l'année 2020 a été rendu public en 2021. Ce rapport s'inscrit dans une démarche volontaire pour rendre compte des efforts en matière de durabilité de la Banque, en conformité avec les standards Global Reporting Initiative (GRI) 2016. Ce rapport a mis en avant les réalisations et les performances de la Banque sur les quatre engagements de développement durable pris dans le cadre de sa stratégie 2020-2025. Dans le cadre de ce rapport, un exercice de matérialité réalisé en concertation avec les parties prenantes internes et externes de la Banque a été réalisé.

D'un rapport de réalisation à un rapport d'impact et de progrès - 2021

Le second rapport extra-financier de Banque Raiffeisen, publié en 2022, s'inscrit dans la démarche suivie en 2020. Ce rapport de transparence sur les impacts ESG fait état des progrès réalisés au regard des engagements pris dans la stratégie 2020-2025 de la Banque. Cette édition a été élaborée en conformité avec les standards GRI 2021. L'application de la version révisée de ces standards a ainsi permis à la Banque de renforcer la transparence en termes de reporting extra-financier.

Un rapport d'impact « de transition », vers la prise en compte des exigences réglementaires européennes - 2022

Ce troisième rapport est un rapport dit « de transition ». L'objectif est de prendre progressivement en compte les exigences réglementaires en matière de transparence. Ces réglementations comprennent, entre autres, la Taxonomie européenne, la Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) et ses indicateurs, les European Sustainability Reporting Standards (ESRS) ainsi que la Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CS3D). La présente publication est élaborée en conformité avec les standards GRI 2021.

Contenu et matérialité

L'identification des thématiques prioritaires, présentées dans ce rapport, est fondée sur l'analyse de matérialité réalisée en 2020. Cette analyse intègre l'évaluation des impacts potentiels de la Banque et les résultats de la consultation réalisée auprès des parties prenantes internes et externes. Les principales étapes de l'exercice de matérialité ont été : l'identification, l'évaluation et la hiérarchisation des thématiques prioritaires à prendre en compte sur base de la consultation avec les parties prenantes. Cette analyse répond aux standards internationaux GRI 2021 et AA1000 Accountability Principles (2018).

L'analyse de matérialité a permis à la Banque de définir des enjeux considérés comme « prioritaires » et « secondaires ». La liste de ces enjeux est la suivante :

Thématiques prioritaires

Thématiques secondaires

Pour plus d'information, veuillez vous référer à la « Note méthodologique de pertinence » à la page 154.

Périmètre et période de reporting

Ce rapport couvre les activités et opérations de gestion de la Banque au sein de ses agences et de son siège social, basés au Grand-Duché de Luxembourg pour la période allant du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022. Ce rapport a une périodicité annuelle et résulte d'une démarche volontaire. La Cellule ESG, en collaboration avec les membres du Comité d'Orientation ESG (COMESG), est en charge de la vérification et du contrôle des informations publiées dans ce rapport.

Assurance externe

L'index de contenu a fait l'objet d'une revue de conformité par le service «GRI Content Index2021». Cette revue atteste que l'index de contenu correspond bien aux sections mentionnées dans ce rapport.

Les engagements pris dans le cadre des PRB de l'UNEP FI ont fait l'objet d'une assurance limitée délivrée par un organisme tiers indépendant, le cabinet d'audit Ernest & Young Luxembourg (EY).

Un Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (CEPPE) a également évalué le rapport extra-financier 2021 sur base de critères de qualité et de contenu prédéfinis. Les recommandations d'amélioration proposées par ce Comité en 2021 ont été intégrées dans la présente publication en page 162.

Communication inclusive

Afin d'alléger le contenu et de faciliter la lecture, nous avons décidé de ne pas appliquer l'écriture inclusive dans le présent rapport.

Banque Raiffeisen, toujours soucieuse de prêter une attention particulière à l'égalité de représentation des sexes et à la non-discrimination, recommande aux lecteurs de considérer la féminisation des termes employés. Aussi, et à titre d'exemple, les termes «collaborateurs» et «employés» sous-entendent les notions de «collaboratrices et collaborateurs» et «employé.e.s».

Glossaire

Un glossaire définissant les différentes abréviations utilisées dans ce rapport est disponible en page 208.

Les parties prenantes intéressées peuvent adresser leurs questions et leurs commentaires à **esg@raiffeisen.lu**. Toutes nos publications relatives au développement durable sont disponibles sur notre site internet **www.raiffeisen.lu**.

Mégatendances

2022 : un tournant majeur pour la finance durable

Urgence climatique

Le dernier rapport du IPPC (Intergovernmental Panel on Climate Change), publié en avril 2022, et la COP27 en novembre de cette même année ont souligné, une fois encore, la nécessité de s'attaquer à la triple crise qui affecte notre planète : (1) le changement climatique, (2) la perte de biodiversité et (3) la pollution de l'air, de l'eau et des sols. Les risques financiers que font peser ces crises sur nos économies impliquent pour les banques de soutenir la transition vers un monde plus durable et de s'adapter aux menaces physiques croissantes. Pour relever ces défis, une expertise et une connaissance solides des questions climatiques ainsi que l'intégration des critères ESG dans les processus et activités de la Banque sont essentielles.

Tensions géopolitiques

La guerre lancée par la Russie contre l'Ukraine a non seulement affecté tragiquement des millions de vies, mais elle a également entraîné :

- Une instabilité économique importante, liée à une hausse des coûts des matières premières. Cette guerre a entre autres mis en évidence la dépendance énergétique (principalement fossile) des États et de l'Union européenne vis-à-vis de son voisin russe. Ce contexte géopolitique pousse les États européens à réduire leur consommation d'énergie et à repenser leur approvisionnement (notamment en faveur des sources d'énergie renouvelable).
- Une inflation importante et une hausse significative des taux d'intérêt. Les ménages et les entreprises européens sont directement et fortement impactés. Dans ce contexte, les banques doivent faire preuve d'une vigilance accrue dans l'octroi des crédits pour notamment atténuer les risques de défaut.

Digitalisation

Notre monde ne cesse de se digitaliser. Dans ce contexte, les banques doivent adapter leurs pratiques et adopter de nouveaux outils numériques tout en portant une attention particulière aux inégalités dans l'accès aux technologies et à la sécurité des données. Cette révolution technologique doit être vue comme une opportunité unique pour entre autres réduire les émissions de GES (gaz à effet de serre) liés à l'activité bancaire.

Évolutions règlementaires en matière de développement durable

Les enjeux liés à la responsabilité sociale et environnementale occupent une place sans cesse croissante dans la stratégie et les politiques des acteurs financiers, notamment en réponse aux effets du changement climatique et à la prise de conscience écologique.

Cette tendance, marquée par l'Accord de Paris de 2015, s'est accélérée avec le plan d'action pour la finance durable lancé par la Commission européenne en 2018. L'ambition de ce plan, actualisé par la stratégie renouvelée de la Commission européenne en 2021, est de transformer le système financier européen pour que celui-ci joue pleinement son rôle dans la mise en œuvre du « UE Green Deal » et plus largement le financement de la transition de l'économie réelle vers la durabilité. L'objectif est de faire de la finance durable le fer de lance du verdissement de l'économie de l'Union européenne (UE). La période récente a été marquée par une multiplication, dans des délais resserrés, de textes législatifs et réglementaires d'origine européenne qui ont des impacts sur toutes les activités des institutions financières.

Les textes réglementaires peuvent être répartis en trois catégories :

- Les textes visant la recherche d'une plus grande transparence avec la montée en puissance des exigences de reporting (Règlement Disclosure…), dans le but de mieux informer les investisseurs, les clients et les autres parties prenantes ;
- Les textes visant à l'intégration du concept de durabilité dans le conseil à la clientèle (MiFID II) ainsi que dans la gestion des risques et les exigences prudentielles des banques (intégration des risques liés au climat et à l'environnement (risques CE) dans la gestion des risques, CRR/Pilier III, Circulaire CSSF 21/773…) ;
- Enfin, des textes visant à renforcer le caractère durable des produits et services proposés (Ecolabel européen, norme européenne pour les obligations vertes, règlement Benchmark).

Place financière européenne de premier plan, le Luxembourg suit de près ces évolutions réglementaires. Le gouvernement luxembourgeois fait du développement durable une priorité et place la durabilité au cœur de sa politique. Le 3ème Plan National de Développement Durable (3ème PNDD) aligné avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies (UN) en est une illustration.

Faits marquants de durabilité 2022

People	Planet	Prosperity
Introduction du « Quality Time », **1** jour de temps pour soi par mois.	**22.074** arbres ont été plantés en 2022 grâce à la carte de crédit Visa durable et à la donation de points OPERA.	Introduction du « self-assessment » ESG pour l'impact ESG des décisions prises par le Comité de Direction.
+75 nouveaux arrivants.	**16,8 %** de l'encours total sont inscrits dans des placements ESG.	Culture ESG renforcée : vague de formation pour l'ensemble des collaborateurs sur la finance durable.
Définition et introduction de la « Charte des comportements » pour un leadership positif.	**+8 %** des clients R-net après client ont opté pour le paperless.	**77 %** de la valeur économique générée distribuée aux parties prenantes de l'écosystème de la Banque.
Ouverture de bureaux satellites aux frontières belge, française et prochainement allemande pour réduire les trajets domicile-travail.	**73** bornes de recharge pour voitures électriques ont été installées au siège.	Recrutement d'un Expert ESG pour soutenir le Responsable ESG dans les projets ESG.

01

Informations générales

1. Modèle coopératif et stratégie

GRI 2-1 I GRI 2-6

1.1 À propos de Banque Raiffeisen

En tant que premier groupe financier coopératif luxembourgeois, Banque Raiffeisen est une banque indépendante proposant une gamme complète de produits et de services financiers. Banque Raiffeisen s'engage, depuis plus de 90 ans, à soutenir et à travailler dans le seul intérêt de ses clients et membres.

La Banque accompagne ses clients particuliers dans leurs opérations courantes, dans le financement de leurs projets et dans la gestion de leur épargne et de leurs placements. La Banque propose également une offre dédiée à ses clients professionnels (indépendants et entreprises) et aux clients institutionnels.

L'ambition de la Banque est d'accompagner au mieux sa clientèle. À cette fin, nos conseillers spécialisés mettent à disposition des clients leur expérience en matière de services financiers. La Banque porte une attention particulière au profil d'investisseur des clients ainsi qu'aux objectifs financiers et durables que ses clients souhaitent poursuivre.

Nos valeurs

Respect - l'estime au service de relations durables

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

Proximité - des actions locales au service de relations cordiales

Passion - l'enthousiasme au service de l'excellence

+19,7 %

de résultat net réalisé par rapport à 2021, soit 23.715.747 d'EUR.

GRI 2-6

Nos produits et services

Opérations courantes

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

Épargne

- **Dépôts à vue :** type d'épargne qui permet des dépôts et des retraits à tout moment, en fonction des besoins des clients.
- **Épargne-rente :** placement à long terme à taux fixe.
- **Dépôts à terme :** somme d'argent placée pour un délai convenu à l'avance.

Crédits aux particuliers

- **Crédits en compte courant :** la ligne de crédit en compte courant garantit une grande souplesse et permet de financer toutes les dépenses quotidiennes ou exceptionnelles.
- **Prêt personnel R-Classic :** prêt destiné au financement de l'acquisition d'une voiture, de mobilier (meubles de salon, de cuisine…).
- **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 qui garantit un maximum de confort dans la gestion financière quotidienne.
- **Prêt au logement R-Logement :** prêt destiné au financement de l'achat, de la construction ou de la transformation d'un logement, associé le cas échéant à un cofinancement en partenariat avec Wüstenrot.
- **Prêt étudiant :** prêt alloué à des étudiants de 18 à 35 ans dans le cadre du programme d'aides financières accordées par l'État.

Crédits aux entreprises

- **Ligne de crédit en compte courant :** contrat par lequel Banque Raiffeisen autorise ses clients entreprises et indépendants à avoir un solde négatif sur leur compte courant, à un taux débiteur variable.
- **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 Banque travaille aux côtés de la Société Nationale de Crédit et d'Investissement (SNCI) pour mettre à la disposition des entreprises des crédits d'équipement.
- **Crédits aux communes :** ouvertures de crédits et prêts aux communes pour la réalisation de projets de biens communautaires.

Garanties bancaires

- **Garantie d'achèvement, locative, de paiement :** 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).

Rapport ESG 2022 | 01 | 1. Modèle coopératif et stratégie

GRI 2-6

Autres services et produits adaptés à chaque moment de la vie

- **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 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.
- **R-Junior, R-Vie Protect, R-Vie Save Invest, R-Vie Rente :** gamme de produits d'assurance proposés à nos clients en collaboration avec Raiffeisen Vie.
- **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.

GRI 2-1

Accès aux services financiers de la Banque à travers le pays

Avec ses 31 agences et ses 47 bancomats en libre-service répartis sur l'ensemble du territoire du Grand-Duché, Banque Raiffeisen garantit l'accès à ses services financiers au plus grand nombre. Dans le cadre de son partenariat avec POST Luxembourg, l'ensemble des bancomats POST Luxembourg sont accessibles, sans frais, aux clients Raiffeisen. Au total, ce ne sont pas moins de 80 bancomats que les clients peuvent utiliser gratuitement. La Banque garantit également à ses clients un accès à distance à ses services, notamment grâce à sa banque en ligne «R-Net» ou encore l'«Agence Online».

Afin de mieux répondre aux besoins et attentes de ses clients et afin de proposer de nouvelles solutions innovantes, Banque Raiffeisen a inauguré au Kirchberg un nouveau centre «Hub of Home» en 2022. Le «Hub Of Home» est un centre de compétence 100% dédié à l'immobilier. Son objectif est d'accompagner le client sur l'ensemble des étapes de son projet immobilier. Le «Hub of Home» propose régulièrement des conférences sur cette thématique, les «Housing Talk».

GRI 2-7 I GRI 2-8 I GRI 2-30

Notre capital humain

Au 31 décembre 2022, Banque Raiffeisen compte 662 collaborateurs. Avec 44 % de femmes et 56 % d'hommes, la répartition des sexes peut être considérée comme étant équilibrée.

La Banque souhaite offrir à ses collaborateurs un emploi stable. C'est pourquoi la Banque privilégie les contrats de travail à durée indéterminée (CDI) et veille à appliquer la convention collective du secteur bancaire. Cette convention permet d'instaurer un cadre de travail propice au développement et une certaine flexibilité dans le temps de travail pour un meilleur équilibre vie privée, vie professionnelle.

L'ensemble des employés bénéficie des dispositions de la convention collective :

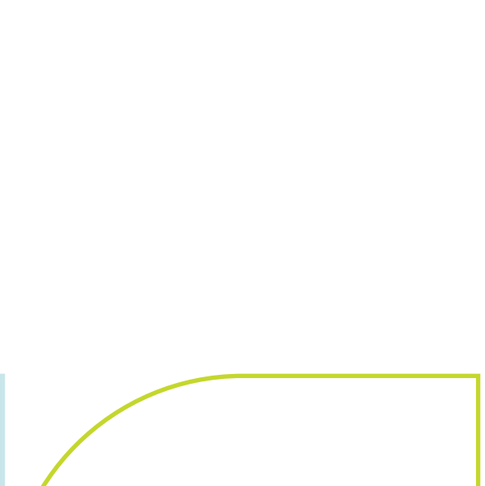
76 %

des employés sont couverts par la convention collective du secteur bancaire et

24 %

des employés sont hors convention

(car ils occupent une fonction de cadre ou une fonction supérieure)



GRI 2-7 I GRI 2-8

		2020	2021	2022
Employés (effectifs au 31.12.2022)*		639	648	**662**
Contrats de travail à durée indéterminée (CDI)	Hommes	364	356	**372**
	Femmes	272	286	**288**
Contrats de travail à durée déterminée (CDD)	Hommes	1	2	**0**
	Femmes	2	1	**2**
Contrats de travail à temps plein	Hommes	333	318	**335**
	Femmes	182	185	**187**
Contrats de travail à temps partiel	Hommes	32	40	**37**
	Femmes	92	105	**103**
Nombre d'employés couverts par des accords de négociation collective	Convention collective de Travail des Salariés de Banque (CCT)	496 (77,6 %)	501 (77,3 %)	**502 (75,8 %)**
Travailleurs (emplois indirects) – (TTP)	Total	80,5	94	**88**
	Catering	6	5	**8**
	Sécurité	5	6	**7**
	Nettoyage	3,5	7	**7**
	Maintenance	1	1	**1**
	Sous-traitance IT	65	75	**65***

*Selon la définition de la CSSF, il s'agit ici des fournisseurs de hardware et de software IT, et non de «Sous-traitant IT».

Rapport ESG 2022 | 01 | 1. Modèle coopératif et stratégie

GRI 2-28

1.2 Partenariats, adhésions et labels

Leadership ESG

Adhésions

2019

UNEP FI PRB
Contribution à un système financier durable par l'intégration des facteurs ESG dans les activités de la Banque et la mesure et réduction de ses impacts sur le climat.

Luxembourg Finance Labelling Agency
Rassurance pour les investisseurs que le produit d'investissement intègre des critères ESG tout au long du processus d'investissement.

Labels

Introduction de la demande pour le Label ESG Discretionary Mandate auprès de LuxFLAG, concernant la Directive «Sustainable» de la gestion discrétionnaire de Banque Raiffeisen (attribution prévue pour 2023). Permet d'assurer aux investisseurs que les produits contenus dans les gestions discrétionnaires labellisées soutiennent la transition vers l'atténuation et l'adaptation à la crise climatique et à d'autres problèmes environnementaux et sociaux intégrés dans les objectifs de développement durable des Nations Unies.

Leadership RSE

Adhésions

2008

Inspiring More Sustainability (IMS)
Participation aux échanges de bonnes pratiques en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) avec des organisations luxembourgeoises. Signataire de la «Charte de la Diversité Lëtzebuerg» pour promouvoir des actions pour la diversité, au-delà des obligations légales depuis plusieurs années.

2022

ECOBOX
La Banque propose depuis 2022 des ECOBOX à ses employés au restaurant d'entreprise. L'usage multiple de ces ECOBOXs permet d'éliminer de nombreux emballages à usage unique comme les employés peuvent emporter leurs repas ou restes pour en profiter plus tard.

Labels

2012

Certificat «Nova Naturstroum»
Le siège ainsi que six agences bénéficient d'énergie 100 % renouvelable, certifiée chaque année par les fournisseurs d'énergie Enovos et Nordenergie.

2014, renouvelé en 2017 et en 2021

Entreprise socialement responsable (ESR)
L'Institut National pour le Développement Durable et la RSE (INDR) récompense les efforts et la stratégie de la Banque en matière RSE.

2015

Fairtrade
La Banque propose à ses clients de l'or labellisé FairTrade, attestant des conditions de travail sûres et équitables tout au long de la chaîne de valeur et la protection de l'environnement. En interne, Banque Raiffeisen sélectionne des produits FairTrade pour son restaurant d'entreprise.

2015, renouvellement prévu en 2023

Programme des actions positives
Le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes récompense l'engagement de la Banque pour une société plus égalitaire, tant en interne qu'en externe.

2016

«Super-DrecksKrëscht fir Betriber»
Label national de qualité octroyé 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.

2017

Lyreco Sustainable Customer Award
Label récompensant les pratiques d'achats responsables de la Banque pour ses fournitures de bureaux dans ses agences et son siège.

2021

Responsibility Europe CSR Label
Garantit la mise en œuvre de la RSE selon la norme ISO 26000, valorisant la démarche RSE de la Banque ainsi que ses contributions aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

2022

MéGo ! & shime
Adhésion à l'action «Zéro Mégot» et recyclage de 19.120 mégots de cigarette à travers l'organisation shime en 2022.

Associations bancaires

Adhésions

International Raiffeisen Union
Partage d'expériences et d'expertise entre les membres de la IRU. Ainsi que l'adaptation des principes coopératifs liés à Friedrich Wilhelm Raiffeisen à la réalité de l'économie de nos jours.

European Association of Co-operative Banks (EACB)
Soutien et promotion des valeurs du modèle d'entreprise coopératif dans les institutions européennes et internationales. Pôle d'échange entre les banques coopérative et groupe de travail (p.ex. Finance durable...).

Association des Banques et Banquiers de Luxembourg (ABBL)
Promotion et développement de services bancaires réglementés, innovants et responsables, ainsi que la promotion et le développement de l'éducation financière et de l'inclusion sociale. Partage de bonnes pratiques et développement d'un environnement propice à de nouveaux produits et services.

Partenariats

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.

POST Luxembourg
La Banque s'est associée avec POST Luxembourg pour favoriser l'accès aux services bancaires au plus grand nombre d'individus. Ce partenariat offre aux clients POST la possibilité d'accéder plus facilement aux produits et services bancaires Raiffeisen. Les retraits d'espèces sont gratuits pour nos clients sur l'ensemble des réseaux Bancomat de POST et de Raiffeisen.

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. Banque Raiffeisen est représentée dans les Conseils d'Administration de ces SICAV, ainsi que dans 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'investissements durables.

Vontobel
Depuis 2009, Banque Raiffeisen travaille en étroite collaboration avec Vontobel, une société de gestion suisse. 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. Vontobel accompagne notre Banque et partage ses compétences en tant que gestionnaire d'actifs dans le domaine des fonds d'investissement et des produits structurés ainsi qu'en tant que conseiller pour la gestion discrétionnaire.

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.

Rapport ESG 2022 | 01 | 1. Modèle coopératif et stratégie

GRI 2-6

1.3 Création de valeur pour la société

Ressources

Financières
- 23,7 millions d'EUR résultat net, soit +19,7% (vs 2021)
- 9,4 milliards d'EUR dépôts de la clientèle, soit +6,0% (vs 2021)

Humaines
- 662 collaborateurs
- 1 journée ou 2 demi-journées de «Quality Time» par mois et suppression des plages horaires fixes (décision prise en 2022)

Infrastructures & innovation
- 31 agences (hors Agence Online et agence employés)
- 47 bancomats
- 1 «R-Net» banque en ligne et application digitale

Parties prenantes
- 45.863 membres sociétaires
- 5 partenaires

Environnement & société
- 73 bornes de recharge pour voitures électriques installées au siège
- 1er bilan carbone réalisé conformément au standard «Bilan carbone®» pour mesurer nos émissions
- 1 gouvernance prenant en compte la gestion des impacts ESG
- Suppression des poubelles individuelles au siège

Modèle d'affaires coopératif

Nos métiers
Épargne – Crédits – Activités de placement

Nos valeurs
Respect - Ambition - Proximité - Passion

Notre stratégie ESG 2020 - 2025

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

Responsabilité sociétale d'entreprise coopérative & Finance durable

3. La valorisation du capital humain de la Banque
4. L'accessibilité à la transition vers un modèle économique durable pour tous les acteurs

Nos ambitions
Répondre aux besoins de nos clients et de leur environnement économique et social.

- Offrir des produits et des services de qualité tout en construisant une relation forte et durable avec l'ensemble de nos clients, partenaires et sociétaires.

Création de valeur pour la société

Créer de la valeur financière en générant et distribuant de la valeur économique à nos parties prenantes
- 77% de valeur économique distribuée à nos parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs et sous-traitants, gouvernement, communautés)
- +4,2% de crédits octroyés à la clientèle par rapport à 2021

Valoriser notre capital humain
- 44% de femmes et 56% d'hommes
- 10% de turnover des employés (-2,5% par rapport à 2021)
- 30 heures de formation par collaborateur dont 4 heures dédiées à la finance durable en moyenne

Garantir la proximité avec nos clients
- 1 nouveau pôle d'expertise dédié à la thématique du logement, nommé «Hub of Home»
- 1 agence déménagée dans un espace plus moderne et moins énergivore
- 47% de nos clients «R-Net» ont opté pour l'option «paperless»

Créer de la valeur partagée pour et avec nos parties prenantes
- La banque a distribué à ses membres des points OPERA d'une contrevaleur de 1,3 millions d'EUR
- 410.463 d'EUR de dons, de sponsoring et de mécénat versés à des associations locales
- Top 3 des banques luxembourgeoises en termes de satisfaction clients depuis 2020
- 34 classes de lycéens sensibilisées à l'éducation financière

Réduire l'impact de nos opérations
- 1er bilan carbone établi en 2022 et élaboration d'un plan d'action
- 6 agences et le siège labellisés SDK, labellisation attribuée pour la bonne gestion des déchets

Fournir des produits et services ESG
- 22.074 arbres ont été plantés grâce aux cartes de crédit Visa durable et à la donation de points OPERA
- 16,8% de l'encours total inscrit dans des placements ESG

Financer des projets à impact environnemental ou social positif
- 1,7 millions d'EUR de financements pour des voitures à faibles émissions

Impact significatif sur les ODD

1.4 Stratégie ESG 2020-2025

En tant que banque coopérative, les principes de prudence et de durabilité sont inscrits dans l'ADN de la Banque. Banque Raiffeisen veille à piloter une organisation durable et responsable, tant dans sa gestion des affaires au quotidien que dans son engagement auprès de la communauté. Ses valeurs coopératives se reflètent dans sa stratégie ESG qui vise à allier à la fois les intérêts de ses parties prenantes (incluant les collaborateurs, fournisseurs et sous-traitants, partenaires, clients, membres…) avec l'objectif de rentabilité financière.

Quatre engagements constituent le fondement de la stratégie ESG de la Banque :

1 La garantie d'une gouvernance éthique, transparente et participative.

2 La promotion d'une croissance durable tout en protégeant les ressources.

3 La valorisation du capital humain de la Banque.

4 L'accessibilité à la transition vers un modèle économique durable pour tous les acteurs.

Ces engagements se déclinent dans un plan d'action robuste fondé sur les piliers « Planet, People, Prosperity ». Avec ce plan d'action, Banque Raiffeisen vise à contribuer de manière positive à la durabilité et à réduire les potentiels impacts négatifs de ses activités. La stratégie ESG de la Banque a été développée à la suite d'une analyse d'impact lors de laquelle les parties prenantes internes et externes ont été consultées.

Planet

Conscience environnementale & résilience

Financements & Investissements responsables

- Approche ESG concernant les produits et services d'investissement.
- Approche ESG quant aux prêts.

Réduction de l'impact de nos opérations

- Émissions de GES.
- Énergie & eau.
- Déchets.
- Achats responsables.

People

Dimension sociale

Nos Employés

- Diversité et égalité des chances.
- Dialogue ouvert.
- Attraction et rétention des talents.
- Apprentissage continu, leadership et développement des talents.

Nos clients

- Proximité & satisfaction.

Impact sur les communautés & l'ancrage territorial

- Éducation financière.
- Soutien aux communautés.

Prosperity

Juste gouvernance & pérennité

Garantir une conduite des affaires responsable

- Conduite responsable des affaires.
- Pérennité économique.
- Coopération avec nos parties prenantes.

2. Gouvernance & Organisation

GRI 2-9 I GRI 2-12 I GRI 2-13 I GRI 2-17 I GRI 2-18

2.1 Une gouvernance coopérative pour un développement plus durable

En matière de gouvernance interne, Banque Raiffeisen, en tant que banque ancrée dans le modèle coopératif, s'appuie sur la représentation de ses associés dans les organes de gouvernance et sur leur implication dans le processus décisionnel. La fusion des 13 caisses régionales avec la banque en 2019 a permis de renforcer la structure organisationnelle de Banque Raiffeisen et de tendre vers un modèle de prise de décisions à la fois plus efficient et plus adapté au modèle d'affaires de la Banque. Cette démarche s'est accompagnée d'une montée en compétence du Conseil d'Administration. Ce dernier réunit des professionnels aux profils et aux compétences variés et de grande qualité.

Banque Raiffeisen s'est par ailleurs engagée dans un processus d'amélioration continue de la gestion de ses impacts et des risques ESG. Cette démarche s'exprime par la définition toujours plus précise des rôles et responsabilités en interne dans le but de garantir l'intégration de ces risques dans la gestion des catégories de risques traditionnelles auxquels la Banque doit faire face, et au travers du renforcement progressif de la documentation interne (politiques et procédures).

La structure de gouvernance garantit par ailleurs une prise de décision éclairée permettant à Banque Raiffeisen de gérer les risques auxquels elle est ou pourrait être exposée, y compris les risques liés au climat et à l'environnement (risques CE).

GRI 2-9 I GRI 2-12 I GRI 2-13 I GRI 2-14

Gouvernance ESG

x Nombre de réunions où les sujets ESG sont abordés en 2022

Pilotage central

Responsabilités déléguées

Communautés des associés

Assemblée Générale

1

Beirat

Fournit au Conseil d'Administration et au Comité de Direction son opinion sur différentes thématiques et notamment sur la stratégie ESG de Banque Raiffeisen.

6

Conseil d'Administration

- Approuve la stratégie commerciale de la Banque.
- Définit dans ce contexte les objectifs ESG d'ensemble de Banque Raiffeisen.
- Suit la bonne réalisation et la correcte déclinaison des ambitions stratégiques de Banque Raiffeisen, y compris dans le domaine ESG.

6

Comité d'Orientation ESG (COMESG)

- Coordonne les efforts ESG et RSE.
- Pilote la stratégie ESG.
- Partage les savoirs ESG et RSE.
- Assure la veille règlementaire sur les thématiques ESG .
- Suit la mise en œuvre du plan d'action de la stratégie ESG.
- Sensibilise les collaborateurs à la mise en œuvre du plan d'actions de la stratégie ESG.

23

Comité de Direction

En charge de la gestion journalière, le Comité de Direction assure la déclinaison opérationnelle des ambitions et objectifs ESG de Banque Raiffeisen.

Collaborateurs

Mettent en œuvre la stratégie ESG et les objectifs qui lui sont associés.

Rapport ESG 2022 | 01 | 2. Gouvernance & Organisation

GRI 2-9 I GRI 2-12 I GRI 2-13 I GRI 2-14

Comité d'Audit-Risques

Examine la façon dont les risques ESG influencent le cadre traditionnel des risques de la Banque.

Comité de Rémunération

Comité de Nomination

Assure la bonne organisation de la succession et du renouvellement du Conseil d'Administration, du Comité de Direction, des Titulaires de Fonctions Clés et du Beirat.

Credit Policy Committee (CPC)

Assiste le Comité de Direction en matière de gestion du risque de crédits en tenant compte de l'impact des facteurs ESG sur cette composante.

Credit des Produits d'Investissements (CPI)

Assiste le Comité de Direction dans la définition du cadre opérationnel et déontologique dans lequel évolue l'activité des placements financiers, et contribue au développement de l'offre de placement durable de Banque Raiffeisen.

Comité de Sécurité des Systèmes d'Information (CSI)

Comité de Gestion Actif Passif (ALCO)

Comité de Contrôle Interne et des Risques Opérationnels (CCIRO)

GRI 2-10 I GRI 2-11

L'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale, régulièrement constituée, représente l'universalité des associés. Cette Assemblée peut prendre une 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 :

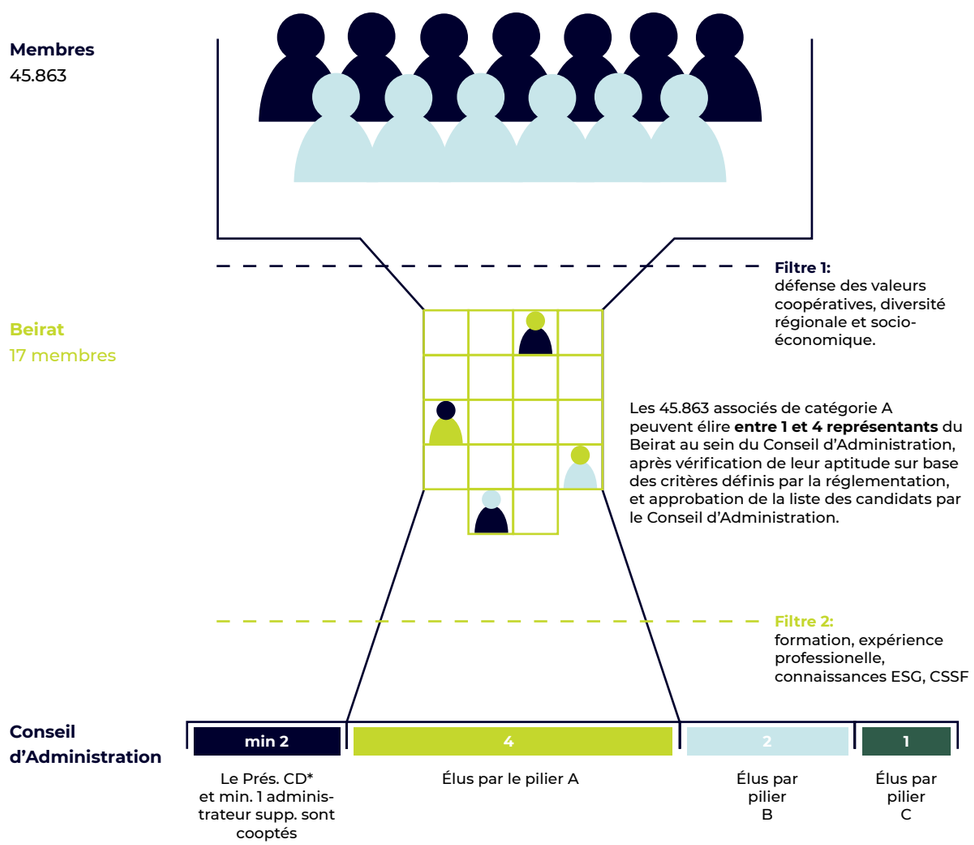
- recevoir annuellement le rapport d'activité du Conseil d'Administration ;
- approuver les comptes annuels et statuer sur l'affectation des résultats conformément aux statuts ;
- donner décharge au Conseil d'Administration ;
- élire les administrateurs ;
- statuer sur toute autre question mise à l'ordre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

Le modèle coopératif de Banque Raiffeisen assure la mise en œuvre d'un processus démocratique de prise de décision au niveau de sa gouvernance. Ce processus démocratique contribue à la solidité de son bilan et de la pérennité de ses activités. Ce modèle de gouvernance direct et participatif la distingue des autres établissements de crédit établis au Luxembourg.

* Comité de Direction

GRI 2-10 I GRI 2-11

Composition de l'actionnariat



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 que la Banque Raiffeisen a un intérêt prépondérant à avoir comme associés (au 31 décembre 2022, Banque Raiffeisen compte 45.863 associés titulaires d'une part sociale de catégorie A).

Catégorie B :

Cette catégorie comprend les personnes morales exerçant une activité de nature associative ou coopérative dans le domaine agricole ou viticole (au 31 décembre 2022, cette catégorie est composée de 25 associés détenant au total 4.525 parts sociales de catégorie B).

Catégorie C :

Cette catégorie comprend toute autre personne physique ou morale. Les parts sociales de catégorie C (au 31 décembre 2022 : 1.063 parts émises) sont exclusivement détenues, depuis le 22 février 2016, par POST Luxembourg.

GRI 2-10 I GRI 2-12

Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est garant de la stratégie globale de Banque Raiffeisen. Sous réserve des pouvoirs (1) réservés par la loi ou par les statuts à l'Assemblée Générale et dans les limites de l'objet social de Banque Raiffeisen et (2) ceux délégués au Comité de Direction en matière de la gestion journalière des affaires, le Conseil d'Administration est compétent pour toute question associée au bon fonctionnement de Banque Raiffeisen et règle, par ses délibérations, les affaires qui la concernent.

Le Conseil d'Administration valide et approuve la stratégie et les objectifs sous-jacents. Lors du suivi biannuel de l'état d'avancement de la stratégie 2025, les administrateurs suivent la bonne réalisation des initiatives stratégiques, incluant l'ESG.

En matière d'ESG, les principaux thèmes abordés en 2022 au Conseil d'Administration incluent, entre autres, l'offre de produits et services ESG, la méthodologie d'évaluation des risques ESG, et la validation du programme de formation à destination des administrateurs comportant plusieurs modules axés sur l'ESG.

Plus spécifiquement, au cours de l'exercice 2022, le Conseil d'Administration a été amené à discuter des sujets suivants :

- la refonte des principes directeurs de la Banque et l'intégration en son sein du respect du principe de diversité et d'égalité des chances ;
- l'adoption du «Quality Time», une initiative approuvée par le Comité de Direction ;
- la réalisation des objectifs stratégiques en lien avec la durabilité qui se déclinent autour de trois ambitions majeures: atteindre la neutralité carbone pour les consommations propres de la Banque, constituer une offre de placement complète intégrant des critères ESG, et enfin définir un cadre de réflexion autour d'une offre de crédit plus durable ;
- la revue du «Code de déontologie et de bonne conduite» à destination des administrateurs ;
- le renforcement du cadre de détection, gestion et prévention des conflits d'intérêts notamment grâce à un contrôle renforcé des opérations significatives conclues entre la Banque et les membres du Comité de Direction, du Conseil d'Administration ainsi que leurs parties liées, ainsi que les prêts accordés aux membres des organes de direction de la Banque et à leurs parties liées ; et
- l'approbation d'une nouvelle Politique d'administration centrale et de gouvernance interne.

La composition du Conseil d'Administration a fait l'objet d'un renouvellement en 2021. Ce renouvellement a été l'occasion de renforcer la formalisation de la procédure de sélection et de nomination des administrateurs. Il a également 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 avec une attention particulière portée aux compétences en matière d'ESG. Ces critères ont été définis au préalable et appliqués de manière uniforme à l'ensemble des candidats au poste d'administrateur.

Taux de participation aux réunions du Conseil d'Administration en 2022

95 %

GRI 2-10 I GRI 2-12 I GRI 2-13 I GRI 2-19 I GRI 2-20

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 vocation consultative, cet organe a été institué conformément aux articles 31 à 33 des statuts de la Banque Raiffeisen.

Sa composition est fixée par le Conseil d'Administration. Les membres du Beirat sont nommés parmi les associés titulaires de parts sociales de catégorie A. La composition du Beirat représente la diversité géographique et socio-économique des associés titulaires de parts sociales de catégorie A.

Depuis sa création en 2019, le Beirat a contribué à faciliter et enrichir le dialogue entre la Banque et les associés titulaires de parts sociales de catégorie A.

Comités spécialisés

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

Le Conseil d'Administration, sur proposition de son Président, 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 ne limitent les pouvoirs du Conseil d'Administration. Les comités spécialisés émettent des avis et des recommandations destinés au Conseil d'Administration, ce dernier restant libre de ses choix. Les attributions, la composition et le fonctionnement des comités spécialisés sont déterminés dans des règlements intérieurs approuvés et revus périodiquement par le Conseil d'Administration.

Comité d'Audit-Risques

De façon générale, le Comité d'Audit-Risques est compétent pour tout ce qui relève des informations comptables et financières, de la gestion des risques, de l'Audit Interne, de la Compliance et du contrôle interne. Ce Comité revoit les dispositifs, politiques et principes directeurs.

Comme le permet la réglementation, le Comité d'Audit-Risques combine différents domaines de responsabilités.

Le Comité d'Audit-Risques examine la façon dont les risques ESG sont pris en compte dans le cadre traditionnel des risques de la Banque.

Comité de Rémunération

Le Conseil d'Administration se fait également assister par un comité spécialisé (le «Comité de Rémunération») pour toutes les décisions concernant les rémunérations.

Le Comité de Rémunération fournit au Conseil d'Administration des appréciations en ce qui concerne la rémunération des membres du Comité de Direction, des personnes identifiées comme «preneur de risques matériels» au sens de la politique de rémunération de la Banque et des responsables du contrôle interne. Ce Comité 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 la Banque fassent l'objet d'une évaluation indépendante au moins une fois par an.

Comité de Nomination

Le Comité de Nomination a pour mission d'accompagner le Conseil d'Administration en vue d'assurer la continuité du dispositif de gouvernance interne de la Banque et notamment du processus de prise de décision. La continuité du dispositif de gouvernance est assurée par 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.

Credit Policy Committee

Le Credit Policy Committee (CPC) assiste le Comité de Direction en matière de gestion du risque de crédits en tenant compte de l'impact des facteurs ESG.

GRI 2-12 I GRI 2-13

Comité de Direction

La gestion journalière des affaires de Banque Raiffeisen ainsi que la représentation de cette dernière sont déléguées par le Conseil d'Administration aux membres du Comité de Direction qui, sous l'autorité du Conseil d'Administration et dans le cadre de leurs mandats, dirigent les affaires de la Banque.

Le Comité de Direction a la signification donnée au terme de « direction autorisée » repris dans les réglementations applicables.

Le Comité de Direction est en charge de la gestion journalière et assure la déclinaison opérationnelle des ambitions et objectifs ESG de Banque Raiffeisen.

Laurent Zahles, « Membre compétent de la direction autorisée dans le domaine ESG », agit en tant que personne de contact privilégié au niveau du Comité de Direction pour les sujets ESG, et suit de près l'ensemble des efforts fournis en termes de développement durable par Banque Raiffeisen.

100 %

des membres du Comité de Direction se sont vu proposer des formations sur les thématiques ESG (à savoir : « L'ESG au sein de la Banque Raiffeisen – de conformité à valeur ajoutée » et « L'essentiel du risque ESG – Les risques climatiques ») en 2022, avec un taux de participation de 54 %

Introduction d'un « Self-Assessment ESG » pour les propositions au Comité de Direction

La Banque a mis en place une auto-évaluation de l'impact ESG potentiel des projets et sujets présentés au Comité de Direction. Cette auto-évaluation volontaire permet entre autres de sensibiliser les différents acteurs impliqués dans le processus décisionnel aux aspects ESG. Depuis sa mise en œuvre, la Banque constate que cette auto-évaluation est systématiquement utilisée par les différents Départements, ce qui a notamment permis de contribuer à la création d'une culture ESG au sein de la Banque.

GRI 2-13

Comité d'Orientation ESG (COMESG)

Le Comité d'Orientation ESG (COMESG) a pour objectif de traduire et d'incarner les valeurs de Banque Raiffeisen relatives aux thématiques ESG et RSE. La mission du COMESG, telle que validée par le Comité de Direction, est de coordonner les efforts ESG et RSE de Banque Raiffeisen, de partager les savoirs et bonnes pratiques en matière de durabilité en interne, d'orienter le développement et de gagner en maturité sur ces sujets ainsi que d'assurer un suivi des initiatives menées. Depuis 2020, les membres du COMESG participent à l'élaboration des rapports extra-financiers de Banque Raiffeisen, à la veille règlementaire ESG, à l'implémentation et au suivi des indicateurs de performance (KPI) et objectifs ESG conformément à la méthodologie GRI et aux standards internationaux des UNEP FI PRB.

Au 31 décembre 2022, 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 pour garantir une représentativité et une expertise transverse :

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

6

Réunions du COMESG en 2022

Les sujets abordés lors des 6 réunions ordinaires du COMESG en 2022 concernaient en grande partie la mise en conformité de la Banque avec les nouvelles réglementations ESG applicables et l'alignement de la Banque sur certains standards. Ces réglementations et standards incluent entre autres la CSRD, la SFDR, MiFID II, la Taxonomie européenne, la Circulaire CSSF 21/773, l'UNEP FI PRB et les standards PCAF. D'autres thématiques ont également été traitées dans le cadre des discussions, notamment le renforcement de la culture ESG, la réduction de l'empreinte carbone de la Banque, ainsi que la sensibilisation des parties prenantes à la RSE et à la finance durable.

La Banque est en train d'analyser sa gouvernance et dans ce contexte de déterminer s'il ne serait pas opportun de donner plus de pouvoir à ce COMESG ou d'adapter fondamentalement son fonctionnement. Cette évolution en termes de gouvernance permettrait de renforcer la prise en compte des enjeux ESG et de faciliter la remontée et le traitement des informations aux organes de gouvernance de Banque Raiffeisen.

GRI 2-13

Responsable ESG

Depuis septembre 2021, Jacques Hoffmann occupe la fonction de «Responsable ESG» dont le rôle principal consiste à coordonner les efforts de la Banque en matière de RSE et de finance durable, d'animer le COMESG et autres groupes de travail autour du volet de la durabilité, d'initier, de gérer et de participer aux projets ESG transverses, de contribuer à la définition de la stratégie ESG et RSE, de monitorer l'implémentation de la stratégie ESG et la réalisation des objectifs fixés, de suivre l'actualité de la durabilité, de réaliser un reporting régulier aux Organes de Direction et de représenter Banque Raiffeisen en interne et externe pour les sujets ESG et RSE. Cette fonction transversale permet de créer de nouvelles synergies et de prendre en compte la thématique ESG dans la gestion quotidienne de la Banque.

Au vu de l'ampleur croissante que prennent les thématiques ESG et RSE pour la Banque, il a été nécessaire de renforcer sa Cellule ESG. Il a ainsi été décidé au niveau du Comité de Direction de recruter un «Expert ESG», qui soutiendra le «Responsable» ESG à partir de 2023.

Parce que le déploiement de la Stratégie ESG ne peut se faire sans des efforts transversaux de l'ensemble des collaborateurs, Banque Raiffeisen s'efforce de rendre chaque collaborateur responsable de l'implémentation des objectifs en matière de RSE et d'ESG. Ceci à travers de la sensibilisation et des formations sur des points ESG et RSE clés, ainsi que par l'implication des collaborateurs dans ces initiatives, de projets et des actions dans ce domaine.

Pour plus d'informations au sujet de la gouvernance, veuillez vous référer à la page 132 de la partie «Conduite responsable des affaires».

Jacques Hoffmann
Responsable ESG

«Si intégrer la durabilité au cœur de la stratégie et des activités d'une Banque peut actuellement être perçu comme un défi, cette évolution est indispensable pour bâtir une société orientée vers l'avenir et davantage respectueuse de l'environnement.»

2.2 Gestion intégrée des risques et opportunités ESG

Stratégie, modèle opérationnel & appétit aux risques

Le cadre d'appétence aux risques de Banque Raiffeisen fait explicitement référence à l'ESG. Ce cadre définit de manière qualitative les ambitions de la Banque en termes de croissance durable. La Banque a notamment pour ambition de protéger les ressources économiques et naturelles et de réduire l'empreinte carbone de ses activités ainsi que le volume de ses matières consommées. Le cadre d'appétence aux risques met également en avant l'importance de la diversité et de l'égalité des chances au sein de l'organisation et la nécessité de proposer aux clients des solutions bancaires et de placement facilitant la transition écologique. Également, la Banque effectue un suivi de la rotation du personnel dans le but d'évaluer la qualité de satisfaction de ses collaborateurs qui reflète notamment leur équilibre vie privée/professionnelle et l'attention que la Banque porte sur le facteur social.

La stratégie commerciale de Banque Raiffeisen ainsi que son cadre d'appétence aux risques sont approuvés par le Conseil d'Administration. Ce dernier est donc en charge de revoir la prise en compte, la gestion et le suivi des risques.

Gestion des risques

La gestion des risques au sein de Banque Raiffeisen relève d'un processus continu. Ce processus permet de garantir la pérennité du modèle d'affaires et du dispositif de gouvernance interne. Des mécanismes performants d'analyse, de mesure et de contrôle des risques ont été mis en place par la Fonction Risk Management. Les risques de liquidité, de taux, de marché, de crédit, de contrepartie ainsi que les risques opérationnels sont suivis et surveillés régulièrement. Un contrôle est réalisé de manière trimestrielle et doit permettre d'intégrer les risques ESG aux décisions stratégiques.

Un diagnostic est réalisé annuellement en collaboration avec les experts métiers et avec les responsables compétents au sein de Banque Raiffeisen. Dans ce cadre, un questionnaire d'auto-évaluation est rempli pour permettre de cartographier les principaux risques, de les hiérarchiser selon leur niveau de probabilité et d'identifier les potentiels défis pour la Banque.

Méthodologie de diagnostic des risques

1. Auto-évaluation des risques
2. Questionnaire pour calculer la probabilité d'occurrence des événements
3. Cartographie des principaux défis
4. Prise de conscience des évolutions et émergence de certains risques
5. Suivi et analyse des risques et défis pour la Banque
6. Sensibilisation des collaborateurs à l'intégration des facteurs ESG dans les politiques et actions

Gestion des risques liés au climat et à l'environnement (risques CE)

Dans le cadre de sa Stratégie ESG, la Banque met progressivement en œuvre une série d'actions pour intégrer les risques physiques et de transition dans son analyse globale des risques. L'objectif pour Banque Raiffeisen est d'évaluer la matérialité des risques climatiques et environnementaux à court, moyen et long terme, ainsi que son degré d'exposition à ces risques.

Gouvernance & organisation

Une gouvernance solide doit permettre de prendre en compte l'ensemble des risques auxquels Banque Raiffeisen est exposée. En tant que fonction de contrôle indépendante, la Fonction Risk Management rapporte au Comité d'Audit-Risques et au Conseil d'Administration. Le Risk Management bénéficie également de l'appui de divers comités de gestion spécialisés.

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)

La Fonction Risk Management est directement représentée au sein du COMESG et participe activement aux différentes veilles réglementaires et ateliers organisés tout au long de l'année.

Analyse des risques d'inondations

En 2022, la Banque a réalisé une étude de son exposition au risque physique d'inondations. La Banque a été en mesure d'identifier deux niveaux de risques d'inondation sur le territoire luxembourgeois. Cette étude a permis à la Banque de déterminer le pourcentage d'actifs présentant un risque physique important à court, moyen ou long terme. À compter de 2023, cette étude sera élargie à d'autres risques physiques et de transition.

02

Rapport des performances environnementales, sociales et de gouvernance

01 Planet

1. Financements & Investissements responsables

Par leur capacité à réorienter les capitaux vers des activités durables, les institutions financières jouent un rôle crucial dans la réalisation des ODD des Nations Unies et de l'Accord de Paris sur le climat. En tant que signataire des PRB de l'UNEP FI, Banque Raiffeisen soutient la transition vers une économie responsable et bas-carbone. L'ambition de la Banque est d'être un acteur de référence en matière de finance durable au Luxembourg. Dans ce contexte, Banque Raiffeisen offre à ses clients des produits et services qui incluent une dimension ESG et qui permettent de contribuer à la réalisation des ODD.

1.1 Approche ESG concernant les produits et services d'investissement

Développement de l'offre de placement ESG

La Banque met tout en œuvre pour répondre aux besoins des clients témoignant d'une appétence pour des produits durables. Banque Raiffeisen s'est fixé l'objectif de créer une offre de placement ESG complète à horizon 2025. Les développements apportés ces dernières années à l'offre de produits et de service ont permis globalement d'atteindre cet objectif. L'implémentation de certaines solutions se poursuit.

La Banque propose six directives en gestion discrétionnaire. Pour le profil équilibré (correspondant à environ 80% de la clientèle), trois directives sont proposées avec différents degrés d'intégration de la durabilité : (1) la directive «Sustainable», catégorisée Article 9 selon la SFDR, a un objectif de durabilité ; (2) la directive «Flexible», Article 6 selon la SFDR, intègre les risques en matière de durabilité ; (3) la directive «Équilibré», Article 8 selon la SFDR, promeut certaines caractéristiques environnementales ou sociales. Les autres directives («Défensif», «Dynamique», «Agressif»), sont également catégorisées Article 8 selon SFDR et promeuvent des caractéristiques environnementales ou sociales.

Par le biais de ces différentes directives, la Banque couvre les besoins des différents clients selon leur appétence au risque et selon leurs préférences en matière de durabilité.

+2

fonds d'investissement thématiques ESG sur la mobilité future et l'eau ont été ajoutés à notre offre de produits.

+2

fonds d'investissement ESG ont été ajoutés à notre offre de produits d'assurance.

GRI 2-23

Label « LuxFLAG ESG Discretionary Mandate »

La demande de labellisation pour le label « LuxFLAG ESG Discretionary Mandate » (ESGDML) pour sa directive « Sustainable » dans le cadre de sa gestion discrétionnaire a été initiée en 2022. Ainsi Banque Raiffeisen est l'une des trois premières banques de la place à obtenir ce label pour l'année 2023. Cette labellisation démontre les efforts fournis par la Banque pour offrir à ses clients une gamme de services durables respectant des critères exigeants.

Le label LuxFLAG « ESG Discretionary Mandate » s'assure du développement des produits qui contribuent à la transition, l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, ainsi qu'à plusieurs ODD des Nations Unies. Dans ce contexte, la Banque exclut de la directive « Sustainable » des investissements dans certains secteurs controversés tels que l'armement, le tabac, le pétrole ou encore toutes entreprises allant à l'encontre des principes des Nations Unies concernant l'environnement, les Droits Humains, les conditions de travail et la corruption.

Approche ESG étoffée

En 2022, la Banque a affiné son approche en termes d'investissement ESG afin de prendre en compte les évolutions réglementaires Cela a permis de travailler sur ce que la Banque considère comme étant « durable ». C'est notamment au niveau de la Gestion Discrétionnaire que l'approche a évolué.

En 2021, la Banque considérait l'entièreté des encours des directives classifiées « article 8 et 9 » suivant la réglementation SFDR comme « encours durable ». Elle applique désormais une approche « look-through » afin de cibler les fonds classifiés « article 9 » au sein des portefeuilles.

Dans le cadre du développement de son processus d'investissement ESG, la Banque Raiffeisen veille aux évolutions réglementaires et porte une grande attention aux critères définis par la Taxonomie européenne et les Principal Adverse Impacts (PAI) de la SFDR.

Approche de Banque Raiffeisen en matière d'investissements responsables

Approche	Produits & Services
Fonds d'investissement et ETF ESG *Gestion Discrétionnaire* Approche « look-through » : Fonds d'investissement et ETF (Exchange Traded Funds) avec un objectif de durabilité classés comme « Article 9 » au sens de la réglementation SFDR.	R-Gestion
Fonds d'investissement et ETF ESG *Advisory* 1) Fonds d'investissement et ETF avec un objectif de durabilité classifiés comme « Article 9 » (avec un objectif de durabilité défini) au sens de la rréglementation SFDR, ou ; 2) Fonds d'investissement et ETF faisant la promotion de caractéristiques environnementales (E) et/ou sociales (S) classifiés comme « Article 8 » (au sens de la réglementation SFDR et disposant d'un label émis par LuxFLAG (ESG ou Environment) ou Febelfin (Towards Sustainability)	R-PlanInvest Fonds d'investissement ESG ETF
Obligations vertes et sociales Les obligations ayant une dénomination « Green » et « Social » selon la classification de l'ICMA ont été choisies	ICMA Green Bonds ICMA Social Bonds
Or Fairtrade Pour les investisseurs souhaitant placer leur argent dans les métaux précieux, Raiffeisen propose de l'or labellisé Fairtrade, garantissant la transparence sur l'origine des métaux et le respect des droits humains.	Or Fairtrade

Au niveau des produits structurés, la Banque a adopté une approche prudente et ne considère actuellement aucun produit structuré comme étant ESG, en attendant des précisions réglementaires à ce sujet.

À la suite du renforcement de notre politique d'investissement et en raison d'une demande de reclassification de certains produits financiers par leurs émetteurs, la proportion d'encours ESG et durables a diminué par rapport à 2021.

	2022
Valeur (EUR) de l'ensemble des encours titres.	**1.627.219.888 EUR**
Encours ESG et durable.	**272.574.037 EUR**
Proportion d'encours ESG et durables.	**16,8%**

Produits & services	Valeur (encours titres EUR) 2022	Pourcentage des encours durables et/ou ESG par rapport à la classe d'actifs/services en 2022
Fonds d'investissement et ETF	**272.458.114 EUR**	**26,4%**
dont R-Gestion.	152.898.288 EUR	**48,3%**
dont R-PlanInvest.	43.786.583 EUR	**26,9%**
Obligations vertes	115.923 EUR	**0,1%**

Pour l'offre d'épargne pension, la Banque a pu identifier des produits ESG. L'intégration de ces produits dans l'offre de la Banque reste à être réalisée.

Conformité réglementaire avec MiFID II : les préférences en matière de durabilité des clients recueillies

Les conseillers continuent le travail de sensibilisation en matière de durabilité auprès des clients. L'intégration des préférences en matière de durabilité dans le cadre de MiFID II a été l'occasion d'aborder les thématiques ESG avec la clientèle et de communiquer autour de l'offre de produits et services ESG de la Banque.

3
profils d'investisseur ont été créés pour collecter les préférences ESG des clients à travers le questionnaire.

Transparence et dialogue améliorés

En 2022, la Banque a continué à améliorer les informations transmises aux clients en matière d'ESG :

- les clients détenant un portefeuille titres reçoivent désormais des informations sur la part de leurs portefeuilles investie dans des produits ESG ;
- les informations disponibles sur le site web de la Banque et dans le guide de l'investisseur ont été enrichis afin d'accroître la transparence ;

En 2022, une conférence a été organisée à destination des clients de la Banque Privée. Les thèmes abordés lors de cette conférence ont été l'impact de la transition énergétique et de l'inflation pour l'épargnant.

200
participants se sont joints à la conférence sur l'impact de la transition énergétique et sur l'impact de l'inflation pour l'épargnant.

11
mini-conférences ont été organisées dans les agences avec en moyenne **25** participants.

GRI 2-24

Développement de l'expertise ESG des collaborateurs

Au regard de la rapidité avec laquelle la réglementation évolue, il est de plus en plus important que nos collaborateurs montent en compétence en matière de finance durable et d'ESG. Dans ce contexte, la Banque a continué à développer des formations avec l'aide d'experts ESG externes. Ces experts l'accompagnent dans la mise en place des mesures nécessaires pour se conformer aux futures exigences réglementaires dans le domaine de la finance durable.

La Banque a déployé un programme de formation axé sur la finance durable et sur les aspects ESG à l'ensemble des collaborateurs. Dans ce contexte, des modules destinés spécifiquement aux Personal Bankers et Private Bankers ont été développés. Les collaborateurs de la Banque Privée participent également à des groupes de travail et à des événements internes et externes sur les thématiques ESG.

100 % des Personal Bankers et Private Bankers, ainsi que l'Investment Desk, ont suivi un programme de formation « Sustainability@Raiffeisen ». Cette formation est composée de quatre modules qui intègrent à la fois des aspects théoriques et des aspects pratiques sur les thèmes fondamentaux de la finance durable et de la conformité règlementaire. Les connaissances acquises ont été testées et validées par un certificat délivré par un formateur externe.

1

membre de l'Investment Desk a effectué une formation de deux semaines auprès du partenaire de la Banque pour la Gestion Discrétionnaire afin de mieux comprendre le processus d'investissement et l'approche ESG suivie.

2

membres de la Banque Privée sont membres du COMESG et apportent leur expertise métier en matière de finance durable.

+1

membre de l'Investment Desk a obtenu le certificat « CFA Certificate in ESG Investing » en 2022.

Objectifs

Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Augmenter la proportion de l'encours des produits ESG ou durables.	Pourcentage de l'encours ESG ou durable.	●	Non applicable (objectif continu) Suite à l'application d'une politique d'investissement plus stricte, l'objectif a été revu : il est attendu que la proportion d'encours durables rapportée aux encours totaux se situe à 20 % en 2023.
Étoffer l'offre ESG ou durable par des produits thématiques.	Nombre de fonds d'investissement ou d'ETF thématiques ESG ou durables.	●	2022 Objectif atteint, en attendant la publication des objectifs sociaux de la Taxonomie européenne
Former les Personal Bankers et Private Bankers à la finance durable.	Pourcentage des Personal Bankers et Private Bankers formés.	●	2022 Poursuite de l'objectif avec l'ajout de nouvelles formations suite aux évolutions réglementaires.
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
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.	Pourcentage des solutions de placement proposées intégrant une solution ESG.	●	2023 Pour l'offre de pension, la solution ESG retenue reste à être mis en place.

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

Gaston Martinato
Private Banking

« L'investissement durable n'est pas un phénomène de mode, mais une conviction. En investissant de manière durable, nous investissons dans les entreprises qui ont de l'avenir. L'investissement durable et le rendement n'ont pas à être contradictoires. »

GRI 2-23

1.2 Approche ESG concernant les prêts

Banque Raiffeisen est consciente que ses relations avec ses clients peuvent être un levier important pour les inciter à réduire les émissions de CO_2 et pour contribuer à générer des impacts sociaux positifs.

En 2022, la Banque a validé une liste d'exclusions de certains secteurs indiquant les activités que Banque Raiffeisen ne souhaite plus financer car trop polluantes ou controversées. Elle est basée sur la « Politique en matière d'acceptation de la clientèle et de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme » et prend en compte la réalité économique et les spécificités du pays, ainsi que la composition de la clientèle de la Banque.

Banque Raiffeisen compte renforcer davantage l'intégration des facteurs ESG dans sa stratégie et ses processus d'octroi de financements au cours du temps. La collecte de données ESG de qualité et l'analyse des crédits sous-jacente devraient contribuer à cet objectif.

Stratégie pour l'offre de financement ESG

Cibles	Volet « Environnement »	Volet « Social »
Particuliers	Voitures à faibles émissions	Crédits 1er logement et autres crédits immobiliers destinés à financer des immeubles résidentiels sans limitation de classe énergétique et thermique et sur une période d'amortissement allant jusqu'à 35 ans pour une clientèle jeune.
	Installations photovoltaïques	
	Rénovations thermiques des bâtiments	
Professionnels/ Entreprises	Rénovations pour améliorer l'efficacité énergétique d'immeubles.	Promotions et projets immobiliers socio-responsables.
	Installations photovoltaïques ou autres projets de production d'énergie renouvelable.	
	Processus de production optimisés.	
	Moyens de transports à faibles émissions.	

	2020	2021	2022
Montant (EUR) total nouveaux prêts personnels à la consommation en 2022.	49.426.287 EUR	44.273.605 EUR	**38.047.750 EUR**
Dont proportion d'encours «durables» : Prêt R-Eco.	1,1%	2,0%	**4,5%**
Valeur (EUR) - Financement d'un véhicule à faibles émissions.	519.000 EUR	889.180 EUR	**1.715.500 EUR**

L'offre de financements ESG a vocation à évoluer en fonction des développements de marché et des réglementation telle que la Taxonomie européenne.

Évaluation des impacts du portefeuille crédits

En 2022, Banque Raiffeisen a poursuivi l'analyse des impacts ESG de son portefeuille crédits destinés aux particuliers. Rapporté au montant total des prêts octroyés par la Banque, ce portefeuille représente un montant significatif. Dans le cadre de son analyse, la Banque a identifié les catégories de crédits aux impacts ESG les plus pertinents en s'appuyant sur l'outil «Impact Radar» des Nations Unies et les dix priorités du Luxembourg définies dans le 3ème PNDD. Les catégories aux impacts ESG les plus importants sont les crédits logement, auto et étudiants.

En 2022, Banque Raiffeisen a poursuivi l'exercice de mesure d'impact en précisant le périmètre d'analyse et en réalisant une première étude de son portefeuille crédits. À travers cette étude, la Banque a cherché à déterminer le nombre de crédits entrant dans le scope de l'analyse, à identifier les données ESG nécessaires et de spécifier un plan d'action pour les collecter et à poser certaines hypothèses nécessaires pour à la réalisation de l'analyse d'impact. La Banque s'est appuyée sur certains indicateurs tels que, pour les logements, la classe énergétique et classe d'isolation thermique et, pour les véhicules, le type de carburant et les émissions de GES.

La Banque a lancé un chantier de collecte de données ESG en 2022. Ce projet devrait permettre à la fois la collecte, le traitement et le reporting des informations nécessaires pour répondre entre autres aux attentes réglementaires. Dans ce cadre, des données ESG relatives aux crédits octroyés aux particuliers seront notamment collectées.

Veuillez vous référer à la section 1.5 sur la Taxonomie européenne, page 65, pour mieux comprendre les défis et les efforts qu'entreprend la Banque pour évaluer l'impact de son portefeuille crédits (entreprises et particuliers) et pour fixer des objectifs pertinents.

Objectifs

Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Élaborer les principes applicables en matière de financement de projets et lister les activités contribuant positivement à l'atteinte d'un ODD.	Définition d'une approche d'acception conforme à la politique crédit ESG.	●	2023
Assurer une collecte, un stockage et un traitement des données ESG pour se mettre en conformité avec les diverses réglementations ESG (Taxonomie européenne, CSRD, Circulaire CSSF 21/773) ainsi que d'autres initiatives volontaires (UNEP FI PRB, PCAF).	· Déterminer la méthodologie adaptée pour la collecte des données. · Lancer la collecte des données ESG auprès des clients particuliers et professionnels. · Mettre en place un reporting avec des KPIs et assurer la transparence dans la communication des impacts du portefeuille crédits.	●	2025

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

GRI 3-3 I GRI 203-1

1.3 Approche ESG concernant les cartes de paiement

Pour Banque Raiffeisen, travailler à des solutions à long terme pour lutter contre le changement climatique, implique de faire preuve d'esprit d'innovation en proposant de nouvelles offres et en créant de nouveaux partenariats.

Reforestation : Cartes de crédit Visa durables

Allier l'utilisation de sa carte de crédit à un impact climatique positif est possible grâce à la carte Visa durable proposée par Banque Raiffeisen. Toutes les 200 transactions réalisées par les porteurs des différentes cartes de crédits Raiffeisen, la Banque s'engage à planter un arbre en partenariat avec la Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt au Luxembourg et Friendship Luxembourg au Bangladesh. Les membres OPERA ont également la possibilité de faire don de leurs points OPERA pour planter des arbres.

22.074

arbres plantés en 2022 au Luxembourg et au Bangladesh et 37.074 arbres plantés depuis mars 2021.

FONDATION HËLLEF FIR D'NATUR natur&ëmwelt

FRIENDSHIP

L'objectif de planter 15.000 arbres par an a donc déjà été largement dépassé.

GRI 203-1

Au Luxembourg, la reforestation doit permettre de lutter contre les dégâts causés par le bostryche, insecte parasite provoquant la mort de l'arbre. Replanter et assurer une diversité d'arbres est nécessaire pour restaurer les forêts luxembourgeoises, préserver la biodiversité et capter les émissions de CO_2.

Dans le cadre de ce projet, un groupe de collaborateurs de Banque Raiffeisen a eu l'occasion d'aller planter de nouveaux arbres en novembre sur un terrain à proximité de Wilwerwiltz (au Nord du Luxembourg). Cette action a permis aux collaborateurs de s'engager et de participer activement au projet.

Au Bangladesh, la plantation de mangroves dans le delta du Gange permet de lutter contre l'érosion des sols, de contribuer à la biodiversité, et de capter des émissions de gaz à effet de serre (GES). La population locale est pleinement engagée dans ce projet.

Une large campagne de communication initiée par Banque Raiffeisen, a permis de sensibiliser davantage les clients, les citoyens et les entreprises à l'état alarmant des forêts luxembourgeoises et à la nécessité d'agir au niveau global pour lutter contre les effets négatifs du changement climatique.

Objectifs

Objectif	Indicateur	Statut 2022	Échéance
Plantation d'au moins 15.000 arbres en total par an à travers nos cartes de crédits.	Nombre d'arbres plantés par an.	●	2025

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

1.4 Apporter un financement aux acteurs locaux pour des 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 .

Environnement

Favoriser les énergies renouvelables à travers le parc éolien WANDPARK Duelem

Contexte

L'énergie éolienne est un outil majeur pour atteindre les objectifs européens de neutralité carbone pour 2030. Au Luxembourg, pour respecter ces objectifs, 25 % de la consommation électrique finale doit être issue des énergies renouvelables. Le développement de nouveaux projets permet de garantir à l'avenir l'expansion d'une alimentation électrique durable et écologique au Luxembourg. C'est dans ce contexte que Banque Raiffeisen a soutenu le financement d'un parc éolien à Luxembourg.

À propos de Soler

Fondée en 2001, la «Société Luxembourgeoise des Énergies Renouvelables S.A.» (Soler), dont les parts sont réparties à parts égales entre SEO (Société électrique de l'Our S.A.) et Enovos Luxembourg S.A., s'occupe du développement de projet, de la planification, de la construction et de l'exploitation d'installations de production d'énergie à partir de sources d'énergies renouvelables.

En plus d'exploiter des centrales hydroélectriques à Esch-sur-Sûre, Rosport et Ettelbruck, Soler est à l'origine de la création de 10 parcs éoliens au Luxembourg.

Description du projet financé

Banque Raiffeisen a financé le projet d'un nouveau parc éolien à hauteur de 25,2 millions d'EUR. Encore en phase de construction, le projet «Wandpark Duelem» contient cinq centrales éoliennes dans la commune Dalheim, réparties dans les villages de Dalheim, Filsdorf, Aspelt, Weiler-la-Tour et Hassel.

Dans le cadre de ce projet, Soler a mené des études de faisabilité dans la commune. Des zones tampons ont été définies autour des territoires habités, les excluant ainsi du projet d'installation d'éoliennes. Le but primordial de Soler est de mettre en place le projet ensemble avec la commune et les habitants, de ce fait, l'entreprise essaie de trouver la meilleure solution pour l'utilité commune. Des études approfondies dans le domaine de la protection de la faune et de la flore ainsi que les études d'impact pour les habitants de la commune ont attardé la mise en place du projet, mais ont permis d'être en cohérence avec les valeurs de l'entreprise et de limiter les impacts négatifs à un maximum.

Rapport ESG 2022 | 02 | 1. Planet | 1. Financements & Investissements responsables

«Soler est fière de se rapprocher avec le «Wandpark Duelem» des objectifs fixés dans Le Plan national intégré en matière d'énergie et de climat (PNEC)»

Guy Uhres
Head of Renewable Energies

Impacts

Banque Raiffeisen est fière de pouvoir contribuer indirectement à l'autonomie énergétique et l'utilisation de sources d'énergies renouvelables de son territoire.

Le financement du projet de Wandpark Duelem contribue directement aux Objectifs de Développement Durable (ODD) :

19,6 MW
puissance totale produite par les cinq éoliennes distribuée aux ménages luxembourgeois

23.200
tonnes de CO_2 par an économisées

35,6
millions kWh
production énergétique estimée par an, ce qui représente la consommation moyenne annuelle de 8.000 ménages (soit approximativement 31.700 personnes)

Social et environnement

Accueillir les personnes en situation de handicap dans des résidences innovantes adaptées à leurs besoins et respectueuses de l'environnement

Contexte

Allier un impact positif social et environnemental est possible. C'est ce que prouve le projet de résidence pour personnes en situation de handicap «Heisdorf II», conçu pour être adapté aux besoins particuliers de ses occupants tout en étant plus durable et respectueux de l'environnement. L'objectif de pouvoir soutenir un projet social avec une dimension environnementale s'avère rempli de sens pour Banque Raiffeisen.

À propos de l'a.s.b.l. Tricentenaire

L'a.s.b.l. «Tricentenaire» a été fondée en 1979, sous l'impulsion du Doyen Jean HEINISCH, de l'Archevêché (à l'époque l'Évêché) de Luxembourg, rejoint par des Congrégations et quelques familles de personnes en situation de handicap. Comptant actuellement plus de 275 collaborateurs pour cette entité du Groupe, l'a.s.b.l. a pour mission l'accueil et l'accompagnement dans la gestion du quotidien de personnes en situation de handicap.

L'association est reconnue d'utilité publique ; certaines de ses activités sont partiellement subsidiées par l'État et elle reçoit également régulièrement des dons.

Description du projet financé

Banque Raiffeisen finance partiellement le projet «Heisdorf II» de l'asbl du Tricentenaire par un préfinancement à hauteur de 3.500.000 d'EUR et un prêt long terme à hauteur de 5.000.000 d'EUR. La construction d'une structure d'hébergement et d'un service d'activités de jour sis à Heisdorf note un coût de construction total de 19,9 millions d'EUR. La partie prise en charge par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région s'élève à 14,4 millions d'EUR, le reste est financé par le Tricentenaire.

Le projet s'inscrit dans l'ambition de l'association d'innover constamment pour une meilleure qualité de vie de ses usagers. Ainsi, il prévoit un service d'hébergement pour 5 groupes de vie de 8 personnes en situation de handicap physique, soit 40 chambres et un service d'activités de jour pour 20 enfants et jeunes adultes en situation de polyhandicap.

Afin d'être parfaitement intégrée à son environnement, la résidence sera recouverte d'une toiture végétalisée, évitant la surchauffe en période estivale notamment, et équipée de panneaux photovoltaïques dans les années à venir. L'ensemble du bâtiment est chauffé et rafraîchi par le biais de deux pompes à chaleur. La première brique fut posée en octobre 2021.

Impacts

Banque Raiffeisen est enthousiaste de pouvoir contribuer indirectement à un véritable projet de vie pour des personnes en situation de handicap. Le quotidien n'étant pas toujours facile pour les personnes concernées et leur entourage, le Tricentenaire propose un accueil personnalisé et un accompagnement humain, pour une meilleure qualité de vie de tous.

La réalisation de ces constructions plaçant l'humain au cœur de leurs préoccupations se fait également en prenant en compte les aspects environnementaux, ce qui réduit considérablement l'empreinte carbone d'un secteur habituellement polluant.

Le financement du projet de la rénovation du couvent contribue directement aux ODD :

«La construction durable de ce type d'habitat collectif, pensé avec les personnes concernées, leur entourage et les professionnels pluridisciplinaires, reste une réponse adéquate aux besoins actuels d'hébergement dans le dispositif social au Luxembourg !»

Christophe Lesuisse
Directeur général et Administrateur-délégué au sein du Tricentenaire

Social

Réinsérer les jeunes en détresse dans un site à haute valeur historique

Contexte

La société actuelle et les crises accumulées (p.ex. pandémie…) ces dernières années ne facilitent pas la vie des jeunes précarisés. Le projet à vocation sociale du couvent de la Congrégation des Sœurs Franciscaines de la Miséricorde a pour objectif la réintégration progressive des jeunes dans la vie active et responsable dans un site d'exception. C'est dans ce cadre que le projet de modernisation d'un site historique à Itzig est partiellement financé par Banque Raiffeisen.

À propos de la Congrégation des Sœurs Franciscaines de la Miséricorde

La Congrégation des Sœurs Franciscaines de la Miséricorde est une corporation religieuse jouissant des droits civils par la loi du 18 décembre 1855. Leur vision est de soutenir les personnes vulnérables.

Description du projet financé

Banque Raiffeisen a contribué à hauteur de 3 millions d'EUR au financement des travaux de transformation du couvent à Itzig en foyer pour réinsertion des jeunes en difficulté.

Ce projet s'inscrit dans un corps historique de logis du 18ème siècle et dans une chapelle datant du 20ème siècle. Ce dernier consiste en l'implantation d'une organisation pour la jeunesse dans différentes situations de vie. Le travail pédagogique des éducateurs réalisé dans cette structure se caractérise par la mise en place d'un programme quotidien structuré visent, l'aptitude à mener sa vie de manière autonome, la promotion de la santé et du développement scolaire, l'établissement de relations familières et sociales, ainsi que le soutien à la suite d'événements traumatisants. Chacun des jeunes encadrés dispose d'une chambre personnelle équipée de son propre espace sanitaire privatif. Dans le but de favoriser une intégration sociale, des espaces communs sont mis à disposition comme la cuisine et le living. L'exploitant du projet, à savoir ARCUS a.s.b.l., est une institution conventionnée par les autorités gouvernementales et sera le locataire des bâtiments de la Congrégation des Franciscaines de la Miséricorde. L'achèvement des travaux est prévu pour janvier 2024.

Impacts

Banque Raiffeisen se réjouit de pouvoir indirectement contribuer à la réinsertion de jeunes, qui sont dans le besoin et qui nécessitent un encadrement pour y parvenir . La préservation de ce site de la Congrégation permet de préserver la richesse du patrimoine culturel et architectural luxembourgeois.

«On ne regrette jamais d'avoir été bon.»

Mère Françoise
Fondatrice de la Congrégation des Franciscaines de la Miséricorde de Luxembourg

17
jeunes en difficulté accueillis dans le couvent pour un encadrement et une réinsertion progressive dans la vie active.

Social

Bien-vivre pour les personnes âgées au sein de la Seniorenresidenz Am Park

Contexte

Le secteur de l'immobilier est en pleine croissance au Luxembourg. Investir dans des projets immobiliers qui ont un impact socialement responsable pour les citoyens luxembourgeois est primordial pour Banque Raiffeisen. C'est dans ce cadre que le projet de constructions de résidences encadrées et de soins avec appartements autonomes pour personnes âgées en plein cœur du pays prend part.

À propos de Ronnwiss Invest SCI

Ronnwiss Invest SCI est active depuis 18 mai 2008. Monsieur Christian SCHLEICH a, depuis 1991, réalisé diverses constructions de résidences, maisons en bande, lotissements, maisons de soins et résidences-seniors via ses sociétés.

Le bailleur est la société Päiperléck, une entreprise luxembourgeoise de 2ème génération, active dans le domaine de l'aide à la personne et présente sur tout le Luxembourg.

Description du projet financé

Banque Raiffeisen a financé entre 2017 et 2022 un projet à hauteur de 23,75 millions d'EUR. Il s'agit d'une construction d'un complexe immobilier pour personnes âgées comprenant 4 résidences-séniors avec un nombre total de 81 logements à usage locatif à Bissen sur un terrain de 65,62 ares et un bail emphytéotique sur une durée totale de 50 ans. L'immeuble, opérationnel depuis octobre 2022, est destiné à l'hébergement de personnes âgées de plus de 65 ans toujours autonomes et valides.

Impacts

Grâce à la création de ces logements, Banque Raiffeisen contribue indirectement à l'accès pour les seniors luxembourgeois à des soins de qualité encadrés et à une autonomie pour continuer à vivre avec dignité.

Le financement du projet de la Seniorenresidenz Am Park contribue directement aux Objectifs de Développement Durable (ODD) :

«Nous sommes très contents d'avoir pu réaliser avec la Banque Raiffeisen, ce projet innovant et durable, qui va permettre l'hébergement de nos anciens de manière optimale, dans une ambiance agréable.»

Christian Schleich
Fonction au sein de la Société
Ronnwiss Invest SCI

Rapport ESG 2022 | 02 | 1. Planet | 1. Financements & Investissements responsables

GRI 2-27

1.5 Taxonomie européenne

L'Union européenne s'est fixée un objectif de neutralité carbone d'ici 2050. Pour atteindre les objectifs retenus dans le cadre du «EU Green Deal», la Commission européenne a mise en place un plan d'action pour la finance durable, dont la règlementation de la Taxonomie européenne fait partie intégrante. La Taxonomie européenne désigne une classification des activités économiques ayant un impact favorable sur l'environnement. Son objectif est d'orienter les investissements vers les activités «vertes».

En raison de son statut d'établissement non repris dans la transposition de la NFRD (Non Financial Reporting Directive) dans la loi luxembourgeoise, la Banque ne sera pas soumise aux exigences réglementaires de la Taxonomie européenne en 2024, comme c'est le cas pour d'autres banques luxembourgeoises. En revanche, la Banque devra calculer le «Green Asset Ratio» (GAR), c'est-à-dire la proportion d'actifs alignés avec la Taxonomie (soit écologiquement durables et qui contribuent de manière substantielle aux objectifs d'atténuation du changement climatique ou d'adaptation au changement climatique ou qui permettent à d'autres activités de contribuer de manière substantielle à ces objectifs) à partir de 2025.

Principaux défis

La collecte d'informations extra-financières de qualité peut s'avérer complexe en raison de la disponibilité limitée, de la complexité et de la masse importante de données clients à collecter. Ce défi est partagé par les différentes institutions financières de la Place.

Alors que la directive CSRD va étendre l'obligation de transparence sur les performances extra-financières à un périmètre élargi d'entreprises, la disponibilité des données ESG au Luxembourg restera très limitée, vu le nombre restreint d'entreprises soumises à la CSRD. La Banque prévoit qu'une partie significative de son portefeuille de clients professionnels ne pourra être inclue dans l'évaluation des activités durables financées. Ceci est notamment dû au fait que son portefeuille de clients professionnels est majoritairement constitué de PMEs non cotées, qui ne seront pas soumises à la directive CSRD et qui ne devront ainsi pas produire et publier de manière systématique des informations non-financières pourtant nécessaires pour faire les analyses ESG.

Principales réalisations

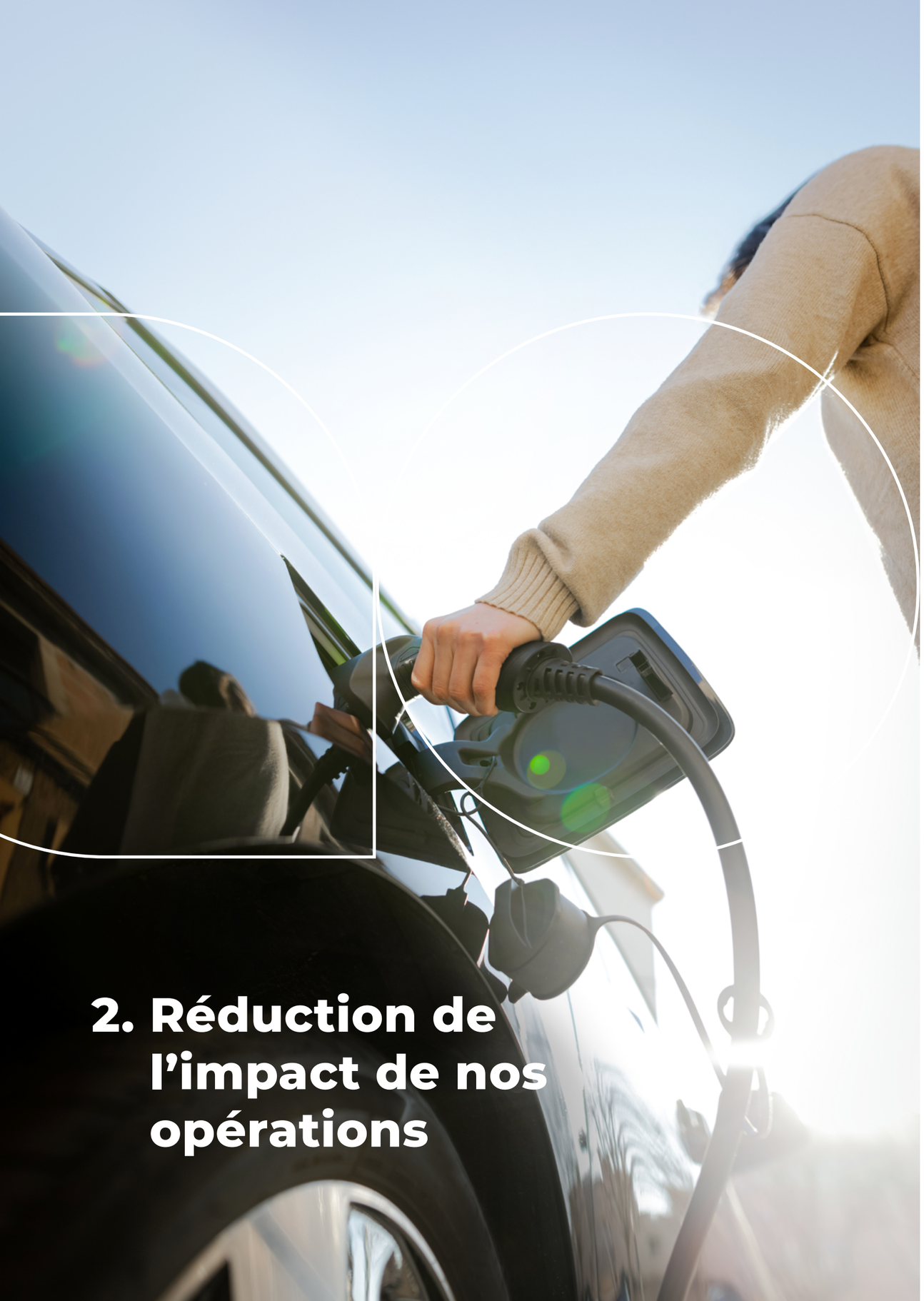
La Banque continue ses efforts afin de s'aligner progressivement sur la Taxonomie européenne.

En 2022, la Banque a réalisé les progrès suivants :

1. Un projet de collecte des données ESG a été lancé qui a pour objectif de faire l'inventaire des données ESG à collecter, de développer une méthodologie de collecte et de traitement robuste et d'assurer un reporting adéquat ;
2. Un «benchmark» de solutions informatiques qui permettent d'évaluer l'alignement de la Banque à la Taxonomie européenne a été réalisé ;
3. Une sensibilisation des différents départements et fonctions (Crédits, Entreprises, Risk Management, Compliance…) et des organes de direction a été réalisée tout au long de l'année ;
4. Une 1ère publication concernant la prise en compte de la Taxonomie européenne a été mise en ligne sur le site internet de la Banque (www.raiffeisen.lu) ;
5. La Banque a participé et contribué aux groupes de travail de l'ABBL et de l'EACB organisés autour de cette thématique.

Ambitions

Les deux prochaines années devront permettre à Banque Raiffeisen de s'aligner progressivement avec les exigences de la Taxonomie européenne. Dans ce contexte, la collecte de données ESG de qualité et la mise en place d'indicateurs pertinents deviennent une priorité pour la Banque.



2. Réduction de l'impact de nos opérations

GRI 3-3

2.1 Émissions, énergie & eau

La réduction de l'empreinte carbone de nos activités est un axe majeur de la stratégie ESG de la Banque. Une majorité des émissions de GES de la Banque est associée à ses activités de financement et d'investissement (Scope 3). Alignée sur l'Accord de Paris sur le Climat et les ODD des Nations Unies, Banque Raiffeisen met en place un plan d'action ambitieux de réduction des émissions du scope 1, 2 et 3 (hors émissions financées et portefeuille titres propres de la Banque).

1er Bilan carbone conformément au Bilan carbone® et ISO 14069

Banque Raiffeisen a élaboré un 1er bilan carbone en partenariat avec un expert indépendant externe. Ce 1er bilan carbone a permis d'établir un état des lieux de ses consommations et de définir des actions de réduction de ses émissions de GES et d'établir un plan d'action.

Périmètre du Bilan carbone

	Postes d'émissions	Inclus
Scope 1	Émissions directes des sources fixes de combustion	Chauffage par gaz et fioul domestique
	Émissions directes des sources mobiles de combustion	· Véhicules de service · Véhicules en leasing (partie carburant)
	Émissions directes des procédés	Pertes de réfrigérants
Scope 2	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	· Consommation d'électricité · Véhicules en leasing (partie électricité)
	Émissions indirectes liées à la consommation de vapeur, chaleur	Chauffage urbain (Ville de Luxembourg, Ville de Diekirch, Ville d'Ettelbruck)
Scope 3	Produits et services achetés	· Matériaux de bureau (papier/carton, consommables de bureau, IT) · Matériaux de Marketing · Giveaways · Services Cloud · Nourriture
	Bien immobilisés	Bâtiments
	Émissions liées aux combustibles et à l'énergie	· Émissions de combustibles (amont) · Électricité pertes en ligne
	Déchets générés	Déchets
	Déplacements professionnels	Déplacements professionnels en voiture privée
	Déplacements domicile-travail	Déplacements domicile-travail (hors déplacements en voitures de leasing)

GRI 302-1 I GRI 302-2 I GRI 305-1 I GRI 305-2 I GRI 305-3

Émissions de GES scope 1, 2 et 3 (hors émissions financées et portefeuille titres) en 2019 et 2021*

	2019	2021
Périmètre du Bilan Carbone	34 agences et siège	Siège**
Total des émissions (Teq* CO_2)**	**2.691**	**2.491**
Scope 1	541	584
Scope 2	56	54
Scope 3	2.094	1.853

Émissions de GES pour bâtiment en 2019 et 2021, market-based****

	2019	2019	2021
Périmètre du Bilan Carbone	34 agences	Siège	Siège
Total des émissions (Teq CO_2)	**560**	**512**	**506**
Chauffage	327 (58%)	213 (42%)	223 (44%)
Électricité	31 (6%)	22 (4%)	16 (3%)
Climatisation	35 (6%)	52 (10%)	52 (10%)
Déchets directs	28 (5%)	39 (8%)	29 (6%)
Immobilisations	139 (25%)	186 (36%)	186 (37%)

*La Banque publiera ses émissions issues du Bilan Carbone (scope 1,2,3 hors émissions financées et portefeuille titres propres) pour l'année N-1 et non pour l'année N du reporting car les résultats de la collecte des données sont disponibles chaque année, uniquement à partir du mois d'avril. Il n'est donc pas possible pour la Banque d'intégrer ces résultats dans le rapport extra-financier de l'année N.

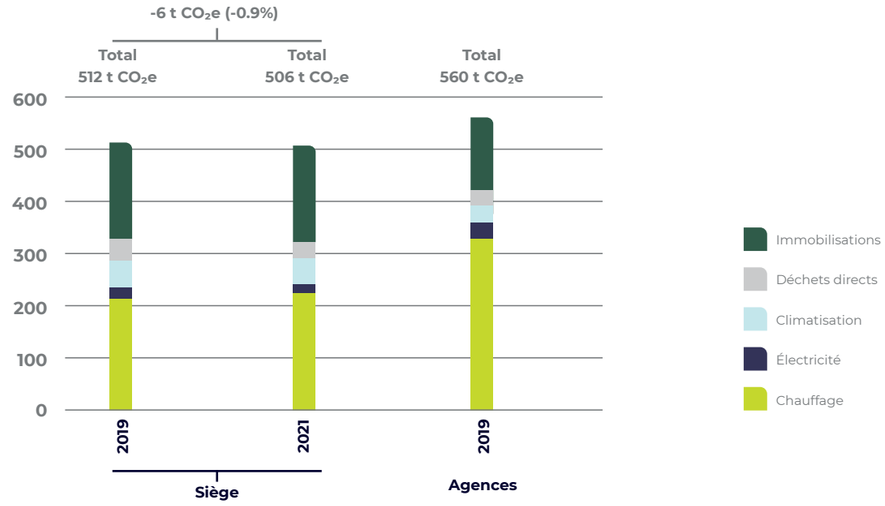
**Le périmètre des postes d'émissions pris en compte pour l'analyse a été élargi entre 2019 et 2021 (p.ex. prise en compte des émissions liées aux voitures de leasing uniquement pour l'analyse 2021...)

*** Tonne équivalent

**** Montre les émissions dont la Banque est responsable par ses décisions d'achat

GRI 302-1 I GRI 302-2 I GRI 305-1 I GRI 305-2 I GRI 305-3

Émissions de GES pour bâtiment en 2019 et 2021, market-based



En termes de consommations, l'année 2021 ne peut pas être considérée comme une année de référence. En effet, la diminution des consommations d'électricité, des déchets et des émissions de GES s'explique pour 2021 (année de la pandémie de COVID-19 et de fort recours au télétravail), entre autres par une fréquentation des bureaux moins importante par rapport à 2019.

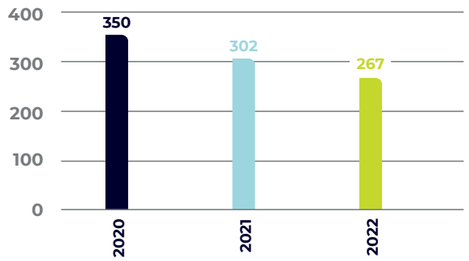
Banque Raiffeisen s'engage à élaborer, sur une base volontaire et proactive, un bilan carbone annuel pour faciliter un suivi des consommations site par site au fil du temps.

GRI 305-3

Nouvelle car policy

Le Bilan Carbone a permis de constater que les déplacements domicile-travail comptent pour 43 % des émissions totales en 2019.

Émissions issues des voitures de leasing (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.

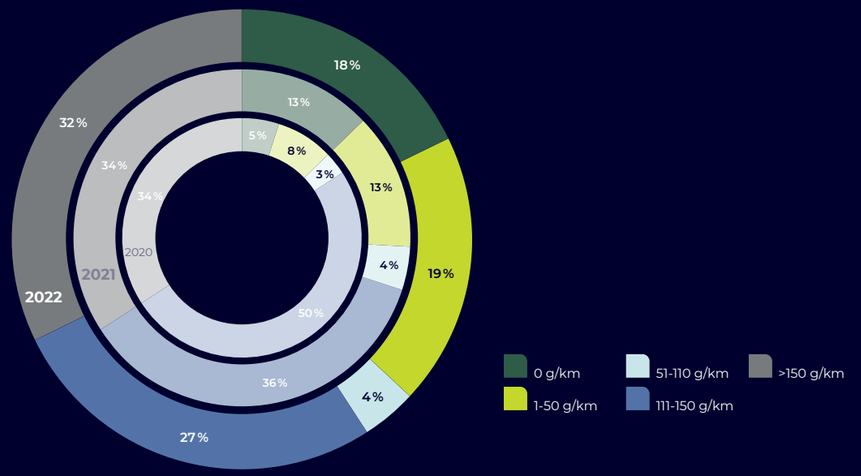
Banque Raiffeisen a revu sa «Car Policy» relative aux voitures de service dans une optique de réduction de ses émissions tout en restant alignée sur les attentes et besoins de ses collaborateurs relevés lors d'une enquête réalisée en 2021. Dans la dernière version de sa «Car Policy», la limite au niveau des émissions gramme de CO_2 par kilomètre (g/km) de ces voitures a été fixée à 150 g/km en conformité avec la norme WLTP** (mixte). À partir du 1er janvier 2024, cette limite descendra à 50 g/km pour les voitures de leasing. Cette «Car Policy» reflète la volonté de la Banque de lutter activement contre le changement climatique, en prenant en compte les réalités du marché (délais de livraison très longs pour les voitures électriques), la nécessité d'infrastructures (bornes de recharge) et les besoins de ces employés (trajets domicile-bureau).

** Worldwide Harmonised Light Vehicle Test Procedure

-12 %

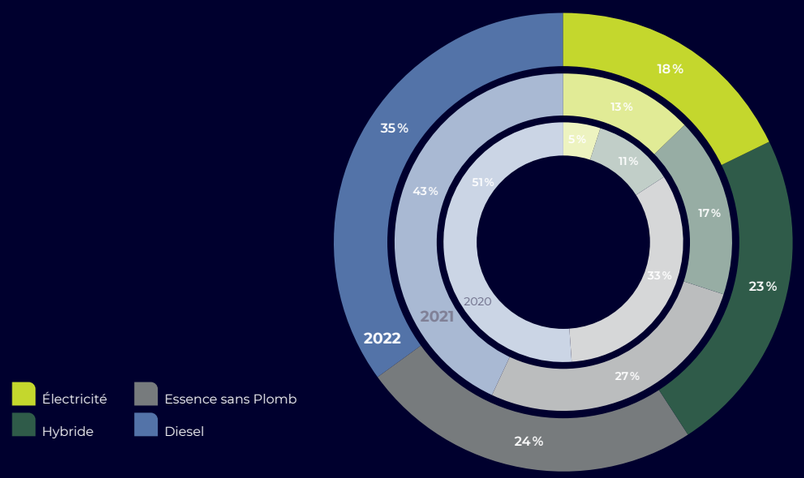
d'émissions Teq CO_2 issues des voitures de leasing par rapport à 2021

Voiture Leasing - Émissions g/km



Les chiffres indiquent qu'une transition vers une mobilité faible en carbone s'amorce au sein de la Banque. Banque Raiffeisen met tout en place pour faciliter cette transition, notamment par des campagnes de sensibilisation et l'installation des infrastructures nécessaires.

Voiture Leasing - Type de carburant



GRI 302-1

73
bornes de recharge installées fin 2022 et mises en service début 2023 au parking souterrain du siège à Leudelange,

dont 2 à disposition des clients gratuitement lors de leur visite ou de leur rendez-vous,

et 71 à destination des collaborateurs et pour lesquelles un prix préférentiel est appliqué.

Une application sur smartphone d'e-mobilité a été mise à disposition pour faciliter également l'accès aux bornes publiques et une remise est également accordée aux collaborateurs qui souhaitent installer une borne à leur domicile.

Consommation du siège de Banque Raiffeisen à Leudelange

Bornes de recharge électromobilité (kWh)	2020	2021	2022
Clients	712	2.954	12.291
Collaborateurs	6.866	19.100	30.197

Carlos Ferrez
Responsable d'Équipe Ingénierie Technique

« Les énergies renouvelables et la décarbonisation sont à prendre en compte en appliquant des stratégies à long terme. Un de nos premiers pas était d'investir dans l'installation de 73 bornes de recharge électrique pour nos employés et nos clients. »

Amélioration de la mobilité

Banque Raiffeisen sensibilise son personnel et encourage l'utilisation des transports en commun. Dans ce cadre, un plan d'accès au siège par les transports en commun est disponible et partagé avec les employés.

Retenue dans le plan d'action en lien avec le bilan carbone et la réduction des émissions de la Banque, une étude «mConcept» (une initiative du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, Administration des Transports publics) a été initiée en 2022 et sera réalisée en 2023. Cette initiative devra permettre d'analyser les principales habitudes de déplacements domicile-travail des collaborateurs et d'améliorer l'offre de mobilité. Dans le cadre de cette étude, la Banque souhaite s'associer avec d'autres entreprises du zoning de Leudelange pour élargir au maximum la taille de l'échantillon des employés et pour augmenter ainsi la pertinence et le poids de cette analyse.

Suite à cette étude, des mesures publiques pourraient être prises pour optimiser les modes de transport comme par exemple : l'adaptation des types de bus, l'ajout de nouvelles lignes de bus connectant le zoning de Leudelange avec le reste du réseau des transports en commun, l'incitation à utiliser davantage le vélo, les transports publics et les P+R, à recourir au covoiturage avec la mise à disposition d'une plateforme pour trouver des co-voituriers ou encore des campagnes de sensibilisation.

12

vélos pourront être entreposés (en plus du parking vélo actuel) dans un nouveau local à vélos.

Ce local sera mis à disposition courant 2023 pour améliorer la mobilité des collaborateurs tout en renforçant la sécurité des biens. Des prises électriques seront installées pour recharger les vélos électriques des employés.

GRI 3-3 I GRI 302-1 I GRI 303-1 I GRI 303-2 I GRI 303-5

Efficience énergétique et énergie renouvelable

La hausse des prix de l'énergie et la crise climatique sont autant de facteurs qui amènent la Banque à prendre des mesures pour améliorer son efficience énergétique.

Banque Raiffeisen a continué ses efforts de réduction de la consommation d'énergie et d'eau.

Consommation du siège de Banque Raiffeisen à Leudelange

	2020	2021	2022
Eau (m³)	3.503	3.002	3.134

Le siège de Banque Raiffeisen situé à Leudelange a été bâti selon des normes écologiques strictes. Ces normes permettent une faible consommation énergétique. Pour encore davantage réduire la consommation et les émissions de la Banque, des travaux d'optimisation et de régulation des systèmes de chauffage, de ventilation, de climatisation et d'isolation de certaines agences sont en cours. L'aménagement de panneaux photovoltaïques sur le toit du bâtiment du siège pour alimenter en partie les bornes de recharges électriques est également prévu pour 2023.

Concernant les agences, deux déménagements dans des bâtiments plus écologiques sont planifiés, à savoir, les agences de Bascharage en 2022 et de Differdange début 2023. Les passeports énergétiques de ces bâtiments disposent de la note A, AA ou AB et sont également tous dotés de dispositifs pour garantir l'accessibilité et l'accueil aux personnes à mobilité réduite (PMR). À titre d'exemple, l'agence située à Niederanven, le plus énergivore des sites de la Banque, a connu en 2022 un remplacement de l'ensemble de son système de chauffage par des pompes à chaleur.

Banque Raiffeisen aspire à gagner en efficacité énergétique, pour ne plus dépendre d'énergie non renouvelable et de la volatilité des prix. Ses fournisseurs partenaires NordEnergie et Enovos assurent actuellement l'approvisionnement de plusieurs sites en énergie 100 % renouvelable. L'utilisation de sources d'énergies renouvelables a permis l'obtention du «certificat nova naturstroum».

10

agences (Ettelbruck, Kayl, Leudelange, Mamer, Marnach, Redange, Remich, Saeul, Weiswampach et Wiltz) sont certifiées comme étant alimentées par de l'énergie 100 % renouvelable.

100 %

des lampes nouvellement installées au siège sont à faible consommation (de type LED), et le remplacement des anciennes lampes se fait de manière progressive au sein des agences.

Plan d'action pour la réduction carbone

À la suite des résultats issus du Bilan Carbone 2019 et 2021, Banque Raiffeisen a mis en place un plan d'action de réduction de son empreinte carbone. Un suivi et un contrôle régulier des actions réalisées et de leurs impacts sont effectués par la Cellule ESG. Dans ce contexte, le Département Facility Management compte recruter une personne à plein temps dédiée au suivi des performances énergétiques des bâtiments.

Plan d'action de réduction de l'empreinte carbone au sein de la Banque se compose de :

19 propositions d'actions relatives à la mobilité ; à savoir l'installation de bornes de charge, des actions de sensibilisation et formations à la mobilité douce

52 propositions d'actions concernant les bâtiments ; à savoir des actions pour réduire les émissions, les déchets et la consommation en énergie, comme des projets de rénovation à vocation écologique (l'installation de panneaux solaires)

2 propositions d'actions concernant les intrants et les consommables ; à savoir la réduction de la consommation de papier, notamment à travers la signature électronique, des actions de sensibilisation

Rapport ESG 2022 | 02 | 1. Planet | 2. Réduction de l'impact de nos opérations

Objectifs

Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Recruter un gestionnaire de performance énergétique pour un suivi en temps réel des consommations des bâtiments.	Recrutement effectif d'une personne chargée du suivi en temps réel des consommations des bâtiments.	Embauche prévue mi-2023	2023
Faire certifier ISO 50001 le siège et les agences Raiffeisen.	Certification ISO 50001 obtenue.	Discussion en cours pour assistance via cabinet externe	2024
Mise en place et suivi des actions de la trajectoire pour la réduction carbone.	100 % des actions réalisées avec un suivi et reporting des impacts.		2025
Participer à l'appel à projet pour l'installation de panneaux photovoltaïques.	a. Participation à l'appel à projet. b. Installation des panneaux photovoltaïques. c. Suivi des performances.		2023
Réduction des émissions de CO_2 de la Banque (hors émissions financées et liées au portefeuille de titres propres de la Banque).	Mise en place du plan d'action.		2025

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

L'objectif de réduction des émissions issues du parc de voitures de leasing est toujours d'actualité dans nos feuilles de route mais fait partie de l'objectif « Mise en place et suivi des actions de la trajectoire pour la réduction carbone. »

GRI 3-3 I GRI 306-1 I GRI 306-2 I GRI 306-3

2.2 Déchets & achats responsables

Dans la vie quotidienne d'une entreprise, plusieurs types de déchets sont générés. Les réduire, les recycler, les revaloriser mais également les trier sont des actions ancrées dans la démarche RSE de Banque Raiffeisen. Sélectionner, en amont et de manière responsable, nos achats est tout aussi primordial pour réduire notre dépendance aux matières premières, soutenir les acteurs locaux et garantir le respect des droits humains.

Volume de déchets générés (poids en kg)

	Déchets papiers et cartons	Déchets ménagers	Déchets organiques	Verres	Déchets Valorlux	Autres déchets*
2022	20.445	27.289	6.572	990	1.255	2.933
2021	24.640	15.000	4.140	1.256	912	252
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

GRI 3-3 I GRI 306-1 I GRI 306-2

Le Label SDK récompense les bonnes pratiques en matière de gestion des déchets générés en interne. Cela inclut la sensibilisation des collaborateurs à ces problématiques.

Une série de mesures est développée et les impacts positifs ont été visibles rapidement après leur introduction :

1. Suppression des poubelles individuelles de bureau au siège pour favoriser le tri et le recyclage des déchets ;
2. Adaptation des centres de tri existants par des affiches explicatives pour la catégorisation des déchets et l'ajout d'une poubelle pour les déchets organiques au siège ;
3. Campagne de sensibilisation à destination des collaborateurs pour démontrer les impacts positifs liés aux initiatives menées ci-dessus (par exemple à travers des affiches explicatives) ;
4. Campagne de sensibilisation auprès des prestataires de nettoyage pour le tri et la réduction des déchets.

6

agences et le siège sont labellisés SDK (Leudelange, Luxembourg-ville, Redange, Saeul, Weiswampach, Wiltz).

19.120

mégots ont été collectés au sein de Banque Raiffeisen et revalorisés en mobilier urbain.

Upcycling

Considérés comme des déchets dangereux, les mégots de cigarette constituent un véritable fléau pour l'environnement. Banque Raiffeisen participe, grâce à un partenariat avec un acteur luxembourgeois, à la revalorisation des mégots de cigarette. Les mégots usités sont revalorisés en mobilier urbain, ce qui évite leur incinération.

GRI 3-3 | GRI 306-1 | GRI 306-2

Réduction de la consommation de papier

Depuis plusieurs années déjà, Banque Raiffeisen met en place différentes actions en interne et auprès de ses clients pour limiter ses consommations de papier.

En interne, ces actions incluent la digitalisation progressive de certains processus, l'archivage électronique des documents et la sensibilisation des collaborateurs. La Banque encourage notamment ses collaborateurs à n'imprimer qu'en cas de réelle nécessité. Les supports de formation internes ne sont plus systématiquement imprimés, mais envoyés en format digital.

La sensibilisation aux écogestes et aux bonnes pratiques quotidiennes se fait régulièrement en passant par différents canaux de communication internes (notamment l'intranet de la Banque, des affiches, des messages par courriel et le groupe fermé sur Facebook).

Les actions entreprises sont utiles : au cours du temps, la Banque constate une diminution importante de la consommation de papier et de cartouches d'impression.

	2020	2021	2022
Consommation de papier (millier de feuilles A4)	5.933	5.340	5.294

Banque Raiffeisen encourage ses clients à opter pour l'option « paperless ». Cette option leur permet de recevoir la documentation et les informations de manière électronique via l'application de la Banque en ligne R-Net.

	2020	2021	2022
Clients « R-Net » ayant opté pour l'option « paperless ».	28 %	39 %	47 %

Achats responsables

Banque Raiffeisen vise à faire des choix d'achats les plus respectueux possibles en matière d'environnement et de droits humains :

- Pour le matériel de bureau et pour le papier, Banque Raiffeisen passe ses commandes auprès d'un fournisseur (Lyreco) qui propose des solutions respectueuses de l'environnement. En 2022, 75 %* du papier utilisé au sein de la Banque était issu de filières raisonnées et taguées « arbres verts » Lyreco.
- Pour ses achats de nourritures et de boissons, la Banque favorise des produits locaux ou labellisés écologiquement responsables. À titre d'exemple le jus d'orange et le café proposé aux employés et aux visiteurs sont labellisés Fairtrade.
- Le choix des goodies pour ses événements intègre des critères environnementaux ou sociaux positifs.
- Lors des événements, la réduction des déchets, l'élimination de plastique à usage unique, l'utilisation de produits saisonniers et locaux et le recyclage sont pris en compte.

La Banque développe des relations de confiance avec ses prestataires. Pour choisir ses fournisseurs, elle porte une attention particulière au respect de l'environnement et aux conditions de santé et de sécurité au travail. Banque Raiffeisen attend de ses prestataires et partenaires le même degré d'exigence qu'elle s'applique à elle-même.

*La baisse par rapport à 2021 s'explique par une rupture de stock dans l'approvisionnement du fournisseur pour ce type de papier.

Objectifs

Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Limiter l'empreinte écologique et sociale des événements organisés par la Banque.	Introduction d'une « check-list » qui reprend des critères RSE de la Banque pour évaluer les événements organisés.	○	2022 – La Banque étudie l'introduction de critères RSE pertinents. Cet objectif sera étendu pour 2023.
Labelliser les agences SDK.	Pourcentage d'agences labellisées SDK : · 50 % en 2022 · 100 % en 2023	●	2023 - Plusieurs déménagements ont eu lieu en 2022. Labellisation à venir.
Atteindre 75 % des clients R-Net ayant souscrit à l'option « paperless ».	Pourcentage de clients R-Net ayant soucrit à l'option	●	2025

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

02 People

1. Nos employés

GRI 3-3 I GRI 405-1

1.1 Diversité et égalité des chances

Banque Raiffeisen s'efforce d'assurer un lieu de travail diversifié et inclusif. La Banque veille à ce que tous les collaborateurs, du siège et des agences, puissent bénéficier de l'égalité des chances. En tant qu'employeur responsable, elle offre les mêmes opportunités à ses collaborateurs, indépendamment de leur genre, de leur origine, de leur état de santé et de leur âge. Banque Raiffeisen est persuadée qu'une culture d'entreprise inclusive contribue à l'innovation et renforce l'intelligence collective.

Politiques associées :

- Politique de diversité et d'égalité des chances.
- Politique des Ressources Humaines.
- Charte des comportements.

La Banque a obtenu en 2015 le label «Actions Positives» du Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes. Ce label atteste des bonnes pratiques en matière de diversité et d'inclusion. Ces pratiques incluent :

- l'égalité de traitement (dans le recrutement, la rémunération, la valorisation des qualifications) ;
- l'effort de promotion, de formation et de participation des collaborateurs à la décision ;
- la conciliation entre vie professionnelle et vie privée.

Les démarches pour le renouvellement de la labellisation ont été lancées en 2022 et la relabellisation est prévue en 2023.

En tant que signataire de la «Charte de la Diversité» mise en place par l'IMS, Banque Raiffeisen implémente au sein de son organisation des initiatives promouvant la cohésion et l'équité sociale et s'engage à assurer la diversité à tous les niveaux hiérarchiques.

GRI 401-1 I GRI 405-1

Gestion multigénérationnelle

Banque Raiffeisen garantit le transfert de savoirs et d'expérience entre les différentes générations, des personnes les plus expérimentées vers les juniors.

Le R-Innovation Camp en est l'illustration parfaite : les profils juniors et seniors collaborent au sein de cette start-up interne pour proposer des idées innovantes afin d'améliorer le modèle et les processus de la Banque.

Rémunération reflétant l'expérience et la maîtrise

Les niveaux de rémunération des collaborateurs sont déterminés sur base de leur expérience et de la maîtrise des compétences. L'appréciation de la performance se fonde sur une évaluation objective et est réalisée à tous les niveaux hiérarchiques.

8
nouveaux arrivants de plus de 50 ans ont été recrutés en 2022.

32
nouveaux arrivants de moins de 30 ans ont été recrutés en 2022.

Chiara Polidori
Gestionnaire RH

« La richesse d'une entreprise vient de la diversité de ses collaborateurs. En recrutant des talents avec des parcours diversifiés, nous sommes en mesure de promouvoir l'innovation, la créativité et l'ouverture d'esprit sur le lieu de travail. »

GRI 405-1

Diversité et égalité des chances

Au sein de la Direction

La Banque veille à promouvoir la diversité au sein des organes de direction qui doivent refléter, dans la mesure du possible, la pluralité des points de vue. Cette diversité doit faciliter l'expression d'opinions indépendantes et la prise de décisions éclairées et devra reposer sur des critères comme l'âge, le sexe, la représentation géographique, le secteur d'activité et le parcours scolaire et professionnel des membres. L'ensemble de ces dimensions sont prises en compte pour la sélection des membres lors du renouvellement du Conseil d'Administration.

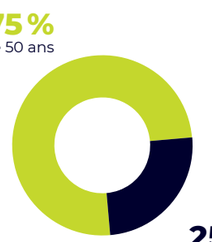
GRI 405-1

Au sein de la Direction

(Total : 32)

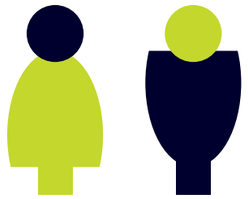
Membres de la Direction = Cadres (C2 + C1 + Directeurs + Membres du Comité de Direction)*

75 %
Plus de 50 ans



25 %
Entre 30 - 50 ans

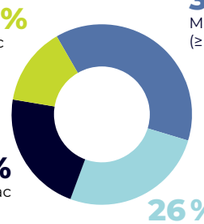
30
Hommes



2
Femmes

14 %
< Bac

38 %
Master
(≥ BAC +4)

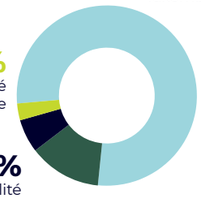


22 %
Bac

26 %
Bachelor
(BAC +2/3)

78 %
Nationalité luxembourgeoise

3 %
Nationalité allemande

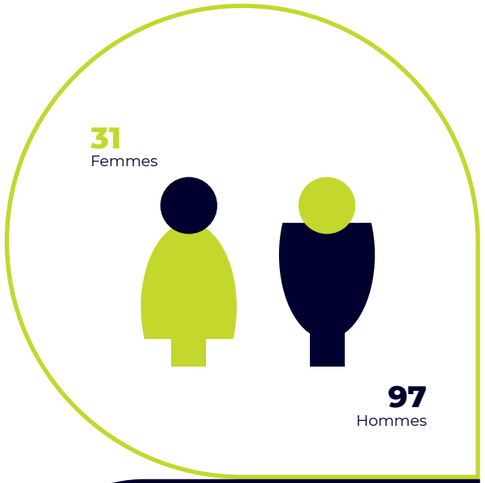


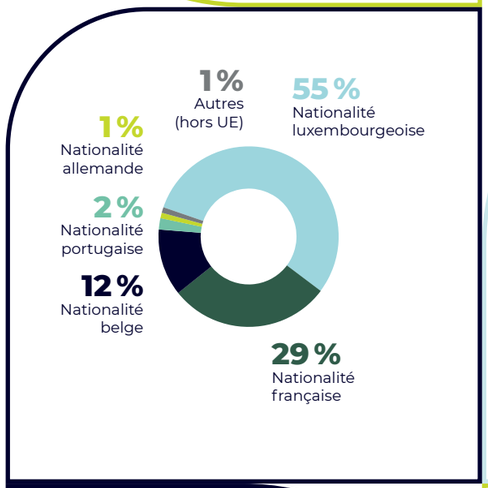
6 %
Nationalité belge

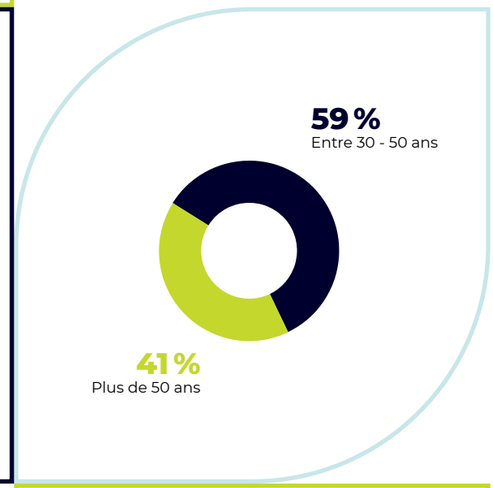
13 %
Nationalité française

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

GRI 405-1

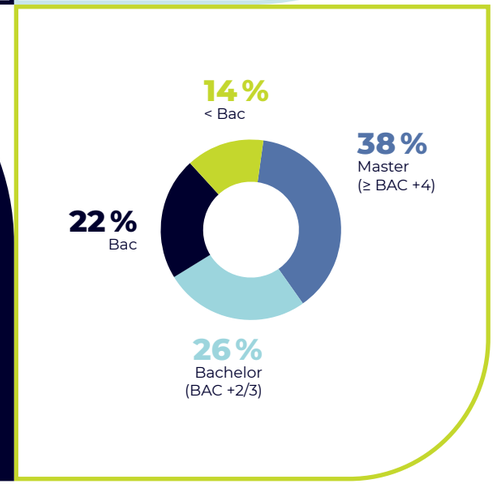






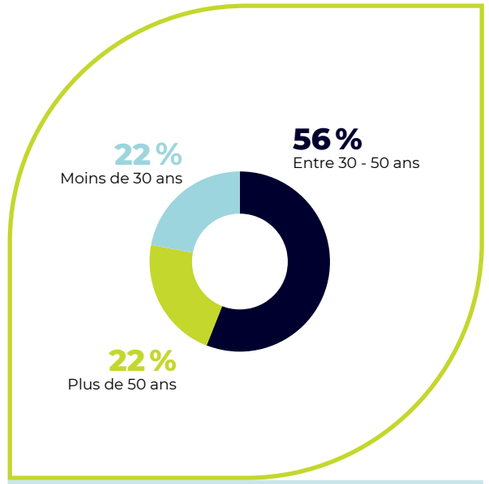
Au sein des cadres

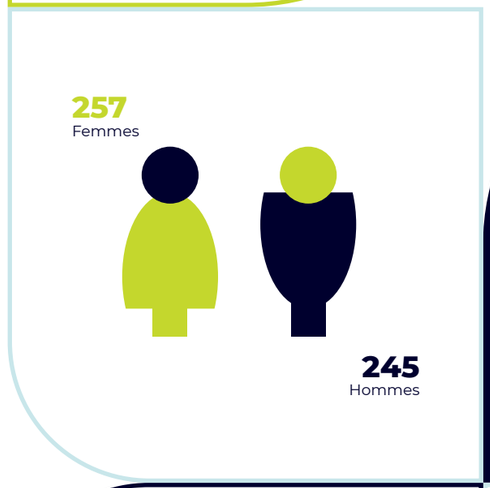
Cadres (C3 + C4)*
(Total : 128)



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

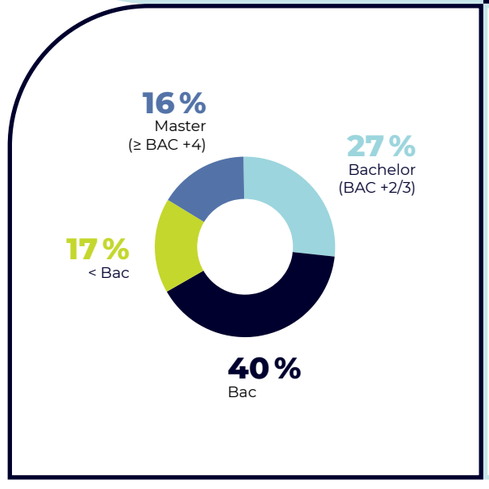
GRI 405-1

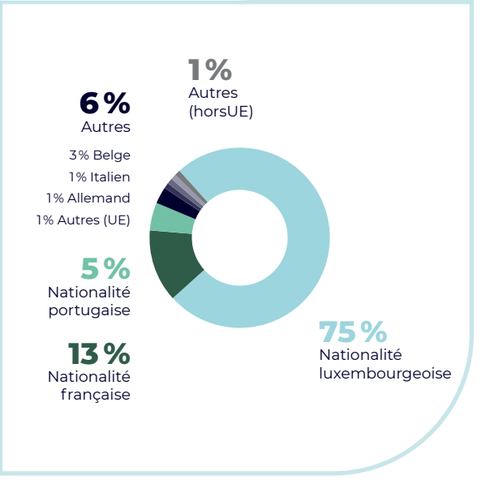




Au sein des employés

(Total : 502)

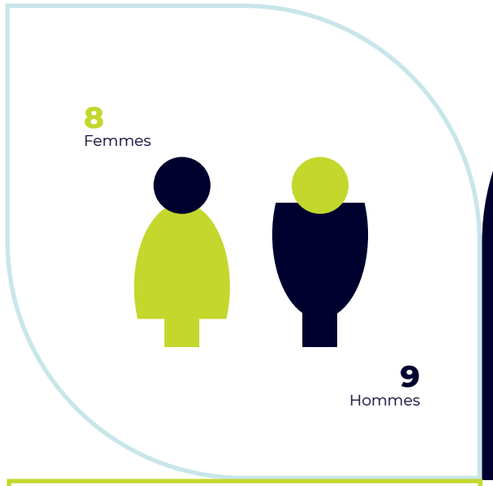


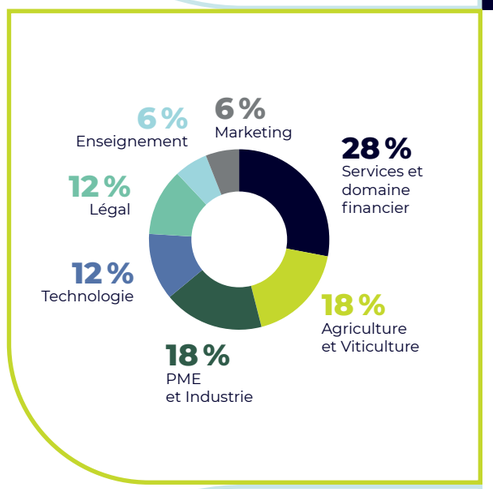


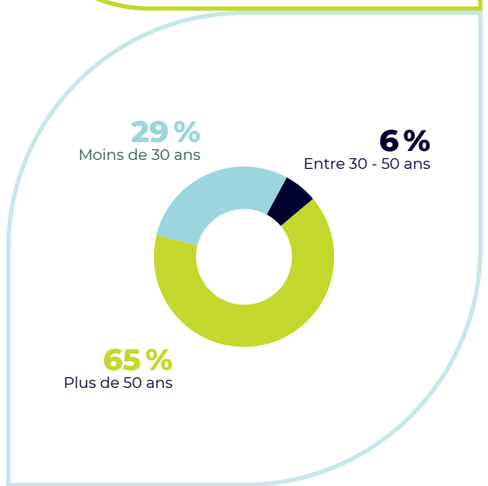
GRI 405-1

Au sein du Beirat

(Total : 17)







Objectifs

Dans une démarche d'amélioration continue, la Banque souhaite en 2023 devenir signataire de la Charte « Women in Finance », une initiative soutenue par le Ministère des Finances à Luxembourg. L'objectif de cette charte est de promouvoir, dans le secteur financier, la diversité des genres, l'inclusion et la représentation des femmes dans les organes de gouvernance. Les engagements suivants y sont énumérés :

- promouvoir la progression des femmes à tous les niveaux hiérarchiques, y compris au niveau senior et de la direction ;
- nommer un responsable de la diversité et de l'inclusion ;
- fixer des objectifs, cibles et indicateurs faisant partie d'un plan d'action ;
- être transparent et rendre compte des progrès réalisés.

Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Devenir signataire de la Charte « Women In Finance ».	Signature de la Charte « Women In Finance ».	●	2023
Réévaluation du label « Actions Positives » par le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes.	Relabellisation « Actions Positives » de la Banque.	●	2023

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

GRI 3-3 | GRI 2-29

1.2 Dialogue ouvert

Instaurer une culture du dialogue et de la collaboration permet de construire une relation de confiance et un engagement fort des collaborateurs envers la Banque.

À l'écoute des besoins

Un dialogue continu est instauré entre le Département des Ressources Humaines et le personnel grâce à l'implication de la délégation du personnel. Trois réunions réunissant ces acteurs sont organisées annuellement. En-dehors de ces réunions prévues par le cadre réglementaire, des réunions mensuelles sont organisées. Ces réunions permettent de maintenir le dialogue et de continuer à échanger sur des thématiques spécifiques qui ont trait aux relations sociales. Les collaborateurs ont également l'opportunité de consulter le délégué permanent ou un autre membre de la délégation du personnel de manière strictement confidentielle.

2022 a permis la mise en œuvre du plan d'action défini suite à l'analyse des besoins collectés auprès des collaborateurs lors d'une enquête de satisfaction réalisée en 2021. Cette enquête et ce plan d'action témoignent de la volonté des Ressources Humaines d'initier des projets qui visent l'épanouissement professionnel des collaborateurs. Cette consultation sera réitérée en 2023, afin d'évaluer les actions mises en place et leur impact positif sur la satisfaction des employés.

Dialogue social : Syndicats & délégation du personnel

Banque Raiffeisen entretient dans l'intérêt de ses collaborateurs non seulement un dialogue régulier avec la Délégation du personnel, mais également avec les syndicats. La Banque a signé dans ce contexte plusieurs conventions en 2022, dont notamment :

- le règlement relatif au télétravail ;
- l'accord sur le droit à la déconnexion ;
- l'accord relatif au congé social, qui permet aux collaborateurs de s'absenter pour des raisons de santé impérieuses et graves ou pour des cas de force majeure comme des catastrophes naturelles (inondations, incendie, ...).

Une procédure a également été mise en vigueur pour encadrer la relation avec la Délégation du personnel et pour rendre cette relation collaborative et transparente.

6
jours de congé social octroyés en 2022 au bénéfice de **3 collaborateurs**

3
réunions formalisées avec la délégation du personnel et les syndicats en 2022

GRI 401-3

Congé parental et réintégration après une maladie

Avec la possibilité de recourir au temps partiel ou avec l'octroi de congés parentaux, la Banque assure une certaine flexibilité à ses employés et incite ses collaborateurs à utiliser leurs droits en termes de congés exceptionnels, qu'ils soient parentaux, d'accueil dans le cas de l'adoption d'un enfant ou octroyés pour des raisons familiales.

Banque Raiffeisen dispose également d'un système de rachat de congés.

Congé parental

		2020	2021	2022
Nombre total de collaborateurs ayant repris le travail au terme d'un congé parental		24	19	**20**
Membres du Comité de Direction + Directeurs + Cadres (C1 + C2)	Femmes	0	0	**0**
	Hommes	0	0	**0**
Cadres C3+C4	Femmes	0	0	**2**
	Hommes	1	1	**5**
Employés	Femmes	15	14	**7**
	Hommes	8	4	**6**
Nombre total de collaborateurs ayant pris un congé parental		25	27	**22**
Membres du Comité de Direction + Directeurs + Cadres (C1 + C2)	Femmes	0	0	**0**
	Hommes	0	1	**0**
Cadres C3+C4	Femmes	0	1	**0**
	Hommes	6	6	**2**
Employés	Femmes	11	9	**9**
	Hommes	8	10	**11**

Lors de la réintégration d'un collaborateur après un congé parental ou après une longue maladie, le Département des Ressources Humaines prend contact avec la personne pour organiser au mieux son retour, en prenant en compte ses besoins. Le Département des Ressources Humaines considère systématiquement les recommandations formulées par l'Association pour la Santé au travail des secteurs Tertiaire et Financier (ASTF).

Programme Ambassadeur

Les employés sont les acteurs les mieux placés pour faire connaître et représenter la Banque auprès de leur entourage. Le programme « Ambassadeur » offre aux employés Raiffeisen l'opportunité de représenter la Banque lors d'événements internes et externes. Ce programme permet de mettre en avant les collaborateurs et de promouvoir les valeurs et le business modèle unique de Banque Raiffeisen. En 2022, la Banque a formé 20 ambassadeurs aux pratiques de networking.

Communication sur les engagements ESG

Afin de promouvoir une culture ESG au sein de l'organisation, les collaborateurs sont périodiquement sensibilisés aux engagements RSE et ESG pris par Banque Raiffeisen. Au travers d'articles de blogs, de newsletters, d'interviews filmées et le partage d'informations sur intranet, la Banque tente de créer une culture ESG et d'instaurer un langage commun.

Objectifs

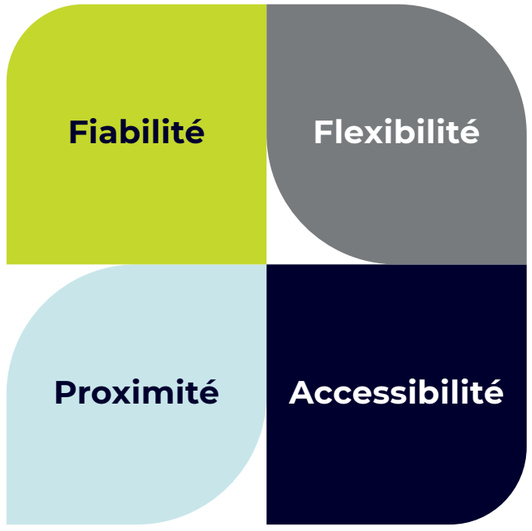
Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Faciliter la réintégration des collaborateurs après un congé parental.	Pourcentage des employés revenant d'un congé parental et ayant été accompagnés pour réintégrer leur poste	●	Initialement prévu pour 2022, la Banque travaillera sur des initiatives en 2023.
Développer la communication entre le Département des Ressources Humaines et de la Communication et les collaborateurs.	Communication interne et partage d'informations. Consultation avec les syndicats et la délégation du personnel.	●	2022 - En continu.

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

GRI 3-3

1.3 Attraction et rétention des talents

Sans collaborateurs engagés, compétents et responsables, la Banque ne pourrait se développer. Banque Raiffeisen s'efforce donc d'attirer, de développer et de retenir des talents. Le socle de la gestion des ressources humaines est constitué de quatre valeurs fondamentales :



La rétention et la fidélisation du personnel représentent plus que jamais un défi majeur pour la Banque. Banque Raiffeisen doit en effet faire face à une concurrence accrue. C'est pourquoi Banque Raiffeisen offre un environnement de travail attractif. Ce dernier constitue une réelle valeur ajoutée et différencie la Banque de ses concurrents par sa qualité d'employeur responsable.

GRI 2-7 | GRI 401-1

Nombre d'employés

	2020	2021	2022
Nombre total d'employés (effectif)* - Total au 1 janvier 2022	655	641	**647**
Nombre de départs volontaires de l'entreprise (démissions) au 31 décembre 2022	49	64	**41**
Nombre de licenciements au 31 décembre 2022	4	5	**3**
Nombre de départs en retraite au 31 décembre 2022	13	10	**11**
Nombre de résiliations d'un commun accord au 31 décembre 2022	0	2	**4**
Total de départs au 31 décembre 2022	66	81	**59**
Nombre total d'employés* - Total au 31 décembre 2022	639	648	**662**

*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 GRI usitée pour l'élaboration du présent rapport extra-financier. La méthodologie de calcul adoptée par Banque Raiffeisen dans ses états financiers n'est pas la même.

	2022
Taux de rotation	**10%**
Taux de recrutement	**11%**
	44% de femmes
	56% d'hommes
	43% ont moins de 30 ans
	46% ont entre 30 ans et 50 ans
	11% ont plus de 50 ans

Robert Bast
Responsable Raiffeisen Academy

« Notre mission est de développer les talents pour booster leur carrière et favoriser l'agilité de notre banque. À nous de leur donner envie de rester en leur fournissant un cadre et une culture de respect et de possibilité de développement permanent. »

GRI 401-2

Une vie professionnelle agréable et de qualité

Les collaborateurs sont les ressources les plus importantes pour la pérennité de la Banque. Leur donner la possibilité de s'épanouir dans un environnement de travail sain est primordial. C'est pourquoi la Banque offre un cadre de travail particulièrement adapté avec ses bâtiments modernes végétalisés qui laissent entrer la lumière, des infrastructures innovantes (bornes de recharge, parking à vélos…) et des espaces de travail favorisant la collaboration entre collègues.

Un élément important dans cet écosystème représente la fonction du « Happiness Officer ». Ce poste, créé en 2020, a pour mission d'informer, d'intégrer et d'impliquer les collaborateurs dans la vie quotidienne de la Banque. Son rôle est de mettre en place des actions impliquant l'ensemble du personnel au siège et au sein des agences pour booster leur motivation.

Banque Raiffeisen s'efforce de créer les meilleures conditions pour réduire les risques psycho-sociaux et pour permettre un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. À cette fin, 2022 a été marquée par le lancement de plusieurs initiatives innovantes.

1. Organiser son temps : suppression des plages fixes

Pour permettre une plus grande flexibilité aux collaborateurs, Banque Raiffeisen a décidé en 2022 de supprimer à partir de 2023 les plages horaires fixes et de laisser ses collaborateurs aménager leur temps de travail selon leurs besoins. Les heures de travail doivent toutefois être réalisées entre 07h00 et 19h00 avec un minimum de quatre heures de présence par jour (pour les temps plein) et les heures de fonctionnement de la Banque doivent être respectées au niveau collectif.

La Banque porte par ailleurs une attention particulière au droit à la déconnexion. Une charte « Droit à la déconnexion » a été signée et partagée avec les employés. Chaque collaborateur est également sensibilisé à ce sujet via des communications. Les attitudes et comportements adéquats sont partagés avec les collaborateurs. Il a, par exemple, été décidé d'éviter l'organisation de réunions pendant les temps de midi ou après 18h00.

2. Prendre du temps pour soi : introduction du « Quality Time »

Afin de concilier vie privée et vie professionnelle et de répondre aux besoins notamment des nouvelles générations, Banque Raiffeisen a comme pour la suppression des plages horaires fixes décidé en 2022 d'introduire à partir de 2023 un jour supplémentaire de repos (ou 2 demi-journées) appelé « Quality Time ». S'ajoutant aux jours de congés légaux, et aux 8,5 jours de repos annuels prévus par la convention collective de travail du secteur bancaire, chaque collaborateur (hors période d'essai et préavis) est libre de prendre un jour de repos mensuel supplémentaire afin de prendre du temps pour soi. Ce jour de « Quality Time » n'est pas transférable d'un mois à l'autre.

3. Diminuer le temps de trajet domicile-travail : ouverture de bureaux satellites pour les frontaliers

La congestion du trafic automobile est un facteur de stress important, surtout pour les collaborateurs venant de pays limitrophes. Banque Raiffeisen contribue à la diminution du temps de trajet domicile-travail en mettant à disposition plusieurs bureaux satellites aux frontières belge, française et prochainement allemande. Un système de réservation ainsi qu'un règlement récapitulant les comportements à adopter et les consignes à respecter sont en cours de déploiement.

GRI 401-2

Des avantages attractifs

Banque Raiffeisen propose une rémunération attractive et, au-delà du salaire, un ensemble d'avantages extra-légaux. Parmi ces avantages, il est à noter :

- la contribution substantielle de la Banque au régime de pension complémentaire ;
- des chèques repas (digitalisés en 2022) pour les employés des agences ;
- un restaurant d'entreprise subventionné au siège ;
- la carte Sympass offerte (digitalisée en 2022) ;
- des conditions avantageuses auprès de partenaires stratégiques tels que POST ou Foyer ;
- un remerciement ponctuel à destination des collaborateurs prenant diverses formes (cadeaux, primes…) ;
- la mise à disposition d'un outil informatique pour faciliter les déclarations fiscales ;
- des conditions favorables pour les produits bancaires (taux plus avantageux sur les demandes de prêt logement, obtention d'une carte de crédit Visa durable sans frais, …).

+1 jour

de « Quality Time » par mois pour prendre du temps pour soi (à partir du 1er janvier 2023)

GRI 401-2

Faits 2022 pour la santé et le bien-être au travail

Check up santé à partir de 30 ans

La Banque permet désormais à tous les collaborateurs à partir de 30 ans – et non plus à partir de 45 ans – de bénéficier d'un check-up santé annuel.

Le Mois de la Durabilité

Durant tout le mois de mai 2022, l'ensemble des employés de la Banque ont eu l'occasion de s'informer davantage sur divers volets de la durabilité, comme la mobilité, la réduction des déchets et le commerce équitable. Ainsi un roadshow de voitures électriques au siège a été organisé, les employés ont pu participer au «Escape Game Fairtrade» et une série de communications a également été réalisée, notamment sur la suppression des poubelles individuelles ou encore à travers une conférence ESG.

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

Dans le cadre de la sensibilisation des employés de la Banque autour de la santé et du bien-être, une série d'actions ont été menées en novembre 2022 au siège et dans les agences, entre autres des massages assis, une conférence en mode hybride sur la gestion du stress, une offre spéciale au restaurant de l'entreprise, un atelier «manger sainement», excursion (Re)Connexion Nature en association avec l'Université dans la Nature (UdN)... Comme chaque année, un grand nombre d'employés ont profité de cette offre intéressante.

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. Le groupe de travail a voulu identifier les besoins et attentes des collaborateurs afin de mettre en place un cadre de travail plus flexible et plus dynamique qui répond aux besoins et aux attentes des collaborateurs actuels et futurs. Lors d'ateliers organisés en 2021 et 2022, des priorités ont pu être identifiées qui ont été reconduites dans des actions concrètes, comme l'introduction du «Quality Time».

Massimo De Iuliius
Private Banking

«Le Quality Time et l'horaire de travail flexible mis en place par Raiffeisen permettent d'optimiser au mieux l'équilibre entre ma vie privée et professionnelle.»

GRI 401-2

#TGIM

L'expression «#TGIF - Thank God It's Friday» a été détournée en «#TGIM - Thank God It's Monday» pour suggérer l'idée que revenir travailler à la Banque le lundi est associé à des sentiments de bien-être et de joie. Dans le cadre de cette initiative, les collaborateurs se voient recevoir une attention particulière chaque premier lundi du mois. Cette attention peut prendre la forme d'un cadeau, d'un jeu concours ou d'une autre surprise.

Évènements internes : Raiffeisen BBQ, Afterworks et Marché de Noël

Banque Raiffeisen organise, pour les festivités annuelles, des événements en interne, qui favorisent les rencontres entre collègues. Ces événements festifs et amicaux incluent un barbecue annuel, des afterworks et un marché de Noël. À travers ces événements, la Banque témoigne de la reconnaissance qu'elle porte à ses collaborateurs.

GRI 401-2

Amicale Sportive

L'Amicale Sportive est une amicale interne à Banque Raiffeisen constituée de bénévoles (employés) et soutenue financièrement par la Banque. Elle organise des activités pour les employés depuis 30 ans. Elle est divisée en 10 sections (Vélo/Course à pied, Football/Baby-Foot, Tennis de table, Golf, Ski, Volleyball, Padel/ Badminton, Pétanque, Œnologie et Classic Cars). En 2022, 25 événements (manifestations internes et externes) ont été proposés aux employés et retraités de la Banque. L'Amicale Sportive est un élément important pour assurer le bien-être et pour fédérer les employés autour d'activités sportives en dehors du milieu professionnel.

Cérémonies des anniversaires

Une personne loyale à la Banque contribue à créer une culture d'entreprise forte, ce qui facilite entre autres la rétention des nouvelles recrues. Ainsi chaque année, les collaborateurs travaillant depuis 10 ans, 25 ans et 40 ans au sein de la Banque sont mis à l'honneur lors d'un «Drink».

155

participants aux initiatives lancées par l'Amicale Sportive en 2022.

Objectifs

Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Améliorer 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 réalisées en matière d'aménagement du temps de travail, de rémunération, d'outils de travail, d'échange et de communication, d'aménagement des espaces de travail et d'amélioration de l'expérience collaborateur.	●	2022 – En continu
Prévenir les risques psychosociaux et soutenir le bien-être des collaborateurs.	Contrôle périodique de la satisfaction des collaborateurs via l'enquête de satisfaction.	●	2025

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

GRI 2-17 I GRI 2-23 I GRI 2-24 I GRI 3-3 I GRI 404-1

1.4 Apprentissage continu, leadership et développement des talents

Banque Raiffeisen offre aux collaborateurs et à leurs managers un environnement de travail propice au développement personnel et professionnel, en s'efforçant de renforcer leurs capacités et leurs connaissances. Pour favoriser l'employabilité et la mobilité interne, la Banque a mis en place un catalogue diversifié de formations, tant au niveau des métiers que des compétences interpersonnelles, ou soft skills. Le Département des Ressources Humaines a d'ailleurs identifié que l'apprentissage continu a un impact positif sur la diminution du turnover au sein de la Banque.

Politiques associées :

- Politique de formation.
- Charte des comportements.

Nombre moyen d'heures de formation par catégories professionnelles et genres

	2021	2022
TOTAL (en heures)	34	**30**
Membres Direction = Cadre (C2 + C1) + Directeurs + Membres du Comité de Direction	31	**36**
Cadres (C4+C3)	27	**29**
Employés	35	**30**
Hommes	35	**31**
Femmes	32	**29**

La Banque alloue les moyens nécessaires à l'apprentissage continu de ses collaborateurs. Dès qu'une demande de formation est émise et qu'elle est pertinente, elle est systématiquement acceptée par le Département des Ressources Humaines.

GRI 404-2

Banque Raiffeisen fait appel à des organismes de formation pour garantir la qualité de l'apprentissage dans des formats adaptés aux besoins du personnel. Tous les collaborateurs, peu importe leur position hiérarchique ou leur ancienneté au sein de la Banque se voient proposer des formations. Si le nombre d'heures de formation par collaborateur a diminué entre 2021 et 2022, les formations ont gagné en qualité pédagogique (notamment à travers plus de présentations en présentiel). L'accès en digital a également facilité l'accès aux formations, même si le format présentiel est toujours favorisé.

La Banque élargira sa gamme de formations digitales et hybrides. Elle continuera également à permettre aux collaborateurs du réseau d'accéder à des formations en présentiel, un formateur se déplaçant dans les agences à travers le pays.

549

projets de formation ont été établis pour des formations génériques et spécifiques en 2022.

Banque Raiffeisen a réalisé des investissements dans les formations à hauteur de **3,1%** de la masse salariale en 2022.

GRI 404-1

Expertise renforcée en finance durable et ESG

Ayant l'ambition d'instaurer une culture ESG harmonisée au sein de son organisation, la Banque a mis en place en 2022 un ensemble de formations sur les thématiques ESG et la finance durable «Sustainability@Raiffeisen». Alors que les règlementations et normes européennes et internationales en la matière évoluent rapidement, Banque Raiffeisen a conscience de l'importance que revêt la sensibilisation de ses collaborateurs et des membres des organes de direction. Sans cette sensibilisation, la Banque ne serait pas en capacité de guider ses clients vers une transition durable et de prendre les décisions adéquates pour gérer les risques ESG.

La Banque a donc décidé de proposer, à l'ensemble de ses collaborateurs, une formation sur les fondamentaux de la finance durable et les risques et opportunités associés. Les Personal Bankers et Private Bankers, ont quant à eux reçu des formations plus avancées sur les thèmes suivants :

1. Les engagements de la Banque en matière de durabilité ;
2. L'introduction au cadre réglementaire et aux concepts fondamentaux de la durabilité (MiFID II, la Taxonomie européenne, SFDR, CSRD) ;
3. La revue du profil de l'investisseur afin d'intégrer les préférences en matière de durabilité des clients dans l'offre de produits ;
4. Aspect pratique afin d'équiper les conseillers avec les bons outils pour répondre aux questions des clients.

Les connaissances acquises ont été validées par un examen.

Nombre moyen d'heures de formation dédiées à la finance durable et l'ESG

	2022
TOTAL (en heures)	**4**
Membres Direction = Cadre (C2 + C1) + Directeurs + Membres du Comité de Direction	**7**
Cadres (C4+C3)	**6**
Employés	**3**
Hommes	**5**
Femmes	**3**

Tout collaborateur, ayant manifesté son intérêt d'approfondir le sujet, a la possibilité de suivre des formations certifiantes sur le développement durable, la finance durable et l'ESG. Ces formations sont proposées par des institutions de renommée.

100%

des nouvelles recrues doivent suivre une formation obligatoire en e-learning sur la finance durable dans les trois premiers mois suivant leur arrivée.

Sascha Epp
Investment Manager Private Banking

«Ma motivation pour passer le "Certificate in ESG Investing" CFA Institute, était de démystifier les problématiques complexes que la durabilité englobe et d'en faire le lien avec la finance, un catalyseur pour un monde plus durable.»

GRI 404-2

Leadership positif et soft skills

En 2022, la Banque a défini, au cours d'un processus participatif avec ses collaborateurs, une « Charte des comportements ». Cette charte dresse la liste des comportements et des principes de leadership positif que la Banque attend de ses collaborateurs. Ces principes incluent notamment le dialogue ouvert, la confiance, la collaboration et la collégialité. Cette charte est diffusée partout au sein de la Banque, en version digitale sur l'Intranet et en version papier dans les espaces partagés et dans les bureaux des managers.

GRI 404-2

100%

des collaborateurs ont adhéré à la « Charte des comportements », ce qui montre l'intérêt porté aux principes de leadership responsable.

Banque Raiffeisen souhaite aller au-delà des formations métiers. C'est pourquoi elle s'est concentrée à développer des programmes axés sur l'acquisition de compétences interpersonnelles. Déployé en 2022 et se déroulant jusqu'en 2024, le programme de « Leadership positif » a pour objectif de développer les compétences humaines des managers, lesquels sont souvent amenés à encadrer des équipes. La Banque souhaite permettre aux managers de développer les qualités et le charisme nécessaires au maintien de relations de travail saines, motivantes et collaboratives respectant les principes définis dans la « Charte des comportements ». Ce programme de formation se déroule tout au long de l'année à travers plusieurs sessions de formation. Il allie les concepts théoriques de gestion et leur mise en pratique. Ce programme vise à favoriser l'apprentissage collectif grâce aux ateliers de partage et de mise en pratique.

Après un an de déploiement et sur base des feedbacks reçus, le bilan de ce programme peut être considéré comme positif. Les modules sont continuellement améliorés pour coller au plus près aux besoins des managers.

D'autres formations ayant trait au renforcement des soft skills sont accessibles aux collaborateurs. Ces formations traitent des sujets variés et donnent notamment des conseils sur comment organiser efficacement son travail, comment collaborer avec différents types de personnalités, comment organiser son télétravail ou comment manager des équipes à distance.

Des ateliers de co-développement ont été organisés en 2022 dans le but de favoriser la collaboration entre les différents départements et services, et améliorer la communication entre collègues. La Banque a noté que ces ateliers ont permis d'améliorer la collaboration et l'écoute d'autrui.

35 %

des managers ont été formés au leadership positif, 100 % d'ici 2023.

GRI 404-3

100 %
des collaborateurs ont passé un entretien de carrière en 2022 (hors personnes parties en pension et congé maladie).

+ de 80
« buddies » ont été formés en 2022.

Perspectives d'évolution

Le Département des Ressources Humaines a finalisé en 2022 un référentiel des compétences attendues selon le travail et la fonction occupée. Ce référentiel, diffusé à l'ensemble du personnel, permet d'adapter les besoins en formations et le développement de compétences, les recrutements, les évaluations ou encore la gestion de carrière.

Dans le cadre de la progression de carrière de ses employés, le Département des Ressources Humaines a mis en place des entretiens intermédiaires périodiques en complément des entretiens d'évaluation individuelle réalisés annuellement. Lors de ces entretiens, Banque Raiffeisen a décidé de se focaliser sur le développement des compétences plutôt que sur la mesure des performances. Lors de ces entretiens, l'adhésion aux principes de la « Charte des comportements » est évaluée et les collaborateurs ont la possibilité d'adresser leur souhait de formation en soumettant leur demande au Département des Ressources Humaines.

Banque Raiffeisen garantit les possibilités de mobilité interne, chaque collaborateur peut donc en bénéficier. Toute demande de mobilité interne est traitée de manière confidentielle et peut amener à un plan de formation spécifique selon les besoins.

Onboarding responsable

Banque Raiffeisen a mis en place son programme d'intégration des nouvelles recrues « My Buddy », qui a connu un franc succès en 2022. Il s'agit d'un programme de parrainage pour les nouvelles recrues. Le « buddy », qui ne peut pas être le supérieur hiérarchique du nouvel arrivant, est là pour répondre aux différentes questions et orienter la personne. Cet accompagnement personnalisé est proposé lors des premiers mois d'intégration. Ce programme met l'accent sur l'épanouissement professionnel des nouveaux arrivants.

Rapport ESG 2022 | 02 | 2. People | 1. Nos employés

Programme R-Innovation Camp

« R-Innovation Camp » est la « start-up » interne de la Banque, composée de membres aux profils variés. La Banque poursuit et encourage l'esprit entrepreneurial de ses employés afin de promouvoir la mise en place de projets innovants.

10
membres du « R-Innovation Camp » en 2022

37
réunions dont deux avec le Comité de Direction, ce qui représente un total de **276 heures** de réunion

Objectifs

Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Déployer le programme « Leadership et compétences managériales ».	100 % des managers participant au programme de « Leadership positif ».		2021 Étendu jusqu'en 2023.
Faire évoluer la maturité ESG de 100 % des collaborateurs en intégrant les thématiques ESG au plan de formation.	100 % des collaborateurs formés aux thématiques ESG et à la finance durable.		2022 100 % de la banque commerciale en contact avec la clientèle selon les exigences MiFID-ESG et sensibilisation de 100 % du personnel pour 2024. Les formations seront revues en continu au vu des évolutions rapides sur les sujets ESG.
Former les employés au travail à distance.	100 % des employés formés au télétravail.		En continu
Accompagner de manière individuelle les collaborateurs dans leur développement professionnel.	Refonte du système d'évaluation de la performance avec l'accent mis sur les éléments sur la progression et sur le potentiel d'évolution des collaborateurs plutôt que sur la mesure de la performance à posteriori.		2022

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

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

Marie Knecht
Gestionnaire RH

« Notre charte des comportements est un outil de communication pour inspirer et faire vivre notre culture d'entreprise par des principes comportementaux concrets et formalisés. Chaque employé contribue ainsi de façon proactive au développement de ses compétences. »

2. Nos clients

2.1 Proximité et satisfaction

La qualité des services et la satisfaction des clients sont essentielles pour maintenir le positionnement de la Banque.

TOP 3

des banques retail au Luxembourg en termes de satisfaction client*, respectivement en 2021 et 2022.

* Étude TNS Ilres 2022

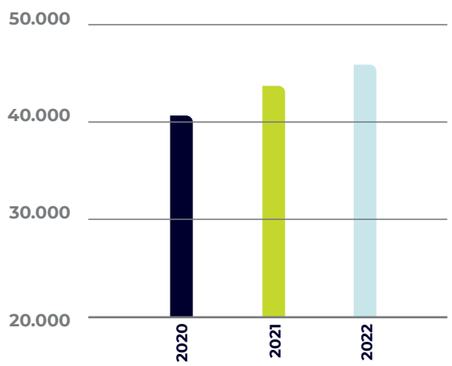
GRI 2-29

Récompenser ses membres : un modèle unique au Luxembourg

La Banque entretient une relation durable avec ses 45.863 membres. Banque Raiffeisen offre à ses clients l'opportunité de devenir membre et d'accéder à un programme de fidélité, à des avantages uniques et la participation aux Assemblées Générales. Devenir membre est conditionné à la souscription d'une part sociale d'un montant unitaire de 25 EUR.

Les membres se voient octroyer des points OPERA. Ces points peuvent être utilisés par nos membres pour payer la cotisation de leurs cartes bancaires, contribuer à l'épargne de leurs enfants et petits-enfants, faire une donation pour une organisation caritative ou encore planter des arbres dans le cadre du partenariat entre la Banque et la Fondation Hëllef fir d'Natur de natur & ëmwelt et Friendship Luxembourg. Les clients membres du programme OPERA peuvent également bénéficier d'une offre premium OPERA PLUS un package qui donne accès à des avantages supplémentaires, comme des remises sur des produits et services de la Banque.

Nombre de membres



1.268.292 EUR

Contrevaleur des points OPERA distribués

87 %

des agences sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR).

Accessibilité et proximité

Les 31 agences réparties à travers le territoire, les 47 bancomats dont la banque dispose ainsi que les bancomats de POST Luxembourg garantissent à chacun la possibilité d'accéder aux les services Raiffeisen sur l'ensemble du territoire luxembourgeois. Les agences sont classées en deux catégories : (1) les agences dites «complètes» dans lesquelles les clients peuvent faire toutes leurs opérations bancaires et venir sans rendez-vous et (2) les agences «conseil» dédiées au service de conseil sur rendez-vous. Les heures d'ouverture des agences assurent une grande disponibilité des conseillers afin de répondre au mieux aux besoins de chaque client. Les conseillers se déplacent également sur demande au domicile des clients, en dehors des heures d'ouverture des guichets.

Anne-Sophie Mauffrey
Responsable Marketing

«Notre ambition est de construire des relations fortes et durables avec l'ensemble de nos membres et clients. Nous faisons confiance à ceux qui nous font confiance et nous avons à cœur de récompenser la fidélité de nos membres grâce à notre programme OPERA et tous les avantages qu'il offre.»

Romina Figus
Chargé de clientèle senior

« Parce que le client n'a de cesse d'évoluer, nous continuons à nous adapter et à respecter ses différents besoins tout en assurant toujours plus de proximité. »

Transformation digitale

Faciliter le volet digital et améliorer l'expérience clients en ligne ont été des priorités pour 2022.

Afin d'accompagner la numérisation des échanges économiques et afin de mieux tirer parti des nouvelles technologies, la Banque a renforcé sa stratégie digitale avec l'Agence Online. En cherchant à développer la dématérialisation et la numérisation de certains de ses produits et services, la Banque souhaite garantir une plus grande autonomie à ses clients. Banque Raiffeisen est pour autant consciente du risque que représente une trop forte digitalisation, en termes de distanciation et de perte de lien avec les clients et prend ces facteurs en compte dans sa stratégie. L'Agence Online assure une proximité malgré la distanciation physique et propose systématiquement un conseiller multilingue pour conserver un contact humain avec les clients. Garder un tel contact est primordial aux yeux de Banque Raiffeisen.

Les fonctionnalités de la banque en ligne R-Net (accessible via desktop ou smartphone) ont également été élargies pour y inclure notamment le renseignement des préférences ESG dans les profils MiFID II des clients.

Lancée en 2021, l'application de paiement sécurisée Payconiq (anciennement Digicash) a connu une augmentation importante de son nombre d'utilisateurs en 2022 avec plus de 20.494 utilisateurs. Dédiée aux solutions de paiements bancaires mobiles, cette application permet aux clients d'envoyer de l'argent facilement ou de demander un paiement. Payconiq permet de payer en magasin ou en ligne en scannant un QR code et de profiter de l'option sans contact dans les magasins équipés de bornes Payconiq Beacon.

Dans l'objectif d'assurer l'inclusion des personnes âgées, les personnes nées avant 1955, potentiellement moins à l'aise avec les canaux digitaux, bénéficient de réductions, voire d'une gratuité, pour les actes papiers non digitalisés (transactions manuelles et extraits papiers). De la même manière, les conseillers en agence sont toujours aux services de nos clients de tout âge pour répondre à leurs besoins.

Information & communication responsable

Dans l'intérêt d'établir une relation client sur le long terme, Banque Raiffeisen cherche à fidéliser sa clientèle. La Banque accorde une très grande importance à offrir des produits adaptés aux besoins de ses clients et à leurs intérêts. En 2022, la Banque a d'ailleurs optimisé son service de conseil clients et l'expérience client lors des rendez-vous grâce, à l'outil R-Vision. Cette application interactive dotée d'une interface conviviale permet aux gestionnaires d'expliquer aux clients de manière attrayante et informative les produits bancaires lors d'un entretien personnel en agence, afin de les aider à prendre des décisions financières.

Objectifs

Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Renforcer la digitalisation de nos produits et services.	Nombre de projets IT pour digitaliser nos produits et services à respecter.	●	2025 Optimisation et introduction de nouvelles fonctionnalités dans R-Net.
Maintenir le positionnement de Banque Raiffeisen et la satisfaction clients.	Figurer parmi les trois meilleures banques au Luxembourg en termes de satisfaction clients.	●	2025 En continu.

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

3. Impact sur les communautés et ancrage territorial

GRI 3-3 I GRI 203-1

3.1 Éducation financière

L'éducation financière est essentielle pour favoriser l'inclusion sociale. En effet, être sensibilisé, dès le plus jeune âge, à la gestion d'un budget et aux principes de la finance permet de réduire les risques de surendettement et de gérer au mieux ses finances. Depuis plusieurs années, Banque Raiffeisen s'engage à partager les connaissances, expertises et expériences de ses collaborateurs auprès des résidents du Grand-Duché.

Dans ce contexte, la Banque permet à ses collaborateurs contribuer à cet engagement pendant leurs heures de travail (par exemple Jonk Entrepreneuren Luxembourg). La Banque travaille avec des partenaires responsables (par exemple ABBL, IMS...) pour le développement de projets ayant trait à l'éducation financière.

Initiatives 2022 pour l'éducation financière à destination des jeunes

Raiffeisen School

La «Raiffeisen School» est un programme éducatif lancé depuis 2019. Elle a pour but de faire découvrir aux lycéens les différentes facettes du secteur bancaire et financier. En 2022, Banque Raiffeisen a accueilli des classes de 5ème au siège social de la Banque à Leudelange.

dayCARE

«dayCARE» est un programme auquel la Banque participe depuis 2013. Ce programme permet à des étudiants de découvrir les métiers de la finance. Plus qu'un simple stage d'orientation, la «dayCARE» constitue un réel engagement social.

En 2022, Banque Raiffeisen a participé au «Digital Challenge», une initiative de CARE Luxembourg. Banque Raiffeisen a lancé un défi à 19 lycéens pour les amener à travailler sur une thématique qui tient à cœur à la Banque : les besoins de la jeune clientèle. L'événement s'est tenu au siège de la Banque à Leudelange et a permis à la Banque de récolter les visions intéressantes de ces lycéens engagés sur cette thématique.

Partenariat avec l'ANESEC

En 2022, la Banque Raiffeisen a participé aux «Digital Business Days» ainsi qu'au «Career Opportunity Day», deux événements destinés aux jeunes universitaires et organisé par l'ANESEC (Association Nationale des Étudiants en Sciences Économiques et Commerciales).

Lors des «Digital Business Days», les jeunes universitaires ont eu l'occasion de faire plusieurs «speed meetings» en ligne avec des représentants de la Banque Raiffeisen. Cet événement a permis d'établir un premier contact entre les jeunes universitaires et la Banque. La Banque cherche, à travers ce type d'événements, à recruter de potentiels candidats pour un stage ou un premier emploi. Les jeunes universitaires ont également eu l'opportunité d'apprendre à connaître le fonctionnement et les métiers de la Banque.

Lors du «Career Opportunity Day», Banque Raiffeisen était présente à la «Job Fair» organisée par l'ANESEC. Dans ce cadre, la Banque a donné, dans le cadre d'un Workshop, des conseils pour se préparer et se présenter lors d'un entretien de recrutement. Cet événement a permis aux étudiants de faire connaissance avec la Banque et aux collaborateurs de répondre aux questions des jeunes universitaires et de leur fournir des recommandations.

15
classes ont participé au programme d'éducation «Raiffeisen School» en 2022

GRI 203-1

Sensibilisation à la finance durable et à l'ESG

Une conférence «Que signifient la transition énergétique et l'inflation pour l'épargnant?» s'est tenue le 8 juin 2022 à la Philharmonie de Luxembourg. Le Président du Conseil d'Administration de Banque Raiffeisen, Guy Hoffmann, ainsi que des experts de la Banque et de son partenaire Vontobel ont partagé auprès de quelque 200 clients et membres leurs réflexions sur les défis majeurs pour la Place financière luxembourgeoise et leurs visions sur les enjeux de la finance durable.

En 2022, la Banque s'est engagée à contribuer à la formation BTS* Finance et Produits financiers sur le volet «FINTECH & Sustainable Finance» proposé aux élèves de l'École de Commerce et de Gestion (ECG) au 3ème semestre du parcours 2022/2024. Dans le cadre de ce module, un membre du Beirat et le Responsable ESG de la Banque se répartiront les sujets FINTECH et Sustainable Finance.

Objectifs

Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Étoffer les initiatives externes et l'organisation d'événements.	Nombre de participants à nos initiatives d'éducation financière	●	2025

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

GRI 3-3 I GRI 203-1

3.2 Soutien aux communautés

Forte de ses valeurs coopératives, Banque Raiffeisen est engagée dans le soutien aux projets à impact social et environnemental positif, au travers de dons, de sponsoring et de mécénat notamment. La Banque met un point d'honneur à sélectionner des projets et initiatives en accord avec ses valeurs et sa stratégie de durabilité. Depuis la définition de sa stratégie en 2021, quatre grandes thématiques constituent le socle de cette sélection :

Durabilité

Événements à caractère «durable» en phase avec l'approche de la Banque :

126.740 EUR
versés en 2022

Sport

Sports d'équipe pour intensifier l'esprit coopératif :

110.872 EUR
versés en 2022

Art & culture

Grands événements à caractère culturel ou ludique et surtout local :

71.973 EUR
versés en 2022

Social & humanitaire

Soutien à des associations caritatives :

76.265 EUR
versés en 2022

* Brevet de Technicien Supérieur

GRI 203-1

L'identité de la Banque, depuis ses origines, la pousse à promouvoir l'agriculture et la viticulture dans le cadre du développement de l'économie locale. Ainsi, 11.791 d'EUR ont été attribués à des événements rassemblant des agriculteurs et viticulteurs du territoire luxembourgeois en 2022.

De plus, 12.820 d'EUR de dons, de sponsoring et de mécénat ont été distribués.

De la même façon que pour les initiatives d'éducation financière, Banque Raiffeisen permet à ses collaborateurs de prendre part à du volontariat pendant leurs heures de travail ou à travers leur jour de «Quality Time», octroyé mensuellement.

410.463 EUR

de dons, de sponsoring et de mécénat ont été versés à des associations et clubs en 2022.

Giving Payroll

Depuis le 1er octobre 2022, les employés de la Banque participant au programme «Giving Payroll» reversent les centimes d'euros excédant la dernière unité de leur salaire net mensuel. Actuellement 150 salariés ont adhéré au programme et les premiers dons résultant de cette initiative seront distribués en 2023.

Maria Alonso
Sponsoring

«Les dons et mécénats sont un investissement dans l'avenir de nos communautés, et Banque Raiffeisen est fière de soutenir des projets qui renforcent notre tissu social, économique et solidaire.»

GRI 203-1

Durabilité

Reforestation au Luxembourg et Bangladesh

Le projet phare de l'année 2022 a visé la plantation d'arbres au Luxembourg et de mangroves au Bangladesh, ayant comme impacts principaux la protection de la biodiversité et la captation des GES, en partenariat avec la Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt et Friendship Luxembourg. À travers l'utilisation des cartes de crédit Visa par les clients de Banque Raiffeisen (un arbre par 200 transactions), ainsi qu'à travers les points OPERA donnés à ses membres, la Banque a planté 22.074 arbres en 2022, ce qui fait un total de 37.074 arbres plantés depuis mars 2021.

Pour plus d'informations sur le projet, voir section 1.3, pages 57-58.

UdN (Université dans la Nature)

L'Université dans la Nature (UdN) a pour mission principale de reconnecter l'humain avec la nature. L'association a, sur le fondement 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), redonnant ainsi de la valeur à la nature, thème sur lequel elle développe une renommée nationale et internationale.

De plus, la Banque a organisé avec Minusines, CDCL et l'UdN la conférence « Biophilic design ». Tenue en présence du Ministre du Logement, cette conférence traitait de la reconnexion des gens à la nature dans les environnements bâtis et les communautés.

Par ailleurs, dans le cadre de la semaine « Santé et Bien-être » qui a eu lieu en novembre 2022, la Banque a proposé à ses collaboratrices et collaborateurs ainsi qu'aux membres de leur famille de participer à l'Atelier « (Re)Connexion Nature© ».

MuD (Musée du déchet)

Musée éphémère et nomade, le MuD vise à sensibiliser le public à la question des ressources et des déchets. Pour sa 2ème édition, le musée a émis l'hypothèse de voir, d'ici 2050, la disparition de tous les déchets grâce à une économie circulaire. 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. Jusqu'alors sponsor du projet, Banque Raiffeisen s'impliquera dans le développement de celui-ci en mettant à disposition les locaux d'une ancienne agence pour la 3ème édition du MuD en 2023.

Paperjam Sustainability Awards

Banque Raiffeisen, en tant que « Gold Sponsor », a soutenu la réalisation de l'événement « Sustainability Awards », mettant en lumière et récompensant les meilleures pratiques nationales de développement durable. Pour cette 1ère édition en octobre 2022, un jury d'experts indépendants a élu les sociétés les plus responsables et innovantes en matière de développement durable parmi quatre catégories : People, Planet, Prosperity et Sustainability Team.

GRI 203-1

Social & Humanitaire

Par le biais de leurs avantages OPERA, les membres de la Banque peuvent entre autres contribuer à des projets en faveur d'associations caritatives. Banque Raiffeisen a ainsi soutenu six associations locales à vocation sociale :

- **Femmes en détresse A.s.b.l. :** héberge femmes en détresse et les protège, avec leurs enfants, contre les violences conjugales ;
- **Île aux Clowns :** apporte de la bonne humeur, de la joie et des sourires aux personnes confrontées, momentanément ou sur le moyen-long terme à des conditions de vie difficiles ;
- **Ligue HMC :** œuvre à l'inclusion des personnes en situation de déficience intellectuelle ;
- **Special Olympics Luxembourg :** promeut le sport auprès des personnes ayant un handicap mental ;
- **Wäertvollt Liewen A.s.b.l. :** agit pour la mise en place du réseau national de référence et de compétence pour les personnes atteintes d'une Sclérose Latérale Amyotrophique (SLA) ou d'une pathologie similaire ;
- **Wonschkutsch A.s.b.l. :** soutient la réalisation des rêves de malades en phase terminale.

De plus, Banque Raiffeisen a sponsorisé plusieurs événements à caractère social, tels que des courses à pied au profit de la lutte contre le cancer du sein (Broschtkriibslaf), contre le cancer des enfants (LëtzGoGold), pour la promotion du sport chez les personnes mentalement handicapées (Dribbel Marathon) ou encore d'une marche au bénéfice de la recherche pour Alzheimer (Memory Walk).

La Banque a également démontré son soutien aux personnes victimes de la guerre en Ukraine. Plusieurs associations œuvrant sur place ou à Luxembourg pour l'accueil, l'insertion, le soin et le suivi des Ukrainiens, ont été soutenues en 2022: CARE Luxembourg, Caritas, Croix-Rouge luxembourgeoise, Kindernothilfe Luxembourg, LUkraine A.s.b.l., MSF Luxembourg, SOS Villages d'Enfants Monde, et UNICEF.

La diversité des objectifs poursuivis par les associations bénéficiaires illustre parfaitement la volonté de Banque Raiffeisen d'aider les personnes confrontées à des situations de détresse. Si les buts de ces associations sont particulièrement variés, elles se distinguent cependant toutes par leur dévouement et leur engagement à offrir aide, conseil et support à celles et ceux qui en éprouvent le besoin.

Art & culture

Acoustic Picnics

La Banque a soutenu la mise en place d'un nouveau projet durable : les « Acoustic Picnics » à Dudelange. Ce concept marie deux des plus grands atouts de Dudelange : sa magnifique réserve naturelle « Haard » et son offre culturelle exceptionnelle. Lors de ces événements, les artistes se sont partagé la scène dans le cadre d'un programme musical. En plus de ses atouts culturels, le festival était éco-responsable. Il fonctionnait sans électricité, sans combustible fossile, sans produire de déchets, et offrait des pique-niques composés de produits locaux. Le but était de fidéliser un maximum de personnes à travers cet événement culturel, accessible à tous.

Objectif

Objectif	Indicateur	Statut 2022	Échéance
Avoir une politique de dons et de sponsoring alignée aux critères ESG.	Inclusion des critères ESG dans la politique de dons et de sponsoring.	●	2025

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

03 Prosperity :

Gouvernance & Éthique

1. Conduite responsable des affaires

GRI 2-15 I GRI 2-23 I GRI 2-24

Le dialogue, la transparence et le respect des valeurs coopératives sont au fondement du modèle de gouvernance interne de Banque Raiffeisen. Une conduite responsable des affaires repose sur l'éthique, la conformité et l'intégrité, valeurs qui sont reflétées dans la culture de la Banque.

Politiques liées :

- Politique Whistleblowing.
- Code de bonne conduite.
- Politique de rémunération.
- Politique de prévention, détection et gestion des conflits d'intérêts.
- Politique de Protection des données à caractère personnel.
- Principes Directeurs.
- Politique d'administration centrale et de gouvernance interne.
- Politique Ressources Humaines.

Respect des principes déontologiques : conflits d'intérêts, blanchiment d'argent, corruption

La Banque s'engage à faire en sorte que chaque collaborateur agisse de manière intègre, juste et professionnelle. La politique de prévention, détection et gestion des conflits d'intérêts édicte les principes pour que chacun mette tout en œuvre pour identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts concernant les clients, les collaborateurs, les partenaires commerciaux et les autres parties prenantes et pour que toutes les parties prenantes soient traitées équitablement.

Le Conseil d'Administration a arrêté les principes directeurs de la gestion des conflits d'intérêts. La « Politique de prévention, détection et gestion des conflits d'intérêts » est arrêtée par le Comité de Direction, soumise au Conseil d'Administration pour approbation et est revue annuellement.

Lorsque les collaborateurs sont confrontés à un conflit d'intérêt potentiel ou avéré, ils en informent le Département Compliance de leur propre initiative. Ce dernier, lorsqu'il constate que le conflit d'intérêt est acceptable au regard de la politique interne, autorise la situation si les mesures de mitigation sont mises en place et suivant les modalités et conditions prévues par cette politique. Un registre des conflits d'intérêts est également revu chaque année et est soumis au Comité de Direction et au Conseil d'Administration. Dans ce contexte, le Chief Compliance Officer (CCO) échange directement avec le Conseil d'Administration.

Pour les opérations significatives conclues entre la Banque et les membres des organes de direction (et leurs parties liées) ou pour les prêts accordés aux membres des organes de direction de la Banque (et à leurs parties liées), la Banque a défini un processus de contrôle particulier.

GRI 2-15

Les opérations significatives comprennent les opérations qui ne sont pas conclues suivant les conditions de marché et qui remplissent les critères additionnels suivants :

- en matière de crédits, lorsque l'impact de l'engagement sur le bilan de la Banque est supérieur à 1.000.000 d'EUR et, en ce qui concerne le hors-bilan de la Banque, lorsque l'impact de l'engagement est supérieur à 5.000.000 d'EUR ;
- dans les domaines autres que les crédits, lorsque le montant de l'investissement ou du désinvestissement est supérieur à 1.000.000 d'EUR.

Le « Règlement intérieur » du Conseil d'Administration définit les conditions pour lesquelles le Conseil sera amené à approuver les opérations significatives conclues entre la Banque d'une part, et les membres du Comité de Direction et les Administrateurs (et leurs parties liées) d'autre part. La Banque collecte de façon périodique certaines données, notamment en vue de :

- documenter les éléments clés relatifs aux prêts accordés aux membres des organes de direction et à leurs parties liées ;
- identifier toute opération de la Banque avec un membre de l'organe de direction ou une partie liée, et tout changement matériel portant sur cette opération.

La collecte des informations relatives aux parties liées permet à la Banque de mettre en œuvre le cadre décisionnel requis par la règlementation en relation avec l'approbation et le suivi en interne des opérations en vue notamment de détecter et de prévenir la survenance de conflits d'intérêts potentiels ou avérés. Les données transmises au titre de cette déclaration sont conservées et centralisées au Secrétariat Général qui a la responsabilité de les tenir à jour.

Concernant les informations requises relatives aux prêts accordés aux membres des organes de direction (et à leurs parties liées), ces dernières sont fournies, et si nécessaire complétées, par le responsable compétent du Département Crédits et sont soumises au CCO, qui, dans un second temps, évalue le risque de conflits d'intérêts potentiels. Le cas échéant, le CCO suggère des mesures de gestion et d'atténuation du risque à mettre en place et complète le registre des conflits d'intérêts de la Banque. Une revue des opérations envisagées et des prêts accordés aux membres des organes de direction et à leurs parties liées a été effectuée en 2022.

97 %

des collaborateurs ont reçu une formation sur la lutte contre le financement du terrorisme en 2022.

571 heures en présentiel + 43 heures en visioconférence

de formation sur la déontologie et les conflits d'intérêts ont été dispensées en 2022.

En plus des formations récurrentes dispensées aux collaborateurs, chaque nouveau collaborateur reçoit une lettre intégrant les grands principes en matière de déontologie et de conflits d'intérêts, et est formé à ces principes (anti-blanchiment d'argent, anti-corruption).

GRI 2-19 I GRI 2-20

Principes de rémunération

Rémunération fixe

La politique de rémunération applicable couvre la rémunération accordée à l'ensemble du personnel de la Banque. Elle favorise une gestion des risques saine et prudente afin d'éviter une prise de risques excessive. Les niveaux de rémunération sont uniquement déterminés sur base de la fonction, l'expérience et la maîtrise des compétences associées au métier des différents collaborateurs.

Le Conseil d'Administration revoit annuellement la politique de rémunération et s'assure de sa mise en œuvre. Le Conseil est assisté par un comité spécialisé «Comité de Rémunération».

Les niveaux de rémunération fixes et variables sont proposés par le Comité de Direction. Ils sont ensuite revus par le Comité de Rémunération, qui lui-même propose la rémunération des membres du Comité de Direction et des preneurs de risque matériels. Le Comité de Rémunération soumet les niveaux de rémunération au Conseil d'Administration, qui les approuve.

Rémunération variable

La performance individuelle est soumise à une évaluation annuelle lors d'un entretien. La performance reflète à la fois des qualités professionnelles et interpersonnelles liées à la réalisation d'objectifs quantitatifs et qualitatifs mis en perspective dans un cadre pluriannuel. Les critères qualitatifs et non financiers incluent notamment le respect des règles et procédures internes ainsi que l'adhésion aux objectifs de la Banque à long terme.

Les performances ne sont actuellement pas liées aux objectifs en matière de gestion des impacts ESG de l'organisation.

GRI 2-26

Mécanismes permettant de faire part des préoccupations

Gestion des plaintes

La satisfaction et l'amélioration continue de l'expérience client étant capital pour la Banque, il est nécessaire de donner la possibilité aux clients de faire remonter leurs préoccupations et leurs «feedbacks» en matière de relation bancaire auprès des agences ou auprès des conseillers. Ce processus de gestion des réclamations s'inscrit dans la démarche d'engagement pris par la Banque vis-à-vis de sa clientèle.

Les informations relatives au processus de réclamations et à ses modalités pratiques sont disponibles sur le site internet de la Banque. Banque Raiffeisen met tout en œuvre pour fournir au réclamant une réponse pertinente et adéquate dans les plus brefs délais. Si la Banque n'est pas en mesure de lui fournir une réponse dans les 10 jours ouvrables, un accusé de réception écrit lui est envoyé en indiquant l'état de suivi de sa demande ainsi que les coordonnées de la personne chargée de traiter sa réclamation.

Depuis 2022, les réclamations sont saisies dans un outil informatique dédié permettant ainsi à la personne en charge du risque opérationnel à la Fonction Risk Management de les suivre. Un rapport de synthèse est établi par le CCO, puis validé par le Comité de Direction et transmis à la CSSF sur base annuelle.

Toutes les réclamations fondées font l'objet d'une analyse par la Fonction Risk Management et Fonction Compliance dans le but de détecter d'éventuels dysfonctionnements d'ordre général, des erreurs individuelles ou des situations de conflits d'intérêts potentiels ou avérés.

Toutes les réclamations ont été traitées dans les délais imposés par la réglementation. Les indemnisations, remboursements ou gestes commerciaux effectués par Banque Raiffeisen restent à des niveaux très faibles et restent comparables aux années précédentes.

54

réclamations dont 20 fondées, soit une légère diminution par rapport à 2021.

GRI 2-16 I GRI 2-25

Lanceur d'alerte

La procédure interne et externe de lanceur d'alerte (whistleblowing) permet aux collaborateurs de signaler tous types d'actes répréhensibles, tous types de faute professionnelle ou de négligence. Ces actes incluent les violations de règles internes (comme les violations du «Code de conduite et de déontologie», des politiques et procédures en place), les violations de la législation ou de la règlementation (par exemple la violation des règles comptables, des règlementations relatives au blanchiment de capitaux et au financement du terrorisme, à la corruption, à la fraude, à l'abus de marché, à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel) ou tout manquement en matière de gouvernance interne. Plus largement, les problèmes graves d'ordre général, opérationnel ou financier, la mise en danger de la santé ou de la sécurité des personnes constituent des actes répréhensibles. Lors de la remontée de l'information, le dispositif en place garantit la confidentialité, l'anonymat, l'accessibilité et l'absence de représailles.

Le CCO, à qui les alertes internes sont adressées, rapporte au Conseil d'Administration annuellement dans le cadre de son rapport d'activité Compliance.

Sécurité des données

Banque Raiffeisen a à cœur de construire avec ses parties prenantes des relations fortes et durables, fondées sur la confiance et l'intérêt mutuel.

La protection de la vie privée et la confidentialité des informations transmises par nos clients, par nos partenaires ou par toute personne entrant en relation avec la Banque sont primordiales. La Banque se conforme à la General Data Protection Regulation (GDPR), loi européenne régissant les principes de protection des données en vigueur depuis 2018.

La Direction a désigné un Délégué à la Protection des Données (ou Data Protection Officer - DPO) chargé d'assurer, de manière indépendante, le respect des obligations légales et l'application de la politique interne en matière de protection des données. Les menaces à la sécurité informatique et les signes de fraude sont attentivement surveillés et les collaborateurs sont formés à les identifier et à les traiter.

100 %
des collaborateurs ont été formés aux principes de protection des données selon GDPR en 2022.

2. Pérennité économique

GRI 3-3 I GRI 201-1

Banque Raiffeisen renforce la création de valeur au profit de ses parties prenantes, à savoir ses clients, ses membres, ses collaborateurs, ses fournisseurs et ses partenaires. La création de valeur économique permet à la Banque de pérenniser sur le long terme ses performances financières, économiques, sociales et environnementales et ainsi d'être plus résiliente aux crises économiques et climatiques. Une redistribution équilibrée de la valeur économique créée permet d'entretenir une collaboration durable avec les différents acteurs locaux, de développer l'écosystème local, et d'assurer l'indépendance financière et le développement de la Banque à long terme.

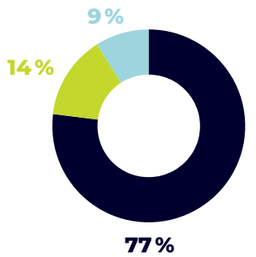
Chaque année, la Banque met en réserve une partie de la valeur économique créée pour conserver son indépendance financière et maintenir son développement. Elle souhaite ainsi garantir sa pérennité économique à long-terme.

D'importants investissements réalisés par la Banque en 2022 ont été alloués aux infrastructures IT et au déploiement de la Stratégie ESG, avec la mise en place de projets pour réduire les émissions carbones et pour se mettre en conformité avec les règlementations européennes en matière de développement durable.

+11 %

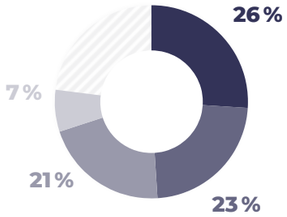
de valeur économique générée en 2022 (par rapport à 2021).

166,9 millions d'EUR



Répartition de la valeur créée par Banque Raiffeisen

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



Valeur distribuée pour les parties prenantes de Raiffeisen

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

GRI 201-1

Banque Raiffeisen est un véritable acteur du développement économique local, en soutenant notamment les PME, les indépendants, les acteurs du secteur primaire, les professions libérales, les collectivités locales et d'autres entités publiques luxembourgeoises. La Banque accompagne également les clients individuels dans le développement de leur projet, que cela soit pour accèder à un premier logement ou pour financer leurs études ou un projet de formation.

1,5 milliards d'EUR
Total crédits à la clientèle 2022.

945
d'entrepreneurs soutenus dans leur projet professionnel en 2022.

2.219
ménages soutenus financièrement pour l'acquisition d'un bien immobilier en 2022, **dont 1.801** pour l'acquisition d'une résidence principale.

1.100
d'étudiants soutenus dans leur parcours.

Objectif

Objectif	Indicateur	Statut 2022	Échéance
Pérenniser la performance économique à long terme, via la mise en réserve d'au minimum 10 % de la valeur économique créée entre 2020 et 2025.	Pourcentage de valeur économique mise en réserve.	Atteint : 14 %	2025

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

3. Coopération avec nos parties prenantes

GRI 2-29

Le maintien d'un dialogue ouvert et constructif avec les parties prenantes internes et externes est essentiel pour le fonctionnement au quotidien des activités de Banque Raiffeisen. La prise en compte des besoins des parties prenantes est ancrée dans sa culture d'entreprise et rend possible l'amélioration continue de ses activités.

Pour assurer ce dialogue ouvert et constructif, la Banque reste en contact permanent avec divers groupes de parties prenantes tout au long de l'année, que ce soit ses collaborateurs, ses clients, ses membres, ses fournisseurs, les organisations non gouvernementales (ONG) ou la communauté au sens large.

L'organe consultatif de la Banque, le Beirat, est un bon exemple d'inclusion des parties prenantes. Il fait le lien entre la Banque et ses membres. Le Beirat fait remonter à la Banque les suggestions et les retours des clients.

Un autre est le Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes (CEPPE) que la Banque consulte annuellement lors de la préparation des rapports extra-financier. Composé d'experts en matière de RSE de différents secteurs économiques au Luxembourg, ce comité consultatif s'est réuni pour analyser les éditions 2020 et 2021 du rapport extra-financier de la Banque. L'objectif de cette consultation est double :

- évaluer le rapport extra-financier sur base de critères de qualité et de contenu, et formuler des recommandations d'amélioration ;
- formuler les attentes et préoccupations en termes de développement durable pour une banque responsable.

Banque Raiffeisen a développé un plan d'engagement avec ses parties prenantes internes et externes selon quatre méthodes de dialogue (impliquer, consulter, informer et suivre), en lien avec la norme internationale d'engagement des parties prenantes : AA1000 Stakeholder Engagement Standard (2015). Les méthodes de dialogue les plus pertinentes ont été sélectionnées sur la base de l'influence des parties prenantes mais également du niveau de dépendance de la Banque vis-à-vis de celles-ci.

GRI 2-29

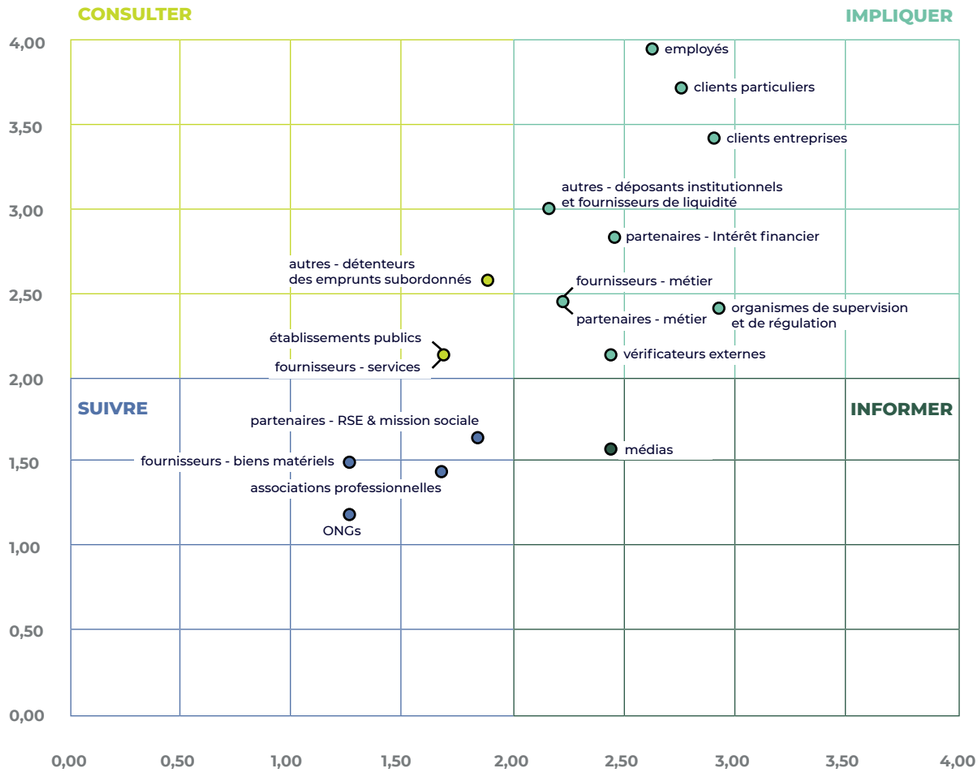
Identification et cartographie des parties prenantes internes et externes

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 :

GRI 2-29

Sphère d'influence et dépendance



CONSULTER

Banque Raiffeisen met en place une communication bidirectionnelle avec ses parties prenantes.

IMPLIQUER

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

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 ciblant ses parties prenantes. Aucun retour n'est attendu.

GRI 2-29

Initiatives d'inclusion des parties prenantes 2022

Parties prenantes	Méthode d'engagement				
	Suivre	Informer	Consulter	Impliquer	Sujets d'intérêts prioritaires
Employés	Réseaux sociaux, Intranet.	Intranet, rapport extra-financier, affiches.	Questionnaire de satisfaction, représentation au COMESG.	Délégation du personnel.	· Dialogue ouvert. · Rémunération équitable. · Rétention des talents.
Organismes de supervision et de régulation	Veille règlementaire.	Compte-rendu, visites sur site,	Réponses aux consultations ouvertes.		· Risques et opportunités du changement climatique. · Inclusion sociale dans les produits et services.
Clients - particuliers	Procédure en matière d'acceptation de la clientèle.	Réseau d'agences, conseillers (dont un pôle d'expertise autour de la thématique de l'immobilier et l'Agence Online), site internet, rapport extra-financier, conférences et événements, réseaux sociaux.	Sondage, atelier.	Beirat.	· Performance économique à long-terme. · Satisfaction des clients. · Dialogue avec les parties prenantes.
Clients - entreprises	Procédure en matière d'acceptation de la clientèle.	Réseau d'agences, conseillers, site internet, rapport extra-financier, conférences et événements.		Beirat.	· Performance économique à long-terme. · Satisfaction des clients. · Dialogue avec les parties prenantes.
Partenaires - intérêt financier		Réunions, site internet, rapport extra-financier.	Sondage.	Échanges formels avec le Conseil d'Administration.	· Performance économique à long-terme.
Partenaires - RSE & mission sociale	Événements, conférences.	Site internet, rapport extra-financier.			· Réduction de l'empreinte carbone des opérations. · Conformité règlementaire. · Éthique, transparence, déontologie, intégrité.
Partenaires – métier		Contrats, réunions, site internet, rapport extra-financier.			· Performance économique à long-terme. · Satisfaction des clients. · Dialogue avec les parties prenantes.
Déposants institutionnels et fournisseurs de liquidité				Entretiens, sondages.	· Performance économique à long-terme.

Rapport ESG 2022 | 02 | 3. Prosperity : Gouvernance & Éthique | 3. Coopération avec nos parties prenantes

GRI 2-29

GRI 2-29

Parties prenantes	Méthode d'engagement				
	Suivre	Informer	Consulter	Impliquer	Sujets d'intérêts prioritaires
Fournisseurs – métier		Contrats, réunions, site internet, rapport extra-financier.		Sondage.	· Performance économique à long-terme. · Dialogue sur les risques et opportunités ESG. · Intégration des facteurs ESG dans les produits et services.
Fournisseurs - Services	Veille réglementaire.	Site internet, rapport extra-financier.	Sondage.	Charte engagements RSE.	· Performance économique à long-terme.
Fournisseurs - Biens matériels		Site internet, rapport extra-financier.		Collaborations concrètes sur des sujets environnementaux.	· Réduction des matières consommées. · Réduction de l'empreinte carbone des bâtiments.
Vérificateurs externes	Veille règlementaire.	Visites sur site, site internet, rapport extra-financier.	Réunions de recommandations.	Audit externe sur les PRB.	· Performance économique à long-terme. · Risques et opportunités du changement climatique. · Intégration des facteurs ESG dans les produits et services. · Inclusion sociale dans les produits et services.
Détenteurs des emprunts subordonnés		Site internet, rapport extra-financier.			· Performance économique à long-terme.
Établissements publics		Site internet, rapport extra-financier.	Sondage, ateliers.		· Performance économique à long-terme. · Éthique, transparence, déontologie, intégrité. · Santé et bien-être au travail. · Consultation du CEPPE.
Médias	Réseaux sociaux, médias.	Site internet, rapport extra-financier.			· Éthique, transparence, déontologie, intégrité. · Éducation financière.
Associations professionnelles	Événements, conférences.	Site internet, rapport extra-financier.	Groupes de travail.	Questionnaire, participation aux échanges de bonnes pratiques ESG.	· Éducation financière. · Performance économique à long-terme.
ONGs (Organisation Non Gouvernementale)		Site internet, rapport extra-financier.	Réalisation d'une étude en partenariat avec une ONG active en matière de protection de l'environnement.	Actions réalisées avec des associations locales pour la réduction de l'empreinte carbone de la Banque.	· Impacts économiques indirects (philanthropies, dons, mécénats).

Rapport ESG 2022 | 02 | 3. Prosperity : Gouvernance & Éthique | 3. Coopération avec nos parties prenantes

GRI 2-29

03

Éléments méthodologiques

1. Note méthodologique de pertinence

GRI 2-14 I GRI 2-29 I GRI 3-1

Cette note a pour objectif de détailler la méthodologie des principes de contenu du rapport, en conformité au standard GRI 2021 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 analyse des impacts potentiels ou réels ESG et d'une consultation des parties prenantes internes et externes, a été réalisé selon les étapes suivantes :

1. Identification des thématiques

Afin de réaliser l'inventaire des thématiques de développement durable à prendre en compte, 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 GRI, de la matrice de matérialité Sustainability Accounting Standards Board (SASB) du secteur financier, des PRB de UNEP FI et des principales exigences des agences de notation extra-financière MSCI et Sustainalytic ;
- Une analyse de conformité des principales règlementations européennes telles que la Taxonomie européenne, SFDR, MiFID II, CSRD y compris ESRS et CS3D ;
- 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 de matérialité des impacts économiques, sociaux et environnementaux des activités de Banque Raiffeisen a été évalué grâce à des ateliers réalisés en présence des membres du COMESG et des experts internes. Les ateliers se sont déroulés tout au long de l'année 2020.

Deux critères d'évaluation ont été pris en compte :

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

Les critères n'ont pas été pondérés (aucun coefficient multiplicateur n'a été appliqué) afin de donner un poids identique et similaire à chaque thématique. 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 ODD

Dans le but 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) pour identifier les contributions aux ODD.

4. Identification et sélection des parties prenantes

Le COMESG a réalisé l'identification des parties prenantes internes et externes de la Banque lors d'un atelier dédié.

Cartographie des parties prenantes de Banque Raiffeisen

1ère ligne (considérée comme «prioritaires») : employés, fournisseurs - métier partenaires –, déposants institutionnels et fournisseurs de liquidité, vérificateurs externes, partenaires - métier, clients particuliers, clients entreprises, organismes de supervision et de régulation.

2ème ligne (considérée comme «secondaires») : fournisseurs – services, ONG, détenteurs des emprunts subordonnés, médias, fournisseurs - bien matériels, établissements publics, partenaires - RSE & mission sociale, associations professionnelles.

La sélection des parties prenantes prioritaires à engager a été déterminée selon deux critères d'évaluation pour définir la sphère d'influence :

- Le niveau de dépendance économique des catégories de parties prenantes identifiées ;
- Le niveau d'influence directe ou indirecte des catégories de parties prenantes identifiées.

En vertu de cette cotation, une matrice reliant ces deux niveaux (influence et dépendance) a permis de distinguer les méthodes de dialogue les plus adéquates dans le cadre de l'exercice de matérialité pour chaque catégorie. Banque Raiffeisen a développé un programme de consultation avec ses parties prenantes qui prend différentes formes selon leur position sur la sphère d'influence.

GRI 2-29

5. Consultation des parties prenantes

Banque Raiffeisen identifie et prend en compte de manière proactive les attentes et préoccupations des parties prenantes en matière de transparence des enjeux de durabilité.

La consultation des parties prenantes internes et externes 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.

Par ailleurs, l'engagement des parties prenantes externes a été élargi en 2021 et 2022 par la consultation du CEPPE. Consultation initiée en 2022, une rencontre hybride (en présentiel et via Webex) du CEPPE a eu lieu le 21 février 2023 au siège de Banque Raiffeisen. Les membres ont eu l'opportunité de soulever leurs attentes en termes RSE et ESG sur les enjeux prioritaires à prendre en compte pour une banque responsable. De manière qualitative et à travers un questionnaire en ligne envoyé préalablement, ces enjeux ont complété la liste existante des enjeux pertinents.

Un poids de 1 à 4 a été donné à chaque thématique en vue de prioriser les attentes :

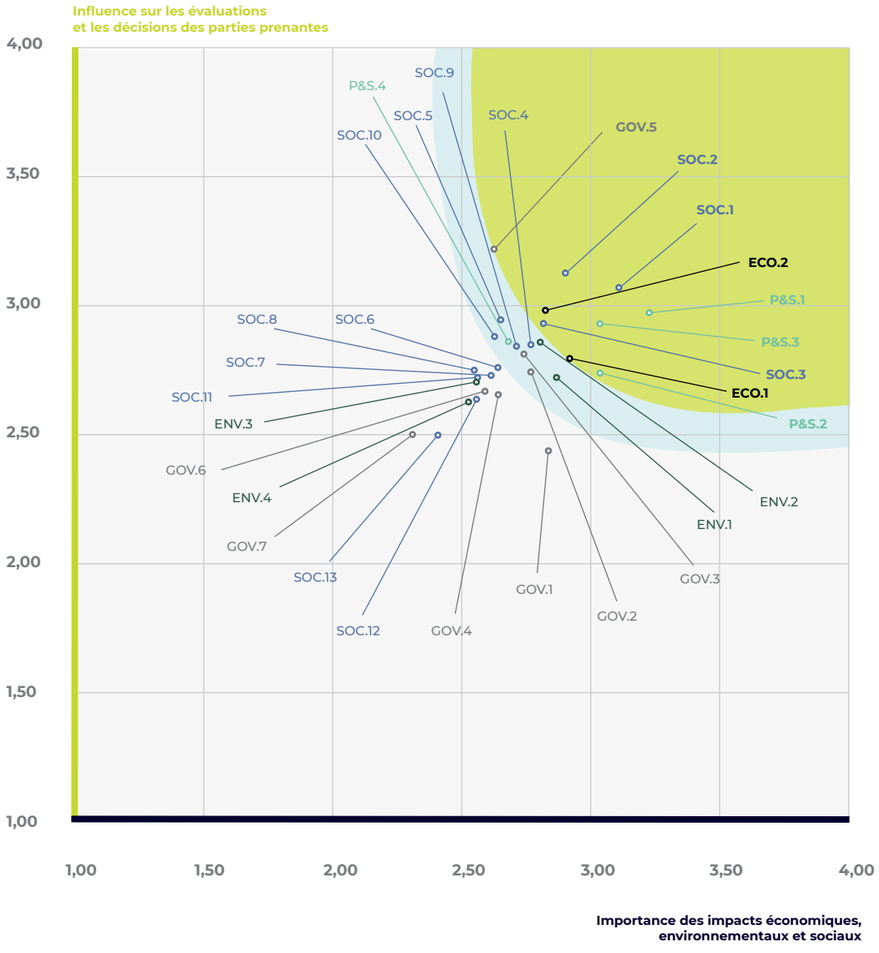
- 0%-25% d'occurrence de l'enjeu : 1/4
- 25%-50% d'occurrence de l'enjeu : 2/4
- 50%-75% d'occurrence de l'enjeu : 3/4
- 75%-100% d'occurrence de l'enjeu : 4/4

Les résultats de la consultation du CEPPE sont disponibles à la page 162

Rapport ESG 2022 | 03 | 1. Note méthodologique de pertinence

6. Hiérarchisation des thématiques pertinentes

Sur base du dialogue avec ses parties prenantes et des priorités stratégiques retenues au regard des 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 sur le fond vert. Le seuil de pertinence des thématiques considérées comme secondaires est illustré par le fond bleu. Le seuil de pertinence a été défini collectivement par les experts internes de Banque Raiffeisen et validé par le Comité de Direction.



Légende :

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

GRI 3-2

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

ECO.1	Garantir la performance économique à long terme de la Banque.	• Performance économique. • Impacts économiques indirects. • Pourcentage du portefeuille par lignes d'affaires spécifiques par région, taille (p.ex. : micro/PME/grande) par secteur.
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.**	**• Diversité et égalité.**
GOV.3	**Entretenir un dialogue ouvert avec nos collaboratrices et collaborateurs.**	**• Emploi.**
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.	• Diversité et égalité
GOV.6	Former nos membres et sociétaires.	
GOV.7	Garantir la protection des données de vie privée.	
ENV.1	**Réduire notre empreinte carbone.**	**• Énergie • Émissions**
ENV.2	**Réduire nos matières consommées en interne (gestion du papier, de l'eau et des déchets).**	**• Eau et effluents • Déchets**
ENV.3	Garantir que nos bâtiments soient respectueux de l'environnement.	
ENV.4	Réduire notre impact environnemental négatif engendré par nos déplacements professionnels.	
SOC.1	Œuvrer pour la rétention de nos talents.	• Emploi
SOC.2	Œuvrer pour l'attraction de nouveaux talents.	
SOC.3	Garantir la diversité et des opportunités égales à tous.	• Diversité et égalité
SOC.4	**Intégrer l'apprentissage continu et le développement des compétences à notre gestion du personnel**	**• Formation et éducation. • Processus d'amélioration des compétences du personnel pour la mise en œuvre des politiques et procédures environnementales et sociales appliquées aux secteurs d'activité.**
SOC.5	**Prévenir les risques associés au stress et à l'épuisement**	**• Emploi**
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	Partager la valeur économique créée avec l'écosystème de parties prenantes (philanthropie, dons, mécénats).	
P&S.1	Considérer les implications financières (risques et opportunités) du changement climatique	• Politiques à composantes environnementales et sociales spécifiques appliquées aux lignes d'activité • Performance économique.
P&S.2	Établir un dialogue avec nos clients/partenaires/ investis sur les risques et opportunités ESG	• Interactions avec les clients/investisseurs/partenaires commerciaux en ce qui concerne les risques et opportunités environnementaux et sociaux. • Initiatives visant à améliorer l'éducation financière par type de bénéficiaire. • 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.
P&S.3	Intégrer des critères ESG aux produits et services et évaluer/ mesurer leurs impacts	• Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un avantage social spécifique. • pour chaque secteur d'activité, ventilée par objectif • Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un avantage environnemental spécifique pour chaque secteur d'activité, ventilée par objectif. • Pourcentage des actifs soumis à un examen environnemental ou social positif et négatif.
P&S.4	**Concevoir et vendre nos produits de manière équitable**	**• Politiques pour une conception et une vente équitable des produits et services financiers.**

Légende:

ECO : Thématiques économiques

GOV : Thématiques de gouvernance

ENV : Thématiques environnementales

SOC : Thématiques sociales

P&S : Thématiques liées aux produits et services

Thématiques prioritaires

Thématiques secondaires

7. 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 significatifs de personnes pour la Banque. L'exercice d'analyse de matérialité sera renforcé en s'alignant avec les exigences de CSRD y compris ESRS et en y intégrant l'analyse d'impact financière. Le programme d'engagement des parties prenantes sera 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.

2. Annexes

GRI 2-29

2.1 Conclusion du CEPPE

Dans une démarche d'amélioration continue, Banque Raiffeisen a soumis son deuxième rapport extra-financier 2021 (« Rapport ») à la consultation d'un échantillon de ses parties prenantes externes. L'objectif est de recueillir les attentes en termes de transparence vis-à-vis d'une banque responsable. Le CEPPE, est composé de membres indépendants représentant des experts, clients, fournisseurs et représentants du secteur financier, de la Responsabilité Sociétale ou des enjeux RSE/ESG sur le Luxembourg. En 2022, fut déployée la 2ème édition du CEPPE.

Cette consultation a vocation de rendre compte des observations et des recommandations sur la qualité et le contenu du rapport extra-financier 2021. Elle s'est tenue en deux étapes :

1. sous forme de questionnaire digital anonyme rempli par les membres du CEPPE ouvert du 17 janvier 2023 au 17 février 2023,
2. sous forme d'un atelier hybride qui s'est tenu le 21 février 2023 au siège de Banque Raiffeisen à Leudelange, animé par Forethix (consultant en RSE et en investissement responsable) ainsi qu'en présence de Monsieur Jacques Hoffmann, Responsable ESG et François Stolze, Expert 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 SA

Nicoletta Centofanti
Luxembourg Sustainable Finance Initiative (LSFI)

Isabelle Faber
POST Luxembourg

Julien Froumouth
Association des Banques et Banquiers (ABBL)

Laetitia Hamon
Bourse de Luxembourg

Simone Polfer
Ministère de l'Économie & Beirat

Jean-Paul Olinger
Institut national pour le développement durable et la responsabilité sociétale (INDR)

Jan Ricken
Encevo

Gilles Weber
Fondation Hëllef fir d'Natur

Jean-Louis Zeien
Fairtrade Luxembourg

GRI 2-29

Synthèse des observations et recommandations du CEPPE

Le processus d'évaluation du Rapport – qui n'inclut pas la vérification des données chiffrées – par un échantillon de parties prenantes externes a porté son attention sur les critères de qualité et de contenu d'un rapport de développement durable suivants, définis par les standards internationaux :

	Note obtenue /4	
Critères	**Rapport 2020**	**Rapport 2021**
Critères de contenu		
1. Prise en compte des attentes des parties prenantes	3,63	3,50
2. Contexte de durabilité et gestion des risques ESG	3,50	3,00
3. Pertinence des thématiques développées dans le Rapport	3,13	3,25
4. Analyse des impacts	3,00	2,90
Satisfaction moyenne sur le contenu du Rapport	**3,3**	**3,2**
Critères de contenu		
5. Clarté	3,57	3,13
6. Comparabilité (dans le temps et avec les pairs)	3,00	3,00
7. Respect des délais (données à jour)	3,29	3,38
8. Objectifs de progrès SMART	2,86	3,13
Satisfaction moyenne sur la qualité du Rapport	**3,1**	**3,2**
Satisfaction générale	**3,2**	**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 »).

Satisfaction globale :

7,3/10

GRI 2-29

Les membres du CEPPE soulignent l'exemplarité de la méthodologie appliquée pour l'élaboration de ce rapport extra-financier 2021, en conformité avec les standards révisés du GRI 2021, et s'accordent sur les observations suivantes :

I. Points forts soulevés

1. Qualité du Rapport

1. Un rapport crédible élaboré en conformité avec les standards internationaux du Global Reporting Initiative (GRI) dans leur dernière version (révisés en 2021) ;
2. Une structure claire et harmonisée selon les sphères d'influence de la Banque (gestion, produits/services, impact territorial) qui facilite la compréhension et la lecture du Rapport ;
3. Un statut de la progression sur les objectifs fixés, qui apporte de la transparence sur les efforts restants à entreprendre.

2. Contenu du Rapport

1. Une méthodologie clairement expliquée, riche en contenu et complète qui permet d'éclairer le choix des thématiques pertinentes développées dans le Rapport ;
2. Un modèle illustratif de la manière dont la banque créée de la valeur partagée pour ses parties prenantes internes et externes selon un modèle de l'Integrated Reporting (RI) qui allie aspects non-financiers et financiers ;
3. L'inclusion des recommandations émises par le CEPPE depuis 2020.

II. Points d'amélioration soulevés

Le CEPPE s'accorde sur les recommandations suivantes :

1. Rendre compte de la trajectoire de conformité aux normes et règlementations européennes en faveur du développement durable, notamment sur les thèmes de due diligence sur les Droits Humains et impacts ESG du portefeuille crédits et investissements (CS3D, CSRD, Taxonomie européenne, SFDR, MiFID II) ;
2. Évoquer les difficultés et défis auxquels la Banque fait face dans la gestion de ses impacts ESG ainsi que le plan d'actions pour remplir l'écart ;
3. Dynamiser l'analyse de ses impacts selon les exigences de la double matérialité ;
4. Renforcer les objectifs et trajectoires à long-terme et souligner davantage les impacts des initiatives.

Les membres du CEPPE sont ravis d'avoir été engagés par Banque Raiffeisen et d'avoir pu participer à un échange ouvert et transparent. La majorité des membres sont d'ailleurs prêts à participer à une seconde édition du CEPPE.

Thématiques RSE/ESG

Les attentes émergeantes soulevées par les parties prenantes vis-à-vis d'une banque responsable sont les suivantes :

ENVIRONNEMENT :

- Intégration des critères ESG dans les financements, investissements et risk management
- Émissions
- Achats responsables

SOCIAL :

- Gestion des Droits Humains
- Inclusion financière et accessibilité des services bancaires
- Engagement des parties prenantes
- Dons et mécénat

GOUVERNANCE :

- Diversité des genres dans les organes de gouvernance

Ces thématiques feront l'objet d'une analyse d'impact pour l'exercice de double matérialité prévue pour 2023.

Témoignages

« Un rapport de grande qualité avec un énorme travail fourni pour être clair. »

« Rapport très abouti, très professionnel et consciencieux. »

« De manière globale, l'édition 2021 du rapport ESG de Raiffeisen s'inscrit réellement dans la continuité du rapport 2020 et en améliore de multiples parties, notamment grâce à la prise en considération des éléments discutés lors du précédent CEPPE. Il s'agit maintenant de maintenir ce niveau de qualité et approfondir, lorsque cela s'avère pertinent, certains éléments, comment notamment l'impact carbone des financements, malgré les difficultés à collecter des informations. »

Remerciements

Banque Raiffeisen souhaite remercier les membres du Comité d'évaluation des Parties Prenantes Externes pour ces échanges constructifs qui vont permettre d'améliorer le contenu, la qualité et la transparence des prochaines publications. Les opinions et recommandations du CEPPE sont partagés avec le Comité de Direction ainsi qu'avec le COMESG de Banque Raiffeisen afin de construire les prochains plans d'actions.

2.2 Note méthodologique ESG impact assessment

La présente note synthétise les principales avancées méthodologiques entreprises par Banque Raiffeisen dans le cadre de son analyse d'impact ESG 2022. Elle vient compléter et enrichir l'approche suivie en 2021.

Contexte

La Banque a lancé en 2021 un programme pilote d'analyse d'impact ESG. La finalité de ce programme est d'identifier l'impact du portefeuille crédits de la Banque sur l'environnement, la société et l'économie et de mesurer sa performance à l'aide d'indicateurs.

Cette analyse d'impact passe par plusieurs étapes clés :

- En 2021, Banque Raiffeisen a délimité, parmi son offre de produits, le périmètre d'analyse adéquat. La Banque a ensuite développé une méthodologie d'impact qui lui est propre. Le périmètre d'analyse ainsi que l'approche retenue sont détaillés dans la note méthodologique en page 154 du rapport ESG 2021.
- En 2022, Banque Raiffeisen a poursuivi l'exercice en précisant le périmètre d'analyse et en réalisant une première étude de son portefeuille crédits. Cette étude, menée par le Comité d'Analyse (composé, entre autres, par un représentant du Département Crédits), a permis (1) de déterminer le nombre de crédits entrant dans le scope de l'analyse ; (2) d'identifier les données ESG nécessaires et de mettre un plan d'action pour les collecter et (3) de poser certaines conditions nécessaires à la bonne réalisation de l'analyse d'impact.

Champs d'application

Dans la continuité de la réflexion menée en 2021, le périmètre de l'analyse d'impact intègre trois types de crédits identifiés comme prioritaires par la Banque, à savoir :

1. les crédits logement octroyés aux clients particuliers de Banque Raiffeisen et destinés à l'acquisition ou à la construction d'un immeuble ;
2. les crédits auto octroyés aux clients particuliers de Banque Raiffeisen pour l'achat d'un véhicule ;
3. les crédits étudiants octroyés aux clients particuliers de Banque Raiffeisen.

Il a été décidé que, pour l'analyse, l'année de référence serait l'année 2020.

Ne sont donc pas inclus dans l'analyse d'impact : (1) les crédits dont les dates d'échéance sont antérieures à 2020 ; (2) les crédits octroyés par la Banque pour la réalisation de travaux de rénovation ou de transformation des logements ainsi que les crédits octroyés pour le déploiement d'installations photovoltaïques.

Pour faciliter l'analyse, il a été décidé que l'échéancier des remboursements de crédits ne pourrait pas être pris en compte stricto sensu. Autrement dit, un crédit appartenant au stock de 2020 et dont l'échéance est l'année 2030 est considéré comme uniquement et intégralement remboursé à l'année 2030. Les remboursements de crédits anticipés, différés ou retardés ne sont pas considérés. Par ailleurs, les crédits dont la date d'échéance va au-delà de 2050 ne seront pas retenus.

Sur base des critères et des restrictions susmentionnés, l'analyse couvre un total de 24.807 crédits dont 15.543 crédits logement (63%) ; 5.981 crédits auto (24%) et 3.283 crédits étudiants (13%).

Étude du portefeuille crédits

1. Les crédits logements

Les conditions considérées comme nécessaires pour établir l'analyse d'impact sont les suivantes :

Condition 1 : compte tenu de la nature des crédits octroyés, les crédits logements ne peuvent avoir une date d'échéance supérieure à trente ans.

Condition 2 : les crédits logement peuvent être classifiés selon trois critères (l'année de construction, la classe énergétique et la classe d'isolation thermique). Sur base de ces critères, quatre typologies de crédits ont été définies indiquant leur degré de durabilité : les crédits « Best-in-class », « Transition », « Traditionnel » et « Non Eligible ».

	Best-in Class	Transition	Traditionnel	Non Eligible
Année de construction	Après 2017	Entre 2015 et 2017	Entre 2012 et 2015	Avant 2012
Classe énergétique	A&B			
Classe d'isolation thermique	A, B & C			

Condition 3 : le taux de croissance annuel des crédits logements est estimé à 1%. Ce taux peut être revu au cours du temps.

Les conditions formulées ci-dessus ont plusieurs implications, notamment :

- L'analyse d'impact couvre la période 2020 – 2050.
- Les données relatives à l'année de construction, la classe énergétique et la classe d'isolation thermique sont des données actuellement indisponibles. Banque Raiffeisen a décidé de lancer une initiative pour collecter les passeports énergétiques (certificat de performance énergétique - CPE) des logements et d'y extraire les données requises pour faire ces analyses. Plus généralement, la Banque participe à des groupes de travail ayant pour objectif d'encourager les pratiques collaboratives entre les acteurs du secteur financier luxembourgeois en vue d'un partage d'informations.

2. Les crédits auto

Les conditions considérées comme nécessaires pour établir l'analyse d'impact sont les suivantes :

Condition 1 : compte tenu de la nature des crédits octroyés, les crédits auto ne peuvent avoir une date d'échéance supérieure à 5 ans.

Condition 2 : les crédits auto peuvent être classifiés selon le type de carburants. Sur base de ces critères, deux typologies de crédits ont été définies indiquant leur degré de durabilité : les crédits « Transition » et « Traditionnel ».

Condition 3 : Entre 2030 et 2039, il est prévu que 51% des crédits auto soient classifiés comme en « transition » (véhicule électrique, hydrogène et hybride) et 49% des crédits auto soient classifiés comme « traditionnels » (véhicule diesel et essence). Il est également attendu que, suivant l'application des réglementations européennes, tous les crédits auto accordés seront classifiés en « transition » à partir de 2040.

Énergie consommée	Transition Électrique, Hydrogène, Hybride	Traditionnel Diesel, Essence
entre 2030 et 2039	51%	49%
entre 2040 et 2039	100%	0%

Condition 4 : la croissance des crédits auto est estimée stable au cours du temps.

Les conditions formulées ci-dessus ont plusieurs implications, notamment :

- L'analyse d'impact couvre la période 2020 – 2050. Cependant, l'échéance à cinq ans des crédits octroyés ne permet pas d'avoir une vision au-delà de 2033 actuellement.
- Les données relatives aux types de véhicules (diesel, essence, électriques…) sont des données qui ne sont pas actuellement collectées. Ces données permettraient de connaître la répartition entre les crédits « Transition » et ceux « Traditionnels ». Banque Raiffeisen a décidé de lancer une initiative pour collecter les offres commerciales des constructeurs et les certificats de conformité européens et obtenir ces informations.

3. Les crédits étudiants

Les conditions considérées comme nécessaires pour établir l'analyse d'impact sont les suivantes :

Condition 1 : compte tenu de la nature des crédits octroyés, les crédits étudiants ne peuvent avoir une date d'échéance supérieure à dix ans (à partir de la date du premier remboursement).

Condition 2 : contrairement aux crédits logements et auto, il n'est pas possible de classifier les crédits étudiant selon leur degré de durabilité.

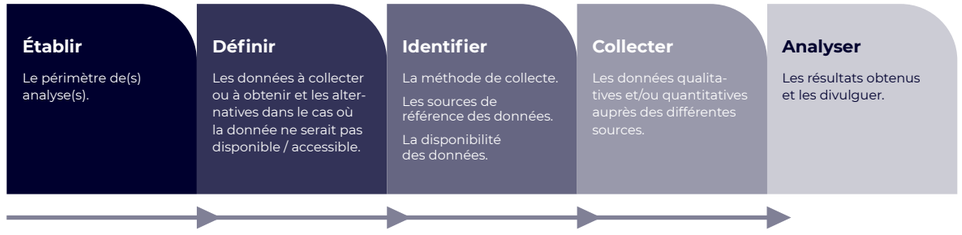
Condition 3 : le taux de croissance annuel des crédits logements est estimé à 2%. Ce taux peut être revu au cours du temps.

Les conditions formulées ci-dessus ont plusieurs implications, notamment :

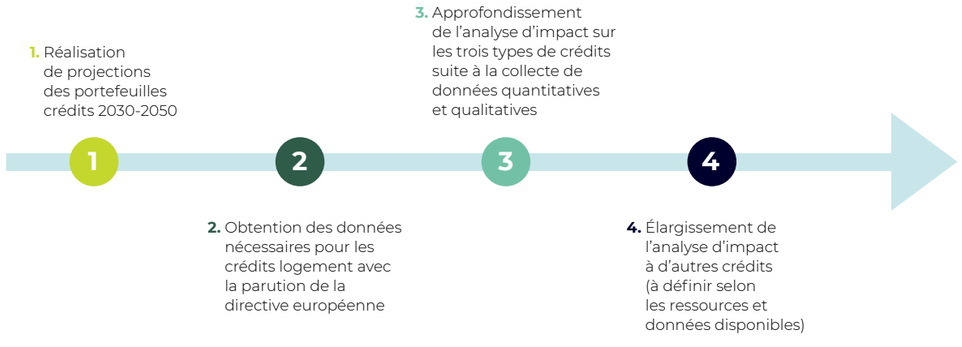
- L'analyse d'impact couvre la période 2020 – 2050. Cependant, l'échéance à dix ans des crédits octroyés ne permet pas actuellement d'avoir une vision au-delà de 2033 ;
- Un indicateur pertinent pour mesurer la performance du portefeuille crédit serait le « nombre d'étudiants ayant obtenu un crédit leur permettant de financer leurs études » ;
- Sur la base des conditions susmentionnées, la Banque estime que le nombre de crédits octroyés aux étudiants dans les années à venir progressera en ligne avec l'évolution démographique du Luxembourg.

Approche suivie et prochaines étapes

La Banque suit une approche progressive dans la réalisation de son analyse d'impact. Cinq actions ont été ainsi identifiées comme étant indispensables pour pouvoir mener à bien cette analyse :



D'un point de vue opérationnel, la note méthodologique du rapport ESG 2021 avait défini les étapes clés pour la bonne réalisation de l'analyse d'impact. L'étape 1 a été accomplie en 2022. La Banque s'attèlera à réaliser l'étape 2 en 2023.



La collecte des données ESG en 2023 devra également permettre à la Banque d'appliquer la méthodologie PCAF. Cette norme reconnue internationalement aide les entreprises et les organisations à comptabiliser les émissions de GES associées à leurs activités et à leurs portefeuilles. In fine, l'application de la méthodologie PCAF permettra à Banque Raiffeisen de définir des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels) en termes de réduction des émissions associées à son portefeuille crédits. Ainsi, l'analyse d'impact gagnera en précision : le périmètre d'analyse sera affiné pour chaque classe d'actifs et, comme attendu par les PRB, des indicateurs de mesure de la performance seront développés au regard des objectifs définis.

2.3 Feuille de route 2022-2025

Environnement

Thématiques	Sous-thématiques	Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Financements et investissements responsables.	Approche ESG dans les investissements.	Augmenter la proportion de l'encours des produits ESG ou durables.	Pourcentage de l'encours ESG ou durable.	●	Non applicable (objectif continu) Suite à l'application d'une politique d'investissement plus stricte, l'objectif a été revu : il est attendu que la proportion d'encours durables rapportée aux encours totaux se situe à 20% en 2023.
		Étoffer l'offre ESG ou durable par des produits thématiques.	Nombre de fonds d'investissement ou d'ETF thématiques ESG ou durables.	●	2022 Objectif atteint, en attendant la publication des objectifs sociaux de la Taxonomie européenne
		Former les Personal Bankers et Private Bankers à la finance durable.	Pourcentage des Personal Bankers et Private Bankers formés.	●	2022 Poursuite de l'objectif avec l'ajout de nouvelles formations suite aux évolutions réglementaires.
		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
		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.	Pourcentage des solutions de placement proposées intégrant une solution ESG.	●	2023 Pour l'offre de pension, la solution ESG retenue reste à être mise en place.

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

Environnement

Thématiques	Sous-thématiques	Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
	Approche ESG dans les prêts.	Élaborer les principes applicables en matière de financement de projets et lister les activités contribuant positivement à l'atteinte d'un ODD.	Définition d'une approche d'acception conforme à la politique crédit ESG.	●	2023
		Assurer une collecte, un stockage et un traitement des données ESG pour se mettre en conformité avec les diverses réglementations ESG (Taxonomie européenne, CSRD, Circulaire CSSF 21/773) ainsi que d'autres initiatives volontaires (UNEP FI PRB, PCAF).	· Déterminer la méthodologie adaptée pour la collecte des données. · Lancer la collecte des données ESG auprès des clients particuliers et professionnels. · Mettre en place un reporting avec des KPIs et assurer la transparence dans la communication des impacts du portefeuille crédits.	●	2025
	Approche ESG dans les cartes de paiement.	Plantation d'au moins 15.000 arbres en total par an à travers nos cartes de crédits.	Nombre d'arbres plantés par an.	●	2025
Réduction de l'impact de nos opérations	**Émissions, énergie et eau.**	Recruter un gestionnaire de performance énergétique pour un suivi en temps réel des consommations des bâtiments.	Recrutement effectif d'une personne chargée du suivi en temps réel des consommations des bâtiments.	● Embauche prévue mi-2023	2023
		Faire certifier ISO 50001 le siège et les agences Raiffeisen.	Certification ISO 50001 obtenue.	● Discussion en cours pour assistance via cabinet externe	2024
		Mise en place et suivi des actions de la trajectoire pour la réduction carbone.	100 % des actions réalisées avec un suivi et reporting des impacts.	●	2025
		Participer à l'appel à projet pour l'installation de panneaux photovoltaïques.	a. Participation à l'appel à projet. b. Installation des panneaux photovoltaïques. c. Suivi des performances.	●	2023
		Réduction des émissions de CO_2 de la Banque (hors émissions financées et liées au portefeuille de titres propres de la Banque).	Mise en place du plan d'action.	●	2025

Environnement

Thématiques	Sous-thématiques	Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
	Déchets & achats responsables.	Limiter l'empreinte écologique et sociale des événements organisés par la Banque.	Introduction d'une « check-list » qui reprend des critères RSE de la Banque pour évaluer les événements organisés.	○	2022 – La Banque étudie l'introduction de critères RSE pertinents. Cet objectif sera étendu pour 2023.
		Labelliser les agences SDK.	Pourcentage d'agences labellisées SDK : - 50 % en 2022 - 100 % en 2023	●	2023 - Plusieurs déménagements ont eu lieu en 2022. Labellisation à venir.
		Atteindre 75 % des clients R-Net ayant souscrit à l'option « paperless ».	Pourcentage de clients R-Net ayant souscrit l'option.	●	2025

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

Social

Thématiques	Sous-thématiques	Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Nos employés	Diversité et égalité des chances	Devenir signataire de la Charte «Women In Finance».	Signature de la Charte «Women In Finance».		2023
		Réévaluation du label «Actions Positives» par le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes.	Relabellisation «Action Positive» de la Banque.		2023
	Dialogue ouvert	Faciliter la réintégration des collaborateurs après un congé parental.	Pourcentage des employés revenant d'un congé parental et ayant été accompagnés pour réintégrer leur poste		Initialement prévu pour 2022, la Banque travaillera sur des initiatives en 2023.
		Développer la communication entre le Département des Ressources Humaines et les collaborateurs.	Communication interne et partage d'informations. Consultation avec les syndicats et la délégation du personnel.		2022 - En continu
	Attraction et rétention des talents	Améliorer 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 réalisées en matière d'aménagement du temps de travail, de rémunération, d'outils de travail, d'échange et de communication, d''aménagement des espaces de travail et d'amélioration de l'expérience collaborateur.		2022 – En continu
		Prévenir les risques psycho-sociaux et soutenir le bien-être des collaborateurs.	Contrôle périodique de la satisfaction des collaborateurs via l'enquête de satisfaction.		2025
	Apprentissage continu, leadership et développement des compétences	Déployer le programme «Leadership et compétences managériales».	100% des managers participant au programme de «Leadership positif».		2021 Étendu jusqu'en 2023.
		Faire évoluer la maturité ESG de 100% des collaborateurs en intégrant les thématiques ESG au plan de formation.	100% des collaborateurs formés aux thématiques ESG et à la finance durable.		2022 100% de la banque commerciale en contact avec la clientèle selon les exigences MiFID-ESG et sensibilisation de 100% du personnel pour 2024. Les formations seront revues en continu au vu des évolutions rapides sur les sujets ESG.

Social

Thématiques	Sous-thématiques	Objectifs	Indicateurs	Statut 2022	Échéances
Nos employés	Apprentissage continu, leadership et développement des compétences	Former les employés au travail à distance.	100% des employés formés au télétravail.		En continu
		Accompagner de manière individuelle les collaborateurs dans leur développement professionnel.	Refonte du système d'évaluation de la performance avec l'accent mis sur les éléments sur la progression et sur le potentiel d'évolution des collaborateurs plutôt que sur la mesure de la performance à posteriori.		2022
Nos clients	Proximité et satisfaction	Renforcer la digitalisation de nos produits et services.	Nombre de projets IT pour digitaliser nos produits et services à respecter.		2025 Optimisation et introduction de nouvelles fonctionnalités dans R-Net
		Maintenir le positionnement de Banque Raiffeisen et la satisfaction clients.	Figurer parmi les trois meilleures banques au Luxembourg en termes de satisfaction clients.		2025 En continu
Impact sur les communautés et ancrage territorial	Éducation financière	Étoffer les initiatives externes et l'organisation d'événements.	Nombre de participants à nos initiatives d'éducation financière.		2025
	Soutien aux communautés	Avoir une politique de dons et de sponsoring alignée aux critères ESG.	Inclusion des critères ESG dans la politique de dons et de sponsoring.		2025

Gouvernance / Économique

Thématique	Sous-thématique	Objectif	Indicateur	Statut 2022	Échéance
Gouvernance & Éthique	Pérennité économique	Pérenniser la performance économique à long terme, via la mise en réserve d'au minimum 10% de la valeur économique créée entre 2020 et 2025.	Pourcentage de valeur économique mise en réserve.	Atteint : 14%	2025

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

2.4 GRI Content Index

Déclaration d'utilisation	
Banque Raiffeisen a rendu compte en conformité aux standards GRI pour la période du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022.	
GRI 1 utilisé	GRI 1 : Fondation 2021
Norme(s) sectorielle(s) GRI applicable(s)	Non applicable

Éléments d'information			Omission	Pages
Éléments généraux d'information 2021				
GRI 2 : éléments généraux d'informations 2021	**GRI 2-1**	Détails sur l'organisation		15, 18
	GRI 2-2	Entités de l'organisation incluses dans le rapport de durabilité		8
	GRI 2-3	Période du reporting, fréquence et point de contact pour les questions relatives au rapport		8
	GRI 2-4	Réaffirmation des informations		8
	GRI 2-5	Assurance externe		8
	GRI 2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales		15, 16, 17, 25
	GRI 2-7	Employés		20, 21, 98
	GRI 2-8	Travailleurs qui ne sont pas des employés		20, 21
	GRI 2-9	Structure de gouvernance et composition		29, 30, 31
	GRI 2-10	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé		32-35
	GRI 2-11	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé		32, 33
	GRI 2-12	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts		29-31, 34-36
	GRI 2-13	Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts		29-31, 35-37, 39
	GRI 2-14	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable		30, 31, 155
	GRI 2-15	Conflits d'intérêts		133, 134

Éléments d'information			Omission	Pages
GRI 2 : éléments généraux d'informations 2021	**GRI 2-16**	Communication des préoccupations majeures		138
	GRI 2-17	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé		29, 106
	GRI 2-18	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé		29
	GRI 2-19	Politiques de rémunération		35, 136
	GRI 2-20	Procédure de détermination de la rémunération		35, 136
	GRI 2-21	Ratio de rémunération totale annuelle	**Exigence omise :** Non reporté **Motif :** Confidentialité **Explication :** Raiffeisen ne souhaite pas rendre compte de cette donnée à caractère sensible.	
	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	
	GRI 2-24	Intégration des politiques d'engagements		52, 106, 133
	GRI 2-25	Processus de remédiation des impacts négatifs		138
	GRI 2-26	Mécanismes permettant de demander conseil et de faire part de préoccupations		137
	GRI 2-27	Respect des lois et des règlements		65
	GRI 2-28	Adhésion à des associations		22
	GRI 2-29	Approche de l'implication des parties prenantes		118, 145-151, 155-156, 162, 164, 165
	GRI 2-30	Accord de négociation collective		20
Enjeux pertinents				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-1**	Processus pour déterminer les enjeux pertinents		155
	GRI 3-2	Liste des enjeux pertinents		159

Éléments d'information			Omission	Pages
Performance économique				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents		141
GRI 201: Performance économique 2016	GRI 201-1	Valeur économique directe générée et distribuée		141, 142
Impacts économiques indirects				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents		57, 123, 125
GRI 203: Impacts économiques indirects 2016	GRI 203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat		57, 58, 123, 124, 125, 127, 128, 129
Énergie				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents		67
GRI 302: Énergie 2016	GRI 302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation		68, 69, 72, 75
	GRI 302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation		68, 69
Eau et effluents				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents		75
GRI 303: Eau et effluents 2018	GRI 303-1	Intéractions avec l'eau en tant que ressource partagée		75
	GRI 303-2	Gestion des impacts liés au rejet d'eau		75
	GRI 303-5	Consommation d'eau		75
Émissions				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents		67
GRI 305: Émissions 2016	GRI 305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)		68, 69
	GRI 305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)		68, 69
	GRI 305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)		68, 69, 70

Éléments d'information			Omission	Pages
Déchets				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents		78-80
GRI 306: Déchets 2020	GRI 306-1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets		78-80
	GRI 306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets		78-80
	GRI 306-3	Déchets générés		78
Emploi				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents		94
GRI 401: Emploi 2016	GRI 401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel		86, 98
	GRI 401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel		100, 101, 103, 104, 105
	GRI 401-3	Congé parental		95
Formation et éducation				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents		106
GRI 404: Formation et éducation 2016	GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé		106, 108
	GRI 404-2	Programes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition		107, 110, 111
	GRI 404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performances et d'évolution de carrière		112
Diversité et égalité des chances				
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents		85
GRI 405: Diversité et égalité des chances 2016	GRI 405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés		85, 86, 88-92

2.5 Tableau de correspondance ESRS & GRI

GRI s'est activement engagé dans le développement de l'ESRS, depuis la phase initiale menée par la Project Task Force jusqu'à la collaboration avec l'EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group), le SRB (Sustainability Reporting Board) et le TEG (Technical Expert Group). Le travail s'est concentré sur la garantie d'une interopérabilité optimale entre les normes mondiales de la GRI, axées sur la matérialité de l'impact, et l'ESRS européenne axée sur la double matérialité. En vue de sa conformité avec les standards européens ESR requis par CSRD, Banque Raiffeisen a établi un tableau de correspondance des indicateurs GRI 2021 et ESRS. Les nouveaux indicateurs ESRS sont intégrés progressivement dans le rapport extra-financier.

Éléments d'information GRI 2021			Éléments d'information European Sustainability Reporting Standards (ESRS)		Pages
Éléments généraux d'information 2021					
GRI 2 : éléments généraux d'informations 2021	**GRI 2-1**	Détails sur l'organisation			15, 18
	GRI 2-2	Entités de l'organisation incluses dans le rapport de durabilité	**BP-1**	Base générale pour la préparation des déclarations de durabilité	8
	GRI 2-3	Période du reporting, fréquence et point de contact pour les questions relatives au rapport			8
	GRI 2-4	Réaffirmation des informations	**BP-2**	Divulgations liées à des circonstances spécifiques	8
	GRI 2-5	Assurance externe			8
	GRI 2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales	**SMB-1**	Position sur le marché, stratégie, modèle(s) d'entreprise et chaîne de valeur	15, 16, 17, 25
	GRI 2-7	Employés	**S1-6**	Caractéristiques des employés de l'entreprise	20, 21, 98
	GRI 2-8	Travailleurs qui ne sont pas des employés	**S1-7**	Caractéristiques des travailleurs non-employés dans la main-d'œuvre de l'entreprise	20, 21
	GRI 2-9	Structure de gouvernance et composition	**2-GOV-1**	Rôles et responsabilités des organes d'administration, de gestion et de surveillance	29, 30, 31
	GRI 2-10	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé			32-35
	GRI 2-11	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé			32, 33
	GRI 2-12	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts	**2-GOV-1**	Rôles et responsabilités des organes d'administration, de gestion et de surveillance	29-31, 34-36
			2-GOV-2	Informations fournies aux organes d'administration, de gestion et de surveillance de l'entreprise et questions relatives au développement durable abordées par ces derniers organes d'administration, de gestion et de surveillance de l'entreprise	29-31, 34-36
			G1-1	Culture d'entreprise et politiques de conduite des affaires	29-31, 34-36
	GRI 2-13	Délégation de la responsabilité de la gestion des impacts	**2-GOV-1**	Rôles et responsabilités des organes d'administration, de gestion et de surveillance	29-31, 35-37, 39
			2-GOV-2	Informations fournies aux organes d'administration, de gestion et de surveillance de l'entreprise et questions relatives au développement durable abordées par ces derniers organes d'administration, de gestion et de surveillance de l'entreprise	29-31, 35-37, 39
	GRI 2-14	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable			29-31, 35-37, 39

Éléments d'information GRI 2021			Éléments d'information European Sustainability Reporting Standards (ESRS)		Pages
GRI 2 : éléments généraux d'informations 2021	GRI 2-15	Conflits d'intérêts			133, 134
	GRI 2-16	Communication des préoccupations majeures	G1-3	Prévention et détection de la corruption	138
	GRI 2-17	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	2-GOV-1	Rôles et responsabilités des organes d'administration, de gestion et de surveillance	29, 106
	GRI 2-18	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	2-GOV-1	Rôles et responsabilités des organes d'administration, de gestion et de surveillance	29
	GRI 2-19	Politiques de rémunération	2-GOV-3	Intégration des performances en matière de développement durable dans les systèmes d'incitation	35, 136
	GRI 2-20	Procédure de détermination de la rémunération			35, 136
	GRI 2-21	Ratio de rémunération totale annuelle	S1-16	Indicateurs de rémunération (écart de rémunération et rémunération totale)	
	GRI 2-22	Déclaration sur la stratégie de développement durable			4, 5
	GRI 2-23	Politiques d'engagements	2-GOV-4	Déclaration sur la diligence raisonnable en matière de développement durable	
			G1-1	Culture d'entreprise et politiques de conduite des affaires	
			DC-P	Politiques adoptées pour gérer les enjeux pertinents en matière de développement durable	
	GRI 2-24	Intégration des politiques d'engagements	2-GOV-4	Déclaration sur la diligence raisonnable en matière de développement durable	52, 106, 133
			G1-1	Culture d'entreprise et politiques de conduite des affaires	52, 106, 133
	GRI 2-25	Processus de remédiation des impacts négatifs	S1-3	Procédures visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux employés de faire part de leurs préoccupations	138
	GRI 2-26	Mécanismes permettant de demander conseil et de faire part de préoccupations	G1-1	Culture d'entreprise et politiques de conduite des affaires	137
			G1-3	Prévention et détection de la corruption	137
	GRI 2-27	Respect des lois et des règlements			65
	GRI 2-28	Adhésion à des associations			22

Éléments d'information GRI 2021			Éléments d'information European Sustainability Reporting Standards (ESRS)		Pages
GRI 2 : éléments généraux d'informations 2021	GRI 2-29	Approche de l'implication des parties prenantes	SMB-2	Intérêts et points de vue des parties prenantes	94, 118, 145-151, 155-156, 162, 164, 165
			S1-2	Processus d'engagement avec les employés et les représentants des employés en ce qui concerne les impacts	94, 118, 145-151, 155-157, 162, 164, 165
	GRI 2-30	Accord de négociation collective	S1-8	Couverture des négociations collectives et dialogue social	20
Enjeux pertinents					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-1	Processus pour déterminer les enjeux pertinents	IRO-1	Description des processus d'identification et d'évaluation des impacts pertinents, des risques et des opportunités	155
	GRI 3-2	Liste des enjeux pertinents			159
Performance économique					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents	SMB-3	Impacts pertinents, risques et opportunités pertinents et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	141
GRI 201: Performance économique 2016	GRI 201-1	Valeur économique directe générée et distribuée			141, 142
	GRI 201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	E1-9	Effets financiers potentiels des risques pertinents physiques et de transition et des opportunités potentielles liées au climat	
Impacts économiques indirects					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents	SMB-3	Impacts pertinents, risques et opportunités pertinents et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	57, 123, 125
GRI 203: Impacts économiques indirects 2016	GRI 203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	S3-4	Prendre des mesures concernant les incidences importantes sur les communautés touchées, les approches visant à atténuer les risques importants et à saisir les opportunités importantes liées aux communautés touchées, ainsi que l'efficacité de ces mesures	57, 58, 123, 124, 125, 127, 128, 129
	GRI 203-2	Impacts économiques indirects significatifs			
Énergie					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	GRI 3-3	Gestion des enjeux pertinents	SMB-3	Impacts pertinents, risques et opportunités pertinents et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	67

Éléments d'information GRI 2021			Éléments d'information European Sustainability Reporting Standards (ESRS)		Pages
GRI 302: Énergie 2016	**GRI 302-1**	Consommation énergétique au sein de l'organisation	**E1-5**	Consommation d'énergie et mix énergétique	68, 69, 72, 75
	GRI 302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	**E1-5**	Consommation d'énergie et mix énergétique	68, 69
	GRI 302-3	Intensité énergétique	**E1-5**	Consommation d'énergie et mix énergétique	
	GRI 302-4	Réduction de la consommation énergétique			
Eau et effluents					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents	**SMB-3**	Impacts pertinents, risques et opportunités pertinents et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	75
GRI 303: Eau et effluents 2018	**GRI 303-1**	Intéractions avec l'eau en tant que ressource partagée	**E3-2**	Actions et ressources liées à l'eau et aux ressources marines	75
			E3-3	Objectifs liés à l'eau et aux ressources marines	75
	GRI 303-2	Gestion des impacts liés au rejet d'eau	**2-IRO-1**	Description des processus d'identification et d'évaluation des impacts pertinents, des risques et des opportunités	75
	GRI 303-5	Consommation d'eau	**E3-4**	Consommation d'eau	75
Émissions					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents	**SMB-3**	Impacts pertinents, risques et opportunités pertinents et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	67
GRI 305: Émissions 2016	**GRI 305-1**	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	**E1-6**	Émissions brutes de GES des champs d'application 1, 2, 3 et total	68, 69
	GRI 305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	**E1-6**	Émissions brutes de GES des champs d'application 1, 2, 3 et total	68, 69
	GRI 305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	**E1-6**	Émissions brutes de GES des champs d'application 1, 2, 3 et total	68, 69, 70
	GRI 305-4	Intensité des émissions de GES	**E1-6**	Émissions brutes de GES des champs d'application 1, 2, 3 et total	
	GRI 305-5	Réduction des émissions de GES			
Déchets					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents	**SMB-3**	Impacts pertinents, risques et opportunités pertinents et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	78-80

Éléments d'information GRI 2021			Éléments d'information European Sustainability Reporting Standards (ESRS)		Pages
GRI 306: Déchets 2020	**GRI 306-1**	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets			78-80
	GRI 306-2	Gestion des impacts significatifs liés aux déchets	**E5-2**	Actions et ressources liées à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire	78-80
			E5-4	Sorties de ressources	78-80
	GRI 306-3	Déchets générés			78
Emploi					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents	**SMB-3**	Impacts pertinents, risques et opportunités pertinents et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	94
GRI 401: Emploi 2016	**GRI 401-1**	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel			86, 98
	GRI 401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	**S1-11**	Protection sociale	100, 101, 103, 104, 105
	GRI 401-3	Congé parental	**S1-11**	Protection sociale	95
			S1-15	Indicateurs d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée	95
			S1-12	Personnes handicapées	
Formation et éducation					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents	**SMB-3**	Impacts pertinents, risques et opportunités pertinents et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	106
GRI 404: Formation et éducation 2016	**GRI 404-1**	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	**S1-13**	Indicateurs de formation et de développement des compétences	106, 108
	GRI 404-2	Programes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	**S1-4**	Prendre des mesures concernant les incidences significatives sur son propre personnel, les approches visant à atténuer les risques significatifs et à saisir les opportunités significatives liées à son propre personnel, ainsi que l'efficacité de ces mesures	107, 110, 111
	GRI 404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performances et d'évolution de carrière	**S1-13**	Indicateurs de formation et de développement des compétences	112
Diversité et égalité des chances					
GRI 3: Enjeux pertinents 2021	**GRI 3-3**	Gestion des enjeux pertinents	**SMB-3**	Impacts pertinents, risques et opportunités pertinents et leur interaction avec la stratégie et le(s) modèle(s) d'entreprise	85
GRI 405: Diversité et égalité des chances 2016	**GRI 405-1**	Diversité des organes de gouvernance et des employés	**S1-9**	Indicateurs de diversité	85, 86, 88-92

Rapport ESG 2022 | 03 | 2. Annexes

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

Rapport ESG 2022 | 03 | 2. Annexes

Enjeux pertinents	GRI		Disclosure	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	GRI 302	Énergie	GRI 302-1							○	●				●	●				
Réduire notre empreinte carbone et les matières consommées.	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					●			●									
Intégrer l'apprentissage continu et le développement des compétences à notre gestion du personnel	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

2.6 Principles for Responsible Banking Self-Assessment

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

Describe (high-level) your bank's business model, including the main customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities across the main geographies in which your bank operates or provides products and services. Please also quantify the information by disclosing e.g. the distribution of your bank's portfolio (%) in terms of geographies, segments (i.e. by balance sheet and/or off-balance sheet) or by disclosing the number of customers and clients served.

Response	Links and references
Banque Raiffeisen operates 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 31 branches (and one online branch) 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 funds from its clients, lending, the management of investment portfolios and distinct activities such as 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: Retail Banking, Private Banking and Corporate Banking. The Bank's mission is to support the local economy. 77% of the generated value is distributed to its stakeholders, in majority within the Grand Duchy's borders, e.g. employees, members, the government and local communities.	**Annual report + ESG Report 2022 Section 1.1.**

1.2 Strategy alignment

Does your corporate strategy identify and reflect sustainability as strategic priority/ies for your bank?

■ Yes ▫ No

Please describe how your bank has aligned and/or is planning to align its strategy to be consistent with the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement, and relevant national and regional frameworks.

Does your bank also reference any of the following frameworks or sustainability regulatory reporting requirements in its strategic priorities or policies to implement these?

▫ UN Guiding Principles on Business and Human Rights

▫ International Labour Organization fundamental conventions

▫ UN Global Compact

▫ UN Declaration on the Rights of Indigenous Peoples

▫ Any applicable regulatory reporting requirements on environmental risk assessments, e.g. on climate risk - please specify which ones:

▫ Any applicable regulatory reporting requirements on social risk assessments, e.g. on modern slavery - please specify which ones:

■ None of the above

Response	Links and references
Banque Raiffeisen complies in due time with ESG-related national and international norms and regulations (e.g. CSSF Circulars, SFDR, MiFID II, EU Taxonomy, CSRD...). Banque Raiffeisen is progressively integrating sustainability into the relevant policies, processes, products and services, as well as into its governance structure. The Bank's sustainability strategy 2020-2025 aims to positively contribute to People, Planet and Prosperity through four commitments: 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. It is worth mentioning that Banque Raiffeisen has currently no regulatory obligation to publish an extra-financial report, as the Bank does not fall under the transposition of NFRD into the Luxembourgish Law. Nonetheless due to signature of the UNEP FI PRB in 2019 and its efforts regarding transparency, Bank Raiffeisen has published annually on a voluntary basis a standardised extra-financial report since 2021. Hence, Banque Raiffeisen is not currently subject to the non-financial reporting directive. Banque Raiffeisen's 2022 non-financial report demonstrates the bank's willingness to be transparent with its stakeholders on its ESG performance through compliance with GRI 2021 (and its principles of Stakeholder Inclusion, Impact, Materiality and Due Diligence) and reference to the EFRAG ESRS standards required by the CSRD. The Bank's sustainability strategy is aligned with the achievements of the UN Sustainable Development Goals (SDGs). Based on the impact analysis performed by the Bank, seven priority SDGs have been identified and integrated into its sustainability strategy 2020-2025, namely: 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 types of capitals specified by Integrated Reporting (IR): (1) financial; (2) human; (3) social & relationship; (4) natural; (5) intellectual and (6) manufactured capitals. The Bank holds several national CSR/ESG labels (e.g. Socially Responsible Enterprise from the National Institute for Sustainable Development (INDR)...) and international labels (e.g. Responsibility Europe...) that demonstrate good practices in CSR and ESG. The Bank is also a member of several national and international working groups (e.g. those of the ABBL or of the EACB...) for which it collaborates with peers to find solutions to matters related to sustainable finance (e.g. gathering of data related to the energy performance of buildings...) and share best-practices.	**ESG Report Part I Sections 1.3, 1.4 and Part II pilar Planet 1.5.**

Principle 2: Impact and 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 (Key Step 1)

Show that your bank has performed an impact analysis of its portfolio/s to identify its most significant impact areas and determine priority areas for target-setting. The impact analysis shall be updated regularly* and fulfil the following requirements/elements (a-d):

a) Scope: What is the scope of your bank's impact analysis? Please describe which parts of the bank's core business areas, products/services across the main geographies that the bank operates in (as described under 1.1) have been considered in the impact analysis. Please also describe which areas have not yet been included, and why.

Response	Links and references
The Bank has carried out an ESG impact assessment of its lending portfolio in addition to its materiality analysis of its main economic, environmental and social impacts, already made for the previous non-financial reports. The ESG impact assessment covers housing loans for the purchase or construction of real estate, as well as car and student loans for individual customers. In parallel, the Bank has carried out an impact assessment of the physical risks associated with climate change, in particular flooding. This flood impact analysis covers housing loans granted to individual customers in Luxembourg. By cross-referencing internal and external data, the Bank has been able to identify the concentration of flood risk at three levels on the territory of Luxembourg and to determine the percentage of its assets exposed to significant physical risk in the short, medium and long term.	**ESG Report 2022 Part I section 2.1 and Part II pilar Planet sections 1.1,1.2, 1.3**

b) Portfolio composition: Has your bank considered the composition of its portfolio (in %) in the analysis? Please provide proportional composition of your portfolio globally and per geographical scope

i) by sectors & industries** for business, corporate and investment banking portfolios (i.e. sector exposure or industry breakdown in %), and/or

ii) by products & services and by types of customers for consumer and retail banking portfolios.

If your bank has taken another approach to determine the bank's scale of exposure, please elaborate, to show how you have considered where the bank's core business/major activities lie in terms of industries or sectors.

Response	Links and references
The ESG impact assessment covers a total of 24.807 loans, out of which 63% are mortgage loans for the purchase or the construction of a property, 24% are car loans and 13% are student loans granted to individual customers. This scope was prioritised for the ESG impact assessment on the Bank's lending portfolio as it covers the bulk of the Bank's retail lending activities. The impact assessment of ESG risks on the loan book has been initiated in 2021. The exposure to physical risk, in the form of flood risk, a possible consequence of climate change, was assessed, giving a preliminary view of the Bank's exposure to such risk. The analysis was furthered in 2022, enabling a refined identification of those properties located in flood-prone areas. Nevertheless, the level of accuracy needs to be refined due to the medium quality of the available data and needs to be further improved, namely through the already launched transversal ESG data project.	**ESG Report 2022 Appendix 2.2**

*That means that where the initial impact analysis has been carried out in a previous period, the information should be updated accordingly, the scope expanded as well as the quality of the impact analysis improved over time.

** 'Key sectors' relative to different impact areas, i.e. those sectors whose positive and negative impacts are particularly strong, are particularly relevant here.

c) Context: What are the main challenges and priorities related to sustainable development in the main countries/regions in which your bank and/or your clients operate?* Please describe how these have been considered, including what stakeholders you have engaged to help inform this element of the impact analysis.

This step aims to put your bank's portfolio impacts into the context of society's needs.

Response	Links and references
Banque Raiffeisen operates exclusively in the Grand-Duchy of Luxembourg and its ESG impact analysis takes into account in this scope the main challenges and priorities related to sustainable development. Thus, the priorities of the sustainability agenda of Luxembourg are directed towards the Paris Agreement targets by reducing its greenhouse gas (GHG) Émissions by 55% by 2030 (as defined in the "National Integrated Energy and Climate Plan – PNEC"). Furthermore, the government has identified in its «3rd National Plan for Sustainable Development (3ème PNDD)» the main challenges facing the country and the ways in which businesses and citizens can address them (e.g. circular economy, soft mobility, responsible purchasing, waste minimization, energy consumption, social inclusion and education...). Other important factors related to the environment in which the Bank operates are (1) the access to affordable housing in Luxembourg, (2) the exacerbating inequalities and (3) negative effects of soaring energy prices. Banque Raiffeisen also uses the Impact Radar, a key tool developed by UNEP FI, to identify impact issues within its portfolio. However, the Bank has slightly modified the tool to adapt it to its own circumstances (e.g. size of the bank, types of clients, geographical area, type of analyzed credits...) and context (e.g. the favorable ecosystem and infrastructure in Luxembourg...).	**ESG Report 2022 Word from the Board, Megatrends and Appendix 2.2.**

Based on these first 3 elements of an impact analysis, what positive and negative impact areas has your bank identified? Which (at least two) significant impact areas did you prioritize to pursue your target setting strategy (see 2.2)**? Please disclose.

Response	Links and references
Significant impact areas have already been identified in the Banque's first impact assessment, published in its extra-financial report 2021: · Housing affordability and accessibility as well as the environmental footprint, including emissions, are the most significant negative impacts on housing loans. In this respect, Banque Raiffeisen does not prioritize environmental criteria over social criteria in the credit granting process at present (in order to not further restrict the access to affordable housing to the low-income population in Luxembourg); · The most negative impact is the pollution caused by GHG Émissions regarding car loans to private customers; · Access to education for young people is a positive impact of student loans. The analysis of the physical risks of flooding on housing loans showed that they are at not significant in the short term, as these events have not let to a higher default rate.	**ESG report 2022 Part I section 1.2 and Part III section 2.**

*Global priorities might alternatively be considered for banks with highly diversified and international portfolios.

**To prioritize the areas of most significant impact, a qualitative overlay to the quantitative analysis as described in a), b) and c) will be important, e.g. through stakeholder engagement and further geographic contextualisation

d) For these (min. two prioritized impact areas): **Performance measurement:** Has your bank identified which sectors & industries as well as types of customers financed or invested in are causing the strongest actual positive or negative impacts? Please describe how you assessed the performance of these, using appropriate indicators related to significant impact areas that apply to your bank's context.

In determining priority areas for target-setting among its areas of most significant impact, you should consider the bank's current performance levels, i.e. qualitative and/or quantitative indicators and/or proxies of the social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services. If you have identified climate and/or financial health & inclusion as your most significant impact areas, please also refer to the applicable indicators in the Annex.

If your bank has taken another approach to assess the intensity of impact resulting from the bank's activities and provision of products and services, please describe this.

The outcome of this step will then also provide the baseline (incl. indicators) you can use for setting targets in two areas of most significant impact.

Response	Links and references
The Bank has defined indicators to measure the performance of the main impacts of its lending portfolio. These indicators, based on those proposed by the Impact Radar, have been adapted in order to match the reality in which the Bank evolves, e.g. the offered products, its type of clients and Luxembourg's ecosystem and infrastructures. In accordance with the inventory of relevant indicators to be collected to measure performance (e.g. energy passports for buildings, car types by fuel...) related to the analyses mentioned beforehand, the Bank has launched a transversal ESG data collection project in 2022. Which will enable the Bank over the next year to identify, collect, process and report the relevant ESG related data linked to its activities (starting in 2023).	**ESG Report 2022 Appendix 2.2.**

Self-assessment summary

Which of the following components of impact analysis has your bank completed, in order to identify the areas in which your bank has its most significant (potential) positive and negative impacts?*

Scope:	■ Yes	▫ In progress	▫ No
Portfolio composition:	■ Yes	▫ In progress	▫ No
Context:	■ Yes	▫ In progress	▫ No
Performance measurement:	▫ Yes	■ In progress	▫ No

Which most significant impact areas have you identified for your bank, as a result of the impact analysis?

Climate change mitigation, climate change adaptation, resource efficiency & circular economy, biodiversity, financial health & inclusion, human rights, gender equality, decent employment, water, pollution, other: **housing affordability and accessibility, access to education**

How recent is the data used for and disclosed in the impact analysis?

■ Up to 6 months prior to publication

▫ Up to 12 months prior to publication

▫ Up to 18 months prior to publication

▫ Longer than 18 months prior to publication

Open text field to describe potential challenges, aspects not covered by the above etc.: (optional)

*You can respond "Yes" to a question if you have completed one of the described steps, e.g. the initial impact analysis has been carried out, a pilot has been conducted.

2.2 Target Setting (Key Step 2)

Show that your bank has set and published a minimum of two targets which address at least two different areas of most significant impact that you identified in your impact analysis.

The targets* have to be Specific, Measurable (qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound (SMART). Please disclose the following elements of target setting (a-d), for each target separately:

a) Alignment: which international, regional or national policy frameworks to align your bank's portfolio with** have you identified as relevant? Show that the selected indicators and targets are linked to and drive alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and other relevant international, national or regional frameworks.

You can build upon the context items under 2.1.

Response	Links and references
Banque Raiffeisen supports the objectives and targets set by the Luxembourg government in the «Integrated National Energy and Climate Plan (PNEC)» and the «3rd National Plan for Sustainable Development (3ème PNDD)». Banque Raffeisen also builds on the country's ten priorities in relation to the UN Sustainable Development Goals (SDGs), and to set its own relevant objectives. The Bank's ambition is to align its portfolio with the objectives of the Paris Agreement.	**ESG Report 2022 Word from the Board, Megatrends and Appendix 2.2.**

b) Baseline: Have you determined a baseline for selected indicators and assessed the current level of alignment? Please disclose the indicators used as well as the year of the baseline.

You can build upon the performance measurement undertaken in 2.1 to determine the baseline for your target.

A package of indicators has been developed for climate change mitigation and financial health & inclusion to guide and support banks in their target setting and implementation journey. The overview of indicators can be found in the Annex of this template.

If your bank has prioritized climate mitigation and/or financial health & inclusion as (one of) your most significant impact areas, it is strongly recommended to report on the indicators in the Annex, using an overview table like below including the impact area, all relevant indicators and the corresponding indicator codes:

In case you have identified other and/or additional indicators as relevant to determine the baseline and assess the level of alignment towards impact driven targets, please disclose these.

Impact Area	Indicator Code	Response
Climate change mitigation		

Impact Area	Indicator Code	Response
Financial health & inclusion		

*Operational targets (relating to for example water consumption in office buildings, gender equality on the bank's management board or business-trip related greenhouse gas Émissions) are not in scope of the PRB.

**Your bank should consider the main challenges and priorities in terms of sustainable development in your main country/ies of operation for the purpose of setting targets. These can be found in National Development Plans and strategies, international goals such as the SDGs or the Paris Climate Agreement, and regional frameworks. Aligning means there should be a clear link between the bank's targets and these frameworks and priorities, therefore showing how the target supports and drives contributions to the national and global goals.

Response			Links and references
Impact Area	**Indicator Code***	**Response**	
Climate change mitigation	A.2.1.	The Bank frequently engages with its clients, both corporate and retail, to raise awareness about lower carbon business model and practices through webinars (for example "Be green with Banque Raiffeisen"), conferences (in 2022, a conference was organized for Private Banking clients on the impact of the energy transition and inflation for savers), direct mailings, one to one with the advisors.	**ESG Report 2022 Part I sections 1.1, 1.4, 3.1, Part II pilar Planet section 1.1 and Appendix 2.2.**
	A.3.1.	1.715.500 EUR (4,51% proportion of «sustainable» outstanding) in lending for low-carbon Émissions cars, as part of the Bank's preferential rate loan for low emission cars (R-Eco personal loan).	
	A.1.3.	In progress. The Bank is working on a project of ESG data collection for businesses. The Bank will then work with the compagnies to accompany them towards sustainable transition.	
	A.1.4.	In progress. The Bank launched an ESG data collection in 2022 in order to be able to analyze properly its lending portfolio in terms of financed Émissions, using an internationally recognized methodology such as the one of the Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).	
	A.1.5.	Banque Raiffeisen offers the R-Eco personal loan, which offers advantageous rates for financing a low-emission car or an energy-efficient home renovation.	
Housing accessibility and affordability	A.2.1.	In 2022, the Bank has opened a real estate expertise center, «Hub of Home» to meet the needs of its clients regarding housing.	

*As indicated in the annexe of the UNEP FI PRB Reporting and Self-Assessment Template.

c) SMART targets (incl. key performance indicators (KPIs)*): Please disclose the targets for your first and your second area of most significant impact, if already in place (as well as further impact areas, if in place). Which KPIs are you using to monitor progress towards reaching the target? Please disclose.

Response	Links and references
The Bank has embarked on an ambitious project to collect ESG data on its loan portfolio (not only on impact analysis loans, but also on corporate and other retail loans). Having already defined the data to be collected, the Bank will be able to set more SMART targets once an inventory of its portfolio performance has been made. The improved SMART targets setting will follow the collection of data.	**ESG report 2022 Part I section 1.2 and Part III section 2.**

d) Action plan: which actions including milestones have you defined to meet the set targets? Please describe.

Please also show that your bank has analysed and acknowledged significant (potential) indirect impacts of the set targets within the impact area or on other impact areas and that it has set out relevant actions to avoid, mitigate, or compensate potential negative impacts.

Response	Links and references
Once Banque Raiffeisen has significantly progressed on collecting and processing ESG related data needed to set more SMART targets, it will create a robust action plan to achieve them. This action plan based on a continuous improvement approach will be transversal across the Bank and follow different steps.	**N/A**

*Key Performance Indicators are chosen indicators by the bank for the purpose of monitoring progress towards targets.

Self-assessment summary

Which of the following components of target setting in line with the PRB requirements has your bank completed or is currently in a process of assessing for your...

	... first area of most significant impact: Climate	... second area of most significant impact: Affordability and accessibility	(If you are setting targets in more impact areas) ... your third (and subsequent) area(s) of impact: (please name it)
Alignment	■ Yes ▫ In progress ▫ No	■ Yes ▫ In progress ▫ No	▫ Yes ▫ In progress ▫ No
Baseline	▫ Yes ■ In progress ▫ No	▫ Yes ■ In progress ▫ No	▫ Yes ▫ In progress ▫ No
SMART targets	▫ Yes ▫ In progress ■ No	▫ Yes ■ In progress ▫ No	▫ Yes ▫ In progress ▫ No
Action plan	▫ Yes ■ In progress ▫ No	▫ Yes ■ In progress ▫ No	▫ Yes ▫ In progress ▫ No

2.3 Target implementation and monitoring (Key Step 2)

For each target separately:

Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target.

Report on your bank's progress since the last report towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in, using the indicators and KPIs to monitor progress you have defined under 2.2.

Or, in case of changes to implementation plans (relevant for 2nd and subsequent reports only): describe the potential changes (changes to priority impact areas, changes to indicators, acceleration/review of targets, introduction of new milestones or revisions of action plans) and explain why those changes have become necessary.

Response	Links and references
The Bank has undertaken several initiatives in 2022 linked to its main areas of impact: 1. Training for all employees on the requirements of sustainable finance and ESG regulations, including more advanced modules for private and personal bankers; 2. Training for the highest governance bodies on the importance of sustainable finance and climate-risk management; 3. Opening a new real estate expertise centre, «Hub of Home», to respond to customers' information needs related to housing; 4. Expanding its range of products and services incorporating ESG criteria; 5. Financing projects with a positive social and environmental impact (e.g. wind farm, rehabilitation centre for troubled young people, home for the disabled in an eco-friendly building...); 6. Organizing webinars on energy saving and efficiency.	**ESG Report 2022 Part II sections pilar Planet 1.1, 1.2, 1.4, 1.5.**

Principle 3: Clients and 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 Client engagement

Does your bank have a policy or engagement process with clients and customers* in place to encourage sustainable practices?

▫ Yes ▪ In progress ▫ No

Does your bank have a policy for sectors in which you have identified the highest (potential) negative impacts?

▫ Yes ▪ In progress ▪ No

Describe how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities**. It should include information on relevant policies, actions planned/implemented to support clients' transition, selected indicators on client engagement and, where possible, the impacts achieved.

This should be based on and in line with the impact analysis, target-setting and action plans put in place by the bank (see P2).

Response	Links and references
a. The Bank has not yet formalised an engagement process policy. However, it complies with MiFID II, which requires the development of ESG investor profiles. This has been an opportunity for open discussions with clients on ESG matters and inform them about the Bank's ESG product and service offering. In 2022, three investor profiles were created to capture client ESG preferences, offer tailor-made advise and raise awareness on the topic. Moreover, the Bank frequently engages with its clients. In 2022, transparency was strengthened through: · Clients with securities portfolios now receive information on the proportion of their portfolios that is invested in ESG and sustainable products, as well as additional information on the products concerned; · The information available on the Bank's website and in the "investor guide" has been enhanced to increase transparency; · Clients who already hold an "R-Gestion" formula (Portfolio management fully entrusted to the Raiffeisen's experts, in discretionary management) or who subscribe to a new "R-Gestion" offer receive pre-contractual information informing them of the investment strategy, the ESG process established and the investment proportions promoting "E" or "S" characteristics or having a sustainability objective. This information is also available on the Bank's website. · Conferences and webinars to raise awareness on sustainable practices. **b.** Banque Raiffeisen progressively integrates ESG criteria in its policies and procedures, including its risk management framework. In 2022, the Bank defined its financing offer according to an «ESG» inclusion and exclusion strategy targeting individuals as well as professionals/companies for the «E» (Environment), «S» (Social) and «G» (Governance) dimensions and the positive contribution to at least one SDG. Furthermore, Banque Raiffeisen also has an internal exclusion list for activities or sectors with a negative impact and with which the Bank does not wish to have business relations (e.g. arms). The strategic initiative started in 2020 and ended in 2022 with the validation of the proposal made to the CPC (Credit Policy Committee). In 2022, the Bank refined its ESG investment policy to reflect regulatory developments and to make its approach more robust. Banque Raiffeisen considers ESG investment funds and ETF provided they are categorized as «Article 9» (with a defined sustainability objective) within the meaning of the SFDR regulation, or «Article 8» (promoting "E" and/or "S" characteristics) within the meaning of the SFDR regulation and possess a label issued by LuxFLAG (ESG, Environment) or Towards Sustainability (formerly named Febelfin).	**ESG Report 2022 Part II pilar Planet sections 1.1, 1.2.**

*A client engagement process is a process of supporting clients towards transitioning their business models in line with sustainability goals by strategically accompanying them through a variety of customer relationship channels.

**Sustainable economic activities promote the transition to a low-carbon, more resource-efficient and sustainable economy.

3.2 Business opportunities

Describe what strategic business opportunities in relation to the increase of positive and the reduction of negative impacts your bank has identified and/or how you have worked on these in the reporting period. Provide information on existing products and services, information on sustainable products developed in terms of value (USD or local currency) and/or as a % of your portfolio, and which SDGs or impact areas you are striving to make a positive impact on (e.g. green mortgages – climate, social bonds – financial inclusion, etc.).

Response	Links and references
Banque Raiffeisen considers sustainability to be an opportunity to develop its products and services that integrate ESG criteria. Banque Raiffeisen strives to create a comprehensive ESG-compliant investment offering by 2023. In 2022, the Bank develops its offer with two ESG funds at the insurance level, two ESG thematic investment funds on mobility and water, and a range of mixed ESG investment funds to match different risk profiles. Regarding the pension product offering, ESG products have been targeted and discussions are currently underway to integrate them into the Bank's offering. In total, the proportion of ESG and sustainable assets accounts for 16,8% of total securities outstanding. **ESG investment funds and ETF** *Advisory* 1) Investment funds and ETF classified as «Article 9» (with a defined sustainability objective) under the SFDR regulation, or 2) Investment funds and ETF classified as «Article 8» (promoting E and/or S characteristics) within the meaning of the SFDR regulation and having a label issued by LuxFLAG (ESG, Environment) or Towards Sustainability (formerly named Febelfin). *Discretionary management (R-PlanInvest and R-Gestion)* "Look-through» approach: Investment funds and ETF classified as «Article 9» (with a defined sustainability objective) under the SFDR regulation. Sustainable and/or ESG investment funds and ETF account for 26.4 % of the holdings in this asset/service class, this ratio being 48.3 % for R-Gestion and 26.9% for R-PlanInvest. In 2022, Bank Raiffeisen submitted its application to become one of the first banks in Luxembourg to receive the label LuxFLAG ESG Discretionary Mandate for its «Sustainable» policy within discretionary management. The LuxFLAG ESG Discretionary Mandate (ESGDML) awarded for the year 2023, ensures the development of products that contribute to the transition towards mitigation and adaptation to the climate crisis, as well as to several environmental and social issues enshrined in the United Nations SDGs. In this context, the Bank excludes certain controversial sectors from its investment products, such as arms, tobacco and oil. It also excludes companies that violate UN Global Compact principles on the environment, human rights, labour and anti-corruption. **Green and social bonds** Bonds classified as «green» according to the ICMA classification were selected, as well as the «sustainable» bond issued by the government of the Grand Duchy of Luxembourg. Green bonds represent 0.1% of total investments in bonds. **Fairtrade gold** For investors wishing to invest their money in precious metals, Raiffeisen offers gold with the Fairtrade label, guaranteeing transparency on the origin of the metals and respect for human rights. **R-Eco personal loan** Banque Raiffeisen offers the R-Eco personal loan, which comes with preferential rates for financing low-emission cars or energy-efficient home renovations. The R-Eco personal loan accounts for 4% of the total new personal consumer loans. **Sustainable Visa credit cards & OPERA points** Raiffeisen Bank offers sustainable Visa credit cards, where 1 tree is planted for every 200 transactions. In addition, OPERA members can donate their OPERA points to plant trees. In 2022, 22.074 trees were planted in Luxembourg and Bangladesh in partnership with Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt and Friendship Luxembourg.	**ESG Report 2022 Part II pilar Planet sections 1.1, 1.2., 1.3.**

Principle 4: Stakeholders

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

4.1 Stakeholder identification and consultation

Does your bank have a process to identify and regularly consult, engage, collaborate and partner with stakeholders (or stakeholder groups*) you have identified as relevant in relation to the impact analysis and target setting process?

▫ Yes ▪ In progress ▫ No

Please describe which stakeholders (or groups/types of stakeholders) you have identified, consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing the Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of how your bank has identified relevant stakeholders, what issues were addressed/results achieved and how they fed into the action planning process.

Response	Links and references
The Bank has identified and prioritized its stakeholders based on the level of influence and dependence. Through a stakeholder mapping, Banque Raiffeisen 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. It established this engagement plan according to four objectives: inform, consult, engage and follow. As a cooperative bank, Banque Raiffeisen is naturally in constant contact throughout the year with various stakeholder groups, such as its employees, customers, members, suppliers, non-governmental organizations (NGOs) and the community at large. 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. In 2022, Banque Raiffeisen participated in a working group of the ABBL in order to find ways (maybe even a nationwide solution) for the challenges related to the collection, the availability and the quality of ESG data, as well as methodologies to meet the requirements of EU regulations. The Bank also engages with external independent experts in sustainable finance to support its regulatory compliance. For the specific purpose of its non-financial report and in order to consider their interests and their key concerns during the construction of its materiality matrix, the Bank has identified and engaged six priority groups of stakeholders in 2020. For the second year in a row, the Bank consulted in 2022 its External Stakeholder Assessment Committee ("CEPPE", Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes) to evaluate its non-financial report and build upon their recommendations for the disclosing of the following non-financial reports. Through a workshop and an online survey, the members of this committee had the opportunity to express their interests and concerns in sustainability. Banque Raiffeisen is committed to strengthening 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. The composition of the latter has been renewed and is now composed of 17 members representing the diversity of the eco-system Banque Raiffeisen is evolving in (i.e. geographically and in terms of socio-professional background). The Beirat discusses various themes (including ESG/CSR topics) and provides independent opinions to the Management Board and the Executive Committee.	**ESG Report 2022 Part II pilar Prosperity section 3, Part III section 1 and Appendix 2.1**

*Such as regulators, investors, governments, suppliers, customers and clients, academia, civil society institutions, communities, representatives of indigenous population and non-profit organizations

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 for Implementation of the Principles

Does your bank have a governance system in place that incorporates the PRB?

▫ Yes ▪ In progress ▫ No

Please describe the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/is planning to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts and support the effective implementation of the Principles. This includes information about

- which committee has responsibility over the sustainability strategy as well as targets approval and monitoring (including information about the highest level of governance the PRB is subjected to),
- details about the chair of the committee and the process and frequency for the board having oversight of PRB implementation (including remedial action in the event of targets or milestones not being achieved or unexpected negative impacts being detected), as well as
- remuneration practices linked to sustainability targets.

Response	Links and references
Banque Raiffeisen is committed to a process of continuous improvement of the management of its ESG impacts and risks. This process is expressed, on the one hand, through the increasingly precise definition of internal roles and responsibilities with the aim of ensuring the integration of ESG risks into the management of Raiffeisen's traditional risk categories, and, on the other hand, through the progressive strengthening of internal documentation (policies and procedures). The governance structure ensures informed decision-making that will enable Banque Raiffeisen to manage the risks to which it is or could be exposed, by implementing its strategic ambitions and complying with the regulatory framework. The Bank is aware that the collection of ESG data and the setting of KPIs will enable it to improve its governance for monitoring ESG risks, including climate-related risks. The mitigation of ESG risks is embraced amongst others by the Risk Appetite Statement and the Risk Management framework. The Executive Committee validates and approves the ESG strategy, including the related objectives. In particular, through the biannual monitoring of the progress of the 2025 strategy, the directors follow the proper implementation of strategic initiatives, including those relating to ESG. The Credit Policy Committee (CPC) assists the Executive Committee in managing credit risk, taking into account the impact of ESG factors on this component. The Audit-Risk Committee reviews how ESG risks impact the Bank's traditional risk framework. The Management Board is responsible for the day-to-day management and ensures the operational implementation of Banque Raiffeisen's ESG ambitions and objectives. One of its members is competent member of the Management Board with authority in the area of ESG. He is the main contact person for ESG issues at the Management Board level and closely monitors all of Banque Raiffeisen's sustainability efforts. 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. The members of the COMESG participate in the preparation of Banque Raiffeisen's non-financial reports and in the implementation and monitoring of ESG performance indicators (KPIs) and targets in accordance with the GRI methodology and the international standards of the UNEP FI PRB. In addition to the appointment of a "Head of ESG" in 2021, Banque Raiffeisen recruited in 2022 an "ESG Expert" which will be integrated into its "ESG Unit" in 2023. The progress on the implementation of the PRB is presented annually to the Management Board, including the CEO. Banque Raiffeisen does not have direct performance-related remuneration, that also applies to the area of sustainability/ESG.	**ESG report 2022 Part I sections 2.1, 2.2 and Part II pilar Prosperity section 1**

5.2 Promoting a culture of responsible banking:

Describe the initiatives and measures of your bank to foster a culture of responsible banking among its employees (e.g., capacity building, e-learning, sustainability trainings for client-facing roles, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, amongst others).

Response	Links and references
The promotion of an ESG culture within the bank is an integral part of the Bank's 2020-2025 strategy. In 2022, a series of training courses on ESG and sustainable finance was launched under the name "Sustainability@Raiffeisen". As international regulations and standards in this area are rapidly evolving, the Bank emphasises the importance of its employees (from staff to board members) being aware of and, above all, strengthening their expertise in guiding customers towards a sustainable transition and making appropriate decisions on managing ESG impacts. Training on the basics of sustainable finance and the associated risks and opportunities has been introduced for all employees. Personal bankers and private bankers, who are at the forefront of client relationships on this issue, have received more advanced training on the following topics: 1) The Bank's commitments to sustainability; 2) Introduction to the regulatory and normative framework as well as the fundamental concepts of sustainability (MiFID II, the European Taxonomy, SFDR, CSRD); 3) Review of the investor profile in order to integrate the notion of sustainability preferences and the product offering corresponding to the different profiles; 4) Practical aspect in order to equip advisors with the right tools to answer clients' questions in this field. The knowledge acquired was validated by an exam. The Bank raises awareness of its CSR and ESG commitments on a periodic basis, notably through the function of the Happiness Officer, in order to ensure that all employees can participate in achieving these goals. Through blog posts, newsletters, filmed interviews and an ESG glossary on the intranet, Banque Raiffeisen aims to create synergies between departments around ESG issues and establish a common language. In 2022, several employees were also invited to participate in the tree planting project as part of the partnership with Fondation Hëllef fir d'Natur de natur&ëmwelt and Friendship NGO Luxembourg, during which more than 1.000 trees have been planted by these employees in the North of Luxembourg. As part of the preparation of the non-financial report, the ESG Steering Committee (COMESG) calls on "data owners", representatives of departments, to support them in the collection of ESG data on topics that are specific to them.	**ESG Report 2022 Part II pilar People sections 1.4, 3.2**

5.3 Policies and due diligence processes

Does your bank have policies in place that address environmental and social risks within your portfolio?* Please describe.

Please describe what due diligence processes your bank has installed to identify and manage environmental and social risks associated with your portfolio. This can include aspects such as identification of significant/salient risks, environmental and social risks mitigation and definition of action plans, monitoring and reporting on risks and any existing grievance mechanism, as well as the governance structures you have in place to oversee these risks.

Response	Links and references
ESG risks and opportunities will be gradually integrated in the Bank's policies and procedures. The mitigation of ESG risks is embraced amongst others by the Risk Appetite Statement and the Risk Management Framework. Banque Raiffeisen also has an internal exclusion for activities or sectors with a negative impact and with which the Bank does not wish to have relations (e.g. arms...). In 2022, the Bank also defined its financing offer according to an "ESG" inclusion and exclusion strategy targeting individuals as well as professionals/companies for the "E" (Environment), "S" (Social) and "G" (Governance) dimensions and the positive contribution to a SDG. The launch of the ESG data collection project in 2022 will make it possible to better assess risks and set targets in the near future. In the context of its "Sustainable investment" policy within discretionary management, the label LuxFLAG ESG Discretionary Mandate (ESGDML) ensures the development of products that contribute to the transition towards mitigating and adapting to the climate crisis, as well as to several environmental and social issues enshrined in the UN SDGs. The Bank excludes certain controversial sectors from its investment products, such as arms, tobacco and oil. It also excludes companies that violate UN Global Compact principles on the environment, human rights, labour and anti-corruption.	**ESG Report 2022 Part I section 2.2, Part II pilar Planet section 1.1, 1.2, 1.4, 1.5**

Self-assessment summary

Does the CEO or other C-suite officers have regular oversight over the implementation of the Principles through the bank's governance system?

■ Yes ▫ No

Does the governance system entail structures to oversee PRB implementation (e.g. incl. impact analysis and target setting, actions to achieve these targets and processes of remedial action in the event targets/milestones are not achieved or unexpected neg. impacts are detected)?

■ Yes ▫ No

Does your bank have measures in place to promote a culture of sustainability among employees (as described in 5.2)?

■ Yes ▫ In progress ▫ No

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 Assurance

Has this publicly disclosed information on your PRB commitments been assured by an independent assurer?

If applicable, please include the link or description of the assurance statement.

■ Yes ▫ Partially ▫ No

Response	Links and references
The information disclosed in the PRB self-assessment has been assured by Ernest & Young (EY) Luxembourg, independent auditor.	**ESG Report 2022 Part III Appendix 2.6**

6.2 Reporting on other frameworks

Does your bank disclose sustainability information in any of the listed below standards and frameworks?

■ GRI

▫ SASB

▫ CDP

▫ IFRS Sustainability Disclosure Standards (to be published)

▫ TCFD

▫ Other:

Response	Links and references
This non-financial report has been prepared in accordance with the GRI 2021 standards and the GRI financial sector standards. The Bank is progressively including the EFRAG ESRS standards to prepare for compliance with CSRD as of 2025. In order to list the issues relevant to the Bank's impact analysis and stakeholder engagement, Banque Raiffeisen refers to international reporting standards and norms such as SASB, CDP, recommendations from EBA and the CSSF.	**ESG Report 2022 Part III 2.4**

6.3 Outlook

What are the next steps your bank will undertake in next 12 month-reporting period (particularly on impact analysis*, target setting and governance structure for implementing the PRB)? Please describe briefly.**

Response	Links and references
The year 2023 will be busy with ESG projects ensuring compliance with European regulations and national law, including the European Taxonomy, SFDR, CSRD, ESG Risk Management (CSSF Circular 21/773). Through the ESG data project launched in 2022, the Bank will be able to assess the ESG performance of its portfolios and define more indicators. The Bank will continue to develop its products and services offer that integrates ESG criteria. To increase transparency about ESG risks, the Bank will publish SFDR reports on the Principle Adverse Sustainability Impacts on (PASI) arising from its investments. The Bank is in the process of analysing its governance and in this context determining whether it would not be appropriate to give more power to its COMESG or to fundamentally adapt its mission. This development in terms of governance would strengthen the consideration of ESG issues and facilitate the reporting and processing of information to the governance bodies of Banque Raiffeisen. Banque Raiffeisen aims to expand its risk assessment on other actual and potential physical risks. The Bank plans to conduct a double materiality analysis of its most significant impacts (financial impact and impacts on society) aligned with the EFRAG principles to be compliant with CSRD. Along with this double materiality analysis, the Bank will consult various stakeholders and develop a new engagement plan.	**N/A**

6.4 Challenges

Here is a short section to find out about challenges your bank is possibly facing regarding the implementation of the Principles for Responsible Banking. Your feedback will be helpful to contextualise the collective progress of PRB signatory banks.

What challenges have you prioritized to address when implementing the Principles for Responsible Banking? Please choose what you consider the top three challenges your bank has prioritized to address in the last 12 months (optional question).

If desired, you can elaborate on challenges and how you are tackling these:

▫ Embedding PRB oversight into governance

■ Gaining or maintaining momentum in the bank

▫ Getting started: where to start and what to focus on in the beginning

■ Conducting an impact analysis

▫ Assessing negative environmental and social impacts

▫ Choosing the right performance measurement methodology/ies

■ Setting targets

▫ Other: ...

▫ Stakeholder engagement

■ Data availability

■ Data quality

▫ Access to resources

▫ Reporting

▫ Assurance

▫ Prioritizing actions internally

▫ Customer engagement

If desired, you can elaborate on challenges and how you are tackling these:

1. It is difficult for the Bank to carry out an impact assessment of its portfolio and extract relevant results due to the lack of availability and quality of data.
2. Some departments may feel burdened by the additional labour costs involved in collecting ESG data.
3. Asking clients to provide their personal data in relation to ESG performance can be a sensitive issue in the first place.

*For example outlining plans for increasing the scope by including areas that have not yet been covered, or planned steps in terms of portfolio composition, context and performance measurement.

**For example outlining plans for baseline measurement, developing targets for (more) impact areas, setting interim targets, developing action plans etc.

2.7 Assurance externe

Building a better working world

Ernst & Young
Société anonyme

35E, Avenue John F. Kennedy
L-1855 Luxembourg

B.P. 780
L-2017 Luxembourg

Tel: +352 42 124 1

www.ey.com/luxembourg

R.C.S. Luxembourg B 47 771
TVA LU 16063074

Report of the Independent Auditor

To the Management of Banque Raiffeisen

Scope

We have been engaged to perform a 'limited assurance engagement,' as defined by International Standards on Assurance Engagements ("ISAE 3000"), here after referred to as the engagement, on the UN PRB Report of Banque Raiffeisen as of 31 December 2022 (the "Subject Matter") prepared in accordance with the guidelines of the United Nations Principles for Responsible Banking.

Other than as described in the preceding paragraph, which sets out the scope of our engagement, we did not perform assurance procedures on the remaining information included in the Non-Financial Report, and accordingly, we do not express a conclusion on this information.

Criteria applied by the Company

The Company applied the guidelines of the United Nations Principles for Responsible Banking (UN PRB - the "Criteria") to prepare the UN PRB Report of the Bank Raiffeisen as of 31 December 2022.

Company's responsibilities

The Company's Management is responsible for selecting the Criteria, and for presenting the UN PRB Report of 31 December 2022 in accordance with those Criteria, in all material respects. This responsibility includes establishing and maintaining internal controls, maintaining adequate records and making estimates that are relevant to the preparation of the subject matter, such that it is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

EY's responsibilities

Our responsibility is to express a conclusion on the presentation of the Subject Matter based on the evidence we have obtained.

We conducted our engagement in accordance with the ISAE 3000 and the Criteria, and the terms of reference for this engagement as agreed with the Company on November 15, 2022. Those standards require that we plan and perform our engagement to obtain limited assurance about whether, in all material respects, the Subject Matter is presented in accordance with the Criteria, and to issue a report. The nature, timing, and extent of the procedures selected depend on our judgment, including an assessment of the risk of material misstatement, whether due to fraud or error.

We believe that the evidence obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our limited assurance conclusions.

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Rapport ESG 2022 | 03 | 2. Annexes

Building a better working world

Our Independence and Quality Control

We have maintained our independence and confirm that we have met the requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants, and have the required competencies and experience to conduct this assurance engagement.

EY also applies International Standard on Quality Control 1, Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements, and accordingly maintains a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

Description of procedures performed

Procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed.

A limited assurance engagement consists of making enquiries, primarily of persons responsible for preparing the Subject Matter and related information and applying analytical and other appropriate procedures.

Although we considered the effectiveness of management's internal controls when determining the nature and extent of our procedures, our assurance engagement was not designed to provide assurance on internal controls. Our procedures did not include testing controls or performing procedures relating to checking aggregation or calculation of data within IT systems.

Our procedures included:

- Assessment of the consistent application of the Criteria;
- Interviews with relevant staff to gain an understanding of the sustainable investment strategy and policies in place, as well as the implementation of the latter;
- Interviews with the relevant staff to gain an understanding of the processes in place to monitor, manage and report the required information;
- Interviews with relevant staff responsible for data capture and preparation of UN PRB-related information for the Subject Matter;
- Review of the processes for gathering and consolidating UN PRB-related information in the Subject Matter;
- Review of the UN PRB-related information of the Subject Matter against the Criteria;

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Rapport ESG 2022 | 03 | 2. Annexes

Building a better working world

- Review of material qualitative statements in the Subject Matter with regard to consistency and plausibility;
- We also performed such other procedures as we considered necessary in the circumstances.

Limited Assurance Conclusion

Based on our procedures and the evidence obtained, we are not aware of any material modifications that should be made to the UN PRB-related information disclosed in the UN PRB Report of Banque Raiffeisen as of 31 December 2022, managed by Management of Banque Raiffeisen.

Restricted Use

This report is intended solely for the information and use of Management of Banque Raiffeisen and its stakeholders for providing limited assurance over UN PRB-related information disclosed in the UN PRB Report of Banque Raiffeisen as of 31 December 2022, as per the scope described above, and is not intended to be and should not be used by anyone other than those specified parties.

Ernest & Young
Société Anonyme
Cabinet de Révision Agrée

Dorian Rigaud

Luxembourg, 17 May 2023

A member firm of Ernst & Young Global Limited

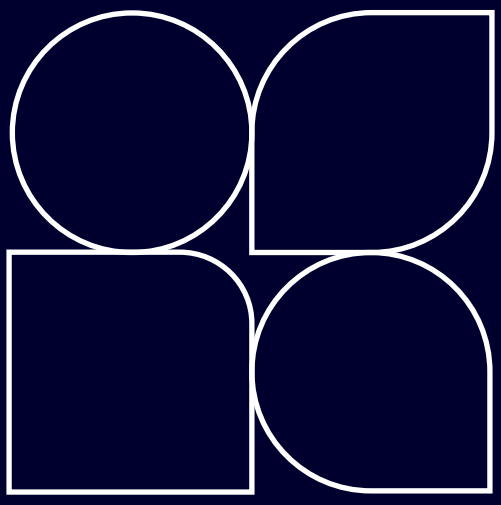
2.8 Glossaire

3ème PNDD	3ème Plan National de Développement Durable
ABBL	Association des banques et banquiers, Luxembourg
CEPPE	Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes
CFA	Chartered Financial Analyst
Circulaire CSSF 21/773	Risques ESG
COMESG	Comité d'Orientation ESG
CRR	Capital Requirements Regulation
CS3D	Corporate Sustainability Due Diligence Directive
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
CSSF	Commission de Surveillance du Secteur Financier
EACB	European Association of Co-operative Banks
EFRAG	European Financial Reporting Advisory Group
ESG	Environnement, Social, Gouvernance
ESRS	European Sustainability Reporting Standards
GAR	Green Asset Ratio
GRI	Global Reporting Initiative
ICMA	International Capital Markets Association
INDR	Institut National pour le Développement Durable et la RSE
IPCC	The Intergovernmental Panel on Climate Change
IRU	International Raiffeisen Union
MIFID II	Markets in Financial Instruments Directive II
NFRD	Non-Financial Reporting Directive
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
ODD	Objectifs de Développement Durable
OIT	Organisation Internationale du Travail

Rapport ESG 2022 | 03 | 2. Annexes

PACTA	Paris Agreement Capital Transition Assessment
PAI	Principal Adverse Impacts
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials
PME	Petites et moyennes entreprises
Risques CE	Risques liés au climat et à l'environnement
RSE	Responsabilité Sociétale d'Entreprise
SASB	Sustainability Accounting Standards Board
SbT	Science-based Target
SFDR	Sustainable Finance Disclosure Regulation
SRB	Sustainability Reporting Board
Taxonomie européenne	Système de classification ESG
TEG	Technical Expert Group
UNEP FI PRB	United Nations Environment Programme Finance Initiative Principles for Responsible Banking
UNGC	United Nations Global Compact
WLTP	Worldwide Harmonised Light-Duty Vehicles Test Procedure

Raiffeisen

Banque Raiffeisen Société Coopérative

4, rue Léon Laval
L-3372 Leudelange