

Rapport de Durabilité 2023





Sommaire.

1. Introduction	3	5. Informations sociales	63
1.1 Message de la Direction	4	5.1 Effectifs de la Banque	64
1.2 À propos de ce rapport	5	5.2 Consommateurs et utilisateurs finaux	78
1.3 Mégatendances	7		
2. Banque Raiffeisen	8	6. Informations en matière de gouvernance	83
2.1 Modèle coopératif de la Banque	9	6.1 Conduite des affaires	84
2.2 Partenariats et collaborateurs	13		
2.3 Création de valeur pour la société	17	7. Annexes	87
2.4 Produits & services	18	7.1 UNEP FI PRB Self-Assessment	88
2.5 Soutien aux initiatives locales à impact positif	24	7.2 Glossaire	104
2.6 Soutien aux communautés	28		
3. Informations générales	30		
3.1 Base d'établissement des déclarations	31		
3.2 Gouvernance	32		
3.3 Stratégie	46		
3.4 Gestion des impacts, risques et opportunités	52		
4. Informations environnementales	54		
4.1 Changement climatique	55		



1. Introduction

1.1	Message de la Direction	4
1.2	À propos de ce rapport	5
1.3	Mégatendances	7

1.1 Message de la Direction

Nous sommes ravis de vous accueillir dans le rapport de durabilité 2023 de Banque Raiffeisen. À travers ce document, nous mettons en avant notre engagement en faveur de la durabilité et des pratiques bancaires responsables.

Ce rapport marque une étape significative dans notre transition vers un nouveau standard de reporting en matière de durabilité, conforme à la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) et aux normes techniques correspondantes, les European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

La CSRD constitue l'un des piliers de la stratégie de durabilité de l'Union européenne, le Pacte Vert pour l'Europe. Elle exige de milliers d'entreprises européennes la publication de données détaillées sur leurs performances environnementales, sociales et de gouvernance. Cette directive permettra aux entreprises d'évaluer leur maturité en matière de durabilité, d'identifier des axes d'amélioration et d'intégrer la durabilité dans leurs stratégies.

Bien que nous ne soyons tenus de publier notre rapport de durabilité conforme à la CSRD qu'en 2026 (basé sur les données de l'exercice 2025), nous avons décidé de nous conformer dès maintenant aux nouvelles normes européennes pour garantir notre conformité dans les délais impartis. Le délai fixé par la réglementation est ambitieux et exige un effort de mobi-

lisation considérable. Or, l'urgence est grande, comme démontré par les événements climatiques extrêmes de 2023, l'exacerbation des inégalités suite à la montée de l'inflation et des taux d'intérêt et l'accentuation des tensions géopolitiques. Face à ces défis, il est impératif d'agir dès maintenant.

En tant que banque coopérative, nous sommes conscients de notre responsabilité envers nos clients, notre communauté locale et nos employés, et de notre rôle dans la transition vers une économie plus durable, verte et équitable.

Nous espérons que ce rapport mettra en lumière nos efforts en 2023 pour proposer des produits financiers durables à nos clients, soutenir notre communauté locale, renforcer notre analyse des risques ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance), réduire notre empreinte environnementale et accroître la transparence sur nos opérations.

Nous reconnaissons que la transition vers un modèle économique durable est un processus continu, et nous sommes déterminés à intensifier nos efforts. Nous aspirons à un monde plus durable et inclusif, conforme à nos valeurs coopératives.

Nous vous remercions de votre intérêt pour Banque Raiffeisen et vous souhaitons une agréable lecture.



Georges Heinrich

CSO & Membre du Comité de Direction



Laurent Zahles

Président du Comité de Direction

1.2 À propos de ce rapport

Le rapport de la transition vers l'alignement

Cette 4^{ème} édition de notre rapport de durabilité constitue un rapport d'« alignement progressif », nous permettant de nous adapter graduellement aux futures exigences réglementaires. Alors que les rapports précédents ont été élaborés en conformité avec les standards Global Reporting Initiative (GRI) 2021, ce rapport marque un tournant vers les ESRS imposés par la CSRD. Cette approche proactive constitue également un changement significatif dans la façon de partager et de communiquer les indicateurs extra-financiers.

Ces nouveaux standards s'appliquent depuis le 1^{er} janvier 2024 aux entreprises soumises à l'obligation d'établir un rapport extra-financier selon la Non-Financial Reporting Directive (NFRD). En tant qu'entité non soumise à la NFRD, conformément à la loi luxembourgeoise transposant ladite directive (loi du 23 juillet 2016), notre Banque sera tenue de se conformer à ces standards à partir de l'année 2025, avec une publication d'un rapport de durabilité selon la CSRD en 2026. Le périmètre et la portée du reporting seront abordés dans la section « informations générales » afin d'apporter des clarifications quant à la méthodologie concrète d'alignement progressif aux standards européens de reporting de durabilité.

Amélioration continue

Le Comité d'Évaluation des Parties Prenantes Externes (CEPPE), pour sa troisième édition, a une fois de plus évalué le rapport de durabilité de 2022 selon des critères de qualité et de contenu préétablis. Cette évaluation continue, entre-

prise par Banque Raiffeisen, vise à répondre aux attentes en matière de responsabilité bancaire. Les points forts identifiés ainsi que les recommandations d'amélioration ont été pris en compte et intégrés dans la présente publication, à la page 49.

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 ».



Les parties prenantes désireuses d'obtenir des informations supplémentaires ou de partager leurs réflexions peuvent nous contacter à l'adresse esg@raiffeisen.lu.

Nos documents sur le développement durable sont également disponibles sur <https://www.raiffeisen.lu/fr/particuliers/durabilite/durabilite>.

Contenu et matérialité

L'identification des thématiques prioritaires, présentées dans ce rapport, repose sur l'analyse de double matérialité réalisée en 2023. Cette dernière intègre l'évaluation des impacts potentiels de la Banque en matière d'environnement, et les résultats de la consultation réalisée auprès des parties prenantes internes et externes, en tenant compte de manière progressive des exigences d'alignement des ESRS dans le cadre de la CSRD. Cette démarche a permis de mesurer de manière qualitative l'impact de la Banque sur son environnement, ainsi que l'influence des facteurs environnementaux sur sa situation financière. Le passage des thématiques GRI aux thématiques ESRS de la CSRD marque une évolution significative, témoignant de l'engagement de Banque Raiffeisen à évaluer et à communiquer les impacts, les risques et les opportunités (IRO), conformément aux attentes actuelles en matière de durabilité. Cette analyse prend en compte les AA1000 Accountability Principles (2018) ainsi que les ESRS.

Grâce à l'analyse de double matérialité, la Banque a pu identifier les enjeux prioritaires à adresser (pour plus d'informations sur notre démarche, veuillez vous référer à la page 51).

- **Œuvrer pour la rétention de nos talents**
- **Œuvrer pour l'attraction de nouveaux talents**
- **Garantir la diversité et des opportunités égales à tous**
 - Intégrer l'apprentissage continu et le développement des compétences à notre gestion du personnel
 - Prévenir les risques psychosociaux

- **Considérer les implications financières (risques et opportunités) du changement climatique**
- **Établir un dialogue avec nos clients/partenaires sur les risques et opportunités ESG**
- **Intégrer des critères ESG à nos produits et services et évaluer/mesurer leurs impacts**
 - Concevoir et vendre nos produits de manière équitable

- **Mettre en oeuvre une politique de rémunération équitable et transparente**
 - Garantir l'éthique, la transparence, la déontologie et l'intégrité
 - Entretenir un dialogue ouvert avec nos collaborateurs

- **Effectifs de la Banque**
 - Travailleurs au sein de la chaîne de valeur
 - Communautés affectées
- **Consommateurs et utilisateurs finaux**

Conduite des affaires

- **Utilisation des ressources et économie circulaire**
 - Biodiversité et écosystèmes
 - Ressources aquatiques et marines
 - Pollution
- **Changement climatique**



Légende : ■ Thématiques prioritaires
■ Thématiques secondaires

- Réduire nos consommations (gestion du papier, de l'eau et des déchets)
- Réduire notre empreinte carbone

- **Garantir la performance économique de la Banque à long terme**
- **Satisfaire nos clients et maintenir de bonnes relations avec nos parties prenantes**



Légende : ■ Thématiques matérielles
■ Thématiques non-matérielles

1.3 Mégatendances

Crise environnementale continue

Lors de la COP28 à Dubaï aux Émirats arabes unis en décembre 2023, l'engagement des pays vers la neutralité carbone d'ici 2050 a rappelé l'absolue nécessité de décarboniser l'économie mondiale. La transition énergétique, axée sur le remplacement des combustibles fossiles par des énergies renouvelables, nécessite des investissements massifs dans les infrastructures énergétiques, positionnant le secteur bancaire comme un acteur clé de cette mutation.

Face à l'urgence climatique, soulignée par le GIEC (Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat), et les accords internationaux, tels que l'Accord de Paris sur le climat et les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, les banques doivent intégrer les risques environnementaux dans leurs stratégies, contribuant ainsi au financement d'une économie verte. La gestion rigoureuse des risques climatiques et l'alignement des portefeuilles d'investissement sur des critères de durabilité sont essentiels pour soutenir la transition vers une économie résiliente.

Ce contexte d'urgence appelle l'ensemble des acteurs financiers à adopter une approche plus responsable, en finançant des projets de décarbonisation et en ajustant leurs stratégies d'investissement aux enjeux environnementaux. La capacité des instituts financiers à s'adapter et à répondre à ces défis conditionnera leur rôle central dans l'accélération de la transition vers une économie durable.

Transformation numérique accélérée

La transformation numérique, marquée par l'émergence de l'Intelligence Artificielle (IA) et du Big Data, représente une opportunité sans précédent pour l'économie mondiale, et particulièrement pour le secteur bancaire. Non seulement elle permet d'optimiser les activités bancaires par une meilleure compréhension et anticipation des besoins clients, mais elle pourrait potentiellement offrir également un moyen efficace de réduire l'empreinte carbone des banques, grâce à une simplification de leurs processus internes et une optimisation de leurs capacités humaines et technologiques. L'IA est susceptible de transformer les emplois bancaires et le marché du travail en général, nécessitant une mise à jour des compétences. L'automatisation entraîne des rôles spécialisés en gestion technologique et analyse de données, exigeant des formations ciblées. L'adoption de ces technologies avancées incarne un pas vers une gestion plus écologique et responsable, illustrant l'engagement des banques à combiner innovation et durabilité.

En parallèle, l'évolution des technologies dans les domaines de la blockchain et des monnaies numériques continue de redéfinir le paysage financier, avec d'importantes répercussions économiques et sociales. Les implications de ces innovations en matière de sécurité, de confidentialité des données, et d'inclusion financière ne sont pas sans susciter de controverses, soulignant la nécessité pour le secteur bancaire d'en considérer tous les impacts, sans se départir des opportunités qu'elles représentent en matière d'inclusion et de transparence.

Pressions géopolitiques intensifiées

Les pressions géopolitiques se sont intensifiées en 2023, marquant une période caractérisée par des tensions persistantes et une inflation continue, qui exercent des impacts profonds sur l'économie mondiale. La conjonction de facteurs tels que la pandémie de COVID-19, puis la surveillance des conflits armés en Europe de l'Est et au Moyen-Orient, et l'instauration de politiques monétaires restrictives, contribue à un ralentissement économique généralisé. Ces défis mettent en lumière l'importance cruciale de la coopération mondiale, afin de faire face aux enjeux majeurs que sont l'endettement massif des États et des particuliers, le changement climatique et l'insécurité alimentaire.

Dans ce contexte d'instabilité, les institutions financières n'ont pas d'autre choix que d'intégrer ces risques dans leur stratégie. Il est impératif pour elles de réorienter leurs investissements vers des secteurs plus stables et durables, notamment en favorisant les énergies renouvelables. Cette transition vers des investissements plus verts, permettra non seulement de réduire leur exposition aux risques géopolitiques et économiques, mais également de contribuer activement à la résilience et à la durabilité de l'économie.

Réglementation et développement durable

L'évolution réglementaire dans le secteur bancaire est particulièrement influencée par la durabilité et les préoccupations environnementales, avec des stratégies financières de plus en plus guidées par des critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance). Ainsi, les directives et réglementations européennes, inscrites

dans le cadre du Pacte Vert, contribuent à harmoniser entre autres ces politiques d'investissement avec les objectifs climatiques internationaux. Nous citerons en exemple la limitation du réchauffement planétaire à +2°C par rapport aux niveaux préindustriels, l'intensification des efforts pour limiter l'augmentation des températures à 1,5°C à l'horizon 2030, et la promotion de la transparence via des normes de reporting sur les risques et les opportunités liés aux enjeux environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance. Pour les institutions financières, à l'instar de la Banque, ces défis multiples représentent un enjeu majeur, en vue d'une transition écologique cohérente et afin d'atteindre l'objectif de la neutralité climatique de l'Europe d'ici 2050, grâce notamment à la mise en œuvre de réglementations telles que la CSRD, le SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation), et l'adaptation de MiFID (Markets in Financial Instruments Directive). Ces textes réglementaires, alignés sur les initiatives de la finance durable de l'Union européenne, impulsent une refonte profonde des pratiques, soulignant l'importance d'une croissance responsable et d'une adaptation stratégique du secteur financier.



2. Banque Raiffeisen

2.1	Modèle coopératif de la Banque	9
2.2	Partenariats et collaborateurs	13
2.3	Création de valeur pour la société	17
2.4	Produits & services	18
2.5	Soutien aux initiatives locales à impact positif	24
2.6	Soutien aux communautés	28

2.1 Modèle coopératif de la Banque

Seule banque coopérative sur le marché luxembourgeois, Raiffeisen est un acteur indépendant proposant une gamme complète de produits et de services financiers. Depuis 1926, Banque Raiffeisen s'engage à soutenir et à travailler dans le seul intérêt de ses clients et membres. Elle 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 Raiffeisen est d'accompagner ses clients lors des moments clés de leur vie. À cette fin, nos conseillers spécialisés mettent à disposition des clients leur expérience en matière de services financiers, avec une attention

particulière au profil d'investisseur des clients ainsi qu'aux objectifs financiers et durables que ces derniers souhaitent poursuivre. La Banque place la proximité avec sa clientèle au cœur de ses préoccupations, témoignant ainsi de son engagement à établir des relations durables et à personnaliser son approche pour répondre au mieux aux besoins spécifiques de chaque client.

La Banque place la proximité avec sa clientèle au cœur de ses préoccupations

Nous nous engageons à respecter, à vivre et à partager les vertus traditionnelles de l'entreprise au quotidien

Ambition

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

Respect

l'estime au service de
relations durables



Raiffeisen

Passion

l'enthousiasme au service
de l'excellence

Proximité

des actions locales au service
de relations cordiales



Gouvernance coopérative au service de la transition

Dans le domaine de la gouvernance interne, Banque Raiffeisen, fidèle à son ancrage coopératif, continue à valoriser la représentation et l'engagement actif de ses associés au sein de ses organes de gouvernance. L'intégration réussie des 13 caisses régionales en 2019 a consolidé son organisation, favorisant une prise de décision efficace et alignée sur son modèle d'affaires. Le Conseil d'Administration, composé de membres aux profils diversifiés et hautement qualifiés, témoigne de cet enrichissement de compétences.

Le Beirat, organe consultatif établi pour renforcer les liens et le dialogue entre les associés titulaires de parts sociales de catégorie A et le Conseil d'Administration, continue de jouer un rôle clé dans la gouvernance de la Banque. Institué selon les articles 31 à 33 des statuts, il facilite l'échange et la consultation, enrichissant ainsi la prise de décision au sein de la Banque depuis sa création en 2019.

Convaincue des bénéfices d'une amélioration continue mais franche, Banque Raiffeisen assure une meilleure gestion des impacts et risques ESG grâce notamment au renforcement de ses structures de gouvernance. Banque Raiffeisen a en 2023 accordé une importance particulière à la clarification des rôles et responsabilités internes, notamment à travers l'enrichissement progressif de sa documentation officielle, comprenant politiques et procédures, afin d'assurer une pleine intégration des risques ESG, dans le cadre de la gestion des risques traditionnels. Ces efforts progressifs facilitent une prise de décision directe avisée, et permettent à la Banque de naviguer plus sereinement dans un environnement complexe, marqué par une augmentation des risques environnementaux et de transition.

La gouvernance sera exposée en détail dans la section dédiée page 51 aux ESRS, affirmant l'alignement de Banque Raiffeisen avec les pratiques de durabilité les plus avancées.

Produits et Services

Banque Raiffeisen se distingue par une approche tridimensionnelle de ses activités, centrée sur les services aux particuliers et aux professionnels (y inclus les clients institutionnels) et en gestion patrimoniale. La Banque sert les clients particuliers en répondant à leurs besoins quotidiens, en finançant leurs projets et en gérant épargnes et investissements. En ce qui concerne la clientèle professionnelle, des conseillers spécialisés fournissent des solutions financières et soutiennent les entreprises afin de faciliter et optimiser les démarches en matière d'octroi de subsides. Enfin, la gestion patrimoniale, menée par des experts en investissement, a pour objectif d'offrir un service haut de gamme, respectueux des profils de risque et des préférences ESG individualisées des investisseurs.

Vision et ambition

En tant que leader coopératif financier du Luxembourg, Banque Raiffeisen s'engage à satisfaire les besoins de ses clients tout en prenant en compte l'environnement économique et social dans lequel ils évoluent. Fidèle à ses racines, la Banque vise l'excellence dans ses produits et services, cherchant à établir des liens solides et durables avec ses clients, partenaires et membres. Cette ambition repose sur une conviction profonde que la force du modèle coopératif réside dans sa capacité à concilier performance économique et responsabilité sociale.

Fidélité et avantages

La Banque maintient un lien solide avec ses 49.348 membres, leur offrant la possibilité de rejoindre un programme de fidélité enrichi d'avantages exclusifs et de participer aux Assemblées Générales. L'adhésion implique l'acquisition d'une part sociale d'une valeur nominale de 25 EUR et l'admission en tant qu'associé de la Banque, conformément à ses statuts.

Aux membres sont attribués des points OPERA (coOPÉRAtive), utilisables pour régler les cotisations de leurs cartes bancaires, recevoir des chèques-cadeaux POST ou tickets de cinéma, soutenir leur épargne ou celle des jeunes générations, effectuer des dons à des organisations caritatives, ou participer à des initiatives écologiques telles que la plantation d'arbres via notre partenariat avec natur&ëmwelt Fondation Hëllef fir d'Natur et Friendship Luxembourg. En outre, les adhérents au programme OPERA ont la possibilité de souscrire à OPERA PLUS, une offre premium octroyant des bénéfices additionnels, incluant des réductions sur divers produits et services proposés par la Banque.

1.384.856 EUR

Contrevalet des points OPERA distribués en 2023

L'initiative Bancomat

Banque Raiffeisen, POST Luxembourg, Spuerkeess, BIL (Banque Internationale à Luxembourg), BGL BNP Paribas et ING Luxembourg se sont unies pour créer un réseau commun de guichets automatiques bancaires, sous la marque commerciale « Bancomat ». Ce projet d'ampleur est soumis à l'obtention de l'ensemble des accords réglementaires de la part des autorités compétentes.

Ce réseau, qui maillera l'ensemble du territoire national d'ici fin 2025, vise à offrir un accès optimal au libre-service bancaire aux résidents et visiteurs du Grand-Duché de Luxembourg. En couvrant à la fois les zones urbaines et les zones rurales, ce réseau ambitionne d'offrir une accessibilité accrue, proposant à chaque client un accès à un plus large éventail de guichets automatiques. En plus de répondre aux nouvelles attentes en matière de libre-service bancaire, ces guichets automatiques sécurisés de nouvelle génération offriront des fonctionnalités améliorées, et favorisent l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite ou malvoyantes. Aussi, cette initiative contribuera à réduire l'empreinte carbone du réseau grâce à une technologie optimisant la consommation énergétique, et à une fonction avancée de recyclage des billets.

90 %

Des agences sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR)



Accessibilité et proximité

Avec 29 agences et 47 bancomats répartis sur le territoire du Grand-Duché, dont 90 % des agences sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR), Banque Raiffeisen facilite l'accès à ses services financiers. Dans l'attente de la mise en œuvre de l'initiative Bancomat, les clients peuvent également utiliser sans frais tous les distributeurs automatiques de POST Luxembourg, augmentant ainsi considérablement le nombre de distributeurs disponibles gratuitement. L'accès à distance est renforcé par des solutions telles que la banque en ligne R-Net et l'Agence Online, offrant une gestion flexible des finances à tout moment.

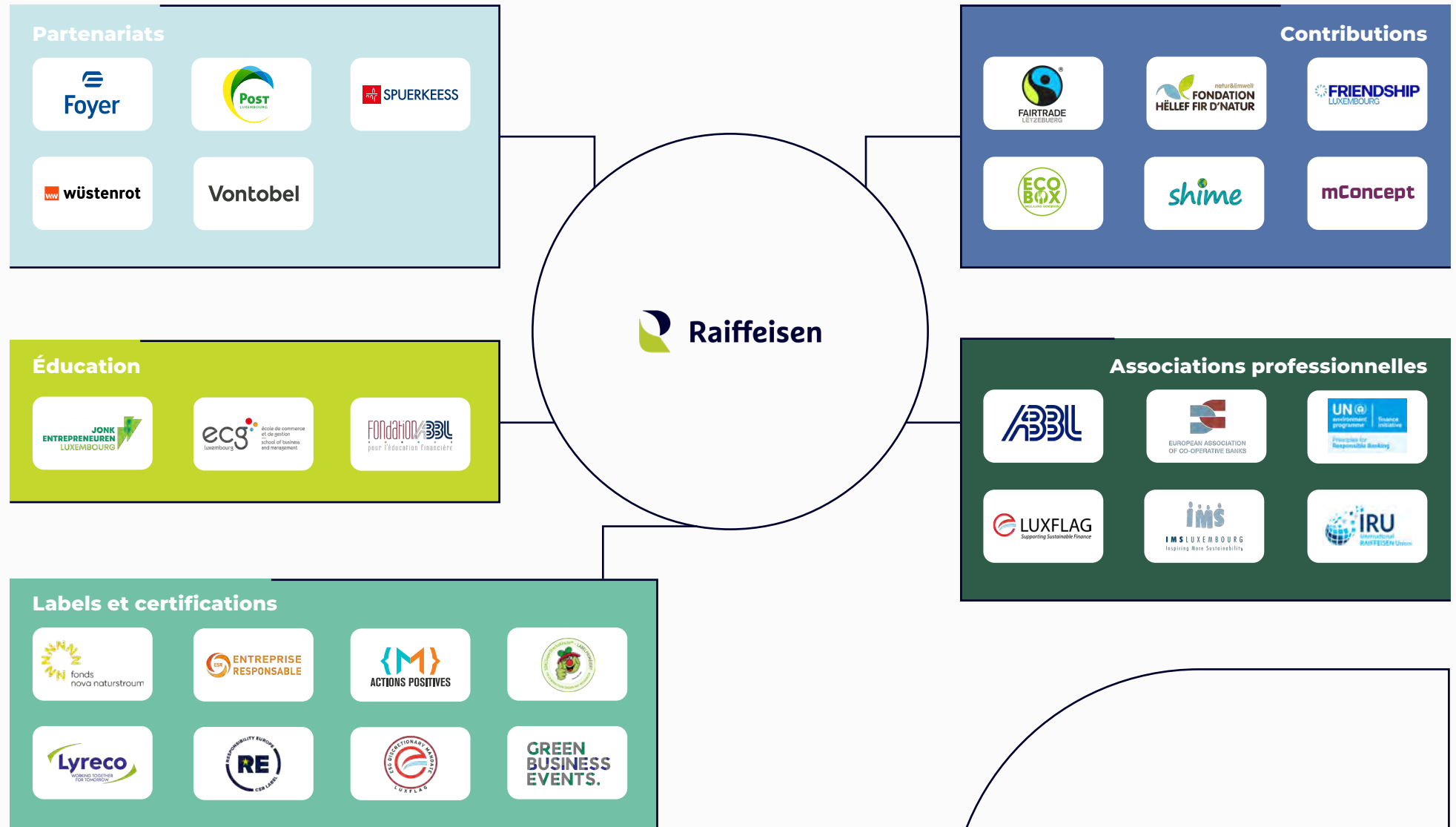
Depuis 2022, Banque Raiffeisen a transformé son agence du Kirchberg en Hub of Home. Ce centre de compétence entièrement dédié à

l'immobilier, propose des conseils, des financements et des assurances personnalisés pour accompagner les clients dans toutes les étapes de leurs projets immobiliers. Le Hub of Home propose régulièrement des conférences sur cette thématique, les Housing Talks.

En assurant une proximité physique à travers ses agences adaptées et en proposant des alternatives numériques efficaces, Banque Raiffeisen souligne son engagement en tant que partenaire financier fiable, répondant aux besoins actuels de ses clients et garantissant une expérience utilisateur complète et accessible à tous.



2.2 Partenariats et collaborations



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.



Spuerkeess

Banque Raiffeisen distribue (ensemble avec d'autres établissements financiers de la Place) différents types de Société d'Investissement à Capital Variable (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 l'implication au sein des instances de gouvernance, la Banque soutient activement le développement d'une gamme de fonds d'investissement 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.



Contributions

Fondation Hëllef fir d'Natur & Friendship Luxembourg

Depuis 2021, une collaboration a été établie pour le financement de la plantation d'arbres, ayant permis jusqu'à présent la plantation de plus de 65 000 arbres au Luxembourg et au Bangladesh, par ces deux organisations agissant au nom de Banque Raiffeisen et de ses clients.



Fairtrade Lëtzebuerg

La Banque continue à proposer à ses clients de l'or labellisé Fairtrade, assurant des conditions de travail équitables et le respect de standards environnementaux élevés. Banque Raiffeisen renforce son engagement éthique en utilisant également des produits Fairtrade dans son restaurant d'entreprise.



mConcept

Banque Raiffeisen a participé à l'étude mConcept sur la mobilité dans la zone industrielle de Leudelange (siège social de la Banque), en collaboration avec IMS et le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics. Cette analyse menée en 2023 a permis une meilleure compréhension des déplacements des travailleurs dans le zoning et a fourni des enseignements précieux.



ECOBIX

Depuis 2022, la Banque propose à ses employés des ECOBOX au restaurant d'entreprise. L'utilisation polyvalente de ces ECOBOX permet aux employés de conserver leurs repas et restes pour une consommation ultérieure mais aussi d'éliminer de nombreux emballages à usage unique.



MÉGO ! & Shime

Depuis 2022, la Banque a adhéré à l'initiative « Zéro Mégot » pour le recyclage des mégots de cigarette en partenariat avec l'organisation Shime.



Éducation

Jonk Entrepreneuren Luxembourg asbl

Depuis 2005, Jonk Entrepreneuren Luxembourg asbl stimule l'esprit entrepreneurial chez les jeunes âgés entre 9 et 25 ans grâce à des programmes éducatifs organisés à différents niveaux scolaires. En 2023, la 23^e édition « Innovation Camp » a été organisée au siège de la Banque, à l'occasion de laquelle, 55 élèves de 16 lycées différents du pays ont répondu à un « Business Challenge » lancé par Banque Raiffeisen. La Banque participe activement au programme éducatif « Fit for life », axé sur l'éducation financière des élèves du secondaire. Des collaborateurs volontaires de la Banque s'engagent dans cette initiative en partageant leurs connaissances et leur expérience.



École de Commerce et de Gestion (ECG)

Banque Raiffeisen contribue à l'éducation en mettant à disposition un de ses employés pour enseigner la partie « finance durable » du module « FinTech and Sustainable Finance » dans le cadre de la formation BTS (Brevet de Technicien Supérieur) à l'ECG. Ce module offre aux étudiants une compréhension approfondie des divers aspects du secteur bancaire et financier en matière ESG.



Fondation ABBL pour l'éducation financière

Banque Raiffeisen participe au développement du programme Diplom+ sur la thématique de la finance durable, initié par la Fondation ABBL pour l'éducation financière. Ce programme promu par le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse aide les jeunes à enrichir leurs compétences transversales en conciliant les savoirs issus du monde de l'éducation et de l'univers professionnel.



Associations professionnelles

Association des Banques et Banquiers de Luxembourg (ABBL)

L'ABBL promeut le développement de services bancaires réglementés, innovants et responsables, ainsi que de l'éducation financière et de l'inclusion sociale au Grand-Duché de Luxembourg. L'association s'efforce de promouvoir des pratiques exemplaires afin de créer un environnement propice à l'innovation de nouveaux produits, pratiques et services conformes aux normes réglementaires et de durabilité.



European Association of Co-operative Banks (EACB)

L'association active au niveau européen, soutient et promeut le modèle coopératif bancaire au sein des institutions européennes et internationales. Elle agit comme forum d'échange avec d'autres banques coopératives, autour de thématiques réglementaires, de gouvernance et ESG.



UNEP FI PRB (UNEP FI Principles for Responsible Banking)

La Banque contribue à un système financier durable en intégrant les facteurs ESG dans ses activités et en mesurant et réduisant ses impacts sur le climat.



LuxFLAG (Luxembourg Finance Labelling Agency)

Nous utilisons le label LuxFLAG pour assurer aux investisseurs que le produit d'investissement intègre des critères ESG tout au long du processus d'investissement.



IMS (Inspiring More Sustainability)

Banque Raiffeisen participe aux échanges de bonnes pratiques en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) avec d'autres organisations luxembourgeoises. Engagée en tant que signataire de la « Charte de la Diversité Lëtzebuerg » depuis plusieurs années, Banque Raiffeisen promeut des actions en faveur de la diversité, allant au-delà des obligations légales.



International Raiffeisen Union (IRU)

L'IRU diffuse à l'échelle mondiale les principes coopératifs édictés par Friedrich Wilhelm Raiffeisen. Le lien entre l'IRU et Banque Raiffeisen est renforcé par l'élection en 2023 de Guy Hoffmann, Président du Conseil d'Administration de Banque Raiffeisen, en tant que Président du Conseil d'Administration de l'IRU. Cette nomination souligne l'engagement profond de la Banque dans l'intégration des valeurs coopératives intemporelles au sein de nos sociétés modernes.



Labels et certifications

2012 | Certification « Nova Naturstrom »

72 % de la consommation énergétique de la Banque provient de sources « Nova Naturstrom », tandis que 28 % provient de sources « Naturstrom », comprenant de l'énergie solaire, éolienne, hydraulique et biomasse produite localement et en Europe. Ces sources sont certifiées par les fournisseurs d'énergie Enovos et NordEnergie.



2014, renouvelé en 2017, 2021 et renouvellement prévu en 2024 | Entreprise socialement responsable (ESR)

Ce label est attribué pour les efforts et engagements pris par la Banque en matière de RSE par l'INDR (Institut National pour le Développement Durable et la RSE).



2015 | Programme des actions positives

Le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes reconnaît l'engagement de la Banque pour une société plus égalitaire, à la fois en interne et en externe, bien que le renouvellement prévu pour 2023 ait été reporté par le Ministère à 2024.



2016 | « SuperDrecksKëscht fir Betriber »

Ce label national est attribué à Banque Raiffeisen en reconnaissance de ses initiatives et de son engagement dans la gestion des déchets au niveau de ses agences et de son siège social. Actuellement, cinq agences sont labélisées SDK, à savoir celles de Leudelange, Centre, Saeul, Pétange et Weiswampach.



2017 | Lyreco Sustainable Customer Award

Ce label est décerné pour les pratiques d'achat durable de la Banque en matière de fournitures de bureau, tant au niveau de ses agences que de son siège social.



2021 | Responsibility Europe CES Label

Ce label confirme l'application des principes de la responsabilité sociale des entreprises conformément à la norme ISO 26000, mettant en lumière l'approche de la Banque en matière de RSE et son engagement envers les ODD des Nations Unies.



2023 | LuxFLAG - Label ESG

Discretionary Mandate

En 2023, Banque Raiffeisen a obtenu le Label ESG Discretionary Mandate de LuxFLAG pour sa directive « Sustainable » de gestion discrétionnaire. Ce label garantit aux investisseurs que les produits inclus dans les gestions discrétionnaires labellisées soutiennent la transition vers l'atténuation et l'adaptation à la crise climatique, ainsi que d'autres enjeux environnementaux et sociaux intégrés dans les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.



2023 | Green Business Events

Le label a été délivré par le Ministère de l'Économie à Banque Raiffeisen pour l'organisation de sa fête du personnel en tant qu'événement d'entreprise écoresponsable. À l'avenir, Banque Raiffeisen s'engage à certifier la plupart de ses événements internes et externes de manière similaire. Le label respecte des critères d'écoresponsabilité et d'inclusivité, visant à réduire l'empreinte écologique des Business Events organisés au Luxembourg, tout en promouvant et valorisant davantage les événements écoresponsables.



2.3 Création de valeur pour la société

Notre modèle d'affaire coopératif créateur de valeur

Nos ambitions

Répondre aux besoins de nos clients et de leur environnement économique et social en leur offrant des produits et services de qualité tout en construisant une relation forte et durable avec l'ensemble de nos clients, partenaires et sociétaires

Notre offre de produits et services

p.ex. crédits, placements & investissement, épargne, autres (p.ex. cartes de paiement, etc.)

Nos valeurs

Ambition
Respect
Proximité
Passion

Initiatives stratégiques

Réduire l'empreinte
carbone de la Banque

Développer une culture
ESG au sein de la Banque

Élaborer une offre de placement et
des principes de financement durable

Garantir une gouvernance éthique,
transparente et participative

Nos thématiques matérielles et notre ODD

Changement climatique

Effectifs de la Banque

Consommateurs et utilisateurs finaux

Conduite des affaires



2.4 Produits & services

Offre de produits & services

Opérations courantes



- **Comptes courants** : offrant aux clients la possibilité d'effectuer des opérations courantes telles que les paiements, virements, ordres permanents et domiciliations.
- **Cartes bancaires** : comprenant les cartes de débit et les cartes de crédit associées à un compte courant.

Épargne



- **Dépôt à vue** : le client peut effectuer des dépôts et des retraits à tout moment, en fonction de ses besoins.
- **Dépôt à terme** : le client peut effectuer des dépôts à taux et à échéance fixes.
- **Épargne-rente** : l'épargne-rente proposée par Banque Raiffeisen est un placement à long terme et à taux fixe.
- **R-Top** : le compte épargne bénéficiant d'une rémunération additionnelle pour chaque nouvel apport de fonds éligibles effectué dans le cadre d'une offre promotionnelle.

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** : le plan d'épargne en fonds d'investissement (SICAV).

Crédits aux particuliers



- **Crédits en compte courant** : la ligne de crédit en compte courant garantit une grande souplesse d'utilisation et permet de financer toutes les dépenses quotidiennes ou exceptionnelles.
- **Prêt personnel R-Classic** : le prêt personnel destiné au financement de l'acquisition d'une voiture, de nouveaux meubles, etc.
- **Prêt personnel R-Eco** : le 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** : la ligne de crédit permanente garantit un maximum de confort dans la gestion financière quotidienne.
- **Prêt immobilier R-Logement** : destiné à l'achat, la construction ou la transformation d'un logement, couplé le cas échéant avec un cofinancement en partenariat avec Wüstenrot.
- **Prêt étudiant** : le 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** : le contrat par lequel Banque Raiffeisen autorise ses clients entreprises et indépendants à avoir un solde négatif sur leur compte courant, à un taux débiteur variable et pour une durée déterminée.
- **Crédit d'investissement** : le type de crédit destiné au financement des investissements effectués dans le cadre d'une activité professionnelle.
- **R-Leasing** : le crédit-bail financier classique, proposé à une clientèle professionnelle.
- **Crédit d'équipement SNCI** : la Société Nationale de Crédit et d'Investissement (SNCI) met à la disposition des entreprises des crédits d'équipement par l'intermédiaire de leur banquier.
- **Crédits aux communes** : Banque Raiffeisen accorde des ouvertures de crédits et des prêts aux communes pour la réalisation de projets de biens communautaires (infrastructures, etc.).

Autres services et produits



- **Green Code Kids, 12-18, Study & Job** : l'offre bancaire groupée adaptée aux besoins des jeunes de 0 à 30 ans.
- **OPERA PLUS** : ensemble d'avantages tarifaires réunis dans un seul package.
- **R-PRO & R-PRO+** : ensemble d'avantages tarifaires réunis dans un des packages spécialement adaptés aux besoins des entreprises.
- **R-Net** : la banque en ligne.

Location de coffres-forts

- **Épargne-logement Wüstenrot** : la solution qui réunit l'épargne systématique, la garantie de conditions favorables pour un prêt logement ainsi que des avantages fiscaux en un seul produit.
- **R-Pension & R-Vie Pension** : accessibles à toute personne âgée de 18 à 65 ans, les produits R-Pension et R-Vie Pension constituent une épargne supplémentaire, assortie d'avantages fiscaux immédiats et très appréciables.
- **R-Junior, R-Vie Protect, R-Vie Save Invest, R-Vie Rente, etc.** : la gamme de produits d'assurance offerts à nos clients en collaboration avec Raiffeisen Vie.
- **Payconiq** : la solution de paiement mobile permettant à nos clients de transférer de l'argent, de payer en magasin, sur internet ou via le mobile et d'acquitter leurs factures. Les paiements se font directement depuis le compte bancaire des clients.

Cartes de paiement et responsabilité sociale

En 2023, la Banque a maintenu son engagement envers la lutte contre le changement climatique et ses effets néfastes, notamment à travers des actions environnementales concrètes comme, par exemple, l'usage des cartes de crédit de la Banque. Ainsi, toutes les 200 transactions réalisées par les utilisateurs des différentes cartes de crédit Raiffeisen, la Banque s'engage à planter un arbre en partenariat avec **natur&ëmwelt, Fondation Hëllef fir d'Natur** au Luxembourg et **Friendship Luxembourg** au Bangladesh. En plus de ceci, les membres OPERA ont également la possibilité de planter des arbres en échange de leurs points de fidélité OPERA.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre d'une vision plus large de la Banque, où les actions financières de ses clients contribuent à un bienfait environnemental, renforçant ainsi l'impact positif de la Banque sur l'écosystème afin de lutter plus efficacement contre les effets négatifs du réchauffement climatique.



Les cartes de crédit qui plantent des arbres

Banque Raiffeisen continue son soutien à la reforestation au Luxembourg, qui permet de lutter, entre autres, contre les dégâts causés par le bostryche, insecte parasite provoquant la mort des arbres. Replanter et assurer une diversité d'arbres est nécessaire pour restaurer les forêts luxembourgeoises, préserver la biodiversité et capter les émissions de CO₂.

Dans le cadre de ce projet, la Banque organise régulièrement, ensemble avec l'équipe de



natur&ëmwelt Fondation Hëllef fir d'Natur, des actions de plantation d'une partie de ces arbres au Luxembourg par des collaborateurs volontaires. La première plantation par les employés Raiffeisen a eu lieu près de Wilwerwiltz en 2022 et une nouvelle action de ce type a eu lieu début 2024 près de **Kautenbach**, afin de planter les arbres financés en 2023. Ces actions de plantation sont essentielles pour démontrer aux colla-



borateurs que chaque arbre planté représente un effort physique concret, et qu'il ne s'agit pas seulement de chiffres et de statistiques. Cette expérience permet donc aux collaborateurs de s'engager personnellement et de participer activement au projet. Il est notamment possible pour chaque partie prenante de s'assurer soi-même du développement de ces plantations en empruntant le sentier de randonnée près du Moulin d'Asselborn ou de simplement voir de la rue la nouvelle plantation au-dessus de Kautenbach.



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 GES. À part une contribution à la lutte contre les effets négatifs du changement climatique, comme par exemple l'érosion des sols, ce projet témoigne également d'un effet positif sur le plan social, puisque la population locale est pleinement engagée dans ce projet. Afin de s'assurer de la pérennité et du développement des plantations, nos partenaires de natur&ëmwelt Fondation Hëllef fir d'Natur au Luxembourg et Friendship Luxembourg effectuent des visites régulières sur place.

Ces plantations au Luxembourg et au Bangladesh sont des projets à long terme où la qualité des travaux et la longévité des arbres sont des points clés pour la Banque.

+65.000

arbres plantés grâce aux transactions réalisées depuis le lancement en mars 2021

24.663

arbres plantés en 2023 au Luxembourg et au Bangladesh

Stratégie d'investissement responsable

La Banque a complété sa gamme de produits et services ESG avec l'ajout de deux produits de pension ESG, commercialisés par le biais de la R-Vie Pension de FOYER. Ainsi, tous les produits et services proposés par la Banque en matière de placements offrent désormais une solution ESG (à l'exception des produits structurés pour lesquels il n'existe pas de cadre réglementaire ESG).

Il n'y a pas eu de changements au niveau de l'implémentation de la politique ESG en 2023. Dans le cadre de la révision annuelle, le Comité des Produits d'Investissement (CPI) du 9 mars 2023 a validé les processus en place.

Les formations ESG pour le personnel ont continué en 2023. L'ensemble des Personal et Private Bankers, l'Investment Desk ainsi que les membres du CPI ont suivi une formation interne obligatoire sur l'évolution de la réglementation SFDR et son implémentation au sein de la Banque. Les connaissances des participants ont été testées par un examen suivant la formation.

Politique de risque en matière de durabilité

Banque Raiffeisen a formalisé sa politique de risque en matière de durabilité, alignant étroitement sa politique de risque avec les considérations de durabilité. Ce document détaillé expose comment la Banque intègre les risques de durabilité dans son processus décisionnel pour les investissements et les services de conseil en investissement, en réponse à l'article 3 de la SFDR, qui mandate la divulgation d'informations sur la durabilité dans le secteur des services financiers. Applicable à toutes les activités d'investissement et de conseil de la Banque, cette politique

visait à clarifier l'approche de Banque Raiffeisen face aux risques de durabilité qui peuvent survenir au cours de ses opérations bancaires privées, démontrant son engagement vers une gestion éclairée et responsable des enjeux durables.

+2

**Produits de pension
ESG commercialisés**

+1

**ETF ESG répliquant l'index
« Paris-aligned-benchmark »**

Label « LuxFLAG ESG Discretionary Mandate »

Banque Raiffeisen a obtenu le label « LuxFLAG ESG Discretionary Mandate », se positionnant ainsi parmi les trois premières institutions financières du secteur financier luxembourgeois à être honorées de cette reconnaissance pour l'année 2023.

L'obtention de ce label représente une distinction prestigieuse pour la Banque, marquant un jalon important dans sa quête d'excellence en matière de durabilité. Octroyé pour la directive « Sustainable » dans le domaine de la gestion discrétionnaire, ce label certifie que les investissements réalisés sous cette directive soutiennent avec vigueur les efforts de lutte contre la crise climatique et contribuent significativement aux ODD fixés par les Nations Unies.

Le label « LuxFLAG ESG Discretionary Mandate » assure que les produits financiers développés favorisent la transition écologique, atténuent les impacts du changement climatique et facilitent l'adaptation à ses conséquences. En adoptant une approche sélective, la Banque exclut de sa

directive « Sustainable » tout investissement dans des secteurs controversés comme l'armement, le tabac, le pétrole, ou toute entreprise contrevenant aux principes des Nations Unies relatifs à l'environnement, aux droits humains, aux normes du travail et à la lutte contre la corruption.

Recevoir ce label ne constitue pas seulement un gage de la qualité et de la fiabilité des services d'investissement durable de la Banque ; il représente une reconnaissance de son leadership et de sa vision novatrice lorsqu'il s'agit de promouvoir la finance durable.





Approche utilisée pour déterminer les encours d'investissements responsables

PRODUITS	SERVICE
Fonds d'investissement et ETFs durables Fonds et ETF sous-jacents classés comme « article 9 » (objectif d'investissement durable) au sens de la réglementation SFDR.	R-Gestion
Fonds d'investissement et ETFs ESG et durables 1. Les fonds et ETFs classés « article 9 » (avec un objectif de durabilité) selon la réglementation SFDR, ou ; 2. Les fonds et ETFs classés « article 8 » (promouvant des caractéristiques ESG) au sens de la réglementation SFDR et disposant d'un label émis par LuxFLAG (ESG, Environnement) ou Febelfin (Towards Sustainability).	R-Conseil R-Invest R-PlanInvest
Obligations vertes et sociales Les obligations ayant une dénomination « Green » ou « Social » selon la classification de l'ICMA (International Capital Market Association) ont été choisies.	

Concernant les produits structurés, la Banque a opté pour une stratégie de prudence et, pour le moment, ne qualifie aucun produit structuré d'ESG, en prévision de clarifications réglementaires futures.



Raiffeisen a continué à poursuivre son objectif d'être un acteur bancaire de référence en matière de durabilité.

En 2023, l'appétit des clients face à l'ESG a été plus timide, suite à une année 2022 marquée par la crise énergétique et la hausse des taux d'intérêt, ce qui a pesé sur la performance des investissements ESG. La complexité de la réglementation et la remise en question de la thématique ESG contribuent également à un certain scepticisme et à la diminution de l'intérêt général des investisseurs.

La hausse significative de l'encours des obligations vertes s'explique avant tout par le rendement plus attrayant de l'investissement obligatoire dans sa globalité.

Transparence de l'information

Chaque trimestre, les clients reçoivent un rapport qui contient des informations financières sur leur portefeuille, les ajustements effectués ainsi qu'une revue du marché. Ce rapport aborde aussi la performance extra-financière avec un volet d'analyse ESG et des indicateurs clés.

Une fois par année, les clients reçoivent en supplément de ce rapport, un document requis par la réglementation SFDR, les informant sur le respect des éléments extra-financiers contraignants qui ont été définis dans le document précontractuel.

En 2023, le site web ainsi que le « Guide de l'investisseur » ont été enrichis avec des explications afin de mieux appréhender la réglementa-

tion SFDR et son implémentation au sein de la Banque.

La Banque reste attentive face à l'évolution des marchés, la réglementation ainsi qu'aux besoins de ses clients. De cette manière, elle se doit d'adopter une approche flexible afin de pouvoir au mieux répondre aux attentes des différentes parties prenantes. Banque Raiffeisen met en conséquence à leur disposition une gamme de produits et services adéquate. La mise à jour en continu des profils d'investisseurs, notamment pour prendre en considération les préférences des clients en matière de durabilité, permet également de renforcer la qualité et la pertinence des conseils fournis aux clients et comme par le passé, la Banque continue à accompagner et à informer les clients sur la matière.

PRODUITS & SERVICES	VALEUR (ENCOURS TITRES EUR) 2023	POURCENTAGE DES ENCOURS DURABLES ET/ OU ESG PAR RAPPORT À LA CLASSE D'ACTIFS/ SERVICES 2023	VALEUR (ENCOURS TITRES EUR) 2022	POURCENTAGE DES ENCOURS DURABLES ET/ OU ESG PAR RAPPORT À LA CLASSE D'ACTIFS/ SERVICES 2022		2023	2022
Fonds d'investissement et ETFs ESG et/ou durables.	282.567.772 EUR	24,6 %	272.458.114 EUR	26,4 %	Valeur (EUR) de l'ensemble des encours titres.	1.812.087.210 EUR	1.627.219.888 EUR
	dont R-Gestion. 165.435.723 EUR	46,4 %	152.898.288 EUR	48,3 %	Encours ESG et/ou durable.	286.091.081 EUR	272.547.037 EUR
	dont R-PlanInvest. 56.316.155 EUR	29,0 %	43.786.583 EUR	26,9 %	Proportion d'encours ESG et/ou durables.	15,8 %	16,8 %
Obligations vertes et sociales.	3.523.359 EUR	1,6 %	115.923 EUR	0,1 %			

Principes ESG pour les prêts

En 2023, Banque Raiffeisen réaffirme son engagement envers le développement durable à travers l'intégration des principes ESG dans ses prêts aux particuliers et aux professionnels. La Banque poursuit ainsi sa politique d'exclusion concernant le financement des secteurs nuisibles à l'environnement ou engagés dans des activités controversées. Cette démarche, qui allie l'éthique financière, les enjeux environnementaux et la responsabilité sociale, s'appuie sur une analyse approfondie des enjeux économiques locaux et des besoins spécifiques de sa clientèle.

Dans ce contexte, Banque Raiffeisen s'oriente vers une appréciation plus systématique des facteurs ESG dans l'octroi de ses crédits. La collecte de données auprès de sa clientèle (p.ex. issues des certificats de performances énergétiques (CPE), certificat de conformité des véhicules...) sera essentielle pour l'évaluation et l'intégration des critères de durabilité à cet effet.

Des projets sont en cours au niveau de la Banque pour améliorer la disponibilité de ces informations précieuses dans les systèmes informatiques, notamment le projet « Données ESG ».

L'objectif est de promouvoir davantage des initiatives positives en matière de réduction d'émissions de CO₂ et d'impact social, renforçant son rôle de catalyseur du changement vers une économie plus verte et inclusive. L'adhésion à l'initiative Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) en 2024 permettra à la Banque de calculer les émissions liées à ces financements et de pouvoir in fine agir sur la diminution de ces dernières.

	2021	2022	2023
Montant (EUR) total nouveaux prêts personnels à la consommation 2023.	44.273.605 EUR	38.047.750 EUR	28.648.898 EUR
Dont proportion de nouveaux prêts personnels pour le financement d'un véhicule à faible émission.	2,0 %	4,5 %	7,9 %
Valeurs (EUR) – Financement d'un véhicule à faible émission.	889.180 EUR	1.715.500 EUR	2.265.164 EUR

Évaluation des impacts du portefeuille de crédits

Les efforts de la Banque pour soutenir la transition vers un modèle économique plus vert, se reflètent progressivement dans le portefeuille de crédit de la Banque. L'année 2023 témoigne d'une hausse significative des crédits destinés au financement d'un véhicule à faibles émissions, avec une augmentation de 32 % par rapport à 2022. Parallèlement, nous avons observé une diminution globale de nouveaux prêts personnels par rapport aux deux dernières années, qui est entre autres due à la montée des taux d'intérêt pour ce type de financement.

La stratégie de durabilité de la Banque, intégrant une liste d'exclusions sectorielles, vise à harmoniser les critères ESG avec les crédits et les investissements. Cette liste d'exclusion de la Banque est en train d'être retravaillée afin de pouvoir l'appliquer également à des activités hors crédits, comme le portefeuille titres propre à la Banque. Une nouvelle liste d'exclusion transverse est donc prévue pour 2024.

À ce jour, bien que l'analyse ESG approfondie des demandes de crédits ne soit pas encore systématique, le prêt personnel R-Eco, consacré au financement de véhicules à faibles émissions et à la rénovation énergétique, constitue une initiative clé vers une intégration plus poussée de la durabilité. Des évolutions dans la prise en compte des rénovations énergétiques des bâtiments dans l'offre R-Eco, ainsi que la sensibilisation systématique de notre clientèle sur cette thématique (p.ex. subventions étatiques) représentent une prochaine étape au niveau stratégique pour cette activité.

Concernant les clients professionnels, la Banque adopte une approche proactive et personnalisée pour soutenir ce type de clientèle dans le financement de projets ayant un impact positif sur l'atténuation des effets négatifs du changement climatique et l'adaptation à celui-ci. Une sélection de projets de ce type est illustrée dans les pages suivantes.

Face au défi de l'accès aux données pour une évaluation complète des risques ESG, le projet « Données ESG » est essentiel pour aligner la Banque sur les exigences réglementaires ESG croissantes, telles que la taxonomie européenne. Le développement de nouveaux produits crédit liés aux critères ESG, comme ceux orientés vers la rénovation énergétique des logements, va être poursuivi dans les années à venir et témoigne de l'innovation proactive de la Banque en la matière.

2.5 Soutien aux initiatives locales à impact positif

La Banque établit des coopérations avec plusieurs entreprises pour financer des initiatives ayant un impact environnemental ou social au Luxembourg.

Luxlait – Financement de nouvelles machines diminuant la production en plastique

Contexte

Le constat est sans équivoque : la surproduction de plastique est un fléau mondial. Chaque année, le monde génère en moyenne 430 millions de tonnes de plastique, dont les deux tiers sont rapidement abandonnés après une utilisation éphémère. Les déchets plastiques, en particulier, représentent la fraction la plus prédominante, la plus nocive et la plus tenace des débris marins, totalisant au moins 85 % de tous les déchets en mer. Les emballages plastiques, responsables de la majeure partie (36 %) de cette production, jouent un rôle central dans cette crise. Leur impact est double : non seulement ils altèrent la qualité des eaux, mais ils contaminent également le système digestif de nombreuses espèces aquatiques, qui finissent souvent dans nos assiettes. Cette crise plastique engendre des répercussions dévastatrices sur l'environnement, la santé, l'économie et la société dans son ensemble.

À propos de Luxlait

Créée en 1894, Luxlait est une entreprise de transformation et de conditionnement de produits laitiers luxembourgeois (p.ex. lait, crème, boissons lactées, yaourts, beurre, fromage, glace). Depuis 130 ans, l'entreprise met tout en œuvre pour proposer un large assortiment de 350 produits, avec plus de 170 millions de litres de lait transformés, issus du lait de 22.000 vaches appartenant à 300 éleveurs laitiers luxembourgeois.

Les exportations vers l'Allemagne, la Belgique, la France, les Pays-Bas, l'Italie et l'Espagne, représentent 65 % des produits finis de la laiterie coopérative luxembourgeoise qui emploie actuellement 350 personnes. Depuis sa création, Luxlait est entièrement détenue par ses membres agriculteurs, qui sont à la fois clients et fournisseurs de l'entreprise.

Description

En mai 2023, Luxlait a inauguré deux nouvelles lignes de conditionnement à son usine de Roost/Bissen pour lesquelles Banque Raiffeisen a octroyé des financements.

La première, équipée d'une conditionneuse Parker, est dédiée au conditionnement de produits semi-liquides tels que le yaourt, le fromage blanc, les dessert, etc. Pour accompagner la volonté de Luxlait d'être encore plus écoresponsable, celle-ci a introduit de nouveaux emballages de type DESTO, conçus pour une recyclabilité optimale grâce à leur composition innovante.

Le passage aux pots DESTO a permis à Luxlait de réduire de manière significative sa consommation de matière plastique, avec une diminution de 16,8 tonnes pour cette gamme de produits, soit une baisse de 40 %. De plus, ce changement de matière plastique, du polystyrène au polypropylène, a considérablement réduit l'empreinte

carbone associée, passant de 3,8 kg de CO₂/kg à 1,9 kg de CO₂/kg, soit une diminution de 50 %. Pour maintenir la résistance mécanique des emballages malgré cette réduction de plastique, Luxlait a opté pour une solution ingénieuse : l'ajout d'une banderole en carton autour des pots DESTO. Cette banderole, fabriquée à partir de carton recyclé, peut être facilement détachée, facilitant ainsi le recyclage ultérieur des pots.

La deuxième machine installée, est une conditionneuse Tetra Pak Compactflex dédiée au remplissage de petits emballages de 200 ml et 250 ml, destinés à des produits tels que le lait UHT, le lait chocolaté, la crème et le café latte. Ces emballages sont fabriqués à partir de carton certifié FSC (Forest Stewardship Council), garantissant une gestion des forêts responsable et durable.

Les bouchons de suremballages ne sont plus issus de matières pétrolières, mais sont biosourcés. Luxlait annonce fièrement que ces nouveaux emballages sont composés à 74 % de matériaux provenant de ressources renouvelables. De plus, le packaging bénéficie de la certification Carbon Trust, témoignant d'une réduction notable de 23 % des émissions de CO₂ par rapport aux anciens emballages.



Impacts

La réduction de plastique et d'emballages constitue une démarche bénéfique à plusieurs égards, tant pour l'environnement que pour la santé humaine et l'économie. En favorisant des pratiques de consommation plus responsables, elle ouvre la voie à un mode de vie plus durable et respectueux de notre planète.

Cette réduction progressive de l'utilisation du plastique sensibilise à juste titre les individus et les entreprises aux conséquences environnementales de leurs choix. En suscitant une prise de conscience collective, elle encourage un changement de comportement vers des alternatives plus durables et écoresponsables.

« Ces investissements reflètent notre engagement en faveur d'une production durable et permettront de renforcer notre position sur le marché des produits laitiers au Luxembourg. »

Gilles Gerard

Directeur Général du groupe Luxlait

La transformation vers des chaînes de production plus écologiques joue un rôle crucial dans cette transition. En optant pour des pratiques plus respectueuses de l'environnement, les entreprises contribuent activement à la préservation de notre écosystème et à la construction d'un avenir plus durable pour tous.



Domaines Vinsmoselle – Favoriser les énergies renouvelables à travers des installations photovoltaïques

Contexte

Dans une démarche visant à réduire son empreinte énergétique, Banque Raiffeisen s'engage à soutenir sa clientèle dans le financement d'infrastructures privilégiant les énergies renouvelables. Cette initiative joue un rôle crucial dans l'atténuation du changement climatique, en favorisant une transition vers des sources d'énergie plus durables et respectueuses de l'environnement.

Il est crucial de reconnaître que le changement climatique entraîne des répercussions déstabilisantes sur les économies nationales et qu'il impacte de manière disproportionnée les populations les plus vulnérables, affectant leurs vies et leurs moyens de subsistance.

Dans cette perspective, la transition vers une énergie plus propre, notamment à travers le déploiement de solutions photovoltaïques, revêt une importance capitale. En réduisant la dépendance aux combustibles fossiles, cette transition favorise l'émergence d'une économie bas-carbone, alignée sur les objectifs de lutte contre le changement climatique.

Les installations photovoltaïques, en produisant de l'électricité sans émissions de CO₂, contribuent de manière significative à l'atténuation du changement climatique en limitant les émissions de GES, et ce, de manière concrète et tangible.

À propos des Domaines Vinsmoselle

Créée le 16 avril 1966, Domaines Vinsmoselle avec ses 300 vignerons et +/- 615 ha de vignobles est aujourd'hui le plus grand producteur de vins au Luxembourg. La coopérative, regroupant les an-

ciennes caves de Greiveldange, Grevenmacher, Remerschen, Stadtbredimus, Wellenstein et Wormeldange, réalise aujourd'hui un CHIDA dépassant 20 millions d'EUR et occupait 120 salariés en 2022. Du point de vue quantitatif, Domaines Vinsmoselle en est – et de loin – le plus gros acteur avec ses 11 millions de bouteilles produites chaque année. Historiquement, elle a joué un rôle essentiel dans l'essor viticole dans la région mosellane après la guerre.

Description

Les Domaines Vinsmoselle ont récemment renforcé leur engagement en faveur de l'énergie solaire en installant une centrale photovoltaïque sur le toit de leur nouvelle halle à Wellenstein, tout en modernisant leur installation existante sur l'ancienne halle, déjà en service depuis un an. Cette initiative s'inscrit dans une volonté affirmée de réduire leur empreinte environnementale et de favoriser l'autonomie énergétique. Sur l'ancienne halle, le toit du site de production de Wellenstein est équipé de panneaux solaires générant 430.000 kWh d'électricité par an, couvrant ainsi 80 % de leurs besoins en électricité.

La nouvelle installation devrait produire 475,20 kWc en termes de puissance. Elle est installée sur un hall de stockage métallique de 2.700 m² (90 * 30 m) intégré au site actuel de 3,3 hectares situé à Wellenstein.

« Depuis 2012, nous avons investi dans une toiture photovoltaïque sur notre site de Wellenstein. Après la construction de notre nouveau hall, nous avons décidé d'agrandir notre parc de 1.415 m² en 2023 avec le soutien financier de Banque Raiffeisen. De plus, la même année, nous avons obtenu notre certification « Fair'n green », qui souligne notre engagement en faveur de la durabilité. Cette installation nous permettra une autoconsommation et une redistribution du surplus dans le réseau électrique. »

selon les dirigeants de la coopérative

Impacts

Engagés dans une démarche de décarbonisation et de transition vers une énergie plus durable, les Domaines Vinsmoselle estiment que leurs installations photovoltaïques contribuent également à la réduction des coûts d'électricité. Cette initiative entraîne une nouvelle évaluation de leur empreinte carbone ainsi qu'un suivi plus approfondi de leur impact en termes d'émissions de CO₂.




**DOMAINES
VINSMOSELLE**
LUXEMBOURG

Voyages Vandivinit – Vers une mobilité plus verte au Luxembourg

Contexte

Dans le cadre de sa stratégie ESG, Banque Raiffeisen met en avant la mobilité électrique comme un levier essentiel pour réduire les émissions de dioxyde de carbone et protéger l'environnement. Cette approche s'inscrit dans une démarche de responsabilité environnementale et de soutien aux initiatives durables de ses clients, telles que les efforts pour convertir leur parc automobile en véhicules électriques et plus durables.

À propos de Voyages Vandivinit

Voyages Vandivinit, une entreprise familiale créée en 1957 et active depuis trois générations s'est affirmée comme un acteur majeur dans le secteur du voyage, de l'événementiel et du transport public et scolaire au Luxembourg. Elle dessert des lignes RGTR et AVL via des axes stratégiques au sein du Grand-duché et de ses alentours.

Grâce à ses nombreuses offres de voyage et à ses services d'une fiabilité remarquable, Voyages Vandivinit est aujourd'hui une référence incontournable sur le marché du tourisme et du transport local au Luxembourg.

Le groupe Voyages Vandivinit s'est considérablement développé ces dernières années afin de garantir à ses clients une qualité et un service haut de gamme et peut compter sur une stabilité solide.

Avec une flotte de près de 280 véhicules et plus de 420 collaborateurs, Voyages Vandivinit est plus que jamais déterminé à répondre aux besoins de sa clientèle.

Description du projet financé

Dans le cadre de sa transition vers une flotte électrique-hybride, le groupe Vandivinit bénéficie du soutien financier de Banque Raiffeisen.

Ce soutien s'est matérialisé par un crédit de 2,2 millions d'EUR pour financer l'acquisition et les frais d'infrastructure de 40 nouvelles bornes électriques, ainsi que des enveloppes de leasing de 3,5 millions d'EUR pour l'acquisition de bus électriques et hybrides. Ces investissements ont été réalisés dans le cadre de l'attribution de nouvelles lignes AVL et RGTR, s'inscrivant ainsi dans une démarche de développement durable. Le réinvestissement dans le parc automobile contribue à la réduction des émissions de CO₂, en accord avec les objectifs environnementaux de l'entreprise Voyages Vandivinit.

Impacts

En adoptant des solutions de transport plus respectueuses de l'environnement et en investissant dans des infrastructures de pointe, Voyages Vandivinit montre l'exemple en matière de transition écologique et contribue ainsi à la réduction des émissions de CO₂ dans le cadre des objectifs de développement durable. Banque Raiffeisen est fière d'accompagner ses clients en tant que partenaire pour les aider à concrétiser les investissements et les financements nécessaires pour atteindre leurs objectifs en matière de transition écologique.



**VOYAGES
VANDIVINIT**
Reason met Stil

2.6 Soutien aux communautés

Animée par ses principes coopératifs, Banque Raiffeisen s'investit activement dans l'accompagnement de projets ayant un impact bénéfique sur la société et l'environnement, au-delà de ses activités principales, à savoir l'octroi de crédits. Cette implication se concrétise par des actions de dons, de sponsoring et de mécénat rigoureusement choisies. La Banque veille scrupuleusement à aligner ces engagements sur ses valeurs fondamentales et les ODD.

Depuis l'établissement de sa stratégie de sponsoring en 2021, la Banque s'appuie sur quatre axes thématiques majeurs qui guident ses choix et son action :

Durabilité

Événements à caractère « durable » en phase avec l'approche de la Banque :
30.246,10 EUR versés en 2023

Sport

Sports d'équipe pour intensifier l'esprit coopératif :
84.104,84 EUR versés en 2023

SPONSORING

Art & culture

Grands événements à caractère culturel ou ludique et local :
65.998,43 EUR versés en 2023

Social & humanitaire

Soutien à des associations caritatives :
6.254,97 EUR versés en 2023



Durabilité

• **MuD : Le Musée du Déchet**, dans sa quête pour documenter et améliorer la gestion des ressources et le traitement des déchets, se focalise sur trois matériaux clés : (1) le plastique, (2) l'électronique et (3) le textile. En tant que partenaire historique, Banque Raiffeisen renouvelle et renforce son engagement pour la 3^e édition de ce musée, en devenant le partenaire « Gold » et en contribuant activement au développement de ce projet éducatif en offrant les locaux d'une de ses anciennes agences à Strassen pour accueillir cette exposition innovante et itinérante.

Social & humanitaire

En s'appuyant sur la générosité de ses membres et l'engagement collectif incarné par le programme OPERA, Banque Raiffeisen a poursuivi avec dévouement son soutien financier aux diverses associations caritatives luxembourgeoises. En 2023 ces donations ont été généreusement attribuées à trois associations :

- **L'Association nationale des Victimes de la Route asbl** : Militant pour les droits et l'amélioration de la qualité de vie des victimes d'accidents de la route et de leurs familles.
- **Aide aux Enfants Handicapés et Défavorisés de Luxembourg** : Œuvrant pour apporter soutien financier et moral aux enfants handicapés et défavorisés du Grand-Duché, afin de leur assurer un quotidien plus heureux et inclusif.
- **La Fondation Stéftung Hëllef Doheem** : Fournissant des aides et des soins à domicile de haute qualité pour promouvoir l'autonomie et la dignité des patients.

Comme les années précédentes, la Banque a également procédé à la remise de dons de fin d'année à trois autres associations :

- **Omega 90** : Des bénévoles offrant réconfort et soutien aux personnes confrontées à des maladies graves ou en fin de vie, à leurs proches, et aux endeuillés.
- **Christoffel Blannemissioun (Fondation CBM)** : S'engageant dans des projets pour prévenir la cécité évitable et faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées, avec un focus sur l'Angola, le Laos et Madagascar.
- **Luxembourg Paralympic Committee Asbl (LPC)** : Agissant comme porte-voix des athlètes handicapés et promouvant le sport adapté à tous les niveaux au Luxembourg, y compris le soutien des compétiteurs lors des événements internationaux majeurs tels que les Jeux Paralympiques.

Depuis octobre 2022, les employés de la Banque se sont activement engagés à soutenir une bonne cause à travers le programme « Giving Payroll ». Cette initiative permet aux salariés volontaires, appelés les « Payroll Givers », d'arrondir leur salaire net mensuel en reversant les centimes d'euros au profit d'une association choisie par les employés. En octobre 2023, après une année de collecte, la somme de 1.745 EUR a été récoltée et reversée à :

- **La Fondation Wonschtär** : Cette fondation a pour but d'aider les personnes gravement malades, handicapées, ou défavorisées, en mettant un accent particulier sur les enfants et adultes qui se trouvent dans le besoin suite à une maladie, un accident, ou un coup du destin rendant leur vie difficile.

En sus de ces quelques exemples, la Banque soutien également plus de 60 autres associations au Luxembourg. Ces diverses actions philanthropiques incarnent l'essence même de

Banque Raiffeisen, illustrant sa détermination à soutenir ceux qui sont dans le besoin. Malgré la diversité de leurs missions, toutes ces associations partagent un engagement indéfectible à prodiguer aide et assistance à ceux qui sollicitent leur soutien.



360.158,05 EUR

de dons, de sponsoring, de financement de la plantation d'arbres et de mécénat ont été en tout versés à des associations et clubs en 2023.





3. Informations générales

3.1	Base d'établissement des déclarations	31
3.2	Gouvernance	32
3.3	Stratégie	46
3.4	Gestion des impacts, risques et opportunités	52

3.1 Base d'établissement des déclarations

[BP-1] Base générale de préparation

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 2023 au 31 décembre 2023. Ce rapport a une périodicité annuelle et résulte d'une démarche volontaire. Le Département ESG, en collaboration avec les membres du Comité ESG (CESG), sont en charge de la vérification et du contrôle des informations publiées dans ce rapport.

La Banque adopte une approche qui s'inscrit dans un cheminement vers la pleine conformité avec les exigences des ESRS, marquant ainsi une étape significative d'un rapport de durabilité établi selon les standards GRI vers un rapport en ligne avec les exigences CSRD. Cette démarche reflète l'engagement proactif de la Banque vers l'intégration constante des principes de durabilité dans sa stratégie d'entreprise et sa communication extra-financière.

[BP-2] Circonstance particulière

Horizon temporel

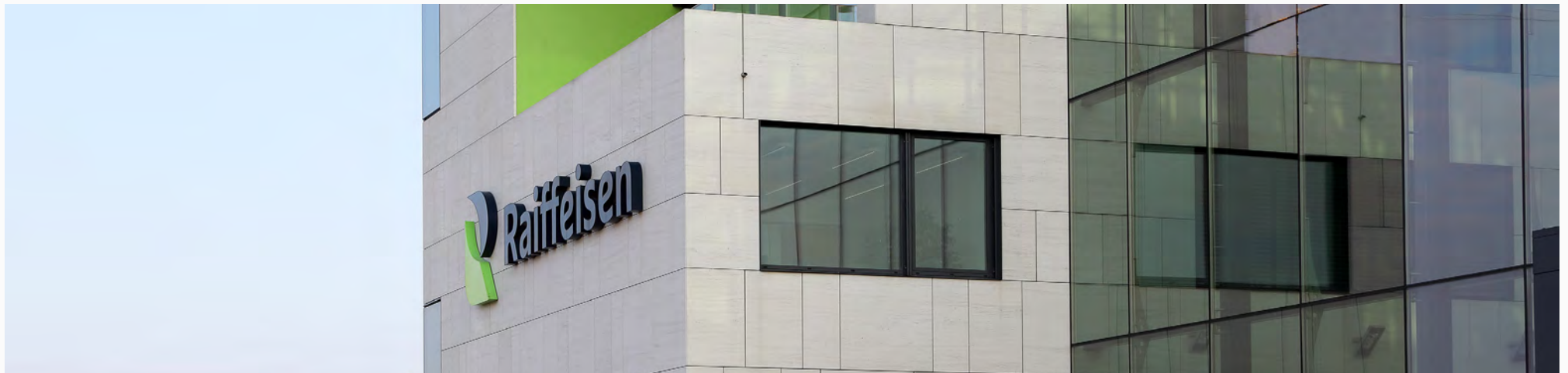
Banque Raiffeisen adopte une approche uniforme en matière de périodisation temporelle, alignant les horizons court, moyen et long terme avec ceux utilisés dans le rapport annuel. Ces périodes sont délimitées respectivement comme suit :

- **Court terme (CT)** : moins d'un an pour le court terme ;
- **Moyen terme (MT)** : entre un et trois ans pour le moyen terme ;
- **Long terme (LT)** : au-delà de trois ans pour le long terme.

Cette cohérence permet de fournir une base stable pour l'évaluation des initiatives de durabilité et leur communication dans le rapport.

Métriques et incertitudes des estimations

Les indicateurs de durabilité de la Banque, comme, par exemple, le bilan carbone, sont fondés sur les données actuellement disponibles. Ce processus garantit que les informations rapportées sont ancrées dans la réalité opérationnelle de la Banque, assurant ainsi une représentation fidèle et transparente de ses actions en matière de durabilité. La Banque s'attache à la clarté et à l'exactitude des informations divulguées et s'engage à continuer de refléter avec précision ses opérations et ses impacts environnementaux.



3.2 Gouvernance

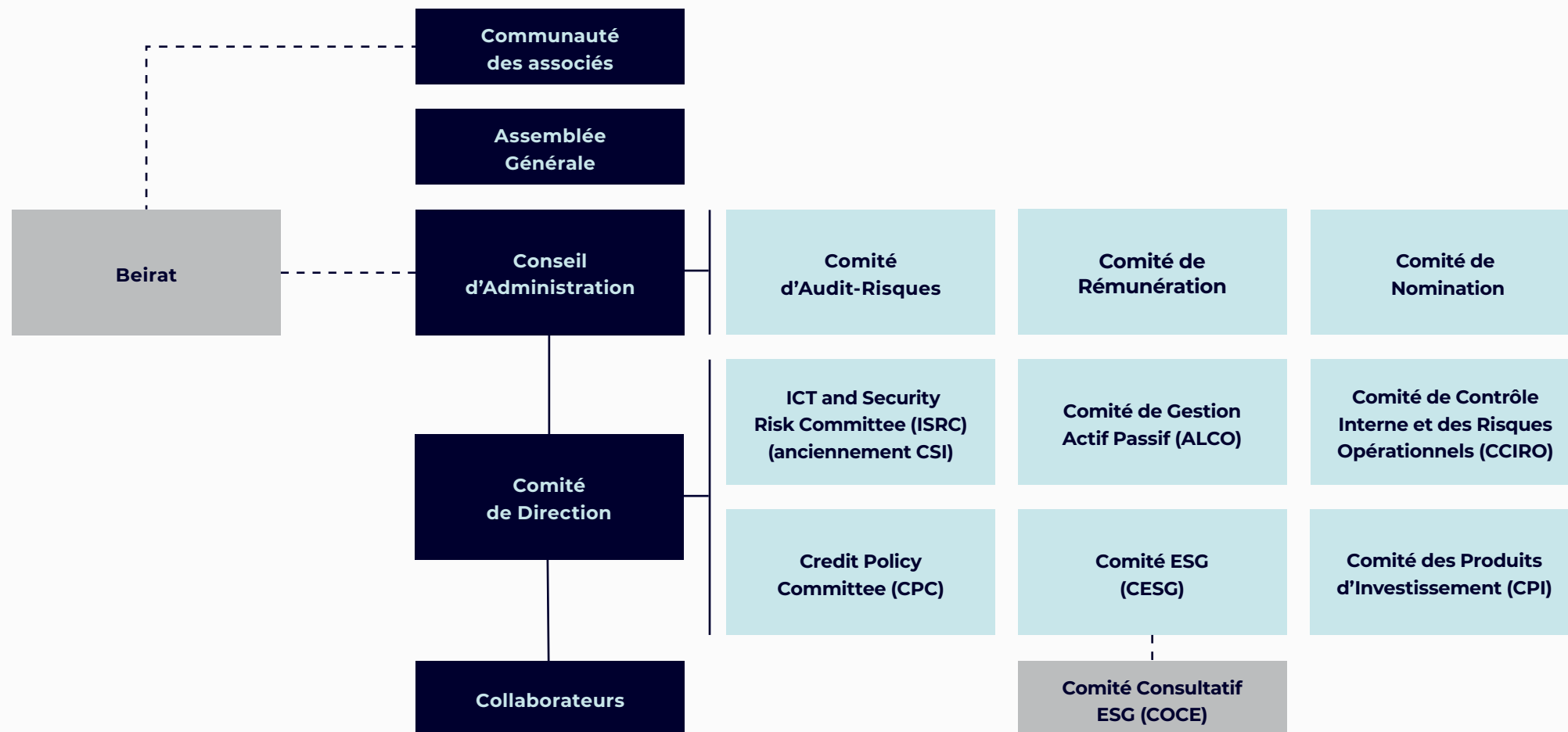
[GOV-1] Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance

Banque Raiffeisen, fidèle à son esprit coopératif, intègre activement ses membres dans la gouvernance et les décisions stratégiques, opérant sous un système de gouvernance

composé d'un unique organe de surveillance en la qualité du Conseil d'Administration. La Banque s'engage également à améliorer continuellement la gestion des risques et

impacts ESG, en affinant les rôles internes pour une meilleure intégration de ces enjeux dans sa stratégie de risque globale, soutenue par une documentation interne renforcée.

Cette gouvernance permet à la Banque de naviguer sereinement face aux risques, y compris environnementaux et climatiques.



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.

Composition de l'actionnariat

Membres

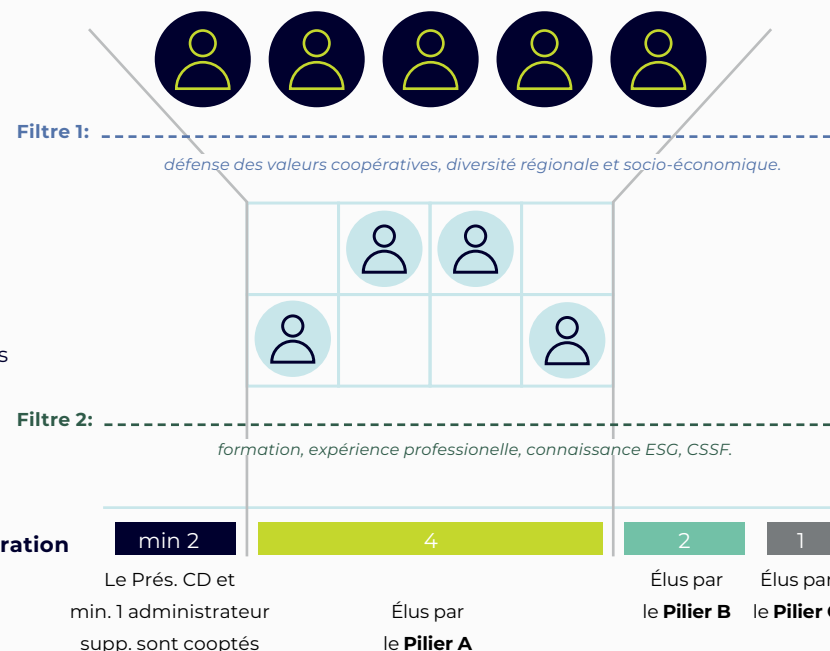
49.348

Beirat*

17 membres

Conseil d'Administration

min. 9



*Les **49.348 membres** associés de catégorie A peuvent élire **entre 1 et 4 représentants** du **Beirat** au sein du Conseil d'Administration, après vérification de leur aptitude sur base des critères définis par la réglementation, et approbation de la liste des candidats par le **Conseil d'Administration**.

Pilier A

Cette catégorie comprend tous les membres personnes physiques et morales manifestant leur intérêt pour Banque Raiffeisen notamment en lui confiant tout ou une partie de leurs opérations bancaires et que la Banque a un intérêt prépondérant à avoir comme associés (au 31 décembre 2023, Banque Raiffeisen compte 49.348 associés titulaires d'une part sociale de catégorie A).

Pilier B

Cette catégorie comprend les personnes morales exerçant une activité de nature associative ou coopérative dans le domaine agricole ou viticole (au 31 décembre 2023, cette catégorie est composée de 25 associés détenant au total 4.525 parts sociales de catégorie B).

Pilier C

Cette catégorie comprend toute autre personne physique ou morale. Les parts sociales de catégorie C (au 31 décembre 2023 : 1.063 parts émises) sont exclusivement détenues, depuis le 22 février 2016, par POST Luxembourg.

Conseil d'Administration

Composition & diversité

La composition des Organes de Direction de Banque Raiffeisen fait l'objet de la plus grande attention lorsqu'il s'agit de procéder à la sélection, à la nomination ou au renouvellement des membres qui les composent. Ce processus est encadré par des procédures dédiées qui permettent à la Banque de documenter la marche à suivre lorsqu'il s'agit d'assurer la succession des membres du Conseil d'Administration ainsi que du Comité de Direction (ensemble dénommés les « Organes de Direction »).

La Banque veille à promouvoir la diversité au sein des Organes de Direction afin de rassembler un large spectre de connaissances, de compétences et d'expériences et d'enrichir les débats et la qualité des décisions prises. Conformément à la réglementation, la diversité s'apprécie par rapport à l'âge, le genre, l'origine géographique et le parcours éducatif et professionnel des personnes intéressées. Le Conseil d'Administration est composé à 7,7 % de femmes.

Le Conseil d'Administration a en 2023 approuvé une nouvelle politique « Diversité, Equité, Inclusion » visant à créer et maintenir un environnement de travail diversifié et une culture inclusive.

Administrateurs indépendants

L'indépendance est analysée conformément au point 23 de la circulaire CSSF 12/552, en référence à la section 9.3 des EBA/GL/2021/06.

Ainsi, pour chacun des administrateurs, la Banque a analysé les situations typiques

permettant d'évaluer si ces derniers pourraient ne pas être considérés comme indépendants.

- Il existe des situations pour lesquelles un administrateur pourrait ne pas être considéré comme indépendant si, par exemple, l'administrateur entretient une relation financière ou commerciale significative avec la Banque ;
- l'administrateur a été, au cours d'une période définie, le mandant d'un conseiller professionnel significatif, un auditeur externe ou un conseiller significatif de la Banque ;
- l'administrateur reçoit, outre la rémunération pour son rôle, des honoraires significatifs de la part de la Banque.

Il doit être souligné que le simple fait de relever l'une ou plusieurs situations de non-indépendance, ne permet pas automatiquement de qualifier un administrateur comme non-indépendant.

- Il résulte des analyses réalisées par la Banque que sur un total de 13 administrateurs, 8 administrateurs sont à considérer comme indépendants, et 5 administrateurs comme non-indépendants; soit 61,5 % d'administrateurs indépendants.

Il est en outre à souligner que le Comité d'Audit-Risques et le Comité de Rémunération, deux comités spécialisés du Conseil d'Administration, sont constitués d'une majorité d'administrateurs indépendants et sont présidés par un administrateur indépendant.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom	Prénom	Rôles et responsabilités	Exécutif/ Non Exécutif	Dépendant/ Indépendant	Genre
Hoffmann	Guy	Président du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Non indépendant	Homme
Biewer	Yves	Membre du Conseil d'Administration	Exécutif	Non indépendant	Homme
Bour	John	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Non indépendant	Homme
Baldauff	Manuel	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Indépendant	Homme
Bausch	Romain	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Indépendant	Homme
Hentgen	Marc	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Indépendant	Homme
Hess	Carlo	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Non indépendant	Homme
Pundel	Claude	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Indépendant	Homme
Reiners	Marc	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Indépendant	Homme
Schrenger	Camille	Vice-Président du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Indépendant	Homme
Strasser	Claude	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Non indépendant	Homme
Schadeck	Raymond	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Indépendant	Homme
Wolter	Diane	Membre du Conseil d'Administration	Non Exécutif	Indépendant	Femme

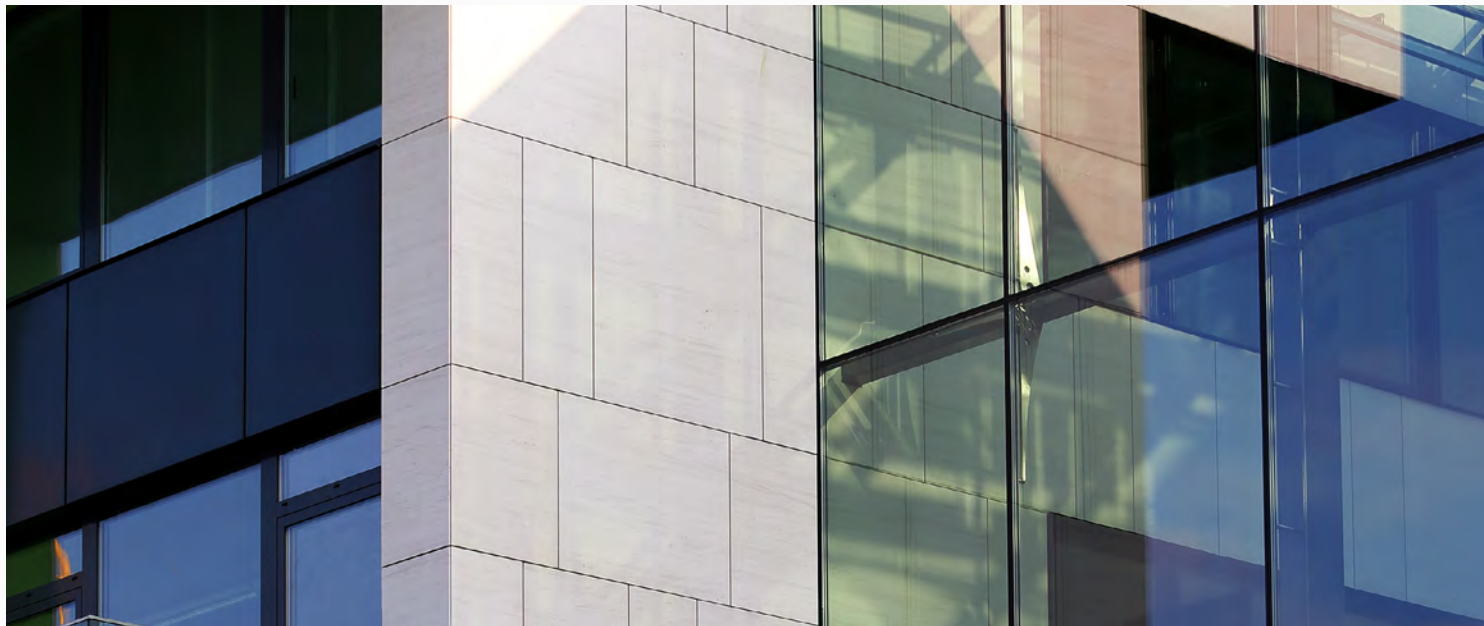
Rôles & Responsabilités

D'un point de vue de la gouvernance, la durabilité est perçue comme une thématique transversale devant être considérée par l'ensemble des organes décisionnels et des métiers de la Banque. Afin de traduire concrètement la présence de ce fil conducteur, la Banque s'est attelée à progressivement mettre à jour les règlements intérieurs de ses organes et comités, afin de refléter la façon dont ces derniers, dans le cadre de leurs rôles et missions respectifs, doivent tenir compte des enjeux de durabilité.

Au niveau du Conseil d'Administration, l'attention en matière de durabilité se porte principalement sur les volets stratégiques et de gestion des risques. Ainsi, d'un point de vue stratégique,

l'organe de surveillance évalue le positionnement stratégique de la Banque compte tenu notamment de l'évolution de son environnement, des défis et opportunités en lien avec le développement durable (y compris en tenant compte des conséquences négatives que le changement climatique pourrait avoir sur ce positionnement), et de ses axes de développement à court, moyen et long terme, et ce conformément à la culture de risque définie par le Conseil d'Administration. Ce dernier évalue en outre les engagements de la Banque dans les domaines ESG, contrôle et suit dans ce contexte les objectifs et l'évolution des indicateurs clés en matière ESG tels qu'approuvés et mis en œuvre par le Comité de Direction.

En ce qui concerne les risques, le Conseil d'Administration, principalement au travers du Comité d'Audit-Risques, a la responsabilité de comprendre comment les risques matériels liés au climat et à l'environnement, affectent les différentes catégories de risques réglementaires dans son périmètre et en particulier la façon dont les risques ESG influencent les autres risques comme le risque de crédit, le risque opérationnel et le risque de réputation. Le Comité d'Audit-Risques (CAR) identifie à cette occasion l'exposition de la Banque aux facteurs de risques liés au climat et à l'environnement.



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.

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.



POLFER
SIMONE



POULLES
ROMAIN



SCHAEFFER
MARTINE



SCHRENGER
CAMILLE



SUTOR
NATHALIE



VANOLST
MARC



HESS
CARLO



KAUFFMAN
PASCALE



BALDAUFF
MANUEL



HEMMERLING
MARC



MARX
SIMONE



DERREUMAUX
AUBAN



HENTGEN
MARC



MÈGE
NATHALIE



SCHON
LISA



CARL
WERNER

Comités spécialisés

Pour faciliter l'exercice de leurs responsabilités aux 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 toute question en relation avec les informations comptables et financières, la gestion des risques, l'audit interne, la compliance et le contrôle interne. Il revoit les dispositifs, politiques et principes directeurs et peut demander toutes les informations qu'il juge pertinentes dans ces domaines.

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

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.

Comité de Direction

Rôles & Responsabilités

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

En fonction de ses besoins et compte tenu de l'organisation, de la nature, de l'échelle et de la complexité des activités de la Banque, le Comité de Direction peut autoriser que certaines décisions soient prises par des comités de gestion plus larges qui ont été constitués au sein de la Banque (individuellement un « Comité de Gestion », ensemble les « Comités de Gestion »).

Les Comités de Gestion suivants ont ainsi été mis en place :

- Comité de Gestion Actif Passif (ALCO) ;
- Comité de Contrôle Interne et des Risques Opérationnels (CCIRO) ;
- Comité de Gestion ESG (CESG)
- Credit Policy Committee (CPC) ;
- Comité des Produits d'Investissement (CPI) ;
- ICT and Security Risk Committee (ISRC) (anciennement CSI)

Chaque Comité de Gestion, outre les rôles et missions spécifiques qui lui ont été attribués, a la responsabilité d'évaluer comment les risques matériels liés au climat et à l'environnement affectent les différentes catégories de risques réglementaires dans son péri-

mètre, en veillant à ce que toutes les activités et les processus inclus dans ledit périmètre soient alignés avec les mesures prises par le Comité de Gestion ESG (CESG).

Cette cohérence dans la déclinaison des enjeux de durabilité confirme l'ambition de la Banque de pleinement intégrer la dimension ESG dans l'ensemble de ses activités et de son processus décisionnel.

Pour renforcer l'élan déjà présent en interne sur la thématique de la durabilité, le Comité de Direction a nommé Georges Heinrich comme CSO (Chief Sustainability Officer) en 2023. En tant que référent ESG au sein du Comité de Direction, il est chargé de représenter la Banque sur cette thématique à l'extérieur.



Georges Heinrich

CSO & Membre du Comité de Direction

Rôles du Chief Sustainability Officer (CSO) :

- incarner le développement et la mise en œuvre de la stratégie ESG de la Banque ;
- surveiller sa performance extra-financière ;
- s'engager avec les parties prenantes internes et externes ;
- s'impliquer dans la gestion des risques et détecter les opportunités liées au développement durable ;
- mener la gestion du changement et communiquer sur les efforts en matière de durabilité.

COMPOSITION DU COMITÉ DE DIRECTION			
Identité fonctionnelle	Rôles et responsabilités	Exécutif/ Non Exécutif	Genre
Biewer Yves	Président du Comité de Direction jusqu'au 31/12/2023	Exécutif	Homme
Barbier Jean-Louis	Membre du Comité de Direction	Exécutif	Homme
De Vuyst Sandrine	Membre du Comité de Direction à partir du 01/11/2023	Exécutif	Femme
Heinrich Georges	Membre du Comité de Direction à partir du 01/03/2023	Exécutif	Homme
Peyer Eric	Membre du Comité de Direction	Exécutif	Homme
Zahles Laurent	Membre du Comité de Direction jusqu'au 31/12/23 et Président du Comité de Direction à partir du 01/01/2024	Exécutif	Homme

Expertise et compétences

La Banque assure une gouvernance éclairée et responsable à travers la composition méticuleuse de ses Organes de Direction. Ce processus est guidé par une double approche visant à aligner l'expertise et les compétences des membres avec les exigences stratégiques et éthiques de Banque Raiffeisen, particulièrement en matière de durabilité.

Critères d'appréciation individuelle et collective

Il est requis pour chaque candidat potentiel aux Organes de Direction de disposer des connaissances, des compétences et de l'expérience nécessaires. Cela inclut des qualifications théoriques dans le domaine ESG, telles que diplômes ou certifications, ou une expérience pratique en lien avec le développement durable. Il est également crucial que chaque membre démontre une réputation, honorabilité, honnêteté, et intégrité sans faille, constatées par l'absence de procédure judiciaire à son encontre, un casier judiciaire vierge, ou l'absence d'implication dans des procédures d'insolvabilité ou de faillites d'entreprises.

L'indépendance d'esprit est un critère essentiel, assurant que les membres restent non influencés par des conflits d'intérêts qui pourraient compromettre leur capacité à agir de manière indépendante et objective.

Des analyses approfondies des liens, tant professionnels que personnels, pouvant exister entre les membres des Organes de Direction et la Banque ou ses parties liées, sont effectuées pour anticiper et prévenir les conflits d'intérêts

potentiels. Les mandats politiques éventuels tenus par les membres sont examinés pour déterminer si un individu peut être considéré comme PEP (Politically Exposed Person) au sens de la réglementation applicable.

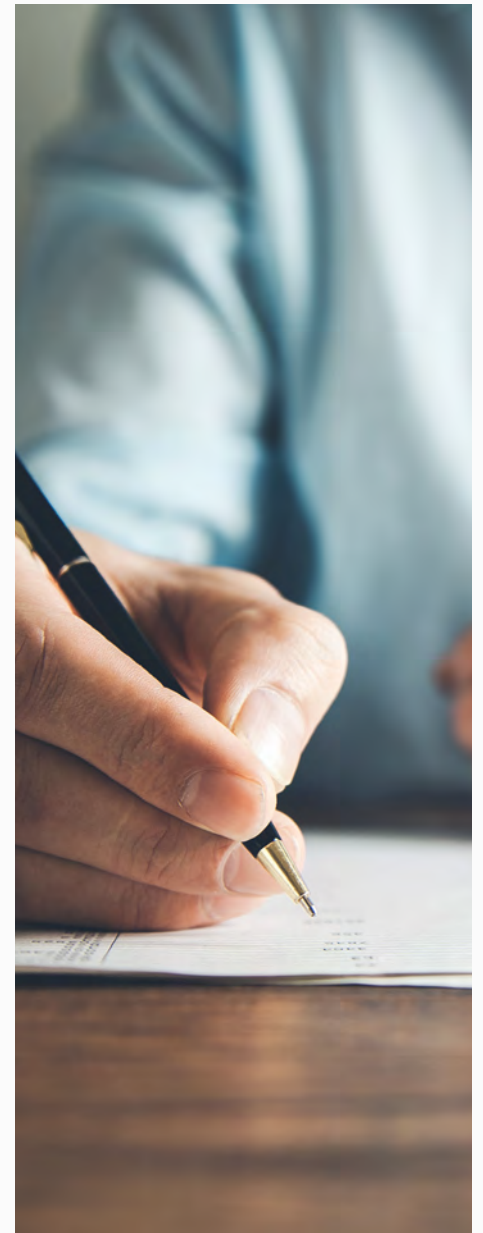
Outre les qualités individuelles, les membres des Organes de Direction doivent, collectivement, comprendre les activités de la Banque, ainsi que les principaux risques associés. Ils doivent être capables de prendre des décisions éclairées qui correspondent au modèle d'affaires de la Banque, à son appétence au risque, à sa stratégie globale, et aux marchés cibles dans lesquels elle opère. Cette approche collective assure que la direction de la Banque est pleinement équipée pour naviguer dans le paysage complexe et en constante évolution que représente l'industrie bancaire, tout en favorisant une croissance durable et responsable.

Évaluation de l'aptitude

L'évaluation des aptitudes des membres des Organes de Direction s'effectue selon une démarche structurée et transparente, visant à valider l'adéquation des compétences individuelles et collectives avec les besoins stratégiques de la Banque. Cette évaluation se déroule en deux phases principales :

(1) Évaluation Individuelle : Chaque membre potentiel est d'abord évalué individuellement, sur la base de conclusions écrites qui sont examinées et approuvées par le Conseil d'Administration, suivant une recommandation du Comité de Nomination.

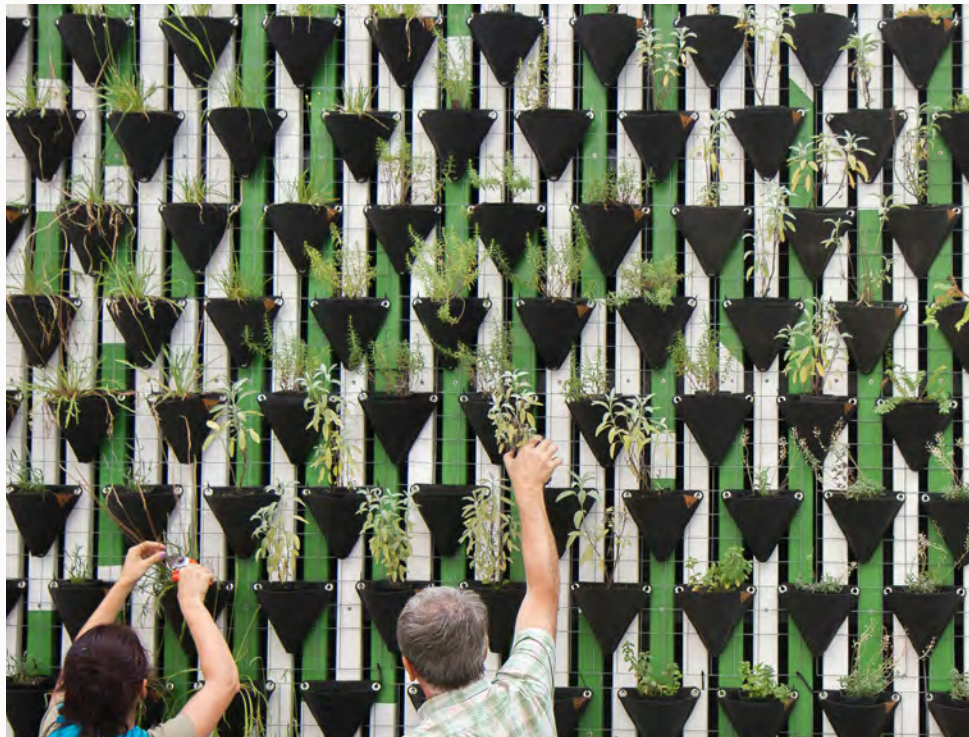
(2) Évaluation Collective : L'évaluation est réalisée à travers une matrice de compétences collective. Cette matrice permet de visualiser l'alignement des compétences globales du groupe avec les objectifs stratégiques de la Banque, soulignant notamment leur expérience en matière de gouvernance, de gestion des risques, et leur implication dans les fonctions de contrôle interne et de stratégie. La matrice collective joue un rôle essentiel dans le cadre de l'évaluation de l'aptitude réglementaire des Organes de Direction, et permet de définir d'éventuels points d'amélioration au regard de leur composition, et de compétences pouvant être à l'avenir étendues. Cette approche garantit une gouvernance adaptée et réactive, capable de répondre aux exigences complexes de l'environnement bancaire moderne tout en s'engageant résolument vers des objectifs de développement durable.



Engagement continu pour la durabilité

La formation et le perfectionnement continu des compétences des Organes de Direction sont essentiels pour aligner la gouvernance de la Banque avec ses engagements en matière de durabilité. Annuellement, le Conseil d'Administration prend connaissance et valide le contenu des formations qui seront dispensées au cours de l'année de référence aux administrateurs. Les membres du Comité de Direction ont par ailleurs l'opportunité de participer à ces formations. Ce programme est élaboré sur proposition de la R-Academy (centre de formation interne à la Banque) avec le support du Comité de Direction et des fonctions de contrôle interne.

Pour l'année 2023, le programme de formation met l'accent sur « **Sustainability@Raiffeisen 2023** », centré sur l'intégration de la durabilité dans la stratégie de la Banque, et « **L'essentiel du risque ESG** », focalisé sur les défis climatiques. Ces formations sont conçues pour équiper les membres des Organes de Direction des compétences nécessaires à une prise de décision éclairée et responsable, renforçant ainsi la capacité de la Banque à répondre aux enjeux de durabilité.



Afin d'améliorer la façon dont la Banque examine l'expertise et les compétences des membres des Organes de Direction en matière de durabilité, les matrices d'évaluation collective du Comité de Direction et du Conseil d'Administration ont en 2023 été renforcées grâce à l'insertion d'un onglet dédié aux thématiques ESG. Désormais, la compétence d'ensemble des Organes de Direction est appréciée selon 11 critères spécifiques regroupés selon trois axes :

- 1. Les thématiques d'ensemble ESG**, comme la maîtrise d'ensemble du cadre réglementaire en lien avec l'ESG, ou la capacité des membres des Organes de Direction à intégrer et articuler la stratégie en matière extra-financière avec la stratégie commerciale de la Banque ;
- 2. La gouvernance et la nomination**, comme être en mesure d'identifier les compétences recherchées dans le domaine ESG lorsqu'il s'agit de sélectionner des membres des Organes de Direction ;
- 3. Les risques ESG**, et notamment la capacité à évaluer et suivre les risques climatiques et environnementaux ainsi que l'exposition de la Banque à ces derniers.

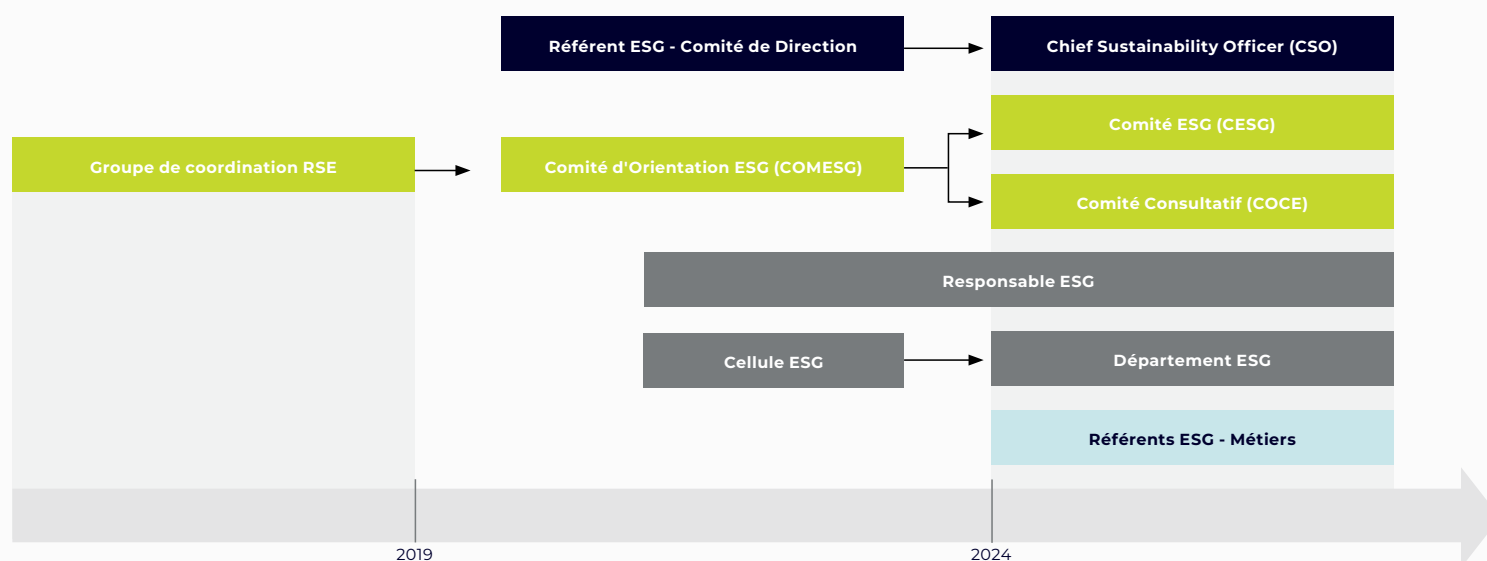


Évolution de la gouvernance ESG

La gouvernance ESG de Banque Raiffeisen a considérablement évolué, passant d'une initiative de coordination RSE à une structure robuste.

L'année 2023 se distingue par la nomination d'un CSO (Chief Sustainability Officer), la création du Comité ESG (CESG) et du Comité Consultatif ESG (COCE). De par la mise en place du CESG et du COCE, tous deux composés des responsables compétents et représentants des principaux métiers de la Banque, cette dernière a ainsi adopté une approche bidirectionnelle en vue de renforcer son engagement en matière de durabilité. Le CESG, suivant un modèle top-down, diffuse les principaux choix et décisions pris en matière ESG, que ce soit au niveau du Conseil d'Administration, du Comité de Direction ou du CESG, assurant que les décisions soient mises en œuvre en intégrant la dimension opérationnelle incarnée par le COCE. Inversement, ce dernier partage avec le CESG les retours d'expérience des métiers dans le domaine ESG, permettant une intégration bottom-up de la mise en œuvre des principaux concepts en matière de durabilité. Cette synergie assure la circulation des décisions et des informations entre le CESG et le COCE dans un premier temps, et plus largement ensuite auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Cette évolution traduit la volonté de la Banque de s'ériger en modèle dans le domaine de la finance durable, en alignant ses activités avec des principes ESG rigoureux, et en favorisant une culture d'entreprise où la durabilité s'exerce comme principe directeur à tous les niveaux, tant décisionnels, qu'opérationnels.



Comité ESG (CESG)

La Banque a établi un Comité ESG (CESG), pivot central de sa gouvernance en matière de durabilité et d'enjeux ESG. Composé de neuf membres influents (dont trois membres du Comité de Direction) qui représentent les métiers clés en termes d'ESG, à savoir :

- la Banque Commerciale ;
- le Secrétariat Général ;
- la Fonction Risk Management ;
- la Fonction Compliance ;
- le Département Finance ;
- le Département Ressources Humaines ;
- le Département Marketing et Communication ;
- le Département ESG.

Le CESG se réunit au moins une fois par trimestre et est présidé par le Chief Sustainability Officer (CSO). En tant que Comité de Gestion, le CESG dispose d'une délégation de pouvoir du

Comité de Direction, lui permettant de prendre des décisions, dans les limites des rôles et missions qui lui sont conférés, conformément à son règlement intérieur.

Le CESG est responsable de l'opérationnalisation des principes ESG fixés par le Conseil d'Administration, s'assurant que les objectifs de durabilité soient correctement déclinés dans l'ensemble des métiers et fonctions de la Banque. À travers des indicateurs clés de performance et de risque, le Comité ESG suit la mise en œuvre des plans d'actions ESG, veillant à ce que les progrès réalisés soient en ligne avec les attentes des Organes de Direction.

Le CESG joue également un rôle dans la supervision des risques ESG, collaborant étroitement avec la Fonction Risk Management afin de cartographier, évaluer et intégrer les risques cli-

matiques et environnementaux au sein de la stratégie de risque globale de la Banque. A titre illustratif, cette collaboration se traduit en matière d'élaboration des stratégies d'atténuation des risques ESG et de l'approbation de la liste d'exclusion sectorielle. Le CESG suit également les tendances réglementaires afin d'assurer la conformité de la Banque avec les réglementations ESG, et contribue à l'élaboration d'une feuille de route annuelle pour les actions ESG.

Enfin, le CESG est responsable du suivi rigoureux du reporting réglementaire extra-financier, ce qui inclut la supervision du processus de rédaction du rapport de durabilité dont il approuve son contenu. Cet effort coordonné illustre l'engagement de Banque Raiffeisen vers une gouvernance intégrant pleinement la durabilité et la responsabilité sociale, avec un impact positif durable sur ses activités et ses parties prenantes.

Comité Consultatif ESG (COCE)

Le COCE joue un rôle de taille dans la diffusion et l'ancrage des sujets ESG au sein de la Banque. Constitué de plus de 25 membres représentant la pluralité des métiers de la Banque, le COCE se réunit généralement après les réunions du CESG. Bien qu'il ne dispose d'aucun pouvoir décisionnel, son rôle consultatif est central pour diffuser les orientations stratégiques prises en matière ESG et les décisions du CESG, assurant une cohérence dans l'application des décisions ESG. En outre, il constitue une pierre angulaire en matière de partage d'informations, d'expériences, et de connaissances dans le domaine ESG au sein de la Banque.

Le COCE initie et entretient également des discussions transversales autour des thématiques ESG, permettant un dialogue ouvert et collaboratif sur les tendances, défis et opportunités dans ce domaine. Enfin, il est chargé de l'identification de synergies possibles et de la promotion d'initiatives interdépartementales autour des sujets ESG, assurant une intégration holistique de la durabilité dans toutes les facettes de la Banque.

[GOV-2] Informations transmises aux organes d'administration, de direction et de surveillance de la Banque et questions de durabilité traitées par ces organes

Le Conseil d'Administration poursuit de manière continue ses efforts afin de renforcer le positionnement de la Banque et indirectement celui du Conseil d'Administration sur les thématiques de la durabilité.

Cette volonté s'est déjà concrétisée en 2023 grâce à la mise à l'ordre du jour (en complément des suivis de la mise en œuvre de la stratégie 2025 qui aborde systématiquement le volet de la durabilité) des points dédiés à l'ESG suivants :

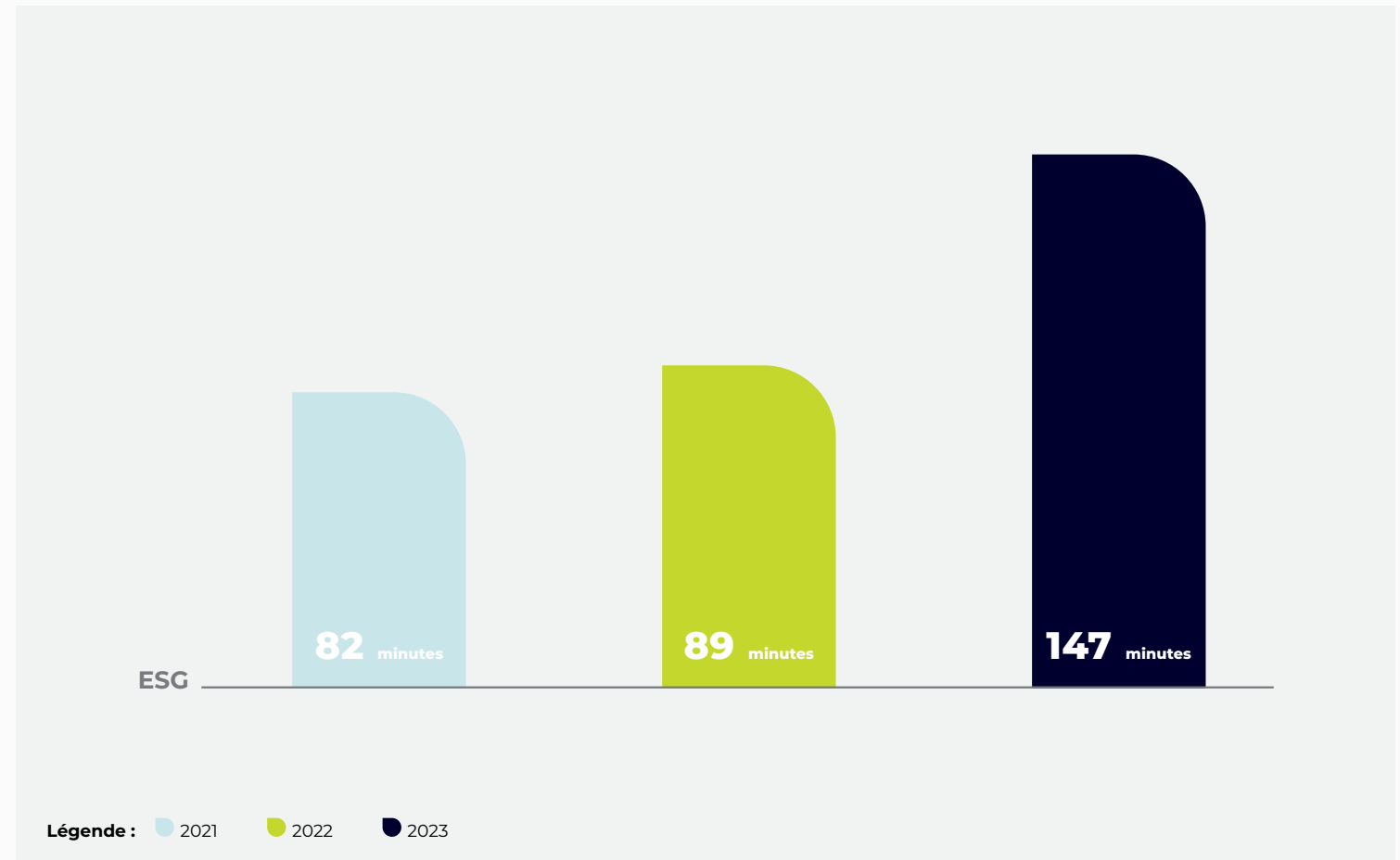
- Présentation des initiatives ESG en matière de gouvernance ;
- Etat des lieux d'ensemble relatif à l'ESG et sa mise en œuvre au sein de la Banque : (i) présentation des différentes initiatives en cours et planifiées et (ii) présentation de l'approche d'ensemble du risque climatique et de transition ;
- Approbation de la nouvelle politique de diversité et d'inclusion.

Un constat similaire trouve à s'appliquer auprès du Comité de Direction qui, en 2023, a consacré exclusivement à la durabilité les points ci-dessous :

- Point de suivi des initiatives ESG en cours ;
- Présentation des initiatives ESG en matière de gouvernance ;
- ESG – CSSF self-assessment status ;
- ESG – préparation de la réunion du Conseil d'Administration du 20 septembre 2023 ;
- UNEP FI PRB – Analyse.

Le graphique ci-dessous renseigne sur le nombre d'occurrences du terme ESG, dans les quelques 600 pages de procès-verbaux du Comité de Direction en 2023.

Occurences du terme ESG dans les minutes du Comité de Direction en 2023



[GOV-3] Intégrations des résultats en matière de durabilité dans les systèmes d'incitation

Bien que les risques de durabilité soient pris en compte dans la politique de risque de la Banque et intégrés à ses décisions d'investissement, il n'existe pas, à ce jour, dans la politique de rémunération, d'objectif de performance ou de critère d'évaluation individuelle pour évaluer la prise en compte des risques de durabilité. Pour plus d'informations sur notre politique de rémunération et sur les critères utilisés, consultez le paragraphe intitulé « Politique de rémunération » du Rapport Pilier III qui se trouve sur notre site internet.

[GOV-4] Déclaration sur la diligence raisonnable

En 2023, Banque Raiffeisen ne dispose pas d'une procédure de diligence raisonnable comme entendu dans les standards. Néanmoins, la Banque effectue un devoir de diligence dans la gestion des controverses.

Dans le cadre de sa politique d'investissement durable en gestion discrétionnaire, le label LuxFLAG ESG Discretionary Mandate (ESGDML) garantit le développement de produits contribuant à la transition vers l'atténuation et l'adap-

tation à la crise climatique, ainsi qu'à plusieurs enjeux environnementaux et sociaux inscrits dans les ODD des Nations Unies. La Banque exclut certains secteurs controversés de ses produits d'investissement, tels que les armes, le tabac et le pétrole. Elle exclut également les entreprises qui enfreignent les principes du Pacte Mondial des Nations Unies relatifs à l'environnement, aux droits de l'homme, au travail et à la lutte contre la corruption.



[GOV-5] Gestion des risques et contrôles internes de l'information en matière de durabilité

Procédures & Systèmes

La Banque continue de consolider son cadre d'appétit aux risques, en l'alignant explicitement sur les principes ESG, pour souligner son engagement en faveur d'une croissance durable. Les procédures et systèmes en place ciblent la protection des ressources et encouragent des pratiques bancaires favorisant la transition écologique.

La supervision de la Fonction Risk Management est assurée par le Conseil d'Administration et le Comité d'Audit-Risques, garantissant que les pratiques de gestion des risques et les procédures de contrôle interne soient constamment évaluées et améliorées. Cette supervision permet également de s'assurer que les conclusions des évaluations des risques sont pleinement intégrées dans la planification stratégique et opérationnelle de la Banque, ainsi que dans les décisions d'investissement et de financement.

Méthodes d'évaluation

La méthode d'évaluation des risques adoptée par la Banque repose sur une approche intégrée, qui prend en compte à la fois les aspects qualitatifs et quantitatifs pour identifier et classer les risques par ordre de priorité. Cette démarche est ancrée dans les processus de gestion des risques de la Banque et inclut des expertises spécifiques ainsi que des discussions approfondies au sein du Comité de Direction.

Les risques de durabilité sont évalués en premier lieu par la pertinence des thématiques, une approche qualitative qui filtre les sujets essentiels à considérer. Ensuite, ces risques sont priorisés en utilisant une segmentation du bilan, appliquant une approche quantitative.

Cet effort d'intégration des risques ESG dans les procédures de la Banque reflète son engagement à aligner sa croissance et ses activités avec les principes de durabilité, tout en répondant aux exigences réglementaires, telles que la circulaire CSSF 21/773, et en préparant la Banque à rendre compte de sa gestion des risques de durabilité en 2024.

Projet « Données ESG »

En 2022, la Banque a lancé un projet d'envergure intitulé « Données ESG », reconnaissant les défis importants en termes d'accessibilité et de qualité des données extra-financières. Ce projet transversal implique tous les métiers de la Banque dans le but d'identifier et d'élaborer un plan d'actions pour collecter les données ESG nécessaires à la conformité avec les réglementations clés telles que la CSRD, le SFDR, la Taxonomie de l'UE, CRR / Pilier III et la circulaire CSSF 21/773.

Ce projet revêt une importance cruciale, car il permettra à la Banque de quantifier les risques ESG avec des données de qualité, facilitant ainsi l'établissement de plans d'actions précis et l'élaboration de la stratégie post-2025. Face aux défis actuels de disponibilité et de qualité des données, notamment en matière de climat et potentiellement de biodiversité à l'avenir, la Banque s'engage à agir et à acquérir de l'expérience pour améliorer continuellement sa gestion des risques ESG.

La perspective inclut également une attention accrue portée aux questions sociales, telles que les droits de l'homme et les conditions de travail, soulignant l'importance d'une approche globale et intégrée de la durabilité. Ce projet « Données ESG » est donc une étape essentielle vers une compréhension plus approfondie et une gestion efficace des impacts environnementaux et sociaux de la Banque, marquant son engagement envers une croissance responsable et durable.

Les principaux risques

La gestion transversale des risques ESG est intégrée de manière complète dans le processus de gestion des risques de la Banque. Une analyse approfondie de l'exposition aux risques d'inondation a été réalisée, avec l'intention d'étendre cette étude à d'autres risques physiques et de transition. Des actions stratégiques visant à aligner les placements et les crédits de la Banque sur ses ambitions en matière de durabilité ont été initiées. Les conclusions tirées des évaluations des risques ESG sont intégrées dans les fonctions internes, influençant directement les stratégies commerciales.

Banque Raiffeisen, attentive à l'évolution réglementaire et aux recommandations de la CSSF, s'applique à rendre compte des risques de transition et des risques physiques concernant le climat et l'environnement. Ces risques, qui ont un impact sur la performance financière et opérationnelle de l'établissement, sont actuellement en cours d'évaluation précise.

Les risques principaux identifiés sont :

- **Risques physiques** : Effets financiers des changements climatiques, incluant les phénomènes aigus tels que les inondations et les tempêtes, ainsi que les impacts chroniques comme la hausse des températures et la perte de biodiversité.
- **Risques de transition** : Pertes financières potentielles liées aux ajustements réglementaires, aux avancées technologiques et aux évolutions des préférences de marché dans le contexte d'une transition vers une économie plus durable.

La Banque travaille à se doter des outils nécessaires pour quantifier et mesurer ces risques, renforçant ainsi sa stratégie de gestion des risques et alignant ses opérations avec les objectifs de durabilité.

Gouvernance & organisation

La Banque s'appuie sur une gouvernance solide et organisée pour intégrer efficacement la gestion des risques et le contrôle interne liés à la durabilité dans son modèle d'affaires. Au cœur de cette architecture, la Fonction Risk Management joue un rôle pivot, en rendant compte directement au Comité d'Audit-Risques et au Conseil d'Administration, assurant ainsi que les risques sont évalués, gérés et communiqués de manière transparente et efficace.

Pour renforcer encore cette structure, la Banque s'est dotée de comités, chacun axé sur des aspects spécifiques de la gestion des risques et de la durabilité.

Chacun de ces comités contribue à l'approfondissement de l'expertise de la Banque dans la gestion des risques ESG, permettant une approche holistique et intégrée. La Fonction Risk Management, représentée directement au Comité ESG (CESG), participe activement aux veilles réglementaires et aux ateliers organisés tout au long de l'année, garantissant que la Banque reste à l'avant-garde des meilleures pratiques en matière de durabilité.

Une telle organisation permet que la Banque réponde non seulement aux défis actuels et futurs liés à la durabilité, mais puisse également s'engager de manière proactive et informée dans la gestion des risques de durabilité, conformément à ses principes de gouvernance responsable.

3.3 Stratégie

[SBM-1] Stratégie, modèle économique et chaîne de valeur

En tant qu'institution financière coopérative solidement ancrée au Luxembourg, Banque Raiffeisen base sa stratégie sur la mise en œuvre d'un modèle économique résilient et innovant, tout en offrant une gamme diversifiée de produits et services bancaires.

Notre objectif est de répondre aux besoins financiers variés de notre clientèle tout en promouvant le développement économique local.

Grands groupes de produits et/ou services

La large gamme de produits et services de la Banque couvre l'ensemble des besoins financiers, depuis l'épargne et les opérations courantes jusqu'aux prêts pour particuliers et professionnels, en incluant des solutions de placement et d'investissement. La diversification de cette offre est conçue pour répondre aux attentes et aux exigences spécifiques des clients Raiffeisen, tout en soutenant leurs projets financiers à chaque étape de leur vie et de leur développement. Parmi les récentes initiatives, la Banque a introduit avec succès deux nouveaux produits de pension ESG, commercialisés par le biais de la R-Vie Pension de FOYER, renforçant ainsi l'engagement de Raiffeisen en faveur de l'investissement responsable. Pour plus de détails sur la gamme complète de produits et services, veuillez-vous référer à la section correspondante de ce rapport.

Le détail des produits et services de la Banque a précédemment été exposé et se trouve à la page 18 de ce rapport.

Marchés et groupes de clients cibles

Notre activité se concentre principalement sur le Luxembourg, où nous servons une clientèle diversifiée, allant des particuliers aux entreprises de toutes tailles, en passant par les clients institutionnels, les travailleurs indépendants, et d'autres segments de marché. Aucun changement majeur n'a été observé dans les marchés cibles ou les groupes de clients de la Banque au cours de la période de référence.

Nombre de salariés

Au 31 décembre 2023, Banque Raiffeisen emploie 683 salariés, tous basés au Luxembourg. Cette concentration géographique reflète l'ancrage local et l'engagement de la Banque envers le développement économique du pays.

43,9 mio EUR

Résultat net en 2023 dont résultat courant
25,5 mio EUR (+ 7,5 %*)

* par rapport à 2022

La stratégie ESG de Banque Raiffeisen s'appuie sur trois piliers : (1) Planet, (2) People et (3) Prosperity. Chacun de ces piliers est soutenu par des objectifs de durabilité, soulignant l'engagement résolu de la Banque envers les pratiques durables. L'ambition portée par cette stratégie est de forger une culture ESG intégrée au sein de la Banque, de parvenir à une réduction significative de son empreinte carbone et de modeler une offre de services financiers, tant en matière de placements que de prêts, qui soit pleinement « durable ».



Planet

Changement climatique et environnement

- Approche ESG concernant les produits et services d'investissement ;
- Approche ESG quant aux prêts ;
- Réduction des émissions GES de la Banque.



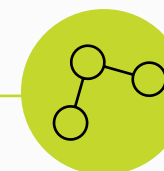
People

Nos employés

- Diversité et égalité des chances ;
- Formation & développement continu des compétences ;
- Équilibre vie privée - vie professionnelle.

Nos clients

- Proximité & satisfaction ;
- Offre ESG complète ;
- Éducation financière.



Prosperity

Conduite des affaires

- Garantir une conduite des affaires responsable ;
- Gestion éthique des affaires et culture d'entreprise.

Projet « Données ESG »

Dans un environnement réglementaire complexe et en évolution, la nécessité d'une gestion efficace des données ESG est devenue primordiale pour les banques. Face à cette exigence, la Banque a lancé son ambitieux projet en 2022, visant à perfectionner la collecte, l'analyse et le reporting de ces données.

Un projet transversal

Le projet « Données ESG » de la Banque est entré dans une phase décisive en 2023, mettant en lumière l'engagement de la Banque envers les critères de durabilité et la conformité réglementaire. Ce projet souligne l'importance cruciale de ce type de données pour l'avenir de la Banque dans le paysage financier durable. C'est pour cette raison que la Banque accorde une telle priorité et importance à ce projet.

La Banque continue ses efforts dans ce domaine afin d'établir une méthodologie rigoureuse pour la collecte et le traitement de données extra-financières, en réponse aux exigences des réglementations suivantes :

- La **Taxonomie de l'UE** : un système de classification qui définit quels investissements sont considérés comme durables pour l'environnement, aidant à orienter les financements vers des activités vertes.
- Le **Green Asset Ratio (GAR)** : qui mesure la part des actifs d'une banque ou d'une institution financière qui sont alignés sur des critères écologiques, illustrant l'engagement envers le financement durable.

- La **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)** : la directive européenne exigeant des entreprises qu'elles divulguent des informations détaillées sur la manière dont elles intègrent les facteurs ESG dans leurs activités. Le projet permettra à la Banque d'améliorer la transparence des données extra-financières.

- La **circulaire CSSF 21/773 de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)** : qui impose aux établissements financiers d'évaluer leurs risques CE (climatiques et environnementaux). Même si la Banque a déjà évalué la matérialité des risques CE, le projet « Données ESG » lui permettra de quantifier davantage les risques associés. L'implémentation des exigences de cette circulaire dépendra donc fortement de l'issue du projet ESG.

Au cours de l'année 2023, Banque Raiffeisen a réalisé dans une première phase les progrès suivants :

1. Une cartographie de l'ensemble des données extra-financières dont la Banque aura besoin pour répondre aux diverses réglementations et normes ESG ;
2. L'analyse d'une adhésion au PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financial) en 2024, afin de pouvoir adopter une méthodologie standard de l'industrie pour mesurer et déclarer les émissions du portefeuille crédits et portefeuille-titres propre de la Banque ;

3. Des formations aux représentants des différents métiers de la Banque comme la Fonction Risk Management, le Département Crédits, le Département Entreprises, le Département Finance, le Département Ressources Humaines pour assister le projet « Données ESG » ainsi que les réglementations nécessitant de telles données ;

4. Des participations et contributions à divers groupes de travail de l'ABBL et de l'EACB autour de la thématique des données ESG et la finance durable.

En 2024, la Banque maintient le cap, en entamant la seconde phase du projet, en déterminant entre autres la méthodologie relative à la collecte des données extra-financières et l'adaptation des politiques, procédures et systèmes IT.

De l'alignement vers la transition

Ce projet représente un pivot stratégique pour se conformer à l'omniprésente réglementation relative au développement durable. Marquant une étape décisive pour créer une base solide quant à la nécessité de créer des capacités pour pouvoir quantifier les impacts positifs et négatifs en la matière de la Banque.

Le projet « Données ESG » est fondamental pour la mise en œuvre de la stratégie de durabilité de la Banque, prévoyant l'intégration des principes ESG dans toutes ses activités. En accumulant des données précises et fiables, la Banque peut non seulement répondre aux réglementations actuelles et futures mais est aussi en mesure

d'établir des objectifs SMART pour sa transition écologique et faire un monitoring et un pilotage à travers des KPI et KRI ESG. Cette démarche proactive témoigne de l'engagement de la Banque envers un avenir plus durable, en se dotant des outils nécessaires pour piloter efficacement sa stratégie de transition vers le « net zéro ». En élaborant un plan de transition précis vers la neutralité carbone, la Banque va réaffirmer son engagement à œuvrer pour un avenir durable, bénéfique pour l'ensemble de ses partenaires et de ses clients.

[SBM-2] Intérêts et points de vue des parties prenantes

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

Pour garantir une évaluation complète de ses impacts, la Banque s'aligne sur les normes AA1000SES (Stakeholder Engagement Standards), qui recommandent une approche systématique de l'interaction avec les parties prenantes. Cette démarche implique une cartographie détaillée des parties prenantes impactées par les activités et les relations commerciales de l'organisation. En se basant sur ces résultats, un plan d'engagement pour l'année 2023 a été défini, visant à renforcer la communication et la collaboration avec les parties prenantes clés.

Banque Raiffeisen a identifié 10 groupes représentés dans la cartographie :

CONSULTER :

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

SUIVRE :

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

- 01. Clients
- 02. Employés (incluant représentants du personnel)
- 03. Fournisseurs
- 04. Autorités publiques (UE, Gouvernement, CSSF...)
- 05. ONG et communautés locales (IMS, INDR, SDKS)
- 06. Partenaires (POST, Spuerkeess, Foyer, Vontobel)
- 07. Associés et investisseurs (membres)
- 08. Médias
- 09. Associations professionnelles (ABBL, autres acteurs financiers)
- 10. Déposants institutionnels et fournisseurs de liquidité

IMPLIQUER :

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

INFORMER :

Banque Raiffeisen met en place une communication ciblant ses parties prenantes. Aucun retour n'est attendu.

Sphère d'influence et dépendance



Légende : 10 groupes de parties prenantes majeures

Capacité de dialogue : la mesure dans laquelle la partie prenante est capable d'exprimer ses préoccupations et intérêts.

● Capacité Faible ● Capacité Moyenne ● Capacité Forte

Niveau de vulnérabilité : la mesure dans laquelle la partie prenante est affectée par les activités de Raiffeisen.

● pas affectée ● potentiellement affectée ○ réellement affectée

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

Dans une démarche d'amélioration continue, Banque Raiffeisen a soumis son 3^e rapport de durabilité 2022 (« 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, experts en RSE, représentant les clients, les fournisseurs et les partenaires.

Cette consultation (la 3^e édition du CEPPE) avait comme vocation à rendre compte des observations et des recommandations sur la qualité et le contenu du rapport de durabilité 2022 par les parties prenantes externes.

Cette dernière s'est tenue en deux étapes :

- 1. sous forme de sondage digital anonyme** rempli par les membres du CEPPE ouvert du 9 février 2024 au 28 février 2024 ;
- 2. sous forme d'un atelier hybride** qui s'est tenu le 29 février 2024 au siège de Banque Raiffeisen à Leudelange, animé par le cabinet de conseil spécialisé Forethix ainsi qu'en présence de Monsieur Jacques Hoffmann, Responsable ESG.

Cette démarche en deux temps a permis de créer un dialogue ouvert entre les membres du CEPPE et la Banque pour identifier les attentes et les axes de développement à considérer pour le prochain rapport.



Jean-Louis Zeien
Fairtrade Luxembourg



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



Charlotte Bourret-Waton
Foyer



Thomas Collin
Association des Banques et Banquiers (ABBL)



Moa Sigurdardottir
Cargolux



Simone Polfer
Ministère de l'Économie & Beirat



José Godonou Atata
Luxembourg Sustainable Finance Initiative (LSFI)



Cécile Jacquemart
POST Luxembourg

Synthèses 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, définis par les standards internationaux du GRI :

Alors que les attentes en matière de transparence continuent de croître, le niveau général de satisfaction connaît une légère hausse annuelle. Les membres du CEPPE mettent en avant le développement de la maturité et la qualité exemplaire de la méthode utilisée pour créer le rapport extra-financier de 2022, en conformité avec les standards révisés du GRI 2021, et s'accordent sur les observations suivantes :

I. Points forts soulevés

1. La communication transparente des pratiques de gouvernance ESG renforçant la crédibilité, des points forts et des points d'amélioration ainsi que les produits et services de la Banque ;
2. La clarté et la structure articulées autour des trois piliers (Planet, People, Prosperity), et une rédaction simple et accessible facilitent une bonne compréhension et rendent la lecture du rapport agréable ;
3. L'analyse méthodologique approfondie du bilan carbone est détaillée, incluant les émissions de scope 3 et une clarification des méthodes employées. L'évaluation des impacts ESG, alignée sur les ODD et l'engagement dans des projets à impact, démontre une implication notable envers la durabilité.

La consultation du CEPPE est réalisée de manière périodique, avec comme objectif principal l'amélioration continue des reportings extra-financiers de la Banque. La prochaine session est prévue fin 2024. Les membres présents ont déjà exprimé leur intérêt à participer à la prochaine édition.

Remerciements

Banque Raiffeisen souhaite remercier les membres du CEPPE 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 partagées avec le Comité de Direction ainsi qu'avec le CESG et le COCE de Banque Raiffeisen afin de construire les prochaines publications en alignement avec les attentes de nos parties prenantes.

II. Points d'amélioration soulevés

Le CEPPE s'accorde sur les recommandations suivantes :

1. Établir une distinction de l'empreinte carbone associée aux produits de crédit et d'investissement, aux portefeuilles de titres et aux émissions directes de la Banque afin de mieux comprendre l'évolution des émissions dans le temps et d'approfondir la trajectoire carbone ;
2. Orienter le rapport sur l'évolution et la réalisation des objectifs futurs, en soulignant clairement la direction envisagée et en améliorant la communication sur les engagements actuels et à venir ;
3. Élargir la communication sur les impacts et l'engagement de la Banque en matière de droits humains et de devoir de vigilance.

CRITÈRES	NOTE OBTENUE /4		
	RAPPORT 2020	RAPPORT 2021	RAPPORT 2022
Critères de contenu			
1. Prise en compte des attentes des parties prenantes.	3,63	3,50	3,50
2. Contexte de durabilité et gestion des risques ESG.	3,50	3,00	3,00
3. Pertinence des thématiques développées dans le rapport.	3,13	3,25	3,33
4. Analyse des impacts.	3,00	2,90	3,00
Satisfaction moyenne sur le contenu du rapport.	3,3	3,2	3,2
Critères de qualité des informations publiées.			
5. Clarté.	3,57	3,13	4,00
6. Comparabilité (dans le temps et avec les pairs).	3,00	3,00	3,33
7. Respect des délais (données à jour).	3,29	3,38	3,50
8. Objectifs de progrès SMART.	2,86	3,13	3,33
Satisfaction moyenne sur la qualité du rapport.	3,1	3,2	3,4
Satisfaction générale.	3,2	3,2	3,3

Témoignages

« Banque Raiffeisen a atteint un niveau de maturité avancé en matière de reporting extra-financier. Il importe de continuer la veille des différentes réglementations en la matière et d'adapter le contenu si nécessaire. Par exemple l'impact de la thématique de la double matérialité sur le contenu. »

« Très bonne qualité, la structure est claire. Les objectifs sont présentés d'un point de vue qualitatif et quantitatif »

« Globalement, je trouve le rapport très bien fait, les enjeux identifiés sont clairs ainsi que les objectifs fixés, la mesure et l'atteinte de l'objectif. Il s'agit d'un constat par rapport aux objectifs fixés en 2022, je trouve que l'accent devrait être mis sur les objectifs à venir et ce qui va être fait pour les atteindre. »

[SBM-3] Impacts, risques et opportunités importants et leur lien avec la stratégie et le modèle économique

Pour répondre aux exigences de publication liées aux enjeux de durabilité, Banque Raiffeisen a identifié plusieurs éléments essentiels impactant directement son modèle d'affaires et sa chaîne de valeur.

Les thématiques prioritaires identifiées comme matérielles pour la Banque selon les ESRS sont présentées dans les résultats de l'analyse de double matérialité ci-dessous :

GÉNÉRALE	ENVIRONNEMENT	SOCIALE	GOVERNANCE
ESRS 1 : Principes généraux	ESRS E1 : Changement climatique · Adaptation et atténuation · Consommation d'énergie	ESRS S1 : Main-d'Œuvre propre · Conditions de travail des salarié(e)s · Consommation d'énergie	ESRS G1 : Conduite des affaires · Stratégie et valeurs · Lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent
ESRS 2 : Exigences en matière d'information générale, de stratégie, de gouvernance et d'évaluation de l'importance relative	ESRS E2 : Pollution · Pollution de l'air, de l'eau des sols · Utilisation de substances controversées	ESRS S2 : Travailleurs de la chaîne de valeur · Sécurité de l'emploi · Équilibre vie privée et professionnelle	
	ESRS E3 : Eau et ressources marines · Gestion, utilisation et rejets · Dégradations des écosystèmes	ESRS S3 : Communautés affectées · Droits économiques, sociaux et culturels des communautés · Droits civils et politiques des communautés · Droits des populations autochtones	
	ESRS E4 : Biodiversité et écosystèmes · Impact sur les espèces · Dégradations des écosystèmes	ESRS S4 : Consommateurs et utilisateurs finaux · Accès à l'information de qualité · Accès aux produits et services	
	ESRS E5 : Utilisation des ressources et économie circulaire · Gestions des déchets		

Légende :

- ESRS obligatoire
- ESRS non-matériel
- ESRS matériel (>3)
- ESRS matériel (mais <3)

La reconnaissance de ces enjeux matériels s'intègre au cœur de la stratégie ESG de la Banque, qui s'articule autour des piliers "Planet, People, Prosperity". Cette stratégie vise à développer une culture ESG forte au sein de la Banque, réduire son empreinte carbone et élaborer une offre de placements et de prêts durables. En intégrant les critères ESG dans ses opérations, la Banque répond aux attentes réglementaires croissantes et avance vers un avenir financier responsable.

Le projet de collecte de données ESG, lancé en 2022, joue un rôle crucial dans cette démarche. Il vise à améliorer la compréhension des risques et à définir des objectifs clairs pour l'avenir. Ce projet transversal est soutenu par la formation des divers départements de la Banque, soulignant l'importance d'une gestion intégrée des données extra-financières.

L'objectif est de s'aligner sur les exigences réglementaires telles que la Taxonomie de l'UE, le GAR, la CSRD, et la circulaire CSSF 21/773, tout en positionnant la Banque comme un leader dans le domaine de la finance durable.

En adaptant son modèle économique et sa stratégie en réponse aux impacts, risques et opportunités (IRO) ESG, Banque Raiffeisen renforce sa résilience et sa capacité à contribuer de manière significative à une société plus durable. L'initiative de collecte de données ESG, couplée à la demande adhésion au PCAF, marque un engagement envers la mesure précise de l'empreinte carbone et la définition d'objectifs SMART pour une transition écologique efficace.

3.4 Gestion des impacts, risques et opportunités

[IRO-1] Description des procédures d'identification et d'évaluation des impacts, des risques et des opportunités importants

Dans le cadre de son engagement envers une finance durable et responsable, la Banque a mis en place un processus rigoureux d'identification et d'évaluation des enjeux matériels liés à la durabilité, s'appuyant sur des méthodologies et standards reconnus tels que les normes du GRI Standard 2021, les ESRS, ainsi que les lignes directrices de l'EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group). Cette approche méthodologique vise à cartographier les impacts réels et potentiels, ainsi que les risques et opportunités susceptibles de générer des effets financiers significatifs.

Identification des impacts, risques et opportunités

Afin d'identifier les impacts, les risques et les opportunités (IRO) associés à ses opérations et sa chaîne de valeur, la Banque a adopté une démarche structurée, progressivement alignée avec les ESRS.

Cette approche comprend l'élaboration d'une liste exhaustive de questions de durabilité, établie sur la base des recommandations ESRS et ajustée pour refléter les spécificités de la Banque, son secteur d'activité et son environnement opérationnel.

Cette liste, élaborée dans le cadre des ESRS, a servi de pilier pour orienter le processus d'identification des enjeux de durabilité les plus pertinents et significatifs pour Banque Raiffeisen. Elle a garanti une couverture exhaustive des domaines ESG potentiels.

Évaluation des impacts, des risques et des opportunités

Dans le processus d'évaluation de la double matérialité des impacts, risques et opportunités (IRO), Banque Raiffeisen adopte une méthodologie rigoureuse alignée avec les standards européens (ESRS), en prenant en compte la matérialité d'impact et la matérialité financière. Cette évaluation se concentre sur l'identification des impacts positifs et négatifs selon leur ampleur, portée, irréversibilité, et probabilité, couvrant ainsi l'ensemble des opérations de la Banque et de sa chaîne de valeur. L'approche qualitative adoptée permet d'examiner les répercussions des activités bancaires sur les personnes et l'environnement, ainsi que d'évaluer les risques et opportunités en fonction de leur incidence financière potentielle sur la santé financière de la Banque.

Il est important de noter que cette évaluation s'est faite sur une base qualitative principalement en raison du manque de données disponibles et quantifiables à ce stade.

Pour garantir une analyse complète, la Banque a mobilisé les parties prenantes à travers des sondages, des entretiens individuels et des ateliers, visant à recueillir une diversité d'opinions et à simplifier le processus d'évaluation. Ce mode d'engagement a permis d'évaluer les thématiques ESG de manière inclusive, assurant que tous les aspects significatifs soient considérés.

Priorisation

Pour chaque thématique, les cotations obtenues sur les différents facteurs ont été moyennées pour obtenir une cotation unique comprise entre 0 et 5.

Les participants à la consultation des parties prenantes se sont vu accorder un poids égal dans le processus d'évaluation, les critères étant pondérés de manière identique sans coefficients multiplicateurs. Ainsi, les cotations finales sont calculées par des moyennes.

Il est essentiel de noter que la matérialité financière et la matérialité d'impact ont un poids équivalent dans l'analyse de double matérialité. Une question de durabilité peut être considérée comme matérielle d'un point de vue de l'impact, d'un point de vue financier, ou des deux, car ces aspects sont souvent interconnectés.

Intégration au processus global de gestion des risques

L'intégration du processus d'identification et d'évaluation des enjeux matériels au sein du processus global de gestion des risques constitue une étape clé dans la démarche de gestion durable de Banque Raiffeisen. L'analyse de double matérialité permet d'identifier les risques liés aux aspects ESG, intégrant ces éléments dans le cadre plus large du management des risques de la Banque. Cette procédure commence par la présentation des risques identifiés par la Fonction Risk Management, avant de remonter vers

le Comité ESG (CESG) et le Comité de Direction puis au Comité d'Audit, assurant ainsi une évaluation complète et une prise de décision éclairée à tous les niveaux de gouvernance.

Bien que l'identification des risques soit bien ancrée dans la structure de gestion des risques de la Banque, l'évaluation et la capitalisation sur les opportunités liées à la durabilité restent, pour le moment, un domaine complexe. La gestion des risques aide à orienter vers certaines opportunités, mais leur identification et leur exploitation demeurent limitées.

Tableau de correspondance des enjeux pertinents avec les ESRS et les Objectifs de Développement Durables (ODD)

Banque Raiffeisen contribue aux ODD des Nations Unies et s'est focalisée sur sept ODD identifiés comme les plus pertinents selon ses activités.

Ce tableau établit les liens entre les thématiques ESRS et les Objectifs de Développement Durables.

THÉMATIQUES ESRS																	
ESRS 2 Information générale																	
ESRS E1 Changement climatique	   																
ESRS E2 Pollution	    																
ESRS E3 Ressources aquatiques et marines	 																
ESRS E4 Biodiversité et écosystèmes	   																
ESRS E5 Utilisation des ressources et économie circulaire																	
ESRS S1 Effectifs de la Banque	    																
ESRS S2 Travailleurs au sein de la chaîne de valeur	  																
ESRS S3 Communautés affectées	 																
ESRS S4 Consommateurs et utilisateurs finaux	 																
ESRS G1 Conduite des affaires	  																

Légende : **Thématiques matérielles** **Thématiques non-matérielles** **●** ODD prioritaires de la Banque **○** ODD secondaires de la Banque



4. Informations environnementales

4.1 Changement climatique 55

4.1 Changement climatique

Stratégie

[E1-1] Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique

Banque Raiffeisen reconnaît l'importance d'aligner ses activités avec les objectifs globaux de l'Accord de Paris et les ODD des Nations Unies. La réduction de l'empreinte carbone de ses activités est notamment un axe majeur de la stratégie de la Banque.

Étant dans une approche progressive qui nécessite d'abord le calcul d'une base solide et complète concernant les émissions de scope 1, 2 et 3, la Banque n'a actuellement pas encore mis en place un plan de transition formel pour l'atténuation du changement climatique. Une fois le bilan carbone complet réalisé, y inclus les émissions propres ainsi que celles liées aux activités de prêt et d'investissement conformément à la méthodologie du PCAF, la Banque sera en mesure d'élaborer son plan de transition dans le cadre de sa stratégie ESG, de définir des objectifs SMART et de calculer des scénarios de transition climatique. Pleinement consciente que la lutte contre le changement climatique implique des efforts considérables et représente un défi complexe pour le secteur bancaire dans son ensemble, Banque Raiffeisen a identifié la gestion des risques climatiques et environnementaux comme cruciale, en notant que ces risques peuvent notamment impacter sa propre résilience. Il est également de sa responsabilité de participer activement à des actions d'atténuation et d'adaptation pour limiter le réchauffement climatique et ce, en collaboration avec ses parties prenantes.

La problématique autour des données, à savoir la disponibilité, le coût, la qualité, etc. constitue jusqu'à ce jour un obstacle significatif dans ce domaine pour l'industrie en général et plus particulièrement pour Banque Raiffeisen. Afin de remédier à cette lacune, un projet « Données ESG » a été lancé en 2022 au sein de la Banque qui se poursuit en 2023. Pour plus d'informations concernant ce projet, veuillez consulter la page 46 de ce rapport.



© 2024 Mediahuis Luxembourg S.A. – Luxemburger Wort – Date : 31.01.2024 – Photographe : Marc Wilwert – Tous droits réservés – Des licences d'utilisation de droits d'auteur peuvent être obtenues à travers www.luxorrl.lu



© 2024 Mediahuis Luxembourg S.A. – Luxemburger Wort – Date : 12.08.2021 – Photographe : Gerry Huberty – Tous droits réservés – Des licences d'utilisation de droits d'auteur peuvent être obtenues à travers www.luxorrl.lu

Gestions des impacts, risques et opportunités

[E1-2] Politiques d'atténuation et d'adaptation au changement climatique

À ce stade, Banque Raiffeisen n'a pas établi de politique générale liée l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique. Les aspects climatiques sont progressivement intégrés dans la gestion des risques de la Banque via la revue périodique des politiques et processus existants. Même si de nombreuses actions, par exemple au niveau des infrastructures et des parties prenantes de la Banque, sont menées pour identifier, évaluer, gérer et/ou corriger les incidences, risques et opportunités, il sera nécessaire de formaliser cette approche dans des politiques.

[E1-3] Actions et ressources liées aux politiques de lutte contre le changement climatique

Raiffeisen en tant que banque peut agir de manière directe et indirecte sur le changement climatique.

Concernant ses émissions propres, la Banque s'engage activement dans la réduction de son empreinte carbone, ce qui constitue une initiative majeure de sa stratégie ESG. Les actions entreprises sont principalement orientées vers l'amélioration de l'efficacité énergétique. À la suite de son 2^e bilan carbone, la Banque a identifié et mis en œuvre des mesures concrètes pour optimiser sa consommation énergétique. Ces mesures incluent par exemple l'installation de systèmes d'éclairage LED au siège et dans les agences, l'installation de panneaux photovoltaïques dans des emplacements stratégiques, l'amélio-

ration de l'isolation thermique des agences et du siège, ainsi que l'exploration de l'utilisation de biogaz.

Dans le cadre de cette démarche, la Banque s'emploie à remplacer davantage le papier traditionnel par du papier recyclable certifié neutre en carbone, limitant ainsi l'impact environnemental de ses activités quotidiennes. En outre, une attention particulière est accordée à la réduction des consommables de bureau en favorisant les produits éco-responsables et en optimisant les processus pour minimiser les déchets.

La Banque s'efforce également de sensibiliser ses employés à l'importance de l'économie d'énergie en ajustant les températures des bâtiments durant les saisons chaudes et froides, en encourageant l'extinction des appareils électroniques lorsque non utilisés et en promouvant des pratiques de travail plus durables. Ces initiatives, en accord avec les recommandations nationales, contribuent à réduire les coûts opérationnels tout en participant activement à l'effort collectif de résilience face aux défis énergétiques actuels.

Un poste très important des émissions de GES directes de la Banque concerne la mobilité, en particulier celle de ses employés. À cet effet, une revue annuelle de sa « Car Policy » relative aux voitures de service est faite afin de réduire progressivement les émissions GES liées aux déplacements domicile-travail. Dans la dernière version de sa « Car Policy » datant du 1^{er}

janvier 2024, la limite au niveau des émissions de CO₂ par kilomètre (g/km) des voitures a été fixée à 50 g/km en conformité avec la norme WLTP (Worldwide Harmonised Light Vehicle Test Procedure) mixte. De plus, en collaboration avec le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics, l'IMS, et d'autres entreprises de la zone de Leudelange (Foyer, Baloise, LALUX, etc.), la Banque a participé à une étude menée à travers la plateforme mConcept. Cette étude visait à examiner les comportements de mobilité des employés de ces entreprises. Elle a permis à la Banque de trouver des solutions internes (par exemple, des campagnes de sensibilisation) et de collaborer avec les entreprises avoisinantes (par exemple, en demandant l'adaptation des types de bus pour transporter plus de personnes durant les heures de pointe) afin de réduire les émissions de GES liées à la mobilité.

En plus de réduire ses émissions directes, la Banque agit également sur ses émissions indirectes, principalement liées à ses activités de prêt et de financement, en promouvant des pratiques durables via ses produits ESG.

Dans ce contexte, Banque Raiffeisen a comme objectif de proposer une gamme de produits et services durables à ses clients, à savoir au niveau (1) du financement, (2) des investissements, (3) des paiements et (4) de l'épargne. En outre, la Banque soutient et sensibilise ses clients particuliers et professionnels pour contribuer davantage aux ODD.

La Banque propose ainsi des cartes de crédit Visa qui, à chaque utilisation, contribuent à la plantation d'arbres au Luxembourg et au Bangladesh, soutenant ainsi la reforestation et la lutte contre les effets négatifs du changement climatique. Ce programme permet à tous les détenteurs de cartes de crédit Raiffeisen de contribuer directement à la protection de l'environnement sans avoir à entreprendre d'actions supplémentaires (pas d'inscription à un programme spécifique, ni de frais supplémentaires, etc.).

Le prêt personnel R-Eco de la Banque finance entre autres des véhicules à faible émission ou des installations énergétiques, encourageant ainsi une transition écologique. De même la Banque soutient également les clients professionnels (indépendants, professions libérales, entreprises et clients institutionnels) dans le financement de projets à caractère durable, comme l'installation de panneaux photovoltaïques ou d'éoliennes, ainsi que des véhicules pour le transport public.

La gamme de placements de la Banque inclut également des produits et services conformes aux critères ESG, offrant aux clients des opportunités d'investissement responsable, tels que la directive « sustainable » en gestion discrétionnaire. Le R-PlanInvest permet aux clients d'épargner de manière durable et régulière (dès 50 EUR par mois) à travers un plan d'épargne en fonds d'investissement (SICAV) ESG.

Le détail concernant ces produits et services se trouve dans la section « Produits et Services » de ce rapport.

[E1-4] Objectifs liés à l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique

Dans le contexte actuel marqué par la crise énergétique déclenchée par l'invasion de l'Ukraine par la Russie, Banque Raiffeisen prend des mesures actives pour répondre aux défis énergétiques exacerbés par les sanctions internationales et la réduction des exportations de gaz

russe. Cette situation a entraîné une hausse significative des prix de l'énergie et a imposé aux États membres de l'Union Européenne de trouver des fournisseurs alternatifs pour garantir un approvisionnement suffisant en énergie. Historiquement, le gaz naturel était considéré comme une énergie de transition vers des sources renouvelables, mais la réduction de la dépendance vis-à-vis du gaz russe est devenue une nécessité urgente.

En réponse à ces défis, le gouvernement luxembourgeois a initié une campagne nationale pour réduire la consommation de gaz au Grand-Duché, encourageant toutes les entreprises à adopter des mesures d'économie d'énergie. L'ABBL, dont Banque Raiffeisen est membre, soutient fermement cette initiative et a mis en place une Task Force Energy chargée de développer des recommandations

spécifiques pour ses membres. Ces directives, alignées sur les conseils des institutions nationales et internationales, comprennent l'ajustement des températures dans les salles de serveurs, la minimisation de l'éclairage inutile et l'extinction des appareils électroniques après leur utilisation.

Ces mesures simples, mais efficaces, contribuent de manière significative à l'effort collectif de réduction de la consommation énergétique, conformément aux objectifs fixés par le secteur bancaire luxembourgeois.

Banque Raiffeisen s'engage à suivre ces lignes directrices pour non seulement réduire ses coûts opérationnels, mais aussi participer activement à l'effort national de résilience face aux défis énergétiques. Ces actions sont les premières étapes vers l'atténuation de l'impact environnemental de la Banque, avec des cibles plus complètes et détaillées qui seront développées à mesure que la Banque avance dans sa stratégie ESG et de gestion des données.

Banque Raiffeisen prend des mesures actives pour répondre aux défis énergétiques exacerbés par les sanctions internationales

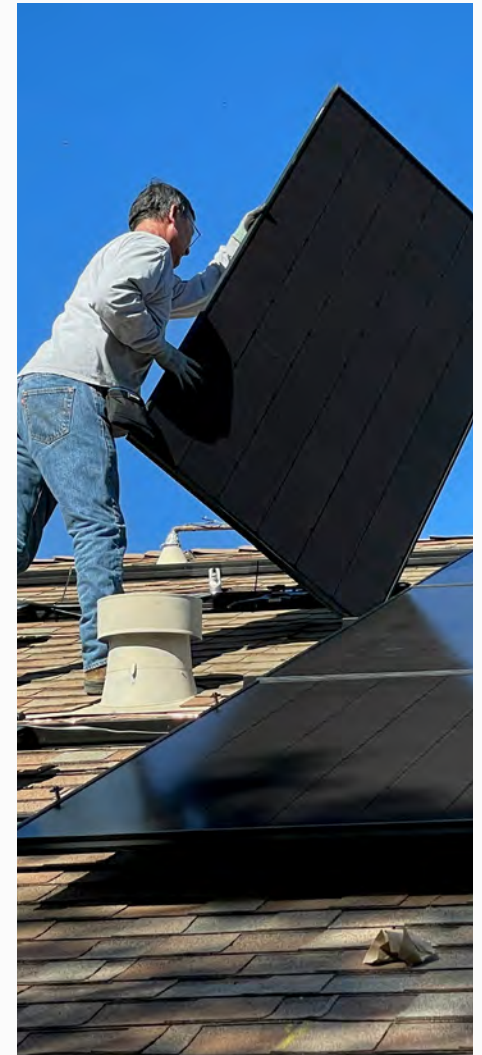




Métriques et cibles

[E1-5] Consommation d'énergie et mix énergétique

CONSUMMATION D'ÉNERGIE ET MIX ÉNERGÉTIQUE	2021	2022	2023
Consommation totale d'énergie fossile (en MWh).	2.618	2.201	2.489
Part des sources fossiles dans la consommation totale d'énergie (en %).	46,99 %	43,85 %	47,58 %
Consommation provenant de sources nucléaires (en MWh).	0	0	0
Part de la consommation provenant de sources nucléaires dans la consommation totale d'énergie (en %).	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Consommation de combustibles provenant de sources renouvelables, y compris de la biomasse (en MWh).	3	4	4
Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de froid achetés ou acquis à partir de sources renouvelables (en MWh).	2.951	2.815	2.738
Consommation d'énergie renouvelable non combustible autoproduite (en MWh).	0	0	0
Consommation totale d'énergie renouvelable (en MWh).	2.954	2.818	2.742
Part des sources renouvelables dans la consommation totale d'énergie (en %).	53,01 %	56,15 %	52,42 %
Consommation totale d'énergie (en MWh).	5.573	5.020	5.231



[E1-6] Emissions brutes de GES de périmètre 1, 2, 3 et émissions totales de GES

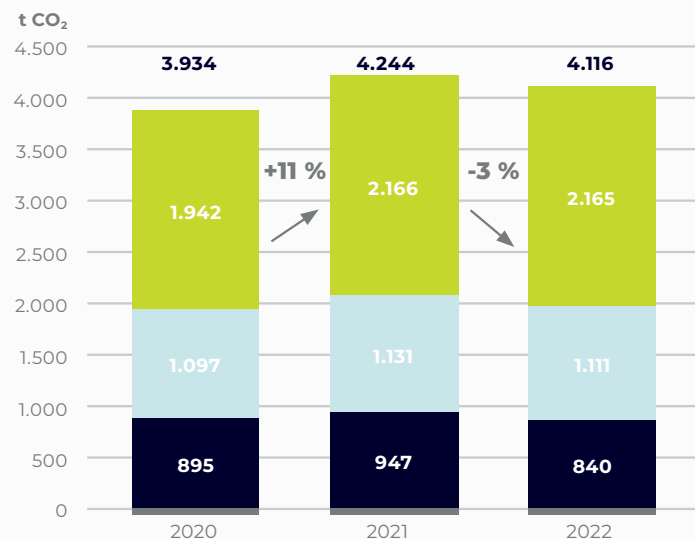
Banque Raiffeisen a réalisé son 2^e bilan carbone, en collaboration avec un expert indépendant externe. Cette analyse approfondie a permis de dresser un état des lieux et de mesurer l'évolution de la réduction des émissions GES de la Banque. Ce bilan carbone, couvrant l'ensemble du siège et des agences pour les années 2020-2022, a été calculé selon la méthodologie Bilan Carbone® (version 8, 2023). Les résultats sont conformes au Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol Standard revised) et à la norme ISO 14069. Les sources de facteurs d'émission ont été les suivantes :

- Base carbone V23 (valeurs GWP : IPCC)
- Facteurs d'émission électricité LU (location-based) : Règlement grand-ducal concernant la performance énergétique des bâtiments du 9 juin 2021
- Facteurs d'émission électricité naturstrom/nova naturstrom (market-based) : calcul basé sur l'analyse de cycle de vie du produit/ Base carbone®
- Facteurs d'émission chauffage urbain : Ville de Luxembourg (Kirchberg), Règlement grand-ducal concernant la performance énergétique des bâtiments du 9 juin 2021 (Diekirch/Ettelbrück)
- Facteurs d'émission déplacements : Modu 2.0 (bus), Mobitool v.2.1/Base carbone® (voiture électrique et Plug-in-hybride)
- Facteurs d'émission Cloud: Carbon Usage Effectiveness (CUE) de Luxconnect pour le Datacenter DC1.1

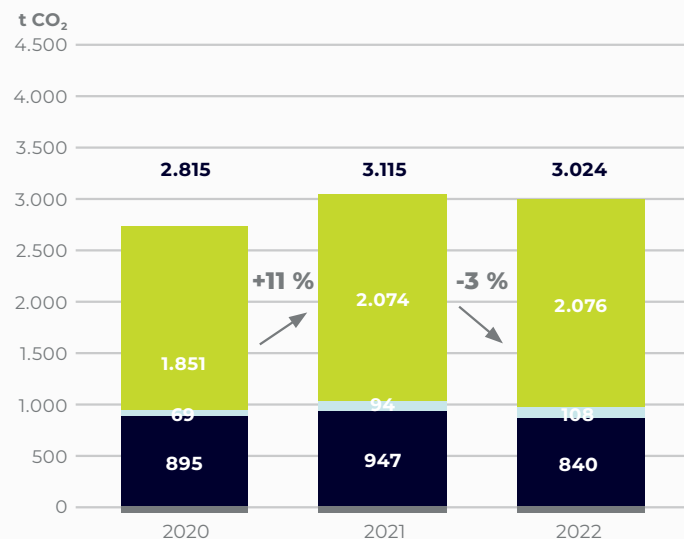
Pour des raisons exogènes qui ont entraîné l'indisponibilité de certaines données, ce 2^e bilan carbone ne couvre pas encore l'année 2023. L'analyse des émissions pour 2023 sera intégrée dans le prochain rapport de durabilité. De plus, les émissions de scope 3, comprenant les émissions financées et le portefeuille-titres propre de la Banque, ne sont pas encore prises en compte dans ce bilan. Ces émissions indirectes vont être calculées à travers la méthodologie PCAF à partir de 2024.

SCOPE	POSTES D'ÉMISSIONS	INCLUS
Scope 1	Emissions directes des sources fixes de combustion.	Consommation de gaz, de fioul domestique et de gazole.
	Emissions directes des sources mobiles de combustion.	Véhicules de service, en leasing (Partie thermique).
	Emissions directes fugitives.	Pertes de réfrigérants.
Scope 2	Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité.	• Consommation d'électricité ; • Véhicules en leasing (Partie électricité).
	Emissions 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 (Give-aways, consommables bureautiques, papier) ; • Services Cloud ; • Télécommunications ; • Nourriture.
	Bien immobilisés.	Bâtiments.
	Emissions 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.	Déplacement domicile-travail (Hors déplacement en voiture de leasing).

Émissions de GES scope 1, 2 et 3* (hors émissions financées et portefeuille titre) location-based** de 2020 à 2022



Émissions de GES scope 1, 2 et 3* (hors émissions financées et portefeuille titre) market-based*** de 2020 à 2022



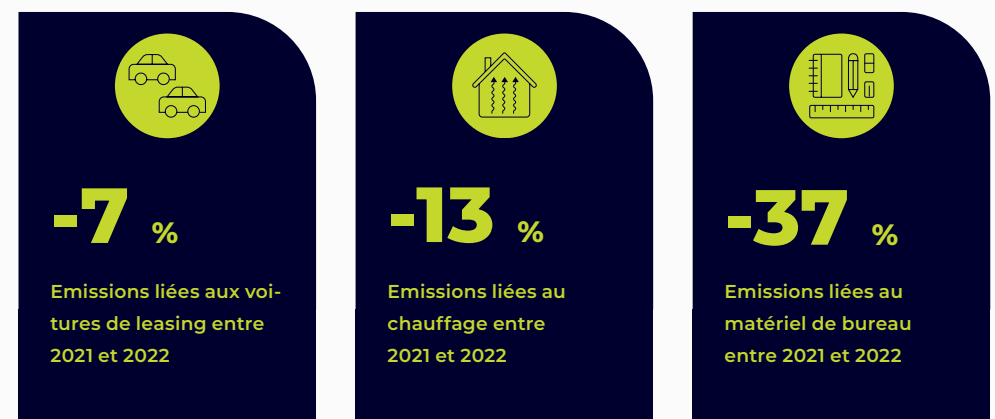
Légende : ■ Scope 1 ■ Scope 2 ■ Scope 3

La gestion des émissions de Banque Raiffeisen prend en compte l'ensemble des opérations et s'est traduite par une réduction de 3 % de ses émissions de GES en 2022 par rapport à 2021.

Un suivi détaillé permet non seulement de constater les progrès réalisés, mais aussi d'identifier les domaines prioritaires pour de futures améliorations. La Banque reconnaît l'importance de chaque catégorie dans son bilan global et travaille sans relâche à l'amélioration continue de sa performance environnementale.

A noter que les années-COVID 2020 et 2021 ne conviennent pas très bien comme années de référence, étant donné que le monde, le Luxembourg, la Banque et ses employés se trouvaient

dans une situation exceptionnelle. Ceci s'est notamment traduit par un recours à large échelle au télétravail (p.ex. présence des employés au siège et dans les agences très limitée, des trajets domicile-travail des employés fortement réduits, diminution de l'utilisation du restaurant de la Banque, une production de déchets moins importante, etc.), des mesures de sécurité (p.ex. adaptation de la ventilation, etc.), ce qui avait également un impact important sur les résultats pour ces deux années. De ce fait, le 3^e bilan carbone de la Banque qui sera publié dans le prochain rapport de durabilité (édition 2024), sera plus représentatif, comme il sera possible de comparer des années standards et ainsi tirer des conclusions plus pertinentes.

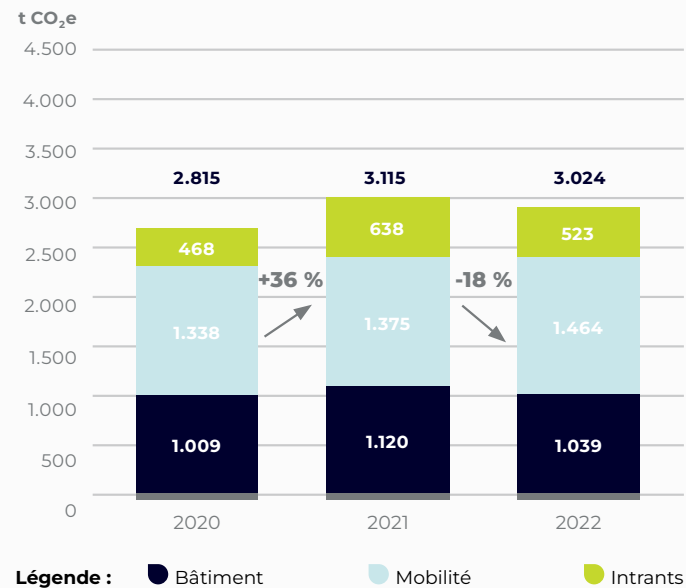


* Les données présentées sont conformes à la norme ISO 14069. Pour les évaluations futures, la Banque présentera ses résultats en conformité avec le GHG Protocol afin de répondre aux exigences des ESRs.

** Montre les émissions calculées à partir des moyennes régionales du réseau électrique où l'énergie est consommée

*** Montre les émissions liées aux choix d'achat d'énergie de la Banque

Émissions de GES par catégorie (hors émissions financées et portefeuille titres) market-based** de 2020 à 2022 en t CO₂e



** Montre les émissions liées aux choix d'achat d'énergie de la Banque

La Banque a structuré son analyse des émissions en trois catégories, qui constituent l'essentiel de son empreinte carbone :

Le bâtiment : Cette catégorie inclut le siège et le réseau d'agences. Les émissions associées comprennent le chauffage, la consommation d'électricité, la climatisation, etc., reflétant ainsi l'impact des infrastructures physiques de la Banque. Les mesures de sensibilisation des employés à l'utilisation rationnelle du chauffage et de la climatisation ont permis une baisse notable des émissions dans cette catégorie, avec une diminution de 7 % des émissions globales et de 13,1 % spécifiquement liées au chauffage.

La mobilité : Axée sur les déplacements domicile-travail et professionnels, incluant l'utilisation des véhicules de service et les voitures en leasing, cette catégorie montre une augmentation des émissions, soulignant ainsi la nécessité d'améliorer encore les pratiques de la Banque en matière de mobilité. Bien que des efforts aient été faits pour électrifier la flotte de véhicules de service de leasing, conduisant à une baisse de 7 % des émissions y liées, les trajets quotidiens de l'ensemble des employés représentent encore un domaine nécessitant des mesures plus poussées.

Les intrants : Concernant les achats de produits nécessaires aux opérations quotidiennes tels que papier, carton, consommables IT, et dépenses alimentaires ; la Banque se concentre sur l'adoption de pratiques d'achat éco-responsables. L'effort pour minimiser la quantité de ces intrants se traduit par des réductions significatives des émissions indirectes. Le remplacement des matériaux de bureau par des options durables, comme le papier recyclable neutre en carbone, est un exemple des initiatives prises.

Le 2^e bilan carbone est donc un instrument clé pour la Banque, permettant non seulement d'évaluer les progrès, mais aussi de définir des axes d'amélioration continue. Chaque mesure prise, qu'elle soit grande ou petite, contribue à l'effort global et démontre l'impact réel de l'engagement environnemental de Banque Raiffeisen.

[E1-7] Projets d'absorption et d'atténuation des GES financés au moyen de crédits carbone

À l'heure actuelle, Banque Raiffeisen n'a pas entrepris de projets spécifiques impliquant l'absorption ou le stockage de GES dans le cadre de ses opérations propres, ni dans sa chaîne de valeur en amont ou en aval financés au moyen de crédits carbone.

La Banque a tout de même lancé en 2021 un projet significatif de reforestation en partenariat avec natur&emwelt Fondation Hëllef fir d'Natur et Friendship Luxembourg. Pour chaque lot de 200 transactions effectuées avec les cartes de crédit Visa de la Banque, un arbre est planté. Bien que les projets financés au Luxembourg (absence de méthodologie de

calcul d'absorption de GES pour le Grand-Duché) et au Bangladesh (la taille du projet ne justifie pas les coûts d'une certification) ne disposent pas de certificats officiels pour la compensation, l'impact positif sur les effets négatifs du changement climatique est tangible. Même si l'estimation précise des GES séquestrés par ces plus de 65.000 arbres déjà plantés à travers cette initiative n'est pas possible, la Banque est engagée pour supporter ces projets à impact.

[E1-8] Tarification interne du carbone

La Banque a mis en place une tarification interne du carbone, fixant un prix fictif par tonne de CO₂ équivalent. Ce prix est principalement employé comme levier pour orienter les dépenses vers des options énergétiques à faible émission de carbone. Cette tarification est utilisée à titre indicatif au sein de la Banque et ne sert pas à conditionner l'octroi de prêts ou à orienter les décisions d'investissement.



[E1-9] Incidences financières escomptées des risques physiques et de transition importants liés au changement climatique

Banque Raiffeisen prend activement des mesures pour évaluer les risques physiques et de transition liés au changement climatique et à l'environnement, les intégrer à son dispositif de maîtrise des risques et sa stratégie, conformément à la circulaire 21/773 de la CSSF. Ce processus, en cours, s'appuie entre autres sur l'identification et l'évaluation rigoureuse de la matérialité de ces risques, en exploitant des facteurs quantitatifs et qualitatifs.

Le projet « Données ESG » constitue ici encore une initiative majeure. Pour plus d'informations concernant ce projet, veuillez consulter la page 46 de ce rapport.





5. Informations sociales

5.1	Effectifs de la Banque	64
5.2	Consommateurs et utilisateurs finaux	78

5.1 Effectifs de la Banque

Gestion des impacts, risques et opportunités

[S1-1] Politiques liées aux effectifs de l'entreprise

Banque Raiffeisen reconnaît l'importance cruciale de développer et de maintenir des pratiques de travail qui soutiennent et valorisent son personnel, en mettant en place des politiques visant à préserver et à promouvoir le bien-être, la motivation et l'engagement de ses employés.

À travers ces politiques, la Banque s'engage à favoriser un environnement de travail où chaque employé se sent valorisé et motivé, en soulignant l'importance de l'inclusion, la diversité et l'égalité des chances. Ces initiatives s'inscrivent dans sa responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), visant à éliminer toute forme de discrimination et à offrir des opportunités significatives à son personnel.

Pour ce faire, la Banque dispose entre autres des politiques suivantes :

• Politique - Ressources Humaines :

Banque Raiffeisen définit à travers cette politique des ressources humaines un cadre conforme au code du travail luxembourgeois, garantissant équité et éthique pour tous ses collaborateurs. Elle précise les rôles et responsabilités au sein d'une structure organisationnelle claire, promeut le développement des compétences via des formations adaptées et assure une rémunération équitable complétée par des avantages sociaux et extra-légaux.

• Politique Diversité, Équité et Inclusion :

Banque Raiffeisen reflète à travers cette politique le défi constant de placer l'humain au centre des préoccupations de la Banque. Elle vise à créer et à maintenir un environnement de travail diversifié et une culture inclusive, offrant à tous ses collaborateurs, indépendamment de leur genre, de leur origine, de leur état de santé et de leur âge, les mêmes opportunités.

La Banque, signataire de la « Charte de la Diversité » mise en place par l'IMS Luxembourg, témoigne de son engagement en faveur de la diversité et de l'égalité des chances professionnelles. En signant cette charte, la Banque vise à promouvoir le respect, la valorisation et le traitement équitable des personnes issues de divers horizons, qu'ils soient culturels ou individuels, et ce, indépendamment du genre, de l'origine eth-

nique, du handicap, etc., afin que chacun puisse pleinement s'épanouir au sein de l'organisation.

Banque Raiffeisen a également défini une « Charte des Comportements » qui dresse la liste des comportements et principes de leadership positif qu'elle attend de ses collaborateurs. Ces principes incluent notamment le respect, le dialogue ouvert, la collaboration, l'orientation solution et la collégialité.

• Politique de rémunération :

À travers sa politique de rémunération, la Banque s'engage à assurer une rémunération juste et transparente, conforme à la réglementation actuelle. Mettant en avant l'équité salariale et l'égalité entre les genres, cette politique souligne l'importance d'une rémunération équitable pour un travail de valeur égale, tout en prévenant les conflits d'intérêts.

À travers ces principes, la Banque vise à créer un environnement de travail respectueux et inclusif, reflétant ses valeurs d'éthique, de transparence et d'équité, et renforçant son engagement envers une gouvernance responsable et une culture d'entreprise fondée sur le respect mutuel et l'égalité des chances.

Toutes ces politiques, internes à la Banque, s'appliquent uniformément à l'ensemble de son personnel et sont accessibles à tous les employés via l'intranet de la Banque, assurant ainsi une transparence et une accessibilité totales.



Engagement de la Banque envers les droits de l'homme

Banque Raiffeisen adhère scrupuleusement au droit du travail luxembourgeois et européen, et s'engage au-delà des exigences légales pour le respect des droits humains et l'égalité, garantissant ainsi une pleine conformité au cadre légal et réglementaire du secteur bancaire.

Exclusivement présente au Luxembourg, elle respecte toutes les normes de travail, y compris les salaires décents et les horaires de travail et de télétravail. La Banque adopte une approche proactive par rapport à son personnel, en mettant en place des procédures pour prévenir, identifier et corriger tout impact négatif sur les droits humains, affirmant ainsi son engagement envers un environnement de travail équitable et respectueux des droits de tous ses employés.

[SI-2] - Processus d'interaction au sujet des impacts avec les effectifs de la Banque et leurs représentants

La Banque encourage activement une culture de dialogue au sein de l'organisation, en favorisant des échanges continus entre les employés et le Département des Ressources Humaines, avec une participation active de la Délégation du Personnel. Cette approche de communication proactive joue un rôle clé dans l'établissement d'un climat de confiance mutuelle et dans la promotion d'une culture d'entreprise fondée sur la coopération.



Délégation du Personnel

La Délégation du Personnel au sein de la Banque joue un rôle essentiel en tant que médiateur entre la Direction et les employés. Elle intervient dans la prévention et la résolution des conflits, en portant les revendications des employés à l'attention de la Direction, et en veillant à l'égalité de traitement au sein de l'organisation.

La Banque organise au moins trois réunions officielles par an entre les délégués du personnel, le Directeur des Ressources Humaines (DRH) et le Comité de Direction, favorisant ainsi un dialogue continu. Ces rencontres permettent de discuter des progrès et des défis rencontrés, garantissant une communication efficace et la promotion d'un environnement de travail équitable et respectueux.

Cette démarche proactive vis-à-vis de la Délégation du Personnel souligne l'importance accordée à ces échanges au sein de l'institution.

Dialogue social

Le dialogue social au sein de Banque Raiffeisen est particulièrement satisfaisant, reflétant une culture d'entreprise positive. Maintenir des échanges réguliers avec la Délégation du Personnel et le syndicat est bénéfique tant pour les collaborateurs que pour la Banque. En 2023, trois réunions en présentiel entre la Délégation du Personnel et la Direction ont été tenues au siège les 27 avril, 28 septembre et 14 décembre.

L'accessibilité de la Direction et du Département des Ressources Humaines, ainsi que leur collaboration étroite avec la Délégation du Personnel, assurent une interaction fluide et continue. De plus, la publication des procès-verbaux de ces réunions sur l'intranet interne permet à tous les employés de rester informés et impliqués dans ces discussions.

Satisfaction des employés

Des consultations, sondages et enquêtes de satisfaction sont régulièrement menés auprès des employés sur divers sujets, tels que la mobilité, démontrant ainsi une volonté d'impliquer les salariés dans les décisions et d'aligner les objectifs de l'entreprise sur leurs attentes.

Les enquêtes de satisfaction interne peuvent se focaliser sur des sujets spécifiques, tels que l'enquête sur le « Quality Time », mais aussi sur des sondages plus globaux, permettant d'évaluer des aspects plus vastes, comme l'expérience des employés et leur satisfaction générale au sein de la Banque.

[S1-3] Procédure de réparation des impacts négatifs et canaux permettant aux collaborateurs d'exprimer leurs préoccupations

Amélioration continue du bien-être des collaborateurs

Le Département des Ressources Humaines de la Banque joue un rôle crucial en permettant aux collaborateurs de partager leurs préoccupations. En complément du dialogue avec la délégation du personnel, il met à disposition des canaux facilement accessibles tels que l'intranet (par exemple, la boîte à suggestions), les échanges d'e-mails et le guichet des Ressources Humaines. Cette accessibilité est essentielle pour permettre aux employés de partager librement leurs inquiétudes ou suggestions, garantissant ainsi une communication fluide et ouverte.

Dans le cadre des procédures visant à remédier aux répercussions négatives, les enquêtes de satisfaction jouent un rôle prépondérant. Elles permettent d'identifier les sources de mécontentement éventuelles et les aspects de l'environnement de travail pouvant être améliorés. Une attention particulière est portée à l'amélioration de l'esprit d'équipe grâce à des ateliers de co-développement, favorisant une collaboration accrue entre les différents départements, ainsi qu'entre les employés du siège et du réseau des agences de la Banque. Les résultats de chaque enquête de satisfaction sont soigneusement analysés, permettant de déterminer clairement les axes de développement nécessaires. À la suite de cette analyse approfondie, une équipe dédiée élabore un plan d'action ciblé pour remédier aux préoccupations identifiées et améliorer continuellement l'environnement de travail.

Whistleblowing (lanceur d'alerte)

La procédure interne de whistleblowing offre aux collaborateurs un mécanisme sûr et confidentiel pour signaler toute forme d'actes répréhensibles, de fautes professionnelles ou de négligences.

Conçue spécifiquement pour les employés, cette démarche vise à encourager la remontée d'informations sur divers types de manquements. Ce dispositif permet ainsi aux employés de contribuer activement à l'intégrité et à l'éthique de l'institution financière en signalant toute irrégularité observée dans le cadre de leurs fonctions.

Le lanceur d'alerte peut directement s'adresser :

- au Chief Compliance Officer (CCO) ;
- au Président du Comité de Direction de la Banque ;
- au Président du Conseil d'Administration de la Banque.

Protection des lanceurs d'alerte

Banque Raiffeisen accorde une importance capitale à la protection des lanceurs d'alerte, garantissant une confidentialité absolue de leur identité et offrant une protection complète contre toute forme de représailles.

La procédure de whistleblowing de la Banque est conçue pour protéger les employés signalant des violations, en veillant à ce qu'ils soient

à l'abri de tout traitement défavorable, discrimination ou menace. Cela permet aux employés de communiquer leurs préoccupations en toute sécurité, tout en bénéficiant d'une protection intégrale contre les représailles.



[S1-4] Gestion efficace des risques et des opportunités liés aux effectifs de l'entreprise : Approches et actions

Chez Banque Raiffeisen, le bien-être et la valorisation des collaborateurs sont au cœur de nos priorités, jouant un rôle crucial dans l'efficacité et la prospérité de notre institution. Face aux risques de stress et de burn-out, nous avons mis en place des mesures proactives pour sauvegarder la santé mentale et physique de notre personnel.

Des programmes de soutien dédiés aux employés sont organisés régulièrement. De plus, une politique de communication ouverte et de soutien mutuel favorise un environnement de travail où chacun se sent valorisé et écouté. Ces initiatives sont essentielles pour maintenir une ambiance positive et productive, contribuant ainsi directement à la performance globale de la Banque.

Horaire mobile et introduction du « Quality Time »

Dans le cadre de son engagement pour le bien-être de ses collaborateurs, Banque Raiffeisen a lancé, dès le 1er janvier 2023, le « Quality Time ». Ce régime innovant octroie huit heures de temps libre supplémentaires par mois à ses collaborateurs, en plus des congés officiels, sans impacter leur rémunération ni les avantages extra-légaux. Cette initiative permet aux employés d'adapter leur emploi du temps pour mieux concilier vie professionnelle et vie privée. En parallèle, la Banque a éliminé les horaires de travail fixes, offrant une flexibilité accrue dans l'organisation quotidienne. Ces mesures répondent aux défis contempo-

rains du marché du travail, tels que la pénurie de talents et les demandes croissantes pour des conditions de travail flexibles. Elles visent également à réduire l'absentéisme et le turnover du personnel. La direction de Banque Raiffeisen affirme que cette approche novatrice vise non seulement à améliorer le bien-être au travail, mais aussi à renforcer l'attractivité de la Banque en tant qu'employeur. L'équilibre entre vie privée et professionnelle est considéré comme essentiel pour stimuler la motivation, la satisfaction et, finalement, la productivité des équipes, tout en préservant l'excellence du service client et l'efficacité organisationnelle.

#TGIM



L'expression populaire « #TGIF - Thank God It's Friday » a été détournée par Banque Raiffeisen en « #TGIM - Thank God It's Monday », illustrant l'enthousiasme et le bien-

être ressentis par les employés à l'idée de commencer leur semaine de travail. Dans le cadre de cette initiative, chaque premier lundi du mois, les collaborateurs bénéficient d'une attention spéciale sous forme de cadeaux, jeux concours ou autres surprises. Cette démarche vise à renforcer une culture d'entreprise positive et accueillante, tout en remerciant les collaborateurs pour leur engagement et les efforts qu'ils fournissent.

Ouverture de bureaux satellites



En 2023, la Banque a inauguré six bureaux satellites offrant au total 85 places, judicieusement répartis à Steinfort, Differdange, Kayl, Mondorf-les-Bains, Niederfeulen et Wasserbillig. Ces sites ont été sélectionnés pour leur proximité avec les frontières et leur accessibilité, réduisant ainsi les déplacements et l'empreinte carbone des employés. Un système de réservation moderne et un règlement interne ont été mis en place pour maximiser l'efficacité de ces espaces. Ces bureaux réduisent non seulement les temps

de trajet, mais harmonisent aussi les jours de télétravail, fixés à maximum 100 jours par an, entre résidents et non-résidents, assurant ainsi une plus grande équité parmi le personnel.

Évaluations continue de l'engagement de nos collaborateurs

En 2023, la Banque a entamé un processus de modernisation de l'évaluation de l'engagement de ses collaborateurs. Dès 2024, elle remplacera les sondages de satisfaction traditionnels par des enquêtes d'engagement, développées par SuperMood. Cet outil avancé, qui exploite la technologie des « pulse surveys », permettra d'implémenter des actions spécifiques pour mesurer et améliorer l'engagement des équipes. Cette initiative vise à créer un environnement de travail plus positif et à répondre efficacement aux besoins de bien-être des collaborateurs.



Amicale Sportive & Culturelle a.s.b.l

L'Amicale Sportive & Culturelle a.s.b.l., précédemment connue sous le nom d'Amicale Sportive g.a.s.p.j (Groupement et Association Sans Personnalité Juridique), est une organisation interne à Banque Raiffeisen composée d'employés volontaires de la Banque et bénéficiant du soutien financier de celle-ci. Depuis plus de 30 ans, l'Amicale organise diverses activités pour les collaborateurs, couvrant des domaines allant du sport à la culture. Elle comprend plusieurs sections telles que le cyclisme, la course à pied, le football, le golf, le ski, le beachvolley, la raquette (incluant le padel, le badminton, le tennis, le tennis de table, et le squash), la pétanque et l'oenologie. En 2023, 150 employés ont participé à au moins une des 28 activités proposées, soulignant l'importance de l'Amicale dans la promotion du bien-être et dans le renforcement des liens entre les employés au-delà du cadre professionnel.



Santé au travail

Banque Raiffeisen s'engage activement pour la santé au travail. Chaque année, elle offre à tous ses collaborateurs la possibilité de se faire vacciner contre la grippe saisonnière. Depuis 2023, l'éligibilité pour un check-up de santé facultatif, organisé par l'Association pour la Santé au Travail des Secteurs Tertiaire et Financier (ASTF), a été abaissée à 30 ans, avec des examens à intervalles réguliers. En outre, les employés qui utilisent fréquemment des écrans bénéficient annuellement d'un examen ophtalmologique gratuit.

Semaine de la durabilité

Durant une semaine en juillet, les employés de Banque Raiffeisen ont eu l'opportunité de se plonger dans divers aspects de la durabilité, tels que la mobilité durable, la réduction des déchets et le commerce équitable. Cette semaine dédiée à la durabilité a été marquée par des sessions de sensibilisation à la gestion des déchets, des ateliers de dégustation et divers workshops. De plus, une visite guidée de SIDOR, l'usine d'incinération située près du siège de la Banque à Leuven, a été organisée pour initier les employés aux processus de traitement et de valorisation énergétique des déchets.

Semaine de la santé et du bien-être

En novembre 2023, Banque Raiffeisen a intensifié ses efforts de sensibilisation à la santé et au bien-être de ses collaborateurs. Au siège et dans les agences, diverses activités ont été proposées, incluant des massages assis, une conférence en mode hybride sur la gestion du stress, et des offres spéciales au restaurant de l'entreprise. Un atelier sur la gestion du stress et les techniques de respiration a également été organisé. Comme chaque année, ces initiatives ont été largement appréciées et ont bénéficié à un grand nombre d'employés.



Métriques et cibles

[S1-5] Cibles liées à la gestion des impacts négatifs importants, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités importants



Reconnaissant les défis du marché du travail luxembourgeois et les attentes croissantes en matière de conditions de travail flexibles, la Banque a défini des objectifs clairs pour améliorer la gestion des Ressources Humaines :

Recrutement adéquat : Face aux défis de recrutement au Luxembourg, notamment la difficulté à trouver des profils qui allient compétences techniques, connaissance adéquate du secteur et adhésion à la culture d'entreprise, la Banque vise à perfectionner ses stratégies de recrutement. L'objectif est d'attirer des talents capables de s'intégrer et de contribuer efficacement à nos objectifs stratégiques.

Rétention et fidélisation des collaborateurs :

Dans un contexte de forte concurrence et de perte d'attractivité du marché luxembourgeois par rapport aux pays limitrophes, il est primordial d'offrir un cadre de travail valorisant pour fidéliser nos collaborateurs. Banque Raiffeisen se concentre sur le développement d'un environnement de travail enrichissant qui encourage la rétention et la loyauté des employés.

Employabilité à long terme : La formation continue est essentielle pour préparer nos collaborateurs aux évolutions constantes des métiers, à l'intensification des réglementations, à la digitalisation du secteur bancaire et à la finance

durable. Banque Raiffeisen s'engage à investir dans le développement professionnel continu de son personnel, considérant cela comme la clé de l'employabilité durable et de l'adaptabilité de notre force de travail.

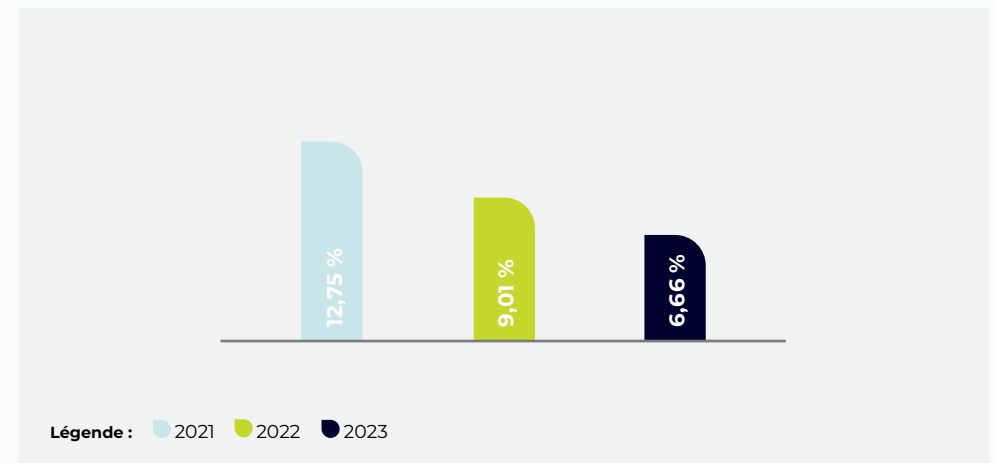
Conformité réglementaire : Banque Raiffeisen s'engage à respecter scrupuleusement toutes les réglementations applicables au secteur bancaire et au droit du travail luxembourgeois, incluant les normes du droit du travail. Cette conformité constitue une base solide pour assurer un environnement de travail éthique et légalement conforme.

Les efforts déployés par Banque Raiffeisen pour atteindre ces objectifs se traduisent concrètement par des résultats positifs.

Une baisse significative du taux de rotation des employés a été observée au cours des trois dernières années, ce qui témoigne de l'efficacité des stratégies de fidélisation et de gestion des ressources humaines.

Le taux d'absentéisme a également diminué, illustrant ainsi l'amélioration continue des conditions de travail au sein de la Banque.

Taux de rotation du personnel



[S1-6] Caractéristiques des salariés de l'entreprise



À la fin de l'année 2023, Banque Raiffeisen affichait un effectif total de 683 collaborateurs, illustrant une diversité de genre avec 44 % de femmes et 56 % d'hommes parmi son personnel. Pendant cette période, l'entreprise a observé le départ de 45 salariés (dont 14 départs à la retraite), ce qui correspond à un taux de rotation de 6,66 % calculé en prenant en compte le nombre de départs par rapport à l'effectif total moyen sur la même période.

Pour établir une vue d'ensemble précise et représentative de sa structure de main-d'œuvre, Banque Raiffeisen procède au calcul des effectifs, et non en Équivalent Temps Plein (ETP), en prenant en compte l'intégralité de ses salariés, qu'ils soient engagés sous contrat à durée indéterminée (CDI) ou à durée déterminée (CDD).

La méthode de calcul adoptée pour déterminer le nombre moyen de salariés, intègre une

Description		2021	2022	2023
Nombre total de salariés	Homme ▽	358	372	383
	Femme ▲	290	290	300
	Autres ▽▲	0	0	0
	Total ●	648	662	683
Nombre total moyen de salariés	Homme ▽	N/A	N/A	378,6
	Femme ▲	N/A	N/A	293,0
	Autres ▽▲	N/A	N/A	0
	Total ●	N/A	N/A	671,6
Nombre de salariés permanents (ayant un contrat de travail à durée indéterminée - CDI)	Homme ▽	356	372	382
	Femme ▲	289	288	297
	Autres ▽▲	0	0	0
	Total ●	645	660	679
Nombre de salariés temporaires (ayant un contrat de travail à durée déterminée - CDD)	Homme ▽	2	0	1
	Femme ▲	1	2	3
	Autres ▽▲	0	0	0
	Total ●	3	2	4

révision mensuelle des effectifs, effectuée scrupuleusement au dernier jour de chaque mois. Ce processus permet d'assurer une compréhension approfondie des variations de l'effectif, facilitant ainsi l'analyse des tendances d'emploi au sein de l'organisation sur l'ensemble de l'année.

[S1-7] Caractéristiques des travailleurs non-salariés faisant partie des effectifs de l'entreprise

Banque Raiffeisen reconnaît l'importance cruciale des travailleurs non-salariés dans des secteurs essentiels tels que l'IT, le nettoyage, la sécurité, la maintenance et le catering. Bien qu'ils ne soient pas employés directement, ces collaborateurs sont indispensables au fonctionnement quotidien de l'entreprise. Les travailleurs non-salariés incluent à la fois les indépendants et ceux mis à disposition par des entreprises spécialisées en ressources humaines.

La compilation de ces données s'effectue par l'analyse des contrats actifs au 31 décembre 2023, ce qui permet une évaluation précise et à jour de notre main-d'œuvre étendue. Cette méthode simplifie l'appréciation de la contribution de chaque travailleur non salarié, sans distinction entre effectifs et équivalents temps plein (ETP), assurant ainsi une approche cohérente et transparente.

Dans cette optique, Banque Raiffeisen impose à tous ses fournisseurs et sous-traitants de respecter les mêmes standards éthiques que ceux appliqués à ses employés, incluant le droit au travail et le respect de notre code de conduite. La contribution significative de ces travailleurs non-salariés illustre l'engagement de la Banque envers des pratiques de travail équitables et inclusives, intégrant ces collaborateurs à son écosystème pour soutenir un environnement de travail diversifié et renforcer sa responsabilité envers tous ceux qui contribuent à son succès.

197
Travailleurs externes



Nathalie Gaspar

*Responsable du Restaurant d'entreprise
au siège de Banque Raiffeisen Catterman*

[S1-8] Couverture des négociations collectives et dialogue social

Banque Raiffeisen, opérant exclusivement au Luxembourg, respecte strictement les exigences légales et réglementaires nationales relatives aux conditions de travail et d'emploi. Cette conformité garantit l'adhésion de la Banque aux normes établies. Les employés non couverts par la convention collective, notamment les cadres et les fonctions supérieures, bénéficient de conditions adaptées.

La présence d'une Délégation du Personnel au sein de l'entreprise met en évidence l'importance accordée au dialogue social, assurant une représentation efficace des employés. Cette instance est essentielle pour faciliter la communication entre le personnel et la direction, contribuant ainsi à un environnement de travail positif et inclusif. Elle joue un rôle clé pour s'assurer que les préoccupations des employés soient entendues et prises en compte, ce qui renforce la cohésion interne et la satisfaction au travail.



75 %

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

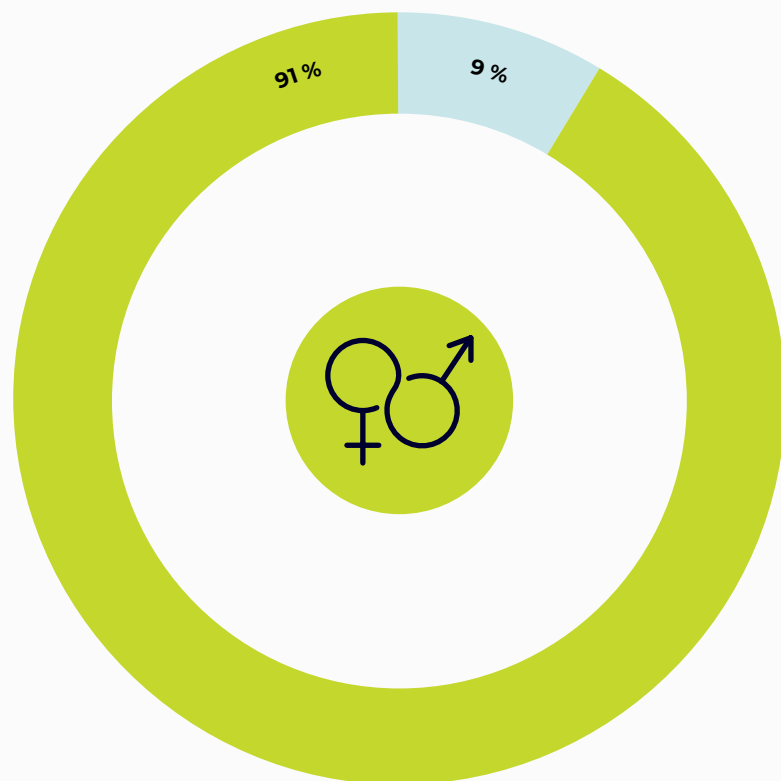
25 %

des employés ne sont pas couverts par la convention collective (ils occupent des postes de cadre ou des fonctions supérieures)

[S1-9] Métriques de diversité

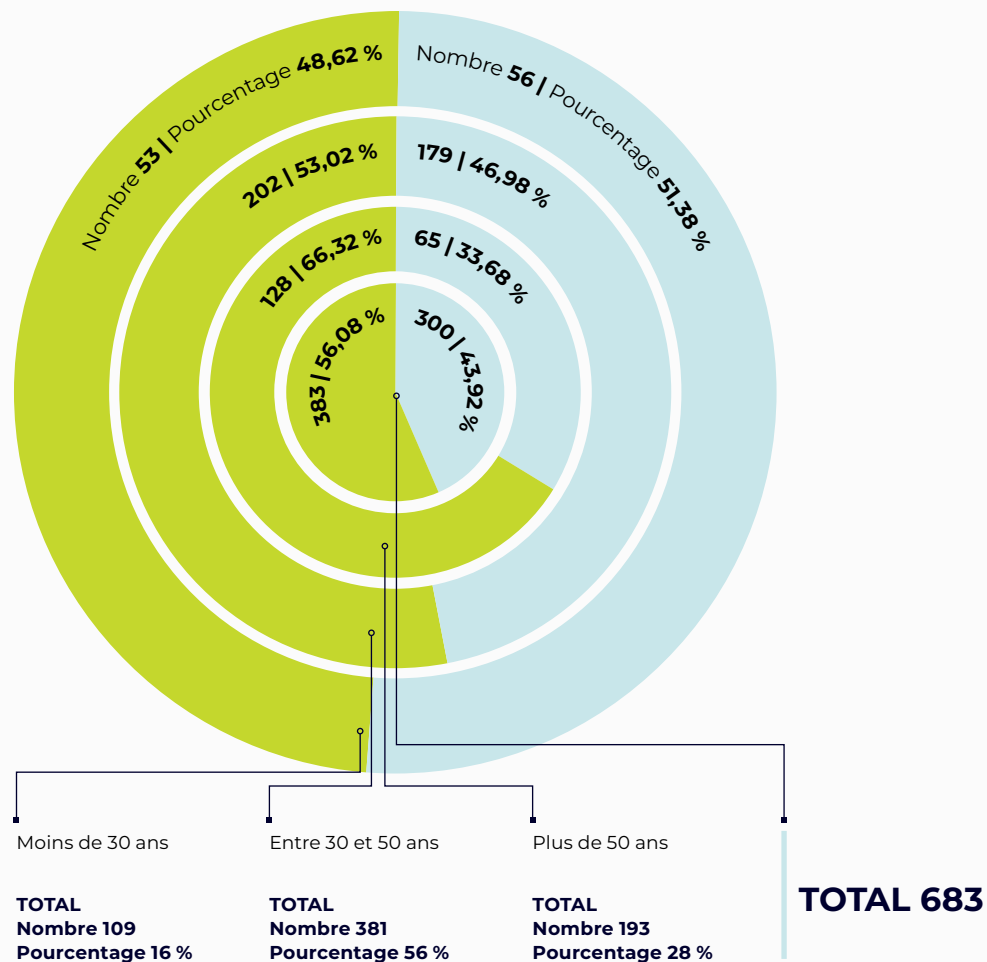
Au sein de la Banque, la catégorie des cadres est clairement définie par notre classification interne, qui comprend les niveaux C1, C2, C3, et C4. Selon cette classification, la Direction est constituée des membres du Comité de Direction et des Directeurs (cadres C1 et C2).

Diversité au sein de la Direction



Légende : ■ Homme ■ Femme ■ Autres

Répartition de l'ensemble des employés par tranche d'âge



Légende : ■ Homme ■ Femme ■ Autres

[S1-10] Salaires décents

Banque Raiffeisen s'engage à offrir à tous ses employés un salaire décent, supérieur au salaire minimum national, conformément aux conventions collectives luxembourgeoises. Les cadres, qui ne sont pas couverts par ces conventions, bénéficient généralement de rémunérations plus élevées.

En plus d'une rémunération attractive, la Banque offre divers avantages extra-légaux :

- Une contribution significative au régime de pension complémentaire ;
- Des chèques-repas pour les employés des agences ;
- Un restaurant d'entreprise subventionné au siège ;
- La carte Sympass offerte à tous les employés ;
- Des conditions avantageuses chez des partenaires stratégiques tels que POST ou Foyer ;
- Des remerciements réguliers aux collaborateurs, incluant cadeaux et primes ;
- Des conditions favorables pour les produits bancaires, avec notamment des taux préférentiels sur les prêts logement et une carte de crédit Visa durable sans frais supplémentaires.

[S1-11] Protection sociale

Banque Raiffeisen offre à tous ses employés une couverture de protection sociale complète, garantissant une sécurité financière en cas de pertes de revenus liées à des événements majeurs tels que la maladie, le chômage ou les accidents du travail.

[S1-12] Personnes handicapées

Banque Raiffeisen accorde une grande importance à la diversité et à l'inclusion, y compris pour les employés en situation de handicap. Actuellement, 0,29 % de notre personnel est officiellement reconnu comme handicapé, une donnée établie à partir des justificatifs fournis par les employés concernés.



[SI-13] Formation et développement des compétences

Formation et développement des compétences en 2023	Homme ▼	Femme ▲	Autre ▼▲	Total ●
Pourcentage des salariés ayant participé à des formations et au développement de leurs compétences	100 %	100 %	0	100 %

Nombre moyen d'heures de formation	2021	2022	2023
Homme ▼	35	31	41
Femme ▲	32	29	35
Autre ▼▲	0	0	0
Total (en heures) ●	34	30	38

Nombre moyen d'heures de formation dédiées à la finance durable et à l'ESG	2022	2023
Homme ▼	5	4
Femme ▲	3	3
Autre ▼▲	0	0
Total (en heures) ●	4	3

Banque Raiffeisen s'engage à favoriser le développement professionnel de ses employés à travers un programme de formations étendu. Ces sessions sont conçues pour perfectionner les compétences techniques, encourager la collaboration et le leadership, tout en s'appuyant sur des fondements scientifiques pour assurer l'excellence et l'efficacité des programmes. L'approche 'Business Driven' de ces formations vise à aligner les aspirations professionnelles des employés avec les objectifs stratégiques de la Banque, favorisant ainsi le développement individuel et collectif.

La gestion de ces programmes est assurée par la R-Academy, un service dédié au sein du Département des Ressources Humaines. La R-Academy offre une variété de formations dispensées par des experts internes ou des prestataires externes. Pour répondre à des besoins spécifiques, les collaborateurs peuvent également participer à des programmes externes, tels que le CFA (Chartered Financial Analyst) ou des cours proposés par des universités de renom, garantissant une formation continue de qualité alignée avec les tendances actuelles du secteur.

Parmi les formations proposées, le cours sur la gestion du stress, fondé sur les neurosciences, se distingue particulièrement et se tient 2 à 3 fois par an. De même, le programme de leadership, basé sur des méthodes scientifiquement éprouvées, est conçu pour optimiser la gestion d'équipe. Ces formations, accessibles à tous les niveaux hiérarchiques, démontrent l'engagement de la Banque envers l'amélioration continue et l'excellence professionnelle de son personnel.

L'offre de formation en soft skills est élaborée conformément à la 'Charte des Comportements', qui sert de référence pour le référentiel de compétences interne. Les compétences requises pour chaque fonction sont évaluées annuellement, et les écarts observés peuvent conduire à des actions de formation ciblées, s'appuyant notamment sur un catalogue de formations liées à ce référentiel.

Formation en Finance Durable et en Critères ESG

Banque Raiffeisen accorde une importance cruciale à l'éducation et au développement des compétences en finance durable et en critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance), ciblant tout particulièrement les Organes de Direction. L'objectif de ces formations est de cultiver une culture ESG alignée avec la stratégie globale de la Banque. Les sessions sont conçues pour doter les employés des connaissances et outils nécessaires à l'intégration des principes ESG dans toutes les opérations bancaires, renforçant ainsi notre engagement envers une gestion responsable et durable.

L'intégration de la formation ESG dans notre stratégie éducative témoigne de notre volonté de maintenir une position de leader dans les pratiques bancaires responsables. Elle assure que tant les membres de la Direction que les employés possèdent les compétences requises pour exceller dans un environnement économique où la durabilité devient primordiale.

[S1-14] Santé et sécurité

Banque Raiffeisen accorde une importance capitale à la santé et à la sécurité de ses employés, en commençant par une formation spécifique sur ces thèmes dès l'arrivée des nouvelles recrues. Pour approfondir cet engagement, la Banque organise annuellement une semaine dédiée à la santé et au bien-être, décrite à la page 68 de ce rapport. Durant cet événement, des experts en santé, incluant des nutritionnistes et des spécialistes de la gestion du stress, proposent des stands informatifs et des conseils pratiques pour encourager un mode de vie sain et équilibré entre la vie professionnelle et personnelle.

En réponse aux situations de stress ou de burn-out, la Banque adopte une approche proactive en collaboration avec l'ASTF (Association pour la Santé au travail des secteurs Tertiaire et Financier), adaptant les horaires et proposant des modifications internes au besoin.

Reconnaissant l'importance de la santé psychologique, Banque Raiffeisen s'engage à préserver un environnement de travail bienveillant, ce qui favorise une communication efficace et des résultats positifs pour tous.

Indicateurs	Pourcentage/ Nombre
Pourcentage d'employés de la Banque couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité conforme aux exigences légales et/ou normes reconnues.	100 %
Nombre de décès parmi les employés résultant d'accidents du travail ou de problèmes de santé liés au travail.	0
Nombre de décès parmi les travailleurs non-salariés suite à des accidents du travail ou des problèmes de santé liés au travail sur un site de la Banque.	0
Taux d'accidents du travail enregistrés parmi les employés de la Banque.	0
Nombre de cas comptabilisés de maladies professionnelles.	0
Nombre de jours perdus en raison d'accidents du travail, de décès par accidents, de problèmes de santé liés au travail et de décès dus à ces problèmes de santé.	0

[S1-15] Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Chez Banque Raiffeisen, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée des employés est une priorité, illustrée notamment par le plein respect de leur droit aux congés familiaux, conformément à la convention collective bancaire. Ce droit, accordé à tous les employés sans exception, souligne notre engagement envers le bien-être familial et personnel de notre équipe.

raires fixes. Nous offrons également une grande flexibilité dans les demandes de temps partiel et les aménagements de plans de travail, permettant à chaque collaborateur de trouver un arrangement qui répond à ses besoins personnels et professionnels. Le développement de ces initiatives est détaillé à la page 67 de ce rapport.

Pour promouvoir cet équilibre, la Banque a introduit plusieurs initiatives, dont le programme « Quality Time » et la suppression des plages ho-

	Homme ▼	Femme ▲	Autre ▼▲	Total ●
Pourcentage de salariés ayant pris des congés familiaux	10,18 %	14,67 %	0	12,15 %



[S1-16] Métriques de rémunération

La majorité des postes de direction, qui présentent une échelle salariale plus élevée, sont occupés par des hommes, résultant en un écart de rémunération non ajusté entre les genres de 21,92 % au sein de la Banque. Bien que cet écart soit inférieur à la moyenne du secteur financier luxembourgeois, qui était de 23,1 % en 2022, il reste significatif. La Banque reconnaît que cet écart pourrait être réduit par une augmentation du nombre de femmes dans des postes de direction.

En 2015, une analyse « Actions Positives » réalisée par le Ministère de l'Égalité sur l'égalité sa-

lariale a révélé un écart de rémunération ajusté entre les genres pratiquement nul. Cette analyse a pris en compte les différences de niveau hiérarchique et de temps de travail, offrant une mesure précise de l'équité salariale.

Dans le cadre de son engagement continu envers l'égalité des genres, la Banque prévoit une réédition de cette analyse en 2024 pour réévaluer et adresser l'écart de rémunération entre les genres.

	2023
Écart de rémunération entre hommes et femmes (en pourcentage)	21,92 %
Ratio annuel de rémunération	0,11

[S1-17] Cas, plaintes et incidences graves en matière de droits de l'homme

Aucune plainte n'a été enregistrée via les canaux internes de la Banque destinés à recueillir les préoccupations des employés, ni auprès des Points de Contact Nationaux (PCN) de l'OCDE pour les entreprises multinationales. De plus, la Banque n'a subi aucune amende, pénalité ou compensation pour dommages liés à des infractions concernant les facteurs sociaux et les droits humains.

La Banque rapporte également l'absence totale d'incidents de discrimination, de violations des

droits humains et d'incidents graves au sein de son personnel pour la période considérée. Cette performance souligne l'efficacité des politiques rigoureuses et des pratiques éthiques que la Banque a mises en œuvre pour promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif, et pour maintenir des standards élevés en matière de responsabilité sociale et de respect des droits humains.

	2023
Cas de discrimination	0
Cas de harcèlement	0

5.2 Consommateurs et utilisateurs finaux

Gestion des impacts, risques et opportunités

[S4-1] Politiques liées aux consommateurs et utilisateurs finaux

Pour Banque Raiffeisen, répondre aux besoins des clients est essentiel, surtout en tant que banque coopérative où la proximité avec le client est primordiale. L'engagement envers la satisfaction et le bien-être des clients se reflète dans les politiques et les procédures dédiées de la Banque, afin de maintenir des normes élevées de service et de support client.

Politique de gestion des réclamations des clients

La politique de gestion des réclamations de Banque Raiffeisen est spécifiquement conçue pour traiter et résoudre efficacement toute réclamation de nos clients. Cette politique souligne notre engagement envers la satisfaction clientèle et comprend une procédure détaillée qui oriente les collaborateurs sur les étapes pratiques du traitement des réclamations. L'objectif est de gérer chaque réclamation de manière rapide, efficace et transparente, tout en établissant des lignes directrices claires pour les collaborateurs concernés.

Cette politique garantit que chaque réclamation est traitée avec le sérieux nécessaire, reflétant notre engagement à renforcer la confiance de nos clients. Elle est appliquée à tous les niveaux de la Banque et est renforcée par des formations régulières pour assurer que tous les employés maîtrisent les procédures à suivre. Cette approche ne garantit pas seulement une résolution efficace des problèmes, mais favorise aussi une culture de transparence et de responsabilité, cruciale pour maintenir des relations durables et de confiance avec nos clients.

Politique de protection des données

Banque Raiffeisen attache une importance capitale à établir des relations solides et durables avec ses clients, fondées sur la confiance et l'intérêt mutuel. La protection de la vie privée et la confidentialité des informations personnelles sont des priorités absolues pour la Banque. À cet effet, une politique de protection des données, conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), a été mise en place.

Pour consolider cette démarche, la Banque a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPO). Ce dernier assure de manière indépendante le respect des obligations légales en matière de protection des données et l'application de la politique de la Banque. En complément, les collaborateurs reçoivent une formation spécifique pour identifier et gérer les risques associés à la protection des données personnelles.

La Banque a également développé diverses notices d'information pour expliquer clairement aux personnes concernées les traitements de données personnelles qui pourraient être effectués, en fonction de leur situation particulière et de leur relation avec la Banque. Ces informations sont accessibles sur notre site internet, dans la section [Protection des données personnelles](#).

Politique de gestion des risques de crédit et de contrepartie

La prise de risque est inhérente à l'activité bancaire et est essentielle pour la création de valeur. La Banque définit le risque de crédit comme la possibilité qu'un client ne puisse pas respecter ses engagements financiers, ce qui pourrait entraîner des pertes en cas de défaut.

La politique de gestion des risques de crédit de Banque Raiffeisen régule ses activités de prêt, aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels. Elle vise à prévenir l'endettement excessif des clients et à minimiser le risque de défaut financier pour la Banque. Cette approche repose sur une évaluation prudente de la capacité de remboursement des emprunteurs et une analyse approfondie des garanties fournies lors de l'octroi de crédits.

L'objectif principal de cette politique est de trouver un équilibre entre les besoins de financement des clients et les risques financiers acceptables pour la Banque. Cela garantit la stabilité financière de l'institution tout en répondant de manière responsable aux besoins de financement des clients.

Politique de risque en matière de durabilité

La politique de Banque Raiffeisen concernant l'intégration des risques de durabilité dans ses processus de décision d'investissement et de conseil est en accord avec l'Article 3 de la SFDR. Elle s'applique à toutes les propositions d'investissement et de conseil en investissement offertes aux clients. Cette politique se concentre sur l'évaluation systématique des risques ESG, assurant que tous les investissements respectent les standards de durabilité et sauvegardent les intérêts à long terme des clients. Elle prend en compte divers aspects, y compris les risques climatiques, la biodiversité, la santé et la sécurité, le développement humain, ainsi que la transparence et l'éthique des affaires, alignant ainsi les pratiques d'investissement de la Banque avec les normes réglementaires et les attentes sociétales en matière de durabilité.

Pour consulter en détail cette politique de risque de durabilité, vous pouvez accéder au document complet en ligne via le lien suivant. [Politique de risque en matière de durabilité](#).

[S4-2] Processus d'interaction concernant les impacts avec les consommateurs et utilisateurs finaux

L'efficacité des interactions avec les clients est cruciale pour nos opérations. Nous avons mis en place des processus d'interaction spécifiques afin d'optimiser l'impact de nos échanges avec eux. Ces interactions sont essentielles, car elles contribuent significativement à maintenir notre niveau de service élevé. En tant qu'établissement coopératif, nous valorisons particulièrement les retours des clients, ce qui nous permet d'ajuster nos produits et services afin de mieux répondre à leurs besoins diversifiés.

Dialogue et participation client

Banque Raiffeisen maintient de nombreux canaux pour dialoguer avec ses clients et encourager leur participation, tels que le Beirat, les médias sociaux, les interactions directes en agence, ainsi que lors de conférences, événements, ateliers, et via des sondages réguliers.

Le Beirat de Banque Raiffeisen, représentant la communauté des membres, illustre l'engagement de la Banque envers un modèle de gouvernance participative. En intégrant activement les clients dans le processus décisionnel, cette instance, composée de membres issus de divers segments de la clientèle, se réunit trois fois par an pour aborder des thématiques essentielles telles que les initiatives ESG et la responsabilité sociale. Ces réunions permettent aux représentants des clients d'influencer directement la stratégie de la Banque, renforçant ainsi la transparence et la proximité avec les clients, piliers du modèle coopératif.

En outre, la Banque utilise activement des plateformes de médias sociaux comme Facebook, Instagram et LinkedIn pour communiquer avec ses clients. Ces outils facilitent un dialogue

continu en ligne et permettent une diffusion rapide des informations pertinentes.

Communication et transparence des produits et services

Banque Raiffeisen s'engage à fournir des informations claires et accessibles sur la tarification de ses produits et services. Des fiches produit détaillées sont disponibles à la fois en ligne sur notre site internet et dans nos agences, permettant aux clients de comprendre précisément ce que nous offrons. En outre, nos conseillers jouent un rôle essentiel en fournissant une communication directe, claire et personnalisée, aidant ainsi les clients à mieux comprendre les options disponibles et à prendre des décisions éclairées.

Proximité et accessibilité

En tant que banque coopérative, Banque Raiffeisen met un point d'honneur à rester proche de ses clients, un engagement profondément ancré dans son ADN pour répondre efficacement à leurs besoins. Le réseau d'agences de la Banque, dont 26 sur 29 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, renforce ce contact humain vital. Parallèlement, nous proposons des solutions numériques, telles que notre plateforme de banque en ligne R-Net et l'Agence Online, pour simplifier les transactions quotidiennes.

Nos conseillers en agence, qui possèdent des compétences multilingues, offrent un service quotidien et personnalisé, répondant ainsi aux besoins variés de nos clients. Les agences demeurent ainsi un point de contact crucial pour ceux qui privilégient une interaction directe avec la Banque.

Éducation financière

Banque Raiffeisen valorise l'engagement avec ses parties prenantes à travers diverses initiatives d'éducation financière, comprenant des ateliers, des programmes éducatifs, ainsi que des conférences et événements sur des thèmes variés, notamment le logement. Ces activités visent à équiper les participants de connaissances pratiques et approfondies, facilitant une meilleure compréhension des enjeux financiers et renforçant leur autonomie dans la gestion de leurs finances personnelles.

Depuis 2019, la Raiffeisen School initie les lycéens aux principes financiers de base et à l'importance de l'épargne en explorant le secteur bancaire et ses métiers.

En plus de son programme propre, Banque Raiffeisen encourage également ses employés à s'engager dans des initiatives organisées par des partenaires tels que la Fondation ABBL pour l'éducation financière, Jonk Entrepreneuren Lëtzebuerg (JEL), l'IMS et l'École de Commerce et de Gestion (ECG).

Ces initiatives renforcent les compétences financières des participants et favorisent un dialogue constructif, améliorant ainsi la confiance et la compréhension mutuelle entre la Banque et ses clients.

Engagement des parties prenantes

Banque Raiffeisen considère ses clients comme des partenaires essentiels et maintient un dialogue continu avec eux afin d'adapter ses services à leurs besoins évolutifs. En 2023, nous avons particulièrement axé nos efforts sur l'engagement autour des questions de développement durable et des critères ESG, pour mieux cerner les attentes de nos clients concernant ces enjeux. Cela reflète notre engagement à répondre aux préoccupations environnementales et sociétales de nos clients. Dans ce cadre, l'implication active des clients a été cruciale lors de l'analyse de double matérialité réalisée fin 2023, où plus de 200 clients ont participé à un questionnaire en ligne très détaillé et exigeant. Cette participation témoigne clairement de l'intérêt et du soutien des clients de Raiffeisen aux initiatives de développement durable de la Banque.

[S4-3] Procédures de réparation des impacts négatifs et canaux de communication pour les préoccupations des consommateurs et utilisateurs finaux

Banque Raiffeisen accorde une grande importance à la satisfaction et à l'amélioration continue de l'expérience client, considérant ces aspects comme essentiels pour développer et maintenir des relations de confiance.

Pour cela, la Banque a développé un système multi-niveaux pour la gestion des réclamations afin d'écouter et de traiter efficacement les préoccupations de ses clients. Les clients peuvent soumettre leurs réclamations de trois manières :

- Directement auprès de leur conseiller en agence ;
- Par courrier adressé à la Direction de la Banque ;
- Auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

Nos procédures orientent les clients à travers chaque étape du processus de réclamation, y compris la soumission d'une plainte à la CSSF pour une résolution extrajudiciaire. Les conseillers, en tant que premiers points de contact, offrent une interaction directe et personnalisée. Pour les cas plus complexes, le CCO et un membre désigné du Comité de Direction interviennent pour assurer un suivi spécialisé.

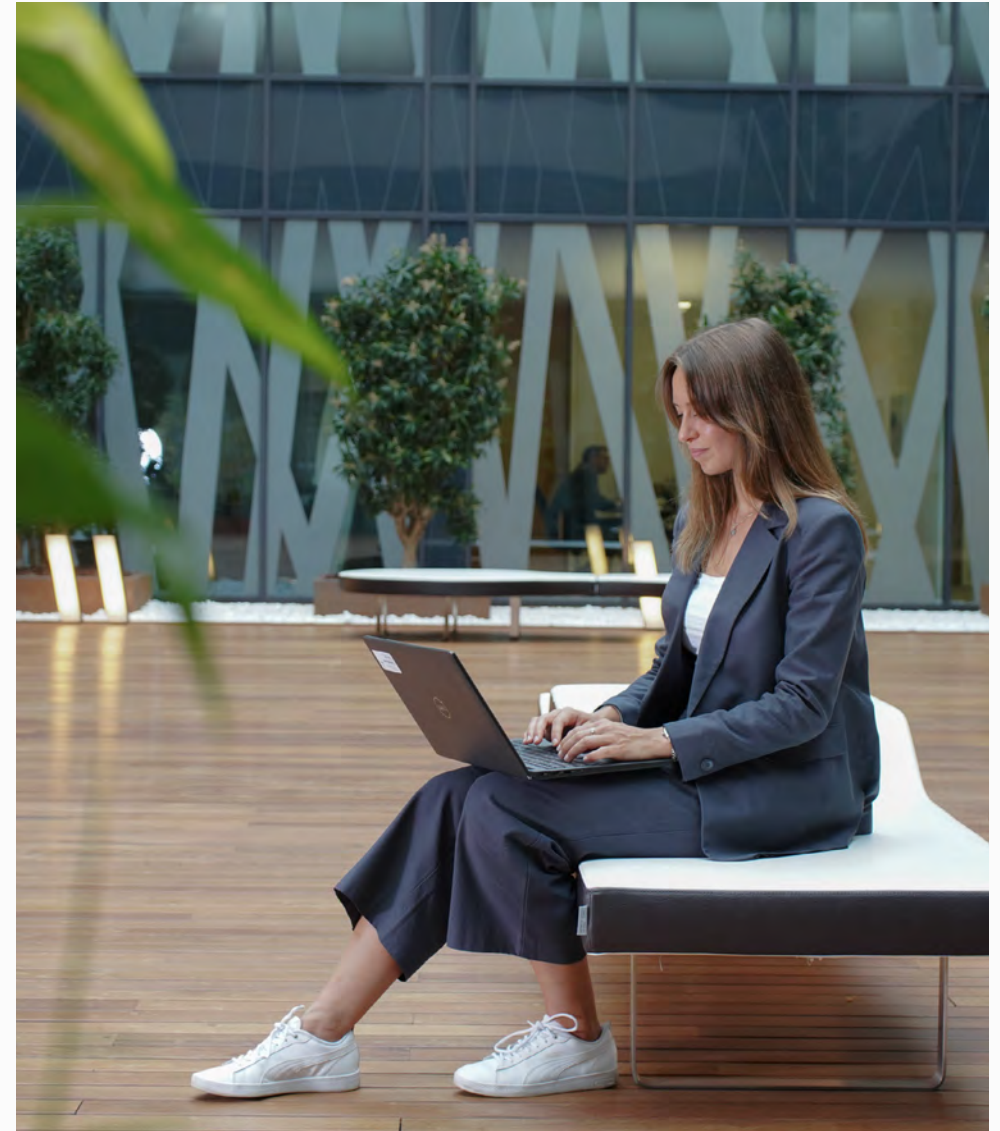
Les informations relatives au processus de réclamation sont régulièrement mises à jour et disponibles sur notre site internet. Si la Banque ne peut pas fournir une réponse dans les 10 jours ouvrables, un accusé de réception écrit est envoyé au client, indiquant l'état de suivi de sa demande et les coordonnées du responsable du dossier.

Depuis 2022, toutes les réclamations sont enregistrées dans un système informatique dédié, ce qui permet à la fonction Risk Management de suivre chaque cas de manière efficace. Un rapport de synthèse est préparé annuellement par le CCO, examiné par le Comité de Direction, et ensuite transmis à la CSSF.

Le suivi des réclamations est effectué par le Comité de Contrôle Interne des Risques Opérationnels (CCIRO). Il permet d'identifier les tendances, de corriger les problèmes structurels et d'effectuer des ajustements ciblés dans l'organisation interne, les procédures opérationnelles ou encore dans les contrôles effectués. Un reporting sur les réclamations est effectué périodiquement au Comité de Direction et au Conseil d'Administration.

54

réclamations dont 18 fondées



[S4-4] Stratégies et efficacité des actions relatives aux impacts, risques et opportunités significatifs pour les consommateurs et utilisateurs finaux

En accord avec sa stratégie, Banque Raiffeisen s'engage à promouvoir l'inclusion financière et à garantir un accès équitable aux services financiers. L'accent est mis sur l'éducation financière et l'engagement environnemental, à travers une série d'actions et d'initiatives ciblées.

Amélioration de la digitalisation

La digitalisation est un élément central des services de Banque Raiffeisen, visant à améliorer l'accessibilité et la commodité de l'expérience bancaire pour tous nos clients. L'adoption de technologies avancées facilite la gestion des finances en ligne, tout en assurant une sécurité et une transparence optimales des transactions.

Promotion de l'éducation financière

L'éducation financière est essentielle pour favoriser l'inclusion sociale et économique de nos clients. Banque Raiffeisen, en tant que pilier de la communauté, s'engage activement auprès de ses clients et des résidents du Grand-Duché pour améliorer la compréhension et la gestion des finances personnelles. Cette démarche est soutenue par diverses initiatives et programmes ciblant plusieurs groupes démographiques.

Raiffeisen School : Ce programme éducatif accueille des élèves de lycée pour leur présenter le fonctionnement de la Banque, les défis du secteur bancaire, et l'importance de l'épargne. En 2023, de nombreuses classes ont bénéficié de cette initiative, renforçant leur compréhension des principes économiques de base.

dayCARE : Élargi en 2023, ce programme permet aux étudiants de découvrir les carrières dans le secteur financier et de participer à des stages pratiques, préparant les jeunes à un avenir financier responsable.

Partenariat avec l'ANESEC : En collaboration avec l'ANESEC, la Banque a organisé plusieurs événements et ateliers, y compris des conférences sur le financement du logement et le Private Banking, aidant les étudiants universitaires et les jeunes professionnels à mieux préparer leur avenir financier.

Money Week : Pendant la 'Woch vun den Suen' de 2023, organisée par la Fondation ABBL, la Banque a contribué activement avec des experts discutant de la gestion de l'argent et de la consommation responsable. L'événement a touché directement

1.228 enfants et 226 adultes, soulignant l'importance de l'éducation financière dès le plus jeune âge.

Housing Talk : Organisés régulièrement au « Hub of Home » au Kirchberg, ces séminaires offrent des informations pratiques sur le marché immobilier. En 2023, cinq conférences « Housing Talk » ont été tenues, explorant divers aspects du marché immobilier. En complément, trois autres conférences ont été organisées sur des thématiques similaires avec la participation d'intervenants internes et externes, enrichissant le dialogue et fournissant des informations pratiques et détaillées aux clients intéressés par l'immobilier.

Prévention de l'endettement et conseil fiscal

Banque Raiffeisen est également engagée dans la prévention de l'endettement à travers des conseils fiscaux et des produits financiers destinés à minimiser le risque de pauvreté à la retraite, comme le produit R-Pension. En outre, la Banque offre diverses options d'assurance, telles que l'assurance vie et l'assurance incendie pour les prêts immobiliers, contribuant ainsi de manière significative à la protection financière de ses clients.

Éthique de vente et responsabilité

La Banque s'engage à adopter des pratiques de vente responsables, veillant à ce que tous les produits offerts soient dans l'intérêt des clients et en accord avec les tarifs du marché. Cette approche ne vise pas seulement à garantir la satisfaction des clients mais aussi à renforcer leur confiance dans la Banque en tant qu'institution financière éthique et transparente.

Métriques et cibles

[S4-5] Objectifs liés à la gestion des impacts négatifs significatifs, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités majeurs

Banque Raiffeisen s'est fixée pour objectifs de surpasser continuellement les attentes des consommateurs en mettant l'accent sur la satisfaction clientèle, la digitalisation et l'élargissement de son offre de produits ESG.

Éducation financière

Banque Raiffeisen s'engage à promouvoir l'éducation financière pour favoriser l'inclusion financière et garantir à tous un accès équitable aux services financiers. En 2024 et pour les années à venir, la Banque prévoit de poursuivre le développement et l'expansion de ses initiatives éducatives, en collaboration avec des partenaires de confiance tels que la Fondation ABBL. Ces initiatives visent à sensibiliser ses parties prenantes à la gestion prudente de leurs finances et à renforcer leur autonomie financière.

Renforcement de la digitalisation

Face à l'accroissement de l'utilisation des technologies et à l'intérêt croissant des nouvelles générations pour les innovations technologiques, Banque Raiffeisen s'engage à intensifier la digitalisation de ses produits et services. Ces initiatives visent à rendre les services bancaires plus accessibles, plus rapides et plus sécurisés, répondant ainsi aux attentes des clients modernes et simplifiant la gestion quotidienne de leurs finances.

Maintien de la satisfaction client

L'objectif principal de Banque Raiffeisen est de se maintenir parmi les trois premières banques universelles au Luxembourg en termes de satisfaction clientèle. En 2023, grâce à une gestion quotidienne rigoureuse des relations client et à une série d'actions ciblées, la Banque a réussi à confirmer sa deuxième place, démontrant l'efficacité de ses efforts continus pour offrir une expérience client exceptionnelle. Parmi ces actions, la Banque se concentre sur l'amélioration constante des processus de service client, la formation régulière de ses conseillers pour garantir un service de haute qualité, et l'adaptation proactive de ses produits et services aux besoins évolutifs de sa clientèle. Ces initiatives permettent à la Banque de répondre efficacement et de manière personnalisée aux attentes des clients, renforçant ainsi sa réputation d'excellence dans le secteur bancaire luxembourgeois.

Élargissement de l'offre de produits et services ESG

Consciente de l'importance croissante de la durabilité dans les choix d'investissement de ses clients, Banque Raiffeisen s'engage à enrichir son offre de produits et services ESG. Cette stratégie permet à la Banque de répondre à la fois aux enjeux environnementaux et aux préférences de ses clients pour des investissements responsables.

Dans le cadre de cet engagement durable, un des objectifs spécifiques de Banque Raiffeisen est de développer le projet R-Eco, axé sur la rénovation et la transformation énergétique des bâtiments. Cette initiative vise non seulement à renforcer l'engagement environnemental de la Banque, mais également à encourager ses clients à opter pour des solutions plus vertes et durables, contribuant ainsi à la réduction de leur empreinte écologique.

En 2023, Banque Raiffeisen s'est classée 2^e parmi les banques de détail au Luxembourg en termes de satisfaction client et figure dans le top 3 depuis 2021, selon les études de TNS Ilres.



6. Informations en matière de gouvernance

6.1 Conduite des affaires **84**

6.1 Conduite des affaires

Gestion des incidents, risques et opportunités

[G1-1] Culture d'entreprise et politique en matière de conduite des affaires

Banque Raiffeisen promeut une culture d'entreprise basée sur des valeurs coopératives, caractérisée par le dialogue, la transparence et le respect. Nous attendons de chaque collaborateur une conduite responsable et professionnelle, en accord avec les valeurs et la culture de la Banque.

Notre Charte des Comportements et notre Code de Déontologie et de Bonne Conduite incarnent ces principes fondamentaux. Ce ne sont pas de simples documents, mais des engagements à agir avec intégrité et loyauté, à gagner et à maintenir la confiance de nos clients et de nos collaborateurs. Tout manquement à ces principes est traité avec la plus grande sévérité, pouvant entraîner des sanctions disciplinaires, y compris le licenciement, et des poursuites pénales si nécessaire.

La Banque évalue régulièrement l'engagement de ses employés et leur adhésion au code de conduite ainsi qu'à la culture d'entreprise, en menant des enquêtes et des sondages pour mesurer et suivre les comportements organisationnels et individuels. Les résultats obtenus orientent le développement de formations ciblées, visant à renforcer les principes éthiques et la culture coopérative au sein de la Banque.

En complément des sessions de formation régulières, chaque nouveau collaborateur reçoit une lettre détaillant les principes clés de déontologie et de gestion des conflits d'intérêts, et

suit une formation spécifique sur ces sujets, incluant les pratiques anti-blanchiment d'argent et anti-corruption. Ils sont aussi tenus de signer et de respecter le « Code de Déontologie » et le « Code de la Bonne Conduite » qui définit les valeurs fondamentales de la Banque.

Protection des lanceurs d'alerte

La protection des lanceurs d'alerte chez Banque Raiffeisen est assurée par des procédures internes rigoureuses, permettant le signalement confidentiel et anonyme d'éventuels manquements.

Au Luxembourg, la protection des lanceurs d'alerte est régie par la loi du 16 mai 2023 portant transposition de la Directive (UE) 2019/1937 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union.

Le CCO assure le suivi et rapporte annuellement au Conseil d'Administration, en alignement avec les directives de la CSSF.

Pour plus de détails, les éléments relatifs aux procédures de signalement ont été abordés dans les sections dédiées aux canaux de communication pour les employés et les clients, respectivement aux pages 66 et 80 de ce rapport.

[G1-2] Gestion des relations avec les fournisseurs

Banque Raiffeisen reconnaît l'importance cruciale de son rôle et de sa responsabilité dans la promotion de pratiques d'achat durables et éthiques. La Banque s'efforce de développer des relations de confiance avec ses fournisseurs et s'assure que toutes les parties prenantes respectent un niveau de responsabilité sociétale conforme aux standards élevés qu'elle s'impose.

En 2023, Banque Raiffeisen a renforcé sa gestion des relations fournisseurs en créant un nouveau service intitulé « Procurement ». Cette initiative comprend la nomination d'un « Head of Procurement ». Cette nouvelle structure est destinée à optimiser le processus d'achat au sein de la Banque et à uniformiser l'évaluation des critères de qualité, de prix, de service, de sécurité et de durabilité des prestations et des prestataires.

Pour diriger cette nouvelle structure, Banque Raiffeisen prévoit de mettre en place en 2024 une politique globale d'achats de biens et de services. Ce cadre renforcé reflétera les valeurs fondamentales de la Banque et mettra en lumière son engagement envers des pratiques d'achat responsables qui prennent en compte les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Cette approche encouragera une culture d'achat durable et intégrée, et incorporera des critères de durabilité environnementale ainsi que le respect des droits de l'homme dans tous les processus d'achat de la Banque.

924H

en présentiel + 81 heures en e-learning
de formation sur la corruption ont été
dispensées en 2023

[G1-3] Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin avérés

Banque Raiffeisen s'engage à respecter les normes les plus élevées de gouvernance interne et d'éthique pour combattre la corruption et gérer les conflits d'intérêts.

Prévention des conflits d'intérêts

Dans le cadre de la gestion de son dispositif de gouvernance interne, Banque Raiffeisen a mis en place un système de surveillance robuste. À cet égard, la Banque a élaboré une politique complète pour la prévention, la détection et la gestion des conflits d'intérêts, supervisée par la Fonction Compliance. Cette politique est soutenue par un registre des conflits d'intérêts en annexe et fait l'objet d'une révision annuelle, approuvée par le Conseil d'Administration suite à la recommandation du Comité d'Audit-Risques (CAR). Durant cette révision, ces deux instances examinent toutes les situations de conflits d'intérêts, qu'elles soient potentielles ou avérées, et évaluent les mesures d'atténuation et de gestion des risques actuellement en vigueur au sein de la Banque.

En plus du cadre général mentionné précédemment, les membres du Conseil d'Administration et du Comité de Direction, collectivement appelés les « Organes de Direction », s'engagent à ne pas favoriser, directement ou indirectement, leurs propres intérêts personnels ou professionnels, ni ceux de toute partie liée. Les « Parties Liées » incluent les conjoints, les partenaires enregistrés conformément au droit national applicable, les enfants, les parents, ainsi que les entités commerciales dans lesquelles un administrateur ou une partie liée détient une participation significative. Cela concerne toute participation représentant au moins 10 % du capital

ou des droits de vote, tout poste où ils peuvent exercer une influence notable, ou toute fonction au sein de la direction autorisée ou des Organes de Direction de ces entités.

Dans ce contexte, la Banque collecte périodiquement certaines données essentielles, notamment pour (i) documenter les détails des prêts accordés aux membres des Organes de Direction et à leurs Parties Liées, ainsi que pour (ii) identifier toute transaction impliquant un membre de l'Organe de Direction ou/et une Partie Liée, ou tout changement significatif lié à cette transaction. Sur le plan décisionnel, il incombe aux membres des Organes de Direction d'informer le Président des organes concernés en cas de conflits d'intérêts potentiels dès leur apparition, et de s'abstenir de participer aux délibérations ou de voter sur les sujets concernés.

Prévention et gestion de la corruption

Banque Raiffeisen respecte scrupuleusement les réglementations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CTF), ainsi que les procédures de connaissance du client (KYC), conformément aux lois luxembourgeoises et aux directives européennes.

La politique AML/CTF de la Banque, régulièrement actualisée, inclut des protocoles rigoureux pour l'identification et la vérification de l'identité des clients et des bénéficiaires effectifs, basés sur des données objectives issues de sources fiables et indépendantes. Cette politique, validée par le Conseil d'Administration, se traduit en diverses procédures et instructions de travail qui garantissent l'application effective et opérationnelle des mesures établies.

Par ailleurs, la Banque a mis en place des systèmes de contrôle interne robustes pour surveiller les transactions, ce qui lui permet de détecter et d'enquêter de manière indépendante sur toute activité suspecte via sa Fonction Compliance.

La formation des employés, surtout ceux occupant des postes à risques accrus, est essentielle pour assurer une compréhension complète des responsabilités et des mesures de prévention contre la corruption, le blanchiment de capitaux, et d'autres infractions financières. À cette fin, Banque Raiffeisen a développé un programme de formation et de sensibilisation à la conformité, élaboré par le Département des Ressources Humaines en collaboration avec la Fonction Compliance. Ce programme, obligatoire et adapté au niveau de risque de chaque fonction, répond aux exigences légales actuelles. Il inclut une formation initiale pour les nouveaux employés et des sessions de formation continue pour le personnel existant, utilisant divers formats comme le e-learning. Des formations supplémentaires sont également dispensées de manière ad hoc en réponse à toute modification législative ou réglementaire, assurant ainsi que tous les employés conservent un niveau élevé de vigilance et de conformité.

Métriques et cibles

[G1-4] Cas confirmés de corruption ou de versements de pots-de-vin

Banque Raiffeisen applique une politique stricte de lutte contre la corruption, soutenue par des contrôles internes rigoureux et une formation continue des employés sur les pratiques éthiques et légales.

Pour l'année 2023, la Banque confirme qu'aucun cas de corruption ou de versement de pots-de-vin n'a été rapporté au sein de l'organisation.

[G1-5] Influence politique et activités de lobbying

Banque Raiffeisen, exclusivement focalisée sur le marché luxembourgeois, interagit proactivement et régulièrement avec diverses institutions et associations sectorielles locales pour garantir la conformité et défendre les intérêts de son modèle bancaire coopératif.

Banque Raiffeisen, centrée sur le marché luxembourgeois, est membre actif de l'Association des Banques et Banquiers du Luxembourg (ABBL) et participe à son Conseil d'Administration. L'ABBL joue un rôle clé dans la promotion du développement de services bancaires réglementés, innovants et responsables. Cette adhésion permet à la Banque de collaborer étroitement avec ses pairs, partageant analyses et retours d'expérience sur des sujets essentiels qui influencent l'évolution du secteur bancaire. Collectivement, les membres de l'ABBL œuvrent pour le développement d'une place financière prospère, en assurant le respect des normes et des pratiques éthiques.

Au niveau européen, Banque Raiffeisen s'implique activement dans les travaux de l'European Association of Co-operative Banks (EACB) et de l'International Raiffeisen Union (IRU), participant à des groupes de travail tels que le Working Group on Sustainable Finance et le Cooperative Identity Forum. Ces collaborations enrichissent l'expérience de la Banque, lui permettant de promouvoir la spécificité et les avantages du modèle coopératif à un niveau européen et international, et de nouer des liens avec d'autres institutions coopératives majeures.

En outre, en tant qu'entité réglementée, Banque Raiffeisen maintient des relations de transparence et de confiance réciproque avec les autorités de contrôle, garantissant ainsi la protection des intérêts, des dépôts et des avoirs de sa clientèle.

[G1-6] Pratiques en matière de paiement

Dans son engagement envers des pratiques commerciales responsables et éthiques, Banque Raiffeisen s'assure de maintenir des standards élevés en réglant rapidement ses créanciers. La Banque s'engage à respecter un délai de paiement moyen de 10 jours ouvrables dès la réception d'une facture pour tous ses fournisseurs, sans distinction. Ce traitement rapide des paiements témoigne de la volonté de la Banque de traiter tous ses partenaires avec équité, indépendamment de leur taille ou de leur importance stratégique.

Pour assurer le respect de ce délai, des contrôles internes sont effectués régulièrement, permettant de prévenir toute infraction aux délais de paiement et de soutenir une gestion rigoureuse et transparente des relations financières de la Banque avec ses fournisseurs.



7. Annexes

7.1	UNEP FI PRB Self-Assessment	88
7.2	Glossaire	104

7.1 UNEP FI PRB 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.

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.

Banque Raiffeisen operates as a credit institution under the financial sector law of the Grand Duchy of Luxembourg and is legally structured as a cooperative society. Banque Raiffeisen's head-quarters and its 30 branches, including one online branch, are all located in Luxembourg. The Bank primarily offers its products and services to residents of Luxembourg, while also exceptionally catering to clients who have an economic link to Luxembourg but reside in the Greater Region. The Bank's mission is to support the local economy. The portfolio distribution of the Bank remains predominantly concentrated in Luxembourg, reflecting its commitment to regional economic and social development.

Banque Raiffeisen provides its products and services across three main business segments: Retail Banking, Private Banking, and Corporate Banking.

The Bank's core activities are conducting banking and financial transactions, receiving deposits and other repayable funds from its clients, lending, managing investment portfolios, and distributing third-party products such as mutual funds, insurance products, and home savings plans.

Annual report ;
Sustainability Report 2023 - Banque Raiffeisen : Cooperative banking model

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 Organisation 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

Banque Raiffeisen continues to comply with ESG-related national and international norms and regulations such as CSSF Circulars, SFDR, MiFID II, EU Taxonomy, and CSRD. The Bank is committed to deeply integrating sustainability into its policies, processes, products, services, and governance structures. The ESG strategy at Banque Raiffeisen is built on three core pillars: (1) Planet; (2) People; (3) Prosperity.

Each of these is supported by sustainability objectives that underscore the Bank's resolute commitment to sustainable practices. This strategy aims to achieve the following ambitions:

- to foster an integrated ESG culture within the Bank
- to achieve a significant reduction in its carbon footprint
- to shape a financial service offering, in both investment and lending, that is fully "sustainable".

Even if Banque Raiffeisen is not yet required by Luxembourg law to disclose a mandatory sustainability report, the company is nonetheless committed to transparency. Since endorsing the UNEP FI PRB in 2019, the Bank has voluntarily published a standardised extra-financial report annually starting in 2021. Banque Raiffeisen will be required to undertake mandatory reporting under the CSRD using the European Sustainability Reporting Standards (ESRS) as of 2025, with a first report due in 2026. In anticipation of these regulatory changes, the Bank is already undertaking initiatives by performing reporting exercises under these standards to prepare for an alignment with the CSRD, demonstrating its ongoing commitment to transparency.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Creating value for society;
Sustainability Report 2023 – General information: Strategy



Banque Raiffeisen's sustainability strategy is aligned with the UN Sustainable Development Goals (SDGs). Based on an impact analysis, the Bank has identified and integrated seven priority SDGs into its sustainability strategy:

- 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.

The strategy aims to generate a positive impact across the stakeholder spectrum of Banque Raiffeisen by aligning with the European Sustainability Reporting Standards (ESRS). It prioritises critical issues identified through a double materiality analysis:

- Climate change;
- Own workforce;
- Consumers and end-users;
- Business conduct.

Banque Raiffeisen continues to hold several national CSR/ESG labels such as the Socially Responsible Enterprise from the National Institute for Sustainable Development (INDR) and international labels like Responsibility Europe, which affirm its commitment to CSR and ESG excellence.

Additionally, the Bank actively participates in various national and international working groups, including those of the ABBL (The Luxembourg Bankers' Association) and the EACB (European Association of Co-operative Banks). Through these affiliations, Banque Raiffeisen collaborates with industry peers to address sustainable finance challenges and share best practices to foster a more sustainable financial sector.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Creating value for society;
Sustainability Report 2023 – General information: Strategy

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 regularly² and fulfil the following requirements/elements (a-d)³:

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.

In 2023, Banque Raiffeisen has conducted a double materiality assessment in accordance with the European Sustainability Reporting Standards (ESRS) and following the European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) guidelines. The assessment aimed to provide an early qualitative view of the Bank's impacts, which will be further refined with quantitative metrics to gauge the full scope of risks. The findings are being used to extend the study to additional physical and transition risks, influencing strategic decisions to align the Bank's operations with its sustainability objectives.

In addition to that, the Bank has conducted an ESG impact assessment in 2022 on its lending portfolio along with a materiality analysis that addresses its principal economic, environmental, and social impacts. That ESG impact assessment covered housing loans for the purchase or construction of real estate, as well as car and student loans for individual customers. Covering the core business areas of the Bank, the results of this assessment continued in 2023 to contribute to the innovation on the product and service offering of Banque Raiffeisen.

Sustainability Report 2023 – General information: Strategy; Sustainability Report 2023 – General information: Impacts, risks and opportunities

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

- by sectors & industries⁴ for business, corporate and investment banking portfolios (i.e. sector exposure or industry breakdown in %), and/or
- 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.

In alignment with regulatory changes and CSSF recommendations, Banque Raiffeisen is actively assessing both transition risks and physical risks related to climate and environment that affect financial and operational performance.

The main risks identified are:

- Physical risks: financial effects of climate change, including acute phenomena like floods and storms, and chronic impacts such as rising temperatures and biodiversity loss;
- Transition risks: potential financial losses due to regulatory adjustments, technological advancements, and shifts in market preferences as part of the transition towards a more sustainable economy.

Banque Raiffeisen is developing tools to quantify and measure these risks, enhancing its risk management strategy and aligning its operations with sustainability goals.

Moreover, Banque Raiffeisen's ESG impact assessment conducted in 2022 encompassed a total of 24,807 loans, which include 63 % mortgage loans for property purchase or construction, 24 % car loans, and 13 % student loans. This breakdown reflects the primary composition of the Bank's retail lending portfolio and was chosen for the ESG impact assessment as it represents the major portion of the Bank's retail activities.

Sustainability Report 2023 – General information: Strategy

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?⁵ 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.

Banque Raiffeisen exclusively serves the Grand Duchy of Luxembourg, where its ESG impact analysis aligned with the nation's principal sustainable development challenges and priorities. These priorities focus on achieving the Paris Agreement objectives, specifically targeting a 55 % reduction in greenhouse gas (GHG) emissions by 2030 as stipulated in Luxembourg's "National Integrated Energy and Climate Plan (PNEC)."

Sustainability Report 2023 – Introduction: Word from the Board; Sustainability Report 2023 – Introduction: Megatrends

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.

³ Further guidance can be found in the [Interactive Guidance on impact analysis and target setting](#).

⁴ "Key sectors" relative to different impact areas, i.e. these sectors whose positive and negative impact are particularly strong, are particularly relevant here.

⁵ Global priorities might alternatively be considered for banks with highly diversified and international portfolios.

Additionally, Luxembourg's "3rd National Plan for Sustainable Development (3^{ème} PNDD)" outlines the country's major sustainability challenges and suggests ways for businesses and citizens to address them, including circular economy initiatives, soft mobility, responsible consumption, waste reduction, energy efficiency, social inclusion, and education.

Significant local issues influencing the Bank's environment include the affordability of housing, increasing social inequalities, and the adverse impacts of rising energy prices.

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 prioritise to pursue your target setting strategy (see 2.2) ?⁶ Please disclose.

Key impact areas were identified in Banque Raiffeisen's initial impact assessment, as reported in its 2021 extra-financial report:

- Housing loans significantly impact housing affordability and accessibility, along with environmental footprints, including emissions. Currently, Banque Raiffeisen does not place environmental criteria above social criteria in its credit granting process, to avoid limiting access to affordable housing for low-income residents in Luxembourg.
- The most substantial negative impact from car loans to private customers stems from pollution due to greenhouse gas (GHG) emissions. Nevertheless, the Bank intends to improve its positive impact in this area, by encouraging its clients to choose a less polluting option for their mobility needs, through the granting of car loans with a preferential rate (called R-Eco) for low emissions vehicles.
- Student loans positively impact access to education for young people.

The assessment of physical flooding risks associated with housing loans indicated that these risks are not significant in the short term, as they have not led to increased default rates.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen : Products and Services;

d) Performance measurement

Has your bank identified which sectors and 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 and inclusion as your most significant impact areas, please also refer to the applicable indicators in the [Appendix](#).

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.

The Bank launched a transversal ESG data collection project in 2023, which will allow the Bank to identify, collect, process, and report relevant ESG data related to its activities.

This project is pivotal as it enables Banque Raiffeisen to quantify ESG risks with high-quality data, thereby facilitating the establishment of precise action plans and shaping the strategy beyond 2025. Given the current challenges related to the availability and quality of data, the Bank is committed to engaging and gaining expertise continually to enhance its ESG risk management.

The project also significantly emphasises social issues, such as human rights and working conditions, underscoring the necessity of a comprehensive and integrated approach to sustainability. Therefore, the ESG Data project is a critical step towards a deeper understanding and effective management of the Bank's environmental and social impacts, highlighting its commitment to responsible and sustainable growth.

In addition to that, in 2022 Banque Raiffeisen had further advanced its performance measurement of significant impact areas within its lending portfolio by defining specific indicators. These indicators, initially derived from the Impact Radar, have been tailored accurately to reflect the unique characteristics of the Bank's operations, including the products offered, its client types, and the infrastructure and ecosystem of Luxembourg.

Sustainability Report 2023 – General information: Strategy; 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?⁷

Scope:	☒ Yes	☐ In progress	☐ No	Portfolio composition:	☐ Yes	☒ In progress	☐ No
Context:	☒ Yes	☐ In progress	☐ No	Performance measurement :	☐ Yes	☐ In progress	☒ No

⁶ To prioritise 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.

⁷ 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.



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

Climate change mitigation, climate change adaptation, gender equality other: own workforce, consumers and end-users, business conduct

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 UN Global Compact
- ☒ Up to 18 months prior to publication
- ☐ Longer than 18 months prior to publication

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 with⁸ 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.

Banque Raiffeisen aligns with the goals and targets established by the Luxembourg government in the "Integrated National Energy and Climate Plan (PNEC)" and the "3rd National Plan for Sustainable Development (3^{ème} PNDD)."

Furthermore, the Bank has defined its own relevant objectives by drawing on the Luxembourg's ten priorities concerning the UN Sustainable Development Goals (SDGs).

Banque Raiffeisen is committed to aligning its portfolio with the goals of the Paris Agreement.

Sustainability Report 2023 – Introduction :
Word from the Board;
Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen : Creating value for society;
Sustainability Report 2023 – Environmental Information : Climate change

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 [Appendix](#) of this template.

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

IMPACT AREA	INDICATOR CODE	RESPONSE
Climate change mitigation		
		
		

IMPACT AREA	INDICATOR CODE	RESPONSE
Financial health & inclusion		
		
		

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.

⁸ 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.



IMPACT AREA	INDICATOR CODE	RESPONSE	
Climate change mitigation	A.2.1.	The Bank continues to engage actively with both corporate and retail clients to promote lower carbon business models and sustainable practices. In 2023, Banque Raiffeisen organised inter alia a conference for private banking clients that addressed the impact of the energy transition and inflation on savers.	Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Products and Services; Sustainability Report 2023 – General Information; Sustainability Report 2023 – Environmental Information: Climate change; Sustainability Report 2023 – Social Information: Consumers and end-users
	A.3.1.	2.265.164,45 EUR (7,91 % proportion of “sustainable” out-standing) in lending for low emission cars, as part of the Bank’s preferential rate loan for low emission vehicles (R-Eco personal loan)	
	A.1.3.	Currently in progress, the Bank is actively engaged in its ESG data collection project for businesses. This ongoing initiative involves collaborating with companies to facilitate their sustainable transitions, having moved from the initial launch phase to active implementation this year.	
	A.1.4.	The Bank initiated its ESG data collection project in 2022 and conducted the first phase of the latest in 2023. The second phase is currently in progress and aims inter alia accurately to evaluate the emissions associated with its lending portfolio. This evaluation is being conducted using the globally recognised methodology of the Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), facilitating a detailed analysis of financed emissions.	
	A.1.5.	Banque Raiffeisen continues to offer the R-Eco personal loan, providing favorable rates to encourage financing of low emission vehicles and energy-efficient home renovations, supporting the Bank’s commitment to sustainable financial solutions.	
Housing accessibility and affordability	A.2.1.	After the inauguration of the Bank’s first “Hub of Home” at Kirchberg in 2022, Banque Raiffeisen will open a second one in Esch-Belval in 2024. This branch dedicated to mortgage services is designed to complement its existing network through specialised housing finance advice. Additionally, conferences are being held to address housing accessibility, featuring bank experts who provide insights into housing financing options. Furthermore, the Bank hosted a “Housing Talk” to inform clients about the financial support available under the Klimabonus programme, which offers various grants for sustainable housing projects.	

**c) SMART targets (including key performance indicators (KPIs⁹))**

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.

The Bank is committed to set SMART targets, e.g. net zero targets, scenarios to reach the latest, etc., to calculate baselines and to develop a set of KPI and KRI related to ESG. In this respect the ESG data project started in 2022 is key, as it will enable the Bank to collect the required data from internal and external sources by 2024. This initiative is aligned with the ESG regulations as well as Luxembourg law and will cover CSRD, EU Taxonomy, SFDR, MiFID II, CRR, CSSF Circular 21/773 and PCAF.

Sustainability Report 2023 – General Information
Sustainability Report 2023 – Environmental Information: Climate Change;
Sustainability Report 2023 – Social Information: Consumers and end-users

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.

Once Banque Raiffeisen has made substantial progress in the collection and analysis of ESG-related data necessary for establishing SMART targets, it will develop a comprehensive action plan to accomplish these latest. This action plan, which will be implemented across the Bank using a continuous improvement model, will be executed in several phases.

N/A

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: REDUCE CARBON FOOTPRINT OF THE BANK	... SECOND AREA OF MOST SIGNIFICANT IMPACT: DEVELOP A ESG CULTURE INSIDE THE BANK	(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

⁹ Key Performance Indicators are chosen indicators by the bank for the purpose of monitoring progress towards targets.



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.

In 2023, Banque Raiffeisen continued its efforts to strengthen the integration of ESG principles across all its activities, focusing on specific actions that support its sustainability goals:

1. Financing positive impact projects: Banque Raiffeisen financed a variety of projects with positive social and environmental impacts. These projects include initiatives in renewable energy, as well as support for social infrastructure;
2. Housing conferences: in response to clients' information needs regarding housing, the Bank organised dedicated conferences. These events served to inform and advise clients on various financing options and available aids for sustainable housing projects;
3. Expansion of ESG products and services: the range of products and services incorporating ESG criteria was extended, demonstrating the Bank's ongoing commitment to promoting responsible and sustainable financing options;
4. Ongoing training: the Bank continued to offer training sessions to employees on sustainable finance requirements and ESG regulations. These training sessions included specialised modules for private and personal advisors, members for the Management Board and the Executive Committee, as well as other departments of the Bank like Risk Management, Finance, ESG, etc. aimed at deepening their understanding and expertise in these critical areas.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Products and Services;
Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Support for local initiatives with a positive impact;
Sustainability Report 2023 – Social Information: Own workforce;
Sustainability Report 2023 – Social Information: Consumers and end-users



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 customers¹⁰ 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 activities¹¹. 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).

a) Client engagement policy

In 2023, Banque Raiffeisen advanced its commitment to sustainable practices among its clients by closely monitoring market developments and the diverse profiles of investors. This proactive approach enabled the Bank to adapt and update the sustainability preference profiles through the MiFID profile, ensuring services are fine-tuned to meet client expectations for sustainable investments. These strategic adjustments enhance targeted dialogue and deepen the Bank's understanding of client needs in sustainable investment, aligning perfectly with evolving market conditions and investor preferences.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Products and Services;

b) ESG investment policy

The "Sustainability Risk Policy" was formalised in 2023, outlining how sustainability risks are integrated into the Bank's investment decision-making process, in compliance with Article 3 of the SFDR. This policy applies to all investment advice and services offered, ensuring a comprehensive and consistent approach to sustainability.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Products and Services

c) Enhancing transparency and access to ESG information

Banque Raiffeisen continued to improve the accessibility and understanding of ESG information for its clients. The website as well as the "Investor's Guide" have been enriched with explanations in order to gain a better understanding of the SFDR regulation and its implementation within the Bank.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Products and Services

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.).

Banque Raiffeisen considers sustainability to be an opportunity to develop its products and services that integrate ESG criteria.

In 2023, the Bank recently enhanced the ESG offering for investment products by adding a new ETF which replicates the "Paris-Aligned Benchmark" index. Additionally, the Bank has completed its range of ESG products and services with the addition of two ESG pension products, marketed through Foyer's R-Vie Pension.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Products and Services

In total, the proportion of assets classified as ESG and sustainable investments comprises 15.8 % of the Bank's overall securities portfolio.

¹⁰ 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.

¹¹ Sustainable economic activities promote the transition to a low-carbon, more resource-efficient and sustainable economy.

**Sustainable investment funds and ETF:**

Investment funds and ETFs classified as "Article 9" (with a sustainable objective) under the SFDR regulation.

ESG and sustainable investment funds and ETF:

- Investment funds and ETFs classified as "Article 9" (with a sustainable objective) under the SFDR regulation or;
- Investment funds and ETFs 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).
- Sustainable and/or ESG investment funds and ETFs account for 24.6 % of the holdings in this asset/service class, with this ratio being 46.4 % for R-Gestion and 29.0 % for R-PlanInvest.

In 2023, Banque Raiffeisen received the LuxFLAG ESG Discretionary Mandate for its "Sustainable" policy within discretionary management, making it one of the first three banks in Luxembourg to obtain this recognition. It ensures that the financial products developed support the ecological transition, mitigate the impacts of climate change, and facilitate adaptation to its consequences. By adopting this selective approach, the Bank excludes from its "Sustainable" directive any investment in controversial sectors such as arms, tobacco, oil, or any company that violates United Nations principles related to the environment, human rights, labor standards, and anti-corruption.

Green and social bonds:

Bonds classified as "green" according to the ICMA (International Capital Market Association) classification were selected, including the "sustainable" bond issued by the government of the Grand Duchy of Luxembourg. Green bonds represent 1.6 % of total investments in bonds.

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 7.9 % of the total new personal consumer loans in 2023.

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 also donate their OPERA points to plant trees. In 2023, 24,663 trees were planted in Luxembourg and Bangladesh in partnership with Fondation Hëllef fir d'Natur, natur&ëmwelt and Friendship Luxembourg.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen: Products and Services



Principle 4: Stakeholders

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve the 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 groups¹²) 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.

Banque Raiffeisen has conducted a stakeholder mapping to identify and prioritise its stakeholders based on their level of influence and dependency, leading to the creation of a comprehensive engagement strategy. This strategy outlines the methods and frequency of interactions, tailored to meet the unique needs of each stakeholder group and corresponding governance frameworks. The engagement objectives are defined as to inform, consult, engage, and follow-up. This process ultimately culminated in the development of a detailed stakeholder engagement plan.

As a cooperative bank, Banque Raiffeisen maintains continuous interactions throughout the year with a variety of stakeholder groups, including employees, customers, members, suppliers, NGOs, and the broader community. The Bank consistently engages with both internal and external stakeholders through various means, e.g. with employees via a strong social dialogue or with customers via consultations.

Banque Raiffeisen is active in ABBL working groups which aim inter alia to find solutions to tackle challenges related to the collection, availability and quality of ESG data or share best practices among members to fulfill EU regulatory requirements.

The Bank also collaborates with independent sustainable finance experts to ensure regulatory compliance. In this context, the regulatory affairs department monitors all the regulation directly or indirectly related to ESG matters and organises periodic regulatory watch meetings in collaboration with an external consultant. These virtual meetings are important to brief all the relevant internal stakeholders about the latest development in this field. In addition to that, external consultancy on ESG affairs is also provided to the Bank with regard to the various projects, like the ESG data project.

In 2023, Banque Raiffeisen conducted the third edition of its consultation with the External Stakeholder Assessment Committee (CEPPE - Comité d'Évaluation par les Parties Prenantes Externes). The committee reviewed the Bank's non-financial report 2022 and gave their feedback for future disclosures through an anonymous online survey and a workshop held at the Bank's headquarters in Leudelange.

Banque Raiffeisen is dedicated continuously to enhancing the collaborative culture within its governance structures. In 2019, the Bank introduced a consultative body made up of local actors and client representatives, known as the Beirat. The Beirat include 17 members who reflect the diverse ecosystem in which Banque Raiffeisen operates, both geographically and socio-professionally. The Beirat discusses various themes, including ESG/CSR topics, and provides independent advice to the Management Body.

Sustainability Report 2023 – General
Information: Strategy

¹² Such as regulators, investors, governments, suppliers, customers and clients, academia, civil society institutions, communities, representatives of indigenous population and non-profit organisations

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.

Banque Raiffeisen is dedicated a continuous improvement of the management of its ESG impacts and risks. This commitment is reflected in the increasingly detailed definition of internal roles and responsibilities, ensuring the integration of ESG risks into the management of traditional risk categories at Raiffeisen. It is also evident in the progressive strengthening of internal documentation, such as policies and procedures.

Governance structure and decision-making: the governance structure facilitates informed decision-making, allowing Banque Raiffeisen to manage the risks it faces or could face, by implementing its strategic ambitions within the regulatory framework. The collection of ESG data and the setting of KPIs are key to enhancing the Bank's governance for ESG risk monitoring, including climate-related risks.

ESG risk mitigation: this is encompassed within the Risk Appetite Statement and the Risk Management Framework. The Executive Committee is responsible for validating and approving the ESG strategy, including related objectives. Biannual monitoring of the 2020-2025 strategy allows the management to oversee the proper implementation of strategic initiatives, particularly those relating to ESG.

Credit and audit oversight: the Credit Policy Committee (CPC) supports the Executive Committee in managing credit risk by considering the impact of ESG factors. The Audit-Risk Committee reviews how ESG risks impact the traditional risk framework of the Bank at the Management Board level.

Daily Management: the daily affairs of Banque Raiffeisen are delegated to the Executive Committee by the Management Board .

ESG governance evolution: the ESG governance at Banque Raiffeisen has significantly evolved from a "CSR Coordination Initiative" into a robust structure, highlighted by the appointment of a Chief Sustainability Officer (CSO) in 2023, and the creation of the ESG Committee (CESG) and the ESG Consultation Committee (COCE), which include representatives from nearly all departments of the Bank. The CESG, adopting a top-down approach, disseminates strategic ESG directions to ensure that decisions align with operational insights, while the COCE, playing a vital consultative role without decision-making power, enhances this structure by elevating relevant ESG information from across the Bank, enabling a bottom-up integration of practical insights. Comprising over 25 members, the COCE is pivotal in disseminating and embedding ESG topics within the Bank, fostering an open and collaborative dialogue on ESG trends, challenges, and opportunities. It also acts as a hub for sharing information, experiences, and knowledge, initiating and maintaining cross-disciplinary discussions that promote inter-departmental initiatives and identify synergies, thereby ensuring a holistic integration of sustainability across all facets of the Bank. This synergy ensures a seamless flow of decisions and information between the two committees and all employees, strengthen the Bank's commitment to sustainability.

Risk management: the CESG plays an active role in managing ESG risks, collaborating closely with the Risk Management Function to map, assess, and integrate climate and environmental risks into the Bank's overall risk strategy. This includes validating ESG risk mitigation strategies and approving the sectoral exclusion list to maintain alignment with the Bank's ESG values.

Annual reporting and regulatory compliance: the ESG Committee is responsible for rigorous oversight of extra-financial regulatory reporting, which includes supervising the sustainability report drafting process, monitoring key performance indicators, and actions adhering to the UNEP FI PRB methodology.

Management board oversight: progress on the implementation of the PRB is presented annually to the Executive Committee, including the CEO.

Remuneration practices: Banque Raiffeisen does not have direct performance-related remuneration; this also applies to the area of sustainability/ESG.

Sustainability Report 2023 – General Information : Governance

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).

The Bank continues to raise awareness of its CSR and ESG commitments through regular initiatives, facilitated by the Happiness Officer, to encourage employee participation in achieving our sustainability goals. Through various internal communication channels such as blog posts, newsletters, and intranet, the Bank aims to support collaboration between departments and establish a shared understanding of ESG issues.

Fostering an ESG-centric culture within the Bank is a cornerstone of its strategic framework. In 2023, the Bank held a "Sustainability Week" to highlight the significance of sustainability. This week serves as a platform for various activities aimed at raising awareness and showcasing our ongoing commitment to sustainability. During that week, the Bank organised workshops, seminars, and training sessions to educate employees on ESG issues and equip them with the knowledge necessary to guide clients towards sustainable practices. The Bank ran a targeted training session covering key regulatory frameworks and sustainability concepts, including MiFID II, the EU Taxonomy, SFDR and CSRD. These sessions focus inter alia on analysing investor profiles to align products with sustainability preferences and providing advisors with practical tools to respond to client queries effectively. These training sessions enhance employee understanding of sustainable finance and support the Bank's commitment to responsible banking practices.

In parallel, the Bank promotes a culture of social and environmental responsibility by engaging employees in various initiatives, like tree planting projects in partnership with local organisations and NGOs.

Sustainability Report 2023 – General Information: Strategy;
Sustainability Report 2023 – Social Information : Own workforce

5.3 Policies and due diligence processes

Does your bank have policies in place that address environmental and social risks within your portfolio?¹³ 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.

ESG risks and opportunities continue to be systematically integrated into the Bank's policies and procedures, reflecting the ongoing commitment to sustainable finance principles. The mitigation of ESG risks remains a core focus, supported by mechanisms such as the Risk Appetite Statement and the Risk Management Framework, which ensure comprehensive risk management practices across the organisation.

The Bank maintains its internal exclusion criteria for activities or sectors with a negative impact, aligning its operations with ethical considerations. Building upon previous efforts, the Bank's approach to ESG inclusion and exclusion strategies has evolved to encompass a broader range of environmental, social, and governance dimensions, with a clear emphasis on contributing positively to the Sustainable Development Goals (SDGs).

The launch of the ESG data collection project in 2022 continues to yield valuable insights, enabling the Bank to refine its risk assessment methodologies and set ambitious targets for the future. This data-driven approach enhances the Bank's capacity proactively to identify and address ESG-related risks and opportunities across its operations.

Banque Raiffeisen has formalised its sustainability risk policy, aligning its risk policy with sustainability considerations. This detailed document sets out how the Bank integrates sustainability risks into its decision-making process for investments and investment advisory services, in response to Article 3 of the SFDR, which mandates the disclosure of sustainability information in the financial services sector.

The Bank remains committed to advancing sustainable finance through initiatives such as the LuxFLAG ESG Discretionary Mandate (ESGDML), which promotes the development of investment products aligned with climate action and other key sustainability objectives. Furthermore, the Bank continues to refine its approach to exclusionary screening, excluding companies involved in controversial sectors and those violating UN Global Compact Principles. This rigorous screening process reflects the Bank's unwavering commitment to ethical and responsible investment practices, ensuring alignment with its broader sustainability objectives and societal expectations.

In the context of sustainability reporting, the CESG (ESG Committee) and the COCE (ESG Consultative Committee) have played instrumental roles in the drafting of the all-new sustainability report, marking a pivotal transition from GRI standards to ESRS. The representative from various business sectors within the COCE contributed to the collection of ESG data, both qualitative and quantitative, to meet the reporting requirements of these new standards.

Sustainability Report 2023 – Banque Raiffeisen : Products and Services;
Sustainability Report 2023 – General Information : Governance;
Sustainability Report 2023 – General Information: Strategy

¹³ Applicable examples of types of policies are: exclusion policies for certain sectors/activities; zero-deforestation policies; zero-tolerance policies; gender-related policies; social due diligence policies; stakeholder engagement policies; whistle-blower policies etc., or any applicable national guidelines related to social risks.

**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. including 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 negative 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?

☐ Yes ☐ Partially ☒ No

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

The information disclosed in the 2023 edition of the PRB self-assessment has not been assured by an independent auditor.

N/A

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: ESRS

This sustainability report has been prepared in alignment with the European Sustainability Reporting Standards (ESRS).
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 GHG Protocol, PCAF, recommendation from EBA and the CSSF.

Sustainability Report 2023 – Introduction:
About the report;
Sustainability Report 2023 – General
Information: Basis of preparation ;

6.3 Outlook

What are the next steps your bank will undertake in next 12 month-reporting period (particularly on impact analysis¹⁴, target setting¹⁵ and governance structure for implementing the PRB)? Please describe briefly

The year 2024 will be characterised by significant efforts to ensure compliance with European regulations and national laws, particularly focusing on the European Taxonomy, SFDR, CSRD, and ESG Risk Management (CSSF Circular 21/773). These initiatives to align the Bank's practices with evolving regulatory requirements are built upon the groundwork laid in 2023.

Through the ESG data project initiated in 2022, the Bank will establish a robust framework for assessing the ESG performance of its portfolios and defining additional indicators. Building on this foundation, the Bank will further refine its data analytics capabilities to enhance the depth and breadth of its ESG assessments.

Continuing from the previous year, the Bank remains committed to developing its product and service offerings to integrate ESG criteria better. This involves not only meeting regulatory obligations but also responding to evolving customer preferences and market trends towards sustainable finance.
In line with the commitment to transparency, the Bank will continue to publish SFDR reports detailing Principle Adverse Sustainability Impacts (PASI) resulting from its investments. These reports serve as essential tools for stakeholders to evaluate the Bank's ESG risk exposure and performance.

Expanding on the risk assessment initiatives of the past year, the Bank aims to broaden its evaluation to encompass a wider range of actual and potential physical risks. This comprehensive approach reflects Raiffeisen's commitment to a holistic risk management, encompassing both financial and non-financial dimensions.

In the years to come, the Bank will embark on a more quantitative analysis as part of its double materiality assessment, complementing the qualitative insights gained previously. This involves developing key performance indicators (KPIs) to track progress, monitor impacts, and establish SMART targets aligned with the Bank's sustainability objectives. Additionally, the Bank will engage with a diverse range of stakeholders to ensure their perspectives are incorporated into the development of an updated engagement plan, fostering collaboration and accountability in its sustainability efforts.

N/A

¹⁴ 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

¹⁵ For example outlining plans for baseline measurement, developing targets for (more) impact areas, setting interim targets, developing action plans etc.



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 prioritised 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 | ☐ Customer engagement | ☐ Gaining or maintaining momentum in the bank |
| ☐ Getting started: where to start and what to focus on in the beginning | ☐ Stakeholder engagement | ☒ Data availability |
| ☒ Conducting an impact analysis | ☒ Data quality | ☒ Assessing negative environmental and social impacts |
| ☐ Access to resources | ☐ Assurance | ☐ Choosing the right performance measurement methodology/ies |
| ☐ Prioritising actions internally | ☒ Setting targets | ☐ Other: ... |

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

1. **Data challenges:** the Bank faces difficulties in assessing portfolio impact due to limited access to reliable data, stemming from inconsistent reporting standards and transparency issues across industries.
2. **Workload concerns:** departments may see collecting ESG data as an extra burden, potentially increasing labor costs and workload pressures as resources are allocated to data gathering and analysis.
3. **Client privacy issues:** requesting personal ESG-related data from clients can raise privacy concerns, requiring careful management to balance transparency with respecting client confidentiality and preferences.



7.2 GLOSSAIRE

3 ^{ème} PNDD	3 ^{ème} Plan National de Développement Durable
ABBL	Association des banques et banquiers, Luxembourg
AML	Anti-Money Laundering
ASTF	Association pour la Santé au travail des secteurs Tertiaire et Financier
CAR	Comité d'Audit-Risques
CCIRO	Comité de Contrôle Interne des Risques Opérationnels
CCO	Chief Compliance Officer
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CE	Climatique et environnemental
CEPPE	Comité d'Évaluation des Parties Prenantes Externes
CESG	Comité ESG
CFA	Chartered Financial Analyst
Circulaire CSSF 21/773	Gestion des risques liés au climat et à l'environnement
COCE	Comité Consultatif ESG
COMESG	Comité d'Orientation ESG
COP	Conférence des Parties
CPE	Certificat de Performance Énergétique
CPI	Comité des Produits d'Investissement
CSO	Chief Sustainability Officer
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
CSSF	Commission de Surveillance du Secteur Financier
CTF	Counter Terrorist Financing
DPO	Data Protection Officer
DRH	Directeur des Ressources Humaines

ECG	École de Commerce et de Gestion
EFRAG	European Financial Reporting Advisory Group
ESG	Environnement, Social et Gouvernance
ESRS	European Sustainability Reporting Standards
ETF	Exchange-Traded Fund
ETP	Équivalent Temps Plein
FSC	Forest Stewardship Council
GAR	Green Asset Ratio
GES	Gaz à Effet de Serre
GHG Protocol	Greenhouse Gas Protocol
GIEC	Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat
GRI	Global Reporting Initiative
IA	Intelligence Artificielle
ICMA	International Capital Markets Association
ICT	Information Communication Technology
IMS	Inspiring More Sustainability
INDR	Institut National pour le Développement Durable et la RSE
IRO	Impacts, Risques et Opportunités
IRU	International Raiffeisen Union
IT	Information Technology
JEL	Jonk Entrepreneuren Luxembourg
KYC	Know your Customer
MiFID	Markets in Financial Instruments Directive
MuD	Musée du Déchet
NFRD	Non-Financial Reporting Directive

OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économiques
ODD	Objectifs de Développement Durable
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials
PCN	Points de Contact Nationaux
PEP	Politically Exposed Person
PME	Petites et Moyennes Entreprises
PMR	Personnes à Mobilité Réduite
RCPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
SFDR	Sustainable Finance Disclosure Regulation
SICAV	Société d'Investissement À Capital Variable
SMART	Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et Temporellement défini
SNCI	Société Nationale de Crédit et d'Investissement
Taxonomie européenne	Système de classification ESG
UE	Union Européenne
UNEP FI PRB	United Nations Environment Programme Finance Initiative Principles of Responsible Banking
WLTP	Worldwide Harmonised Light-Duty Vehicles Test Procedure



Raiffeisen

Banque Raiffeisen Société Coopérative

4, rue Léon Laval
L-3372 Leudelange

