



NACH HALTIG KEITS BERICHT



2021



Raiffeisen

Raiffeisenkasse Eisacktal



5	Vorwort	15	4. Die verantwortungsvolle Bank
6	Auf einen Blick: Nachhaltigkeit in der Raiffeisenkasse Eisacktal	15	4.1. Regionale Wertschöpfung
8	1. Methode	16	4.2. Ökologische und soziale Produktverantwortung: nachhaltiges Produktportfolio
10	2. Die Raiffeisenkasse Eisacktal	17	4.3. Innovation und Entwicklung
10	2.1. Wer sind wir - Wissenswertes und Fakten	18	4.4. Stakeholder Einbindung
12	2.2. Grundsätze, Überzeugungen, Unternehmenskultur	20	4.5. Genossenschaftlicher Förderauftrag
14	3. Erfolgsfaktor Nachhaltigkeit – Strategien und Auswirkungen	23	4.6. Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm
		24	5. Mitarbeitermanagement
		24	5.1. Menschen in der Raiffeisenkasse
		27	5.2. Wertschätzung und Förderung der Mitarbeiter/innen

Inhalt

27	5.2.1. Aus- und Weiterbildung	41	6.1.3. Material- und Ressourcenverbrauch
28	5.2.2. Mitarbeiterzufriedenheit	43	6.1.4. Abfall
29	5.2.3. Gesundheit und Sicherheit	44	6.2. CO ₂ -Emissionen und CO ₂ -Fußabdruck
31	5.2.4. Diversity Management und Vereinbarkeit Familie und Beruf	47	6.3. Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm
32	5.3. Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm	48	7. Sensibilisierung und Kommunikation
33	6. Nachhaltiges Management der Umweltauswirkungen	48	7.1. Kommunikation nach innen
33	6.1. Unser Beitrag zum Umweltschutz	49	7.2. Kommunikation nach außen
33	6.1.1. Energie	50	8. Zusammenfassung und Ausblick
37	6.1.2. Mobilität		



Vorwort

Wer sich mit Genossenschaften und Nachhaltigkeit befasst, weiß, dass vieles, was heute als nachhaltig gilt, schon in der Genossenschaftsidee von Friedrich Wilhelm Raiffeisen steckt, die ab der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts weltweit Anklang fand. Es ging nie um Profitmaximierung, sondern stets um das Wohl aller: der Mitglieder und der örtlichen Gemeinschaften. Auch deshalb sind die Werte Vertrauen, Sicherheit und Nachhaltigkeit bereits in unserem Statut fest verankert, das die Basis für unser Handeln bildet.

Als Lokalbank arbeitet die Raiffeisenkasse fast ausschließlich mit und für Menschen und Unternehmen im Eisacktal: Das bedeutet einerseits, dass wir unsere Mitglieder und Kund/innen kennen und ihre Bedürfnisse verstehen. Auf der anderen Seite wird das Geld wieder dort investiert, wo es gesammelt wird. Dieses Prinzip fördert die Entwicklung des lokalen Wirtschaftsgebietes und ist Garantie dafür, dass das Kapital nicht unkontrolliert über den Globus wandert.

Nachdem der Gewinn nicht an Aktionäre ausgeschüttet wird, sondern zum größten Teil der Bildung von Eigenkapital und damit der Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit der Raiffeisenkasse dient, kann die Raiffeisenkasse die Bedürfnisse der Mitglieder und Kund/innen unabhängig von Aktionären und Provisionszahlungen in den Mittelpunkt stellen. Zudem erfüllen wir den ebenso statutarisch festgelegten Auftrag zur Förderung der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung in unserem Tätigkeitsgebiet auch dadurch, indem wir jedes Jahr zahlreiche gemeinnützige Initiativen entweder in Form von Sponsoring oder von Spenden unterstützen. Ein Teil der Überschüsse aus dem Bankgeschäft fließt daher direkt wieder zurück in die Gemeinschaften im Eisacktal.

Das Thema Nachhaltigkeit findet sich bei der Raiffeisenkasse Eisacktal also überall: im Statut, im Leitbild oder im Ethikkodex und letztendlich auch seit vielen Jahren im täglichen Handeln.

Trotzdem – oder gerade deshalb – ist es ein besonderes Anliegen, in diesem Bereich noch deutlichere Akzente zu setzen. In den letzten 10 Jahren haben wir immer wieder Maßnahmen umgesetzt, zahlreiche davon vor allem im ökologischen Bereich, dem im Laufe unserer Geschichte vielleicht etwas weniger Gewicht beigemessen wurde. Dazu zählen u.a. die Zertifizierung von größeren Veranstaltungen als GreenEvents, der Umstieg auf klimaneutralen Druck der meisten Drucksorten auf Recyclingpapier, die Ausbildung von Mitarbeiter/innen zu ecoanlagentrainer/innen oder der Fokus auf nachhaltige Anlageformen im Vertrieb. Aber wir möchten nicht stehen bleiben. Für die Raiffeisenkasse Eisacktal ist eine gehaltvolle Weiterentwicklung ihres nachhaltigen Handelns und Wirtschaftens nicht nur zukunftsweisend, sondern ein Muss. Dies gilt nicht nur, weil es die Kund/innen und Mitglieder von uns erwarten, sondern vor allem, weil es unsere Verantwortung gegenüber Mensch und Natur ist.

CHRISTOF MAIR
Direktor

PETER WINKLER
Obmann



Auf einen Blick: Nachhaltigkeit in der Raiffeisenkasse Eisacktal

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie



Förderung & Gestaltung der ökonomischen, ökologischen und sozialen Entwicklung unserer Genossenschaft und unseres Lebensraumes



Berücksichtigung der Bedürfnisse zukünftiger Generationen & aller drei Dimensionen der Nachhaltigkeit

NATUR

Wir achten auf einen schonenden Umgang mit unseren natürlichen Ressourcen und fördern sowie fordern ökologisches Verhalten im Unternehmen.

MENSCH

Wir stellen die Bedürfnisse des Menschen in den Mittelpunkt: Unsere Mitarbeiter/innen, Mandatare, Mitglieder und Kund/innen.

WIRTSCHAFT

Wir sichern eine gesunde wirtschaftliche Entwicklung unserer Genossenschaftsbank und unseres Lebens- und Wirtschaftsraumes.

Ziele & Maßnahmen 2022



Natur

- Förderung nachhaltiger Mobilität, z.B. Pendler-Paket, E-Bikes und Ladestationen
- Umstellung auf LED-Beleuchtung im Hauptsitz
- Nachhaltige Kunden- & Werbegeschenke

Mensch

- Zielgerichtete Weiterentwicklungspläne für alle Mitarbeiter/innen
- Flexible & innovative Arbeitszeitmodelle
- Mitarbeiter-Gesundheit durch Schulungen fördern

Wirtschaft

- Nachhaltiges Produktportfolio ausbauen, z.B. nachhaltige Kredite & Investments
- Sponsoring nachhaltig gestalten
- Nachhaltigkeit in der Struktur verankern

Zahlen, Daten & Fakten



Begrünte Dachterrasse

Photovoltaikanlage seit **2010**

Ökostrom

Überdachte Fahrrad-
ständer mit E-Bike-
Ladestationen



Menschen in der
Raiffeisenkasse

82

Mitarbeiter/innen
im Jahr 2021

davon **37** Frauen
und **45** Männer



Lokale Wertschöpfung
im Jahr 2021

- Über **90%**
der Kunden aus dem Eisacktal
- Über **95%** des Kreditvolumens
an Kunden im Eisacktal
- **15.705**
Kunden
- **4.528**
Mitglieder
- **Werte mit Herz**
Wettbewerb für
gemeinnützige Initiativen
- „Green Event Light“ – **Checkliste**
für Sponsoring
- **421.033 €** für **179**
gemeinnützige Initiativen

Weiterbildung



68h

Weiterbildung
pro Mitarbeiter/in

Jährlicher
Academy Day
für Mitarbeiter/innen





1. Methode

Der Nachhaltigkeitsbericht als nichtfinanzielle Erklärung eines Unternehmens wurde von der Raiffeisenkasse Eisacktal 2021 gemäß GvD 254/2016 und aufbauend auf den Sustainable Development Goals (SDG) zum ersten Mal auf freiwilliger Basis erstellt. Es handelt sich hierbei um ein Instrument der Unternehmenssteuerung und -kommunikation und beleuchtet jene ökologischen, ökonomischen und sozialen Auswirkungen, die aufgrund der ausgeübten Geschäftstätigkeit erzeugt werden. Somit wird die Ist-Situation der Raiffeisenkasse aus heutiger Sicht in Bezug auf die Nachhaltigkeit bewertet und eine Nachhaltigkeitsstrategie für die kommenden Jahre definiert.

Ziel des Nachhaltigkeitsberichtes war es letztendlich, Maßnahmen und Entwicklungsziele für die Raiffeisenkasse zu definieren, um eine langfristige und nachhaltige Entwicklung zu fördern bzw. die Umweltauswirkungen, die aus der Geschäftstätigkeit hervorgehen, zu verringern sowie die soziale und ökonomische Situation zu verbessern.

Für die Erstellung des Nachhaltigkeitsberichtes wurde eine **Arbeitsgruppe** gegründet, die aus 5 internen Mitarbeiter/innen der Raiffeisenkasse Eisacktal sowie aus den externen Berater/innen des Raiffeisenverbandes Südtirol und des Ökoinstitutes Südtirol besteht. Der **prozessorientierte und partizipative Ablauf** mit internen Workshops und Umfragen wurde von der Arbeitsgruppe geleitet. Es wurden umfassend Daten erhoben sowie einzelne Schritte und Aufgaben diskutiert und gemeinsam erarbeitet. Zu ausgewählten Themen wurden Maßnahmen und Ziele definiert (**Nachhaltigkeitsprogramm**), welche die nachhaltige Entwicklung der Raiffeisenkasse verbessern sollen. Aufbauend auf dieser Wesentlichkeitsanalyse wurde eine Risikobewertung durchgeführt, um evtl. Risiken und Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Maßnahmen bereits im Voraus zu identifizieren und Lösungsansätze zu definieren. Nach Abschluss des ersten Nachhaltigkeitsberichtes wurde vom Ökoinstitut eine **Zertifizierung** ausgestellt. In den nächsten Jahren liegt es an der internen Arbeitsgruppe, die definierten Maßnahmen umzusetzen, die Ergebnisse laufend zu überwachen und die Nachhaltigkeitsstrategie der Raiffeisenkasse voranzubringen.

Ziele für nachhaltige Entwicklung





2. Die Raiffeisenkasse Eisacktal

2.1. Wer sind wir - Wissenswertes und Fakten

Die Raiffeisenkasse Eisacktal ist eine Genossenschaftsbank mit einer über hundertjährigen Geschichte: Als sich im Jahr 1973 die Raiffeisenkassen Natz-Schabs, Rodeneck und St. Andrä/Afers zur Raiffeisenkasse Eisacktal zusammenschlossen, konnten sie bereits auf viele Jahrzehnte reicher Erfahrungen im genossenschaftlichen Spar- und Kreditgeschäft zurückblicken. Damals wie heute standen stets Werte im Mittelpunkt: **Vertrauen, Sicherheit, Nachhaltigkeit** und **Solidarität** bilden das Fundament für das Handeln der Verantwortlichen und der Mitarbeiter/innen. Dabei setzen wir auf eine starke und ausgewogene Entwicklung, auf eine verantwortungsbewusste und umsichtige Verwaltung und professionelle Abwicklung unserer Geschäfte und nicht zuletzt auf die Zufriedenheit aller Mitglieder und Kund/innen.

Das Bankgeschäft übt die Raiffeisenkasse mit höchster Sorgfalt und im Bewusstsein ihrer Verantwortung gegenüber Kund/innen und Mitgliedern aus. Die ganzheitliche und auf die Bedürfnisse der Kund/innen ausgerichtete Beratung für alle Finanz-, Absicherungs- und Vorsorgebelange steht genauso in ihrem Auftrag wie das Angebot neuer und innovativer Dienstleistungen, um das Bankgeschäft nach aktuellsten Standards abzuwickeln.

Die Raiffeisenkasse Eisacktal ist mit dieser Mission im Laufe der Jahrzehnte stetig und gesund gewachsen. Dass sie heute auf einem sehr soliden Fundament steht, zeigen die folgenden Zahlen:



KENNZAHLEN	31.12.2020	31.12.2021
Bilanzsumme (Stichtag)	820,1 Mio. Euro	921,1 Mio. Euro
Filialen	8	8
Kundengeschäftsvolumen	1.264,4 Mio. Euro	1.411,9 Mio. Euro
• Direkte Einlagen	597,0 Mio. Euro	669,2 Mio. Euro
• Indirekte Einlagen	177,9 Mio. Euro	210,6 Mio. Euro
• Ausleihungen	489,6 Mio. Euro	532,0 Mio. Euro
Mitarbeiter/innen	81	82
Kund/innen	15.344	15.705
Eigenkapital (bilanziell)	80,8 Mio. Euro	85,3 Mio. Euro
Total Capital Ratio	16,77%	16,74%
Jahresgewinn nach Steuern	3,9 Mio. Euro	4,6 Mio. Euro
Eigenkapitalrentabilität	4,84%	5,43%
Cost-Income-Ratio (Kosten-Ertrags-Verhältnis)	63,14%	65,21%
NPL-Ratio (Anteil notleidender Kredite am gesamten Kreditvolumen)	1,49%	2,69%
Mitglieder	4.331	4.528
Sponsoring und Spenden	319.385 Euro	421.033 Euro
Unterstützte Vereine und Organisationen	178	179

Somit verfügt die Raiffeisenkasse Eisacktal über die besten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zukunft. Die Verantwortlichen und die Mitarbeitenden möchten sich aber nicht auf ihren Lorbeeren ausruhen. Sowohl das Bankgeschäft als auch die Genossenschaft

lebendig weiterzuentwickeln, verstehen wir als wichtigen Auftrag. Es geht darum, gesund zu wachsen, dabei aber die eigenen Werte nicht aus den Augen zu verlieren. Dass uns das gelingen wird, davon sind wir überzeugt.



2.

2.2. Grundsätze, Überzeugungen, Unternehmenskultur

Das Leitbild, d.h. Vision, Mission und Werte umfassen die wichtigsten Aspekte der Unternehmenskultur in Kurzform. 2022 soll das Leitbild überarbeitet werden, wobei aber das Kerngerüst weiterhin Gültigkeit haben wird.

In ihrer **Vision** hat die Raiffeisenkasse Professionalität, Innovation und wirtschaftliche Stärke verankert - und als lebendige Genossenschaft ist sie Fördererin einer verantwortungsvollen Entwicklung des Lebensraumes. In ihrer **Mission** zielt die Raiffeisenkasse darauf ab, Vertrauen durch Transparenz und Fairness zu schaffen, Mehrwert zu liefern, aktiv Kundenbeziehungen zu leben, mit Finanzkompetenz zu überzeugen und durch vorausdenkenden Service zu begeistern. In diesem Leitbild, das 2012 entwickelt wurde, sind also bereits wesentliche Aspekte der Nachhaltigkeit enthalten.

Zudem ist festzuhalten, dass die Raiffeisenkasse Eisacktal als Genossenschaftsbank nicht nach dem Prinzip der Gewinnmaximierung arbeitet. Sie strebt zwar stets einen **gesunden und nachhaltigen Gewinn** an: Aber er wird nicht ausgeschüttet, sondern **dient** zum größten Teil der **Bildung von Eigenkapital** und damit der Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit der Raiffeisenkasse.

Damit werden die Bedürfnisse der Mitglieder und Kund/innen unabhängig von Aktionären und Provisionszahlungen in den Mittelpunkt gestellt. Die **Genossenschaftliche Beratung** sichert, dass der erste Fokus der Beratung nicht auf Finanzthemen liegt, sondern auf dem ganz individuellen Lebensentwurf der Menschen bzw. auf der Vision und der Mission der Unternehmen. Erst darauf aufbauend werden den Mitgliedern und Kund/innen individuelle Lösungen vorgeschlagen, d.h. für ihren konkreten Bedarf zugeschnittene Produkte und Dienstleistungen. Privatpersonen, d.h. Menschen und ihren Familien wird eine ganzheitliche Beratung in den Bereichen Sparen und Anlegen, Pensionsvorsorge, Ver- und Absicherung von Mensch, Hab und Gut; Bauen und Wohnen, Finanzbildung für Kinder und Jugendliche, Begleitung und Support für alle digitalen Bankanwendungen und vieles andere mehr geboten. Auch Unternehmen werden zu 360-Grad in allen Finanz- und Absicherungsangelegenheiten gut betreut, von verschiedenen Finanzierungsformen über Existenzgründung und Unternehmensnachfolge, Absicherung und Pensionsvorsorge bis hin zu modernen Zahlungssystemen.

Die Raiffeisenkasse Eisacktal möchte ihren Kund/innen die besten Möglichkeiten bieten, ihre Bankgeschäfte bequem und sicher abzuwickeln. Der Begriff „**Omnikanalität**“ steht dabei im Mittelpunkt, also den Kund/innen eine Vielfalt an Wegen anzubieten, um mit der Bank in Kontakt zu treten und Bankdienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Große Chancen bestehen im Trend zur **Digitalisierung**, der vorher ungeahnte Potenziale eröffnet hat. Bankgeschäfte zu erledigen, ist bequemer geworden, man ist flexibler als früher. Ziel der Raiffeisenkasse ist es, die Möglichkeiten des digitalen Zeitalters sinnvoll auszuschöpfen und den Kund/innen auf diesem Weg zur Seite zu stehen. Dabei **bekannt sich die Bank zur bestehenden Filialstruktur**, das heißt, digitale Kanäle ersetzen nicht die Filialen, sondern ergänzen den physisch-persönlichen Kontakt vor Ort in den einzelnen Gemeinden.

Ein wesentliches Element einer italienischen Genossenschaftsbank ist zudem dass sie die ihr anvertrauten Mittel grundsätzlich **in Kredite vor Ort und nicht in risikoreiche Finanzgeschäfte oder Wertpapiere** investiert. Auch dies schafft Sicherheit für Mitglieder

und Kund/innen, insbesondere für die Anleger/innen. Darüber hinaus kann die Raiffeisenkasse Eisacktal im Rahmen des **Netzwerks der Raiffeisenkassen Südtirols** ihren Mitgliedern und Kund/innen als selbstständige Bank ein breit gefächertes Angebotspektrum bieten. Und nicht zuletzt ist sie Mitglied im institutsbezogenen Sicherungssystem Raiffeisen Südtirol IPS, dem eigenständigen Haftungsverbund der Südtiroler Raiffeisenkassen. Damit ist ein zusätzliches Maß an Stabilität und Sicherheit für die Mitglieder und Kund/innen garantiert.





3. Erfolgsfaktor Nachhaltigkeit – Strategien und Auswirkungen

Als Genossenschaftsbank und Teil der Raiffeisenfamilie spielt das Thema Nachhaltigkeit für die Raiffeisenkasse Eisacktal eine wichtige Rolle. Neben den ökonomischen und sozialen Themen rücken vor allem auch ökologische Themen in den Vordergrund und sind Teile der ausgearbeiteten Nachhaltigkeitsstrategie.

Mit der Neuausrichtung der Strategie wurde das Thema Nachhaltigkeit, wie erwähnt, bereits im Herbst 2012 im Leitbild verankert. In der Folge wurde 2013 ein entsprechender Prozess initialisiert, in dessen Rahmen Schwerpunkte definiert und ein dreiköpfiges **Nachhaltigkeitsteam** bestellt wurde, das für die Koordination und Umsetzung von Maßnahmen verantwortlich war. Dadurch dass sich die Raiffeisenkasse Eisacktal in der internen Wahrnehmung aufgrund ihres genossenschaftlichen Wesens und ihres statutarischen Förderauftrages in zahlreichen Bereichen auf einer guten Basis stand (Regionalität, CSR in Form von umfassenden Sponsorings und Spenden, Verwendung der Gewinne zur Stärkung des Eigenkapitals u.a.), fokussierte die Gruppe ihre Tätigkeit vor allem auf ökologische Themen und das Wohlbefinden von

Mitarbeiter/innen. Unter anderem **wurden Aktionen zur Förderung nachhaltiger Mobilität gesetzt, eine Wohlfühloase auf der Dachterrasse im Hauptsitz mit Biokräuter-Hochbeeten** eingerichtet, die großen Veranstaltungen **Vollversammlung und Sumsifest als GreenEvents** zertifiziert, **Schulungen bzw. Workshops zu Work-Live-Balance** organisiert u.v.a.m. Die wichtigsten Maßnahmen wurden jährlich in einem formlosen Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht.

Die Motivation zur freiwilligen Erstellung eines umfassenden Nachhaltigkeitsberichtes gemäß GvD 254/2016 spiegelt das Interesse und Verlangen nach einer langfristigen und nachhaltigen Entwicklung des Managements wider. Um das Nachhaltigkeitsverständnis der Mitarbeiter/innen der Raiffeisenkasse zu ermitteln, wurden im Rahmen dieses Projekts Workshops und eine Online-Umfrage durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen ganz klar, dass auch unter den Mitarbeiter/innen das Interesse an einer weiteren nachhaltigen Transformation besteht.

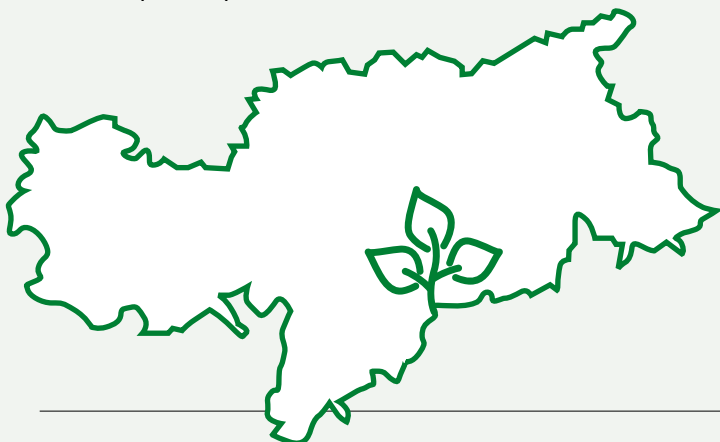
4. Die verantwortungsvolle Bank

4.1. Regionale Wertschöpfung

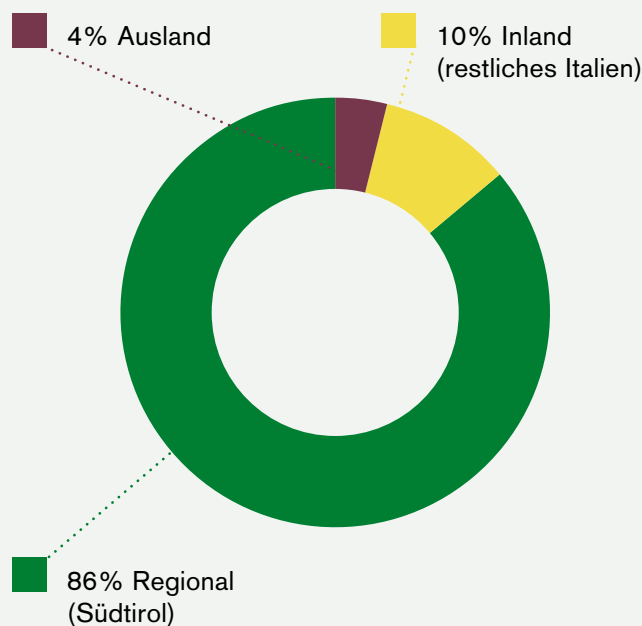
Für eine lokale Genossenschaftsbank steht die regionale Wertschöpfung im Mittelpunkt ihres wirtschaftlichen Handelns. Während es bezüglich der Sammlung von Kundeneinlagen keine grundsätzlichen geografischen Einschränkungen gibt, werden Ausleihungen zu mindestens **95% des Kreditvolumens an Menschen und Unternehmen im Tätigkeitsgebiet** vergeben. Nebenbei ist auch festzuhalten, dass die Kund/innen zu weit über 90% aus dem Eisacktal und Umgebung stammen, dort wohnen oder arbeiten.

Angesichts des internen Grundsatzes, **dass Einkäufe bzw. Dienstleistungen grundsätzlich bei Kund/innen zu tätigen oder erwerben** sind – vorausgesetzt, dass diese die benötigte Dienstleistung oder das Produkt auch anbieten –, steht auch bei der Auswahl der Lieferanten das Prinzip der regionalen Wertschöpfung im Vordergrund.

Von den insgesamt 813 Lieferanten und Dienstleistern, mit denen die Raiffeisenkasse Eisacktal im Jahr 2021 eine teils starke Zusammenarbeit pflegte, stammt nur ein geringer Anteil aus dem Ausland. Die folgende Grafik schlüsselt die Lieferanten und Dienstleister nach deren Herkunft auf. Knapp 6% aller Lieferanten verfolgen explizit eine ökologische/soziale Unternehmensphilosophie.



Lieferanten und Dienstleister



Durch das geografisch eingeschränkte Geschäftsmodell sind sowohl Kund/innen als auch Mitarbeiter/innen lokal verwurzelt, das heißt, neben dem Umsatz auf Einkäufe bei lokalen Dienstleistern fließen auch Löhne und Gehälter und die entsprechenden Benefits (z.B. Vorsorge- und Absicherungsleistungen), Zinsen auf Kundeneinlagen, Spenden und Sponsorings u.a. an Menschen und Unternehmen im Tätigkeitsgebiet. Somit ist der größte Teil des Handelns und Wirtschaftens regional ausgerichtet.



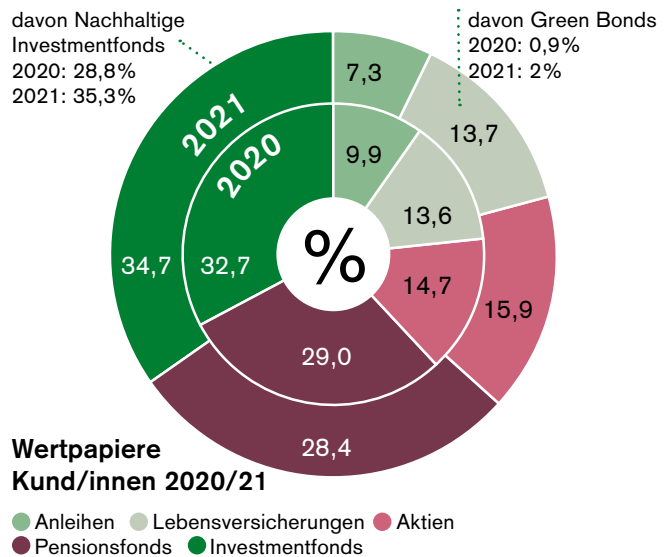
4.

4.2. Ökologische und soziale Produktverantwortung: nachhaltiges Produktportfolio

Die Raiffeisenkasse Eisacktal führt in ihrer Palette eine Reihe von Produkten, die explizit dem Nachhaltigkeitsgedanken folgen. Dazu zählen u.a. die Vermittlung von **Green Bonds** der Raiffeisen Landesbank sowie die Spar- und Finanzierungslinien von **Ethical Banking** (Festgeld, Sparbücher, Kreditvergabe) mit Fokus auf Themen wie Gerechter Handel, Weniger Handicap, Biologische Landwirtschaft, Erneuerbare Energien, Energetische Sanierung und Bäuerlichen Notstandsfonds. Zudem stehen bei der Beratung im Bereich der Anlageprodukte vorwiegend auch **Nachhaltigkeitsfonds** im Fokus der Berater/innen – dies nicht zuletzt auch aufgrund eines stetig wachsenden Kundeninteresses (s. auch Kennzahlen). Die Auswahl trifft u.a. auch der Leiter Private Banking Lukas Augschöll, der 2015 von ECOeffect als ecoanlageberater zertifiziert wurde.

Insgesamt hat sich die Raiffeisenkasse Eisacktal zum Ziel gesetzt, vorwiegend mit **Partnern** zusammen zu arbeiten, die den **Genossenschaftswerten verpflichtet** sind. Dazu zählen insbesondere die Raiffeisen Landesbank (s. Nachhaltigkeitsbericht der Raiffeisen Landesbank), der Raiffeisen Versicherungsdienst mit Sitz in Bozen („Società Benefit“) und auch die Versicherungsgesellschaft Assimoco, die als erste Versicherungsgesellschaft Italiens sowohl die Zertifizierung als „Società Benefit“ als jene als „B Corp“ erlangt und die Themen Welfare, Beziehungen, Gemeinwohl in ihren Zielen und in ihrer Mission fest verankert hat.

2020 und 2021 waren durch die **Pandemie** gekennzeichnet, weshalb sich auch die Raiffeisenkasse Eisacktal wie alle Banken in Südtirol bemühte, ihre Kund/innen in dieser wirtschaftlich angespannten Zeit



finanziell zu unterstützen, z.B. mit unbürokratischen Darlehensstundungen oder mit günstigen Krediten im Rahmen von #neustartsüdtirol.

Im **Kreditbereich** ist zudem wie erwähnt festzuhalten, dass Ausleihungen (zu mindestens 95% des Volumens) im Tätigkeitsgebiet gewährt werden, wodurch das **Kriterium der Regionalität grundsätzlich erfüllt** wird. Die Idee der ökologischen Nachhaltigkeit spielt in diesem Bereich bisher nur in Einzelfällen eine tragende Rolle, soll aber in den kommenden Jahren ausgebaut werden. Kurzfristig ist geplant, Kredite für nachhaltige Projekte/Organisationen zu begünstigten Konditionen zu gewähren. Dieses Projekt ist in Ausarbeitung. Die Adaptierung des Kreditvergabeprozesses für die Konformität zur Sicherstellung der ESG-Leitlinien (EBA) erfolgt voraussichtlich im Rahmen eines landesweiten Projekts für alle Raiffeisenkassen.

4.3. Innovation und Entwicklung

Prozesse zur Innovation und Weiterentwicklung bestimmen die Raiffeisenkasse seit vielen Jahren. Dabei werden stets **zahlreiche** (betroffene und interessierte) **Mitarbeiter/innen** aus allen Bereichen in die Projekte **eingebunden**. Die Knappheit der zeitlichen und personellen Ressourcen setzt häufig vor allem der Umsetzungsgeschwindigkeit Grenzen, da die Projekte zusätzlich zu den Aufgaben aus dem Tagesgeschäft abgewickelt werden müssen.

In den letzten Jahren wurde intern eine Reihe von Projekten zur **Reorganisation** der Bank umgesetzt. Unter anderem wurden der Vertriebsbereich – darunter vor allem das Privatkundengeschäft und der Service – sowie die Innenbereiche und Stabsstellen neu ausgerichtet, um eine effiziente Organisation mit zielgerichteter und effektiver Kommunikation und Führung zu erzielen. Ein wichtiges Projekt mit erheblicher Auswirkung auf

die Kund/innen der Raiffeisenkasse ist die Einführung des **Videoservice ROSI** im Februar 2022, der in vier (ab Sommer 2022 fünf) der acht Filialen zu einer Erweiterung der Servicezeiten und gleichzeitig zu einer Effizienzsteigerung durch Bündelung von Ressourcen führt. Dieses Projekt ermöglicht auch mittel- und langfristig die Sicherung der Filialstandorte in einer Zeit, in der Filialschließungen in der Bankenbranche an der Tagesordnung stehen.

Weitere aktuelle oder kürzlich abgeschlossene Projekte waren u.a. **Smart Working, Weiterentwicklung des Förderauftrages** (wertebasierte Spenden und Sponsorings), der Einsatz von **Großbildschirmen** in Beratungsräumen (mit dem Effekt der Reduzierung des Papierverbrauchs in der Beratung), der Bau eines überdachten **Fahrradstellplatzes mit Ladestationen für E-Bikes** u.a.





4.

4.4. Stakeholder Einbindung

Die Raiffeisenkasse Eisacktal setzt auf langjährige Zusammenarbeit mit ihren Kund/innen, weshalb beim Angebot und der Erbringung von Dienstleistungen der konkrete Bedarf und der Kundennutzen im Vordergrund stehen.

In **regelmäßigen Abständen** wird die **Zufriedenheit** der Kundinnen und Kunden erhoben, in den vergangenen Jahren vorwiegend in größeren Abständen in Zusammenarbeit mit externen Partnern. In Zukunft sollen Kundenfeedbacks allerdings flexibler und zeitnaher erhoben werden. Dies ermöglicht der Raiffeisenkasse, schneller und agiler auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kund/innen einzugehen und einen laufenden interaktiven Prozess zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität im Unternehmen zu verankern.

Kundenzufriedenheit – victor-Umfrage

Um die Zufriedenheit der Kund/innen und Mitarbeiter/innen zu messen, führt die Raiffeisenkasse seit über 10 Jahren in Zusammenarbeit mit dem Beratungsinstitut emotion banking von Baden bei Wien (A) umfangreiche Erhebungen im Abstand von drei bis

vier Jahren durch und vergleicht diese auch mit den Daten anderer Banken im deutschen Sprachraum. Die letzte der Befragungen fand im Mai 2021 statt. Die Gesamtzufriedenheit der Kund/innen stieg seit dem letzten Bericht (2017) und lag vor allem bei den Retail-Privatkunden (79% sehr oder weitgehend zufrieden) und Firmenkunden (80%) deutlich höher als bei den Vergleichsbanken.

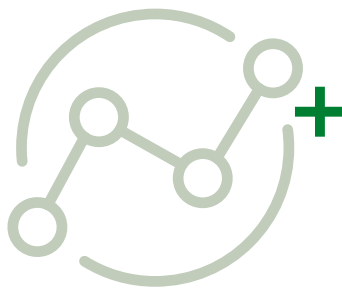
Die Bewertungen fielen vor allem bei den Fragen zum **Vertrauen**, zur **Beratungsqualität** und zu den **digitalen Kanälen** sehr gut aus, ganz besonders überzeugte die Raiffeisenkasse ihre Kund/innen durch ihr Engagement in der **Gesellschaft** sowie beim **Krisenmanagement in der Pandemie** (Erreichbarkeit in Lockdown-Zeiten, Kommunikation, Rücksichtnahme auf Gesundheit der Kund/innen u.a.). Potenzial gibt es u.a. bei der **Häufigkeit der Beratungen, den Wartezeiten am Schalter und dem Produktangebot**. In diesen Fällen wurden inzwischen bereits oder werden noch Maßnahmen gesetzt. Dazu zählen u.a. die Steigerung der Ressourcen für Beratung und Erweiterung der Servicekanäle wie etwa der ROSI-Videoservice.

Wartezeiten am Schalter

Produktangebot

-

Häufigkeit der Beratungen



Vertrauen

Beratungsqualität

+

digitale Kanäle

Engagement in der Gesellschaft

Krisenmanagement in der Pandemie

Laufendes standardisiertes Kund/innen-Feedback ab 2022

Für die Zukunft plant die Raiffeisenkasse, Kund/innen anlassbezogen wöchentlich für eine kurze Online-Bewertung der von ihnen in Anspruch genommenen Service- oder Beratungsdienstleistungen zu kontaktieren. Ziel ist es, ein Feedback zur Zufriedenheit mit Beratungs- und Serviceleistungen einzuholen und flexibel sowie zeitnah Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit abzuleiten. Diese Maßnahme ist derzeit in Vorbereitung und wird voraussichtlich **in der 2. Jahreshälfte 2022** umgesetzt.

Einbindung in Projekte: Mitarbeiter/innen, Kund/innen, Mitglieder

Betroffene und interessierte Mitarbeiter/innen werden, wie oben erwähnt, regelmäßig in Innovationsprojekte

eingebunden – entweder als Mitglieder des Kernteams, punktuell im Rahmen von Workshops (wie etwa beim Prozess zur Erstellung des Nachhaltigkeitsberichts) oder auch durch gezielte Umfragen zu bestimmten Themen.

Den **Mitgliedern** der Raiffeisenkasse wird – neben ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten im Rahmen der Vollversammlung einschließlich der Wahlen zu Verwaltungs- und Aufsichtsrat – die Möglichkeit geboten, sich im Rahmen von **Workshops** zu bestimmten Fokus-Themen einzubringen, so zuletzt 2020 beim Thema Wertebasierter Förderauftrag, in dem bei Spenden und Sponsorings ein verstärkter Fokus auf Werte gelegt wird und die Raiffeisenkasse eine aktivere Rolle einnimmt (siehe www.raiffeisen.it/eisacktal → Für Vereine).

Für strategische und weitere Kernentscheidungen ist zudem der Verwaltungsrat zuständig, der aus gewählten Mitgliedern besteht und seine Funktion ehrenamtlich ausübt.

Kund/innen wurden bei der Entwicklung von neuen Produkten oder Projekten nicht formell, sondern nur **punktuell** und als Feedbackgeber (in der Regel nach Einführung) eingebunden. Darüber hinaus holt sich die Raiffeisenkasse, wie angeführt, in regelmäßigen Kundenbefragungen konkretes Feedback und entsprechende Inputs. Andere Stakeholder werden ebenso punktuell bei Bedarf zu konkreten Themen zu einem Treffen eingeladen.

Mitglieder der Raiffeisenkasse Eisacktal

2020 4.331

2021 4.528



4.

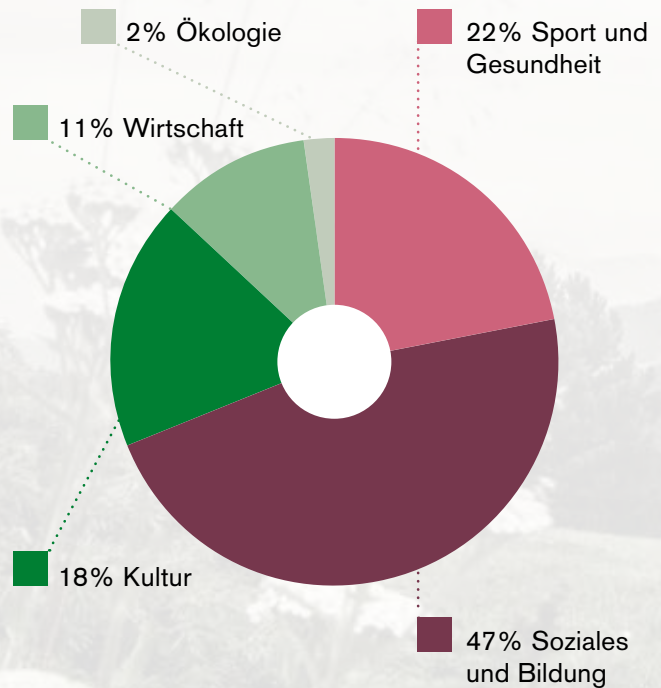
4.5. Genossenschaftlicher Förderauftrag

Als lokale Genossenschaftsbank ist die Raiffeisenkasse Eisacktal seit jeher bemüht, mit der Unterstützung von gemeinnützigen Initiativen gesellschaftliche Verantwortung für die Menschen und das Geschehen in ihrem Tätigkeitsgebiet zu übernehmen.

2021 wurden insgesamt **421.033 Euro** für **179** gemeinnützige Initiativen bereitgestellt, davon waren 142.523 Euro Sponsoring und 278.510 Euro Spenden aus dem Dispositionsfonds. 22% dieser Mittel fließen in den Bereich Sport und Gesundheit, 47% und damit deutlich mehr als 2020 in Soziales und Bildung (bedingt durch den besonderen Fokus auf die Folgen der Pandemie), 18% in Kultur; 11% in den Bereich Wirtschaft und 2% in den Bereich Ökologie, der 2021 zum ersten Mal getrennt erfasst wurde.



**gemeinnützige
Initiativen**



Förderauftrag 2.0

Inspiriert von den Erfahrungen in der Pandemie, entschied sich die Raiffeisenkasse Ende 2020, ihren Förderauftrag weiterzuentwickeln. Wie und in welcher Höhe Sponsorings und Spenden vergeben werden, hängt heute verstärkt davon ab, wie eine gemeinnützige Organisation bestimmte Werte lebt und gesellschaftliche Themen fördert. Die **Werte** wurden zusammen mit Mitgliedern (im Rahmen eines Workshops), Verwaltungsräten und Mitarbeiter/innen gemeinsam definiert:



Bildung



Gesundheit



Jugend-/Nachwuchsförderung



Kultur



ökologische
Nachhaltigkeit



Solidarität/Zusammenleben/
Fairness/Gegenseitigkeit



verantwortungsvolles
Handeln und Wirtschaften

Zudem wurde ein besonderer Fokus auf den „**aktiven Förderauftrag**“ gelegt. Die Spenden- und Sponsoringtätigkeit war bei Raiffeisen historisch von der Nachfrage geprägt. Allerdings wurde festgestellt, dass einige Initiativen trotz eines klar vorhandenen gemeinnützigen Auftrages kaum oder keine Ansuchen an die Bank stellten – entweder aus Scheu oder Unkenntnis bezüglich der Möglichkeiten. Dies betraf vor allem Organisationen im sozialen Bereich. Aus diesem Grund wurde beschlossen, periodisch inhaltliche Schwerpunkte zu setzen und betroffene Organisationen aktiv anzusprechen. 2021 wurde das Augenmerk auf drei Themen gelegt: **1. einkommensschwache Menschen/Familien, 2. Sicherung von Bildungschancen sowie 3. Gesundheit und Sicherheit.** Insgesamt wurden **über 110.000 Euro** gezielt für diese Zwecke in Form von Spenden zur Verfügung gestellt.





4.

Werte mit Herz

Im Zweijahresrhythmus organisiert die Raiffeisenkasse „Werte mit Herz“, einen Wettbewerb für gemeinnützige Initiativen, mit dem besonders innovative Projekte und Organisationen für ihr Lebenswerk ausgezeichnet werden. Neben attraktiven Preisgeldern wird den Teilnehmer/innen auch die Möglichkeit geboten, eine breite Öffentlichkeit zu erreichen und damit weitere Unterstützer/innen für ihre Initiative zu gewinnen. Das Prinzip der Mitgestaltung spielt in diesem Projekt eine zentrale Rolle: Ausgewählte Mitglieder der Raiffeisenkasse wirken in der Jury mit, sämtliche **Mitglieder** können bei einem abschließenden **Voting** ihre Stimme abgeben. 2021 fand der letzte Wettbewerb statt, sieben Initiativen wurden mit insgesamt 18.000 Euro prämiert.

Werte mit
HERZ

Projekt „Unterstützung für Menschen in finanzieller Notsituation“

Als besondere Initiative wurde 2020 in Zusammenarbeit mit der Caritas Schuldnerberatung ein Projekt zur Unterstützung für Menschen in finanzieller Notsituation umgesetzt. Ziel des damit eingeführten Prozesses ist es, **Menschen in Härtefällen** (durch Arbeitsverlust, Krankheit, Schicksalsschläge usw.) eine schnelle, unbürokratische und günstige finanzielle **Ersthilfe** für unaufschiebbare Zahlungen (Miete, Stromrechnung, Telefonrechnung, Arzt usw.) zu gewähren und **sie auf ihrem Weg aus der Notlage zu begleiten**. Dies erfolgt durch Information und Beratung, Zusammenarbeit mit der Caritas Schuldnerberatung, gegebenenfalls durch Finanzlösungen der Bank und eine damit verbundene Begleitung durch die Notlage. Mitarbeiter/innen im Service und Berater/innen wurden geschult und erhielten entsprechende Leitfäden für die Begleitung der Kund/innen.



4.6. Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm

Ein strukturiertes Nachhaltigkeitsprogramm unter anderem im Bereich der ökonomischen Nachhaltigkeit soll dafür sorgen, dass die übergeordneten Ziele erreicht werden. Regionalität, territoriale Bindung sowie ein ökologisches und soziales Produktportfolio sind nur einige Beispiele, die hier eine wesentliche Rolle spielen.

Einer der wichtigsten Schritte für die Anpassung des Produktangebotes ist die Adaptierung des Kreditvergabeprozesses zur Sicherstellung der **Konformität mit den ESG-Leitlinien**. Dieses Projekt kann die Raiffeisenkasse Eisacktal allein nicht verfolgen, da komplexe rechtliche und technische Erfordernisse nur im Rahmen eines Projektes auf Landesebene erfüllt werden können. Vorab soll aber im Rahmen einer internen provisorischen Lösung ein **Plafond für nachhaltige Kredite zu Vorzugskonditionen** aufgelegt werden. Im Bereich „Sparen und Anlegen“ wird vor allem das Angebot **nachhaltiger Investmentfonds** weiterhin ausgebaut.

Als weiterer Schwerpunkt gilt die **Steigerung der Ressourcenausstattung in der Beratung**. Aus der Umfrage victor (s.o.) ging deutlich hervor, dass die Häufigkeit der Beratung mit der Kundenzufriedenheit positiv korreliert, dafür ist allerdings in einzelnen Abteilungen eine zielgerichtete Aufstockung der Mitarbeiteranzahl (u.a. auch durch Umschichtung) erforderlich. Unter anderem kann dies auch durch die Einführung von ROSI (Videoservice) ermöglicht werden.

Als Maßnahmen im Bereich Wirtschaft wurden u.a. definiert:





5. Mitarbeitermanagement

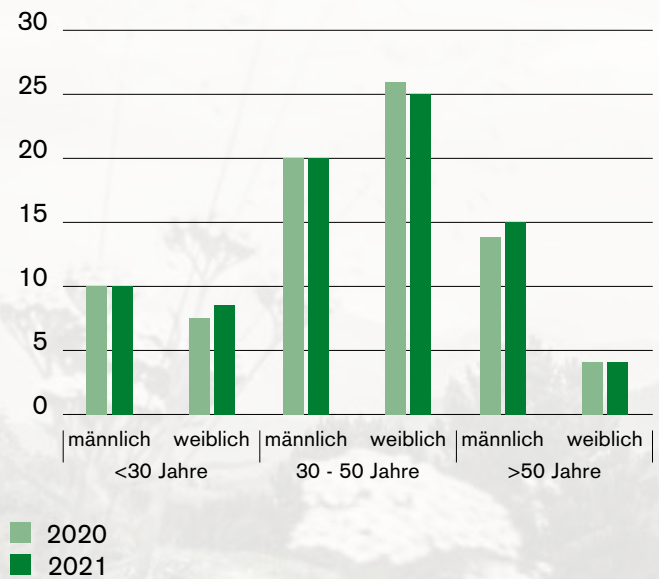
5.1. Menschen in der Raiffeisenkasse

Für den langjährigen Erfolg der Raiffeisenkasse Eisacktal zeichnen 82 qualifizierte Mitarbeiter/innen, die mit Leidenschaft an den gemeinsamen Zielen arbeiten. Dem Team gelingt es mit seiner Vielfalt an unterschiedlichen Fähigkeiten und Persönlichkeiten, nicht nur das Bankgeschäft professionell zu gestalten und abzuwickeln, sondern es auch mit genossenschaftlichen Idealen und Werten, insbesondere auch jene der Nachhaltigkeit, zu verknüpfen.

Verteilung der Altersgruppen nach Geschlecht

Von den 82 Beschäftigten sind 37 Frauen (45%) und 45 Männer (55%)². Insgesamt haben 20 Mitarbeiter/innen, davon 6 Frauen und 14 Männer, Führungsaufgaben: 11 Mitarbeiter/innen haben fachliche Leitungsaufgaben (Verantwortung für ein Fachgebiet) und 9 Mitarbeiter/innen sind in Führungspositionen mit Personalverantwortung.

Verteilung der Altersgruppen nach Geschlecht



² Stand 2021

70% der Mitarbeiter/innen befinden sich in einem Vollzeitverhältnis, 30% arbeiten in Teilzeit. Von den Vollzeitangestellten sind 44 Männer und 13 Frauen. Die Mehrheit der Teilzeitangestellten sind Frauen (23), derzeit arbeiten 2 Männer in Teilzeit.

Aktuell nehmen 11 Mitarbeiter/innen spezielle Angebote von Arbeitszeitmodellen in Anspruch, d.h. sie arbeiten im Smart-Working bzw. in Telearbeit. Telearbeit wurde erst 2020 mit der Pandemie eingeführt und in den beiden Jahren fast ausschließlich vor diesem Hintergrund umgesetzt. Der Einsatz von Telearbeitsplätzen variierte je nach Bedarf (Home Schooling, Quarantäne u.a.), weshalb er starken Schwankungen unterlag.

Bei den Ein- und Austritten von neuen bzw. ehemaligen Mitarbeiter/innen sind unter anderem 3 Pensionierungen im Jahr 2020 und 4 im Jahr 2021 zu vermerken.

Fluktuation Mitarbeiter/innen

	Eintritte	Austritte
2020	6	3
2021	7	8



Elternzeit

Die durchschnittliche Dauer der Elternzeit für Männer und Frauen liegt noch sehr weit voneinander entfernt. Diese beträgt:

bei Männern:
11 Tage (2020) und 0 Tage (2021)

bei Frauen:
191 Tage (2020) und 106 Tage (2021)





5.

Benefits

Im Rahmen des Kollektivvertrags, des Landesergänzungsvertrages sowie darüber hinaus als individuelle Leistungen bietet die Raiffeisenkasse eine Reihe von Mehrwerten.

Finanzielle Benefits

Die Bank bietet den Mitarbeiter/innen Vorzugskonditionen für Bankprodukte (Kontoführung, Darlehen Erstwohnung u.a.), Essensgutscheine, besondere Prämien bei Dienstjubiläen (10, 20, 25, 30 und 40 Dienstjahre) u.a.

Vorsorge und Absicherung

Dazu zählen Polizzen zur Absicherung von Tod oder bleibende Invalidität durch Unfall und bleibende Invalidität durch Krankheit, der Wechselseitige Krankenbeistandsverein (WKR - Leistungen im Falle von Krankheit), die Pflegesicherung und Einzahlungen in den Rentenzusatzfonds (Raiffeisen Pensionsfonds).



Sonstiges

Zu den sonstigen Benefits zählen auch u.a. die Unterstützung des Freizeitclubs der Mitarbeiter/innen (Club88) mit 200 Euro / Mitarbeiter / Jahr. Der von den Mitarbeiter/innen geführte Freizeitclub organisiert Reisen und Veranstaltungen und leistet damit einen wertvollen Beitrag zum positiven Betriebsklima und dem Zusammengehörigkeitsgefühl.

Weitere Mehrwerte sind die Bereitstellung von Parkplätzen oder die Vergütung der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel für die Fahrt zur Arbeit (bisher jährlich bis zu 200 Euro an dokumentierten Fahrtspesen pro Mitarbeiter/in). Das Benefits-Paket für Mitarbeiter/innen wird 2022 überarbeitet und erweitert.

5.2. Wertschätzung und Förderung der Mitarbeiter/innen

5.2.1. Aus- und Weiterbildung

Nur ein weites Spektrum an Weiterbildungs- und Fördermöglichkeiten bietet motivierten Mitarbeiter/innen die Chance, sich beruflich und persönlich weiterzuentwickeln. Nach der dreijährigen Banklehre und dem Abschluss zum Bankkaufmann bzw. zur -kauffrau bietet die Raiffeisenkasse Eisacktal ihren Mitarbeiter/innen jährlich bedarfsgerecht eine Auswahl an Schulungen zur Weiterentwicklung der fachlichen, sozialen und persönlichen Fähigkeiten.

Zusätzlich zu spezifischen Schulungsinhalten nach Aufgabenbereich widmet die Raiffeisenkasse mit dem Academy Day einen Tag oder Nachmittag ganz der Fort- und Weiterbildung. Dabei werden sowohl Fachthemen oder Schulungen zur Methodenkompetenz als auch Kurse für Persönlichkeitsentwicklung (Achtsamkeit, Atmung, Resilienz u.a.) angeboten; diese können von den einzelnen Mitarbeiter/innen nach Interesse ausgewählt werden. 2021 fiel der Academy Day pandemiebedingt aus. 2022 wurde u.a. das Thema der ökologischen Nachhaltigkeit in das Programm aufgenommen. Die Inhalte dieses jährlichen Fortbildungsevents werden von den Mitarbeiter/innen mitentwickelt und mitgestaltet.

Das Aus- und Weiterbildungsprogramm hat in den letzten Jahren eine steigende Formalisierung erfahren, das heißt, der Anteil an jährlichen Pflichtschulungen (z.B. Versicherungsberatung, MiFID-Anlageberatung, Antigeldwäsche, Arbeitssicherheit, Wohnbau u.a.) nimmt stetig zu. Gerade durch die eingeschränkten Möglichkeiten während der Pandemie 2020 und 2021 wurden andere Weiterbildungsinhalte vorübergehend in geringerem Ausmaß angeboten. Die Schulungen finden größtenteils in aula statt, aber in den Jahren 2020 und 2021 wurden sie weitgehend online oder in Form von Live-Webinaren abgehalten. Im Jahr 2020 wurden 45,44 Weiterbildungsstunden und im Jahr 2021 67,83 Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiter/in absolviert, dies entspricht einer Gesamtmenge von 3.635 (2020) und 5.562 (2021) Stunden pro Jahr.

Um auch den Wünschen der Mitarbeiter/innen nach individueller Weiterbildungs- und Karriereplanung nachzukommen, werden ab 2022 individuelle bedarfs- und zielgerichtete Pläne für alle Mitarbeiter/innen erstellt.



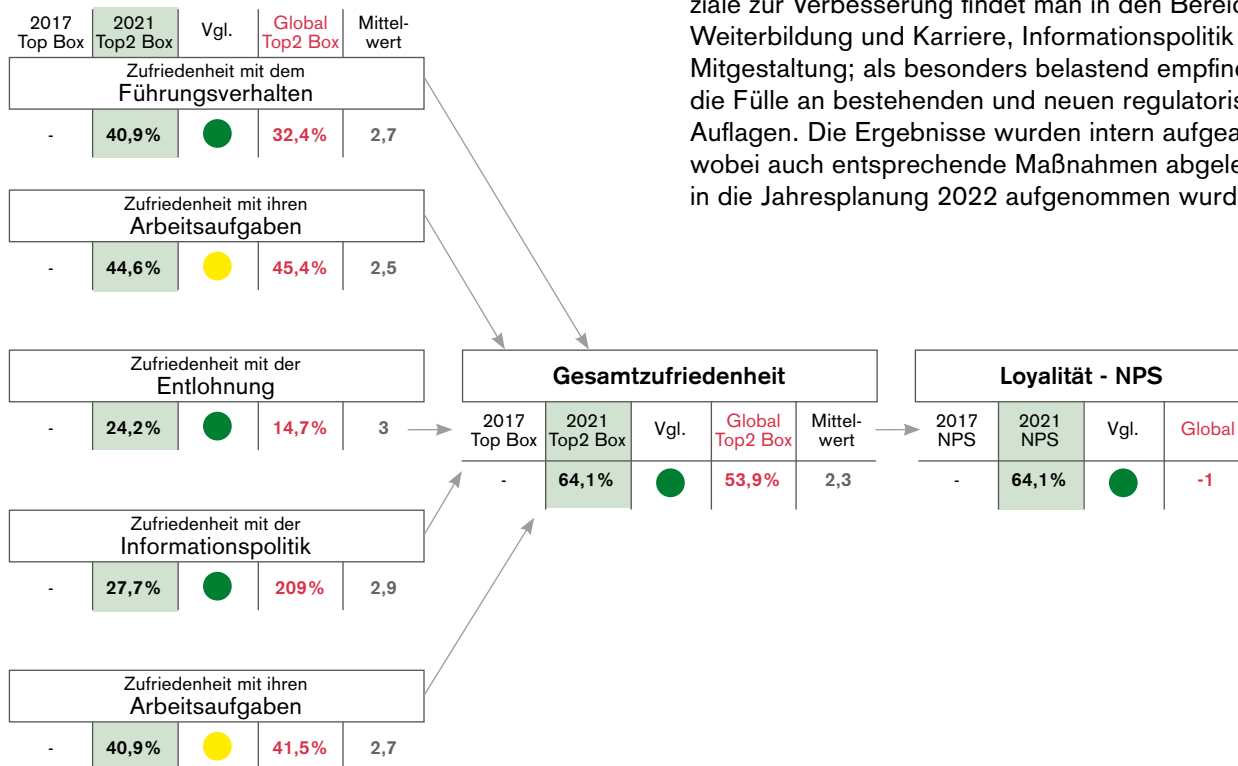


5.

5.2.2. Mitarbeiterzufriedenheit

Wie im Kapitel zur Kundenzufriedenheit erwähnt, führen wir periodisch Analysen zur Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit in Zusammenarbeit mit dem Beratungsunternehmen emotion banking durch. Die Daten werden auch stets mit jenen anderer Banken verglichen, was eine gute Orientierung zur Einschätzung der Ergebnisse bietet.

Im Rahmen der letzten Erhebung im Mai 2021 zeigte sich, dass die Mitarbeiter/innen im Vergleich zu jenen in der Benchmark-Gruppe grundsätzlich nicht nur stolz sind, für die Raiffeisenkasse Eisacktal zu arbeiten, sondern auch eine höhere Gesamtzufriedenheit und eine höhere Bereitschaft aufweisen, die Bank als Arbeitgeberin weiterzuempfehlen. Die Arbeit wird als interessant und wichtig empfunden, die Mitarbeiter/innen fühlen sich von den Führungskräften gut unterstützt und ermuntert, innovative Ideen einzubringen. Potenziale zur Verbesserung findet man in den Bereichen Weiterbildung und Karriere, Informationspolitik und Mitgestaltung; als besonders belastend empfindet man die Fülle an bestehenden und neuen regulatorischen Auflagen. Die Ergebnisse wurden intern aufgearbeitet, wobei auch entsprechende Maßnahmen abgeleitet und in die Jahresplanung 2022 aufgenommen wurden.



5.2.3. Gesundheit und Sicherheit

2021 war wie 2020 von der Pandemie und den Maßnahmen zu ihrer Eindämmung zum Schutz der Gesundheit von Mitarbeiter/innen und Kund/innen geprägt (Masken, Desinfektion, Positionierung von Plexiglasscheiben in Büros und im Kundenkontakt, temporäre Filialschließungen bzw. Reduzierung von Öffnungszeiten und gleichzeitige Forcierung der remoten Kanäle Telefon und E-Mail, um die

Ansteckungsgefahr zu minimieren u.v.a.m.). Im Rahmen der genannten victor-Befragung im Mai 2021 belegten beide Stakeholder-Gruppen, dass der Raiffeisenkasse die Gesundheit der Mitarbeiter/innen und Kund/innen spürbar am Herzen lag, während gleichzeitig die gewohnte Dienstleistungsqualität, Erreichbarkeit und Kundennähe erhalten blieben.

Victor-Umfrage 2021: Mitarbeiter/innen


	Mitarbeiter Top2 Box	Vgl. zu Global	Global Top2 Box
GELEBTES MITGEFÜHL			
Unsere Bank hat bewiesen, dass ihr die Gesundheit der Belegschaft am Herzen liegt.	82,6%	●	82,5%
VERHALTEN DER FÜHRUNGSKRÄFTE			
Meine Führungskraft hat mir (FK: Ich als Führungskraft) Stärke und Zuversicht vermittelt.	85,7%	●	74,7%
Meine Führungskraft hat mir (FK: Ich als Führungskraft) ausreichend Unterstützung angeboten, um mich auf die Veränderungen in meinem Arbeitsalltag einzustellen.	84,1%	●	73,3%

Victor-Umfrage 2021: Kund/innensicht

	Privatkunden Top2 Box	Vgl. zu Global	Global Top2 Box
EMPATHIE			
Die Bank hat bewiesen, dass ihr die Gesundheit der KundInnen am Herzen liegt.	89,2%	●	77,9%
Die RK Eisacktal hat sich im Tätigkeitsgebiet (Eisacktal) intensiv eingebracht und mitgeholfen, die Krise zu meistern.	76,7%	●	52%
Die Bank hat Interesse an meiner Situation gezeigt und ist mit Ideen, Fragen und Angeboten auf mich zugegangen.	64,6%	●	42%
Die Bank hat mir Unterstützung angeboten und ist kulant mit Finanzierungen und Krediten umgegangen.	57,7%	●	31,8%



5.



Die entsprechenden Herausforderungen in den Pandemiemonaten können rückblickend auch als Chancen betrachtet werden. Die besonderen Umstände ermöglichten zahlreichen Mitarbeiter/innen erstmalig Telearbeit – ein Arbeitsmodell, das auch nach der Beendigung der Pandemie eine Rolle spielen wird. Auch Videokonferenzen für Meetings oder Schulungen ermöglichen einen flexiblen und stressfreien Austausch, sowohl innerhalb der Raiffeisenkasse selbst als auch mit Partnerstrukturen.

Dass die Raiffeisenkasse angemessene, sichere und gesunde Arbeitsbedingungen auf der Grundlage der geltenden Bestimmungen zur Arbeitssicherheit garantiert, setzen wir voraus (s. auch Ethikkodex). Darüber hinaus besteht ein wichtiger Teil der jährlichen Fortbildung aus Weiterbildungsmaßnahmen zur Förderung der physischen und psychischen Gesundheit, darunter zählen neben den jährlichen verpflichtenden Schulungen zu Arbeitssicherheit und -gesundheit auch Schulungsangebote zu Themen wie Resilienz, Achtsamkeit oder Work-Life-Balance. Den Sportfreudigen unter den Mitarbeiter/innen bietet die Raiffeisenkasse durch ein betriebliches Abkommen in Brixen die Möglichkeit, Duschanlagen in einer Struktur nahe der Bank zu nutzen. Für die überdurchschnittlich sportlich aktive Belegschaft werden ab 2022 weitere Akzente bei den Themen Rücken und Atmung gesetzt.

5.2.4. Diversity Management und Vereinbarkeit Familie und Beruf

Die Raiffeisenkasse Eisacktal steht hinter der Vielfalt ihrer Mitarbeiter/innen. Für die Einstellung, Entwicklung und Karriere sind grundsätzlich – und unabhängig von Herkunft, ethnischen Hintergrund, Geschlecht, sexueller Orientierung oder politischer Zugehörigkeit – Fähigkeiten und Leistungsbereitschaft ausschlaggebend.

Die Raiffeisenkasse bietet zur Vereinbarung von Familie und Beruf flexible Arbeitszeiten (Gleitzeit) und attraktive Teilzeitmodelle. Letztere werden je nach Bedarf der Mitarbeiter/innen auf der einen Seite und der Bank bzw. den Erfordernissen des einzelnen Arbeitsplatzes auf der anderen individuell vereinbart. Bei einigen Sitzungen (z.B. Teamnachmittage – Sitzungen mit allen Mitarbeiter/innen) wird bei entsprechender Nachfrage Kinderbetreuung angeboten.

Mitarbeiter/innen, die in wenigen Jahren das Pensionsalter erreichen, haben zudem die Möglichkeit, Altersteilzeit zu vorteilhaften ökonomischen Bedingungen zu nutzen.

Seit 2021 gibt es darüber hinaus ein so genanntes „Arbeitszeitkonto der Solidarität“, das sich an den Grundsätzen des gewerkschaftlichen Abkommens orientiert. Dieses Arbeitszeitkonto wird zum Teil von der Bank und zum Teil von Mitarbeiter/innen „befüllt“, die freiwillig ungenutzten Urlaub „einzahlen“. Genutzt werden kann dieses Solidaritätskonto von Mitarbeiter/innen, die über ihren Urlaubsanspruch hinaus Zeit für einen besonderen Bedarf (z.B. für die Pflege von Angehörigen) benötigen.





5.

5.3. Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm

Ganz klar spielen die Mitarbeiter/innen bei der Umsetzung des Nachhaltigkeitsprogrammes eine zentrale Rolle, da die Philosophie einerseits von allen gelebt und mitgetragen werden muss und die definierten Maßnahmen nur dann zum gewünschten Erfolg führen, wenn diese von jedem einzelnen umgesetzt werden. Neben der Sensibilisierung geht es auch darum, die Mitarbeiter/innen, aber auch alle anderen Stakeholder zu motivieren und sich um deren Gesundheit und Sicherheit zu kümmern.

Aus Analysen und Umfragen haben sich folgende Schwerpunktthemen ergeben, die 2022 im Bereich Mitarbeitermanagement umgesetzt werden:



6. Nachhaltiges Management der Umweltauswirkungen

Wie in jedem Unternehmen können die Mitarbeiter/innen einen wesentlichen Beitrag zum Schutz der Umwelt und des Klimas leisten. Bereits einfache Verhaltensänderungen oder umgesetzte Maßnahmen sind schon ein guter Start in die richtige Richtung. Der Natur- und Umweltschutz sowie die Reduktion des ökologischen Fußabdruckes werden als eine gesellschaftliche Verantwortung gesehen, die auch in der Raiffeisenkasse Eisacktal stark verankert ist. Im Rahmen des Möglichen werden Bemühungen im Bereich Material- und Ressourcenverbrauch, Energie, Mobilität und Abfallmanagement unternommen



6.1. Unser Beitrag zum Umweltschutz

6.1.1. Energie

Der gesamte Energieverbrauch der Raiffeisenkasse Eisacktal beläuft sich für das Jahr 2019 auf 608.367 kWh, 2020 auf 651.252 kWh und für das Jahr 2021 auf 713.091 kWh. Diese Werte setzen sich aus der Summe von Wärme-, Strom- und Treibstoffverbrauch (siehe Kapitel 6.1.2 Mobilität) zusammen und sind der nachstehenden Tabelle zu entnehmen. Generell ist anzumerken, dass bei den Verbrauchswerten auch jene der öffentlich zugänglichen Raiffeisen-Lounge (Barbetrieb während der Banköffnungszeiten) miteinberechnet wurden, die sich direkt im Hauptsitz befindet.

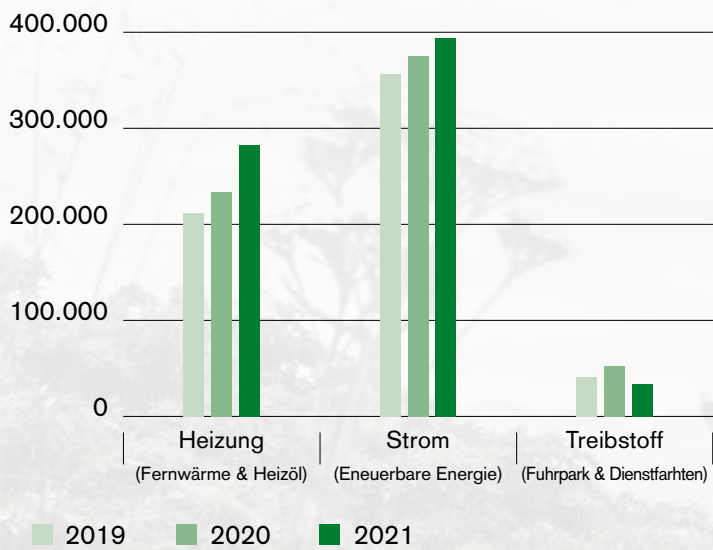
VERBRAUCH NACH ENERGIEQUELLE	2019	2020	2021
KWH			
Verbrauch Wärme für Heizung	208.392,40	223.710,70	276.739,10
davon aus Erneuerbaren Quellen (Fernwärme)	173.442,00	197.586,00	247.691,00
davon aus fossilen Quellen (Heizöl)	34.950,40	26.124,70	29.048,10
Verbrauch elektrische Energie	351.286,00	367.693,00	397.773,00
davon aus Erneuerbaren Quellen (Eigene PV-Anlage)	37.069,00	38.632,00	37.615,00
davon aus Erneuerbaren Quellen (Option Grüne Energie)	314.217,00	329.061,00	360.158,00
Verbrauch Treibstoff (Fuhrpark und Dienstfahrten)	48.688,75	59.848,04	38.579,33
davon aus fossilen Quellen (Fuhrpark - Diesel)	48.688,75	40.793,01	26.115,08
davon aus fossilen Quellen (Dienstfahrten - Benzin/Diesel)	/ ³	19.055,03	12.464,25
Summe	608.367,15	651.251,74	713.091,43

³ keine Angabe

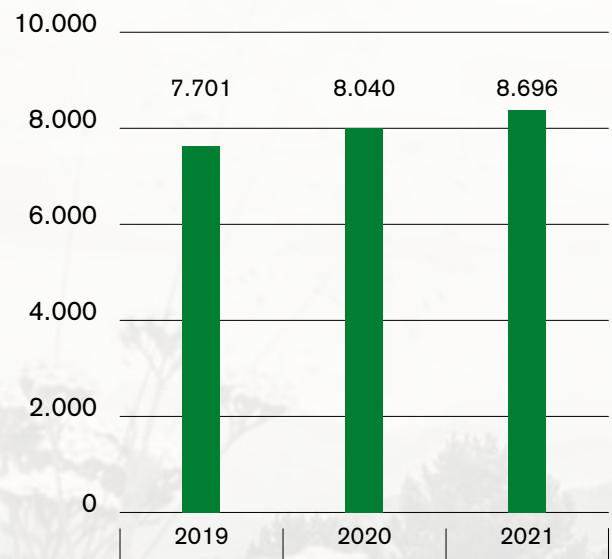


6.

Gesamtenergieverbrauch 2019-2021 (kWh)



Energieverbrauch pro Mitarbeiter/in (kWh)



Stromverbrauch

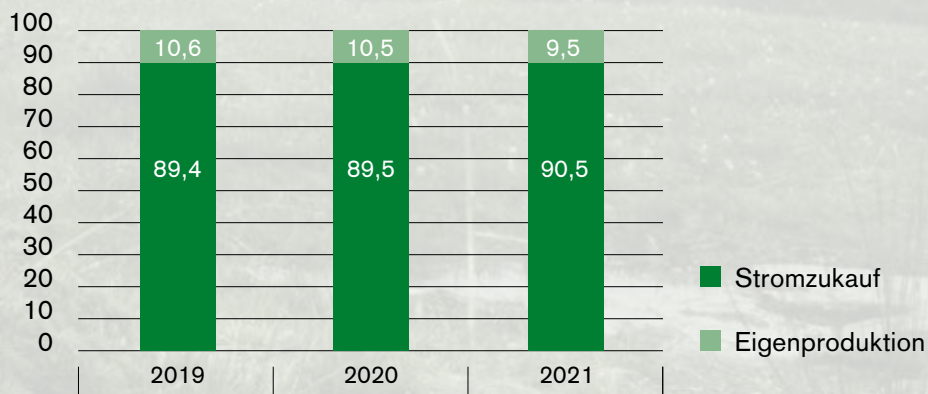
Der gesamte Stromverbrauch setzt sich aus mehreren Elementen zusammen und bezieht sich auf alle 8 Filialen. Die Verbrauchsdaten werden in der nachfolgenden Tabelle gelistet. Durch die Anbringung einer Photovoltaikanlage im Jahr 2010 greift die Raiffeisenkasse auf einen Teil an eigenproduzierten Strom zurück. Ein kleiner Anteil des Stroms, welcher von der eigenen Photovoltaikanlage produziert wird, wird eingespeist: Dies waren im Jahr 2019 438 kWh, 2020

waren es 532 kWh und 2021 352 kWh. Wie die Zahlen in der nachfolgenden Tabelle zeigen, ist der Stromverbrauch in den letzten Jahren angestiegen. Besonders hier ist es nun wichtig, Maßnahmen zu definieren, um die Verbrauchswerte zu senken.

Beim Stromzukauf bezieht die Raiffeisenkasse Ökostrom, d.h. der Strom stammt nachweislich aus nachhaltigen Quellen.

STROMVERBRAUCH	2019	2020	2021
KWH			
Stromzukauf	314.217	329.061	360.158
Eigenproduktion	37.069	38.632	37.615
Gesamtverbrauch	351.286	367.693	397.773

Stromverbrauch (%)





6.

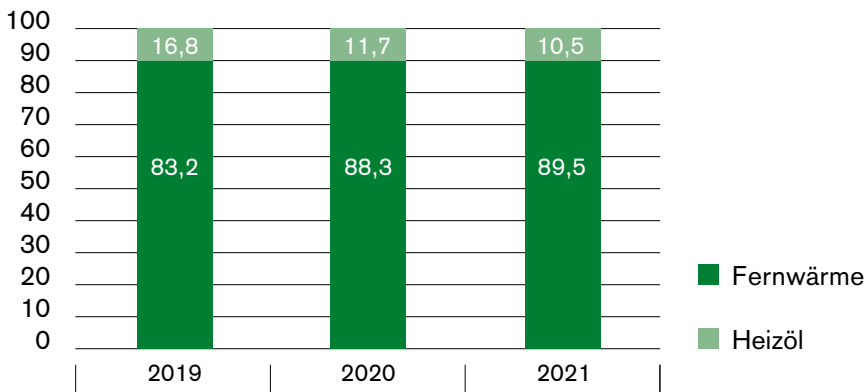
Wärmeverbrauch

Für die Wärmeversorgung (Heizung und Warmwasser) ist die Raiffeisenkasse am Fernheizwerk angeschlossen und verwendet zusätzlich Heizöl. Die jeweiligen Verbrauchsdaten werden in der folgenden Tabelle aufgeschlüsselt. Auch hier können wir bei den Verbrauchszahlen für die letzten Jahre einen steigenden Trend erkennen, weshalb gewisse Maßnahmen zur Reduzierung des Wärmeverbrauches notwendig sind.



WÄRMEVERBRAUCH	2019	2020	2021
KWH			
Fernwärme	173.442	197.586	247.691
Heizöl	34.950	26.125	29.048
Gesamtverbrauch	208.392	223.711	276.739

Wärmeverbrauch (%)



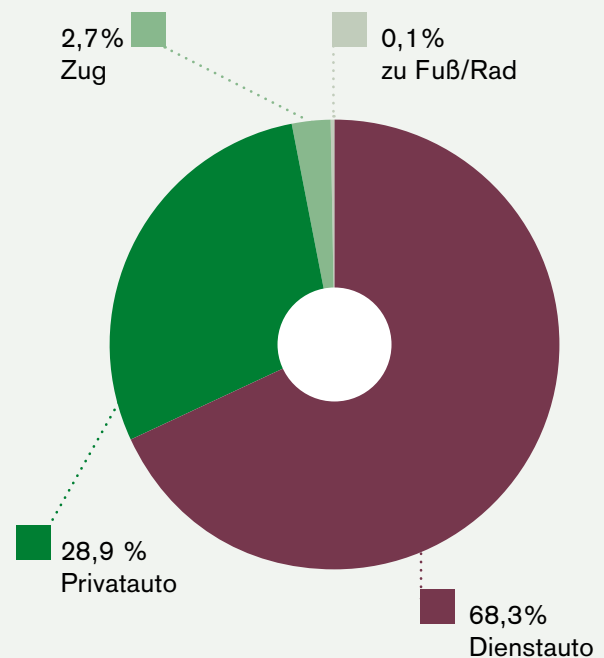
6.1.2. Mobilität

Zum Bereich Mobilität und somit zum betrieblichen Mobilitätsmanagement zählen die Dienstreisen (Kurierdienst-Postrunde, Fahrten zu Schulungen usw), die mit dem Firmenfuhrpark oder mit Privatautos gemacht werden und, obwohl nicht direkt mit der Geschäftstätigkeit verbunden, die Fahrten der Mitarbeiter/innen zum Arbeitsplatz und wieder nach Hause. Diese sogenannte Mitarbeitermobilität wurde im Rahmen einer Umfrage ermittelt, wird aber bei der Berechnung der Gesamtemissionen der Raiffeisenkasse nicht berücksichtigt. Sie dient dennoch als wichtige Kennzahl für die Bank und erlaubt es hier, Verbesserungen anzustreben, z.B. eine sanftere Mobilität zu fördern und die Mitarbeiter/innen zu einem Umdenken zu bewegen.

Dienstreisen

Betriebliche Fahrten werden hauptsächlich mit dem Firmenfuhrpark, den Privatautos, mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder mit Rad / zu Fuß getätigt. Insgesamt wurden im Jahr 2020 95.850 km und 2021 60.643 km für betriebliche Fahrten zurückgelegt, davon 97% mit dem Auto (Firmenauto und Privatauto).

Aufteilung Verkehrsmittel für Dienstreisen





6.

Der Firmenfuhrpark setzt sich 2021 aus drei Fahrzeugen (Diesel) zusammen, zwei der drei Autos bleiben der Direktion vorbehalten. Außerdem steht den Mitarbeiter/innen ein E-Bike zur Verfügung.

Im Jahr 2020 wurde ein Treibstoffverbrauch für Dienstautos und Privatautos von insgesamt 6.616,79 Liter verzeichnet, im Jahr 2021 waren es 4.264,31 Liter. Dies entspricht einem Emissionsausstoß für 2020 von 15,79 Tonnen CO₂ und für 2021 10,18 Tonnen CO₂.



TREIBSTOFFVERBRAUCH

2019

2020

2021

Firmenfuhrpark (Liter Diesel)

5.470,65

4.583,48

2.934,28

Privatauto (Liter Treibstoff)

/⁴

2.033,31

1.330,03

Gesamtverbrauch

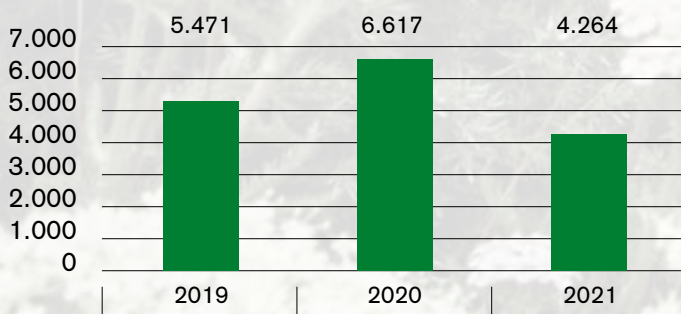
5.470,65

6.616,79

4.264,31

⁴ keine Angabe

Treibstoffverbrauch in Liter



Mitarbeitermobilität

Nicht direkt mit der Geschäftstätigkeit in Verbindung stehend aber dennoch in Erfahrung gebracht wurden die Fahrten, welche die Mitarbeiter/innen für den Arbeits- bzw. Heimweg täglich bewältigen werden müssen. Laut eigenen Angaben belaufen sich diese auf etwa 220.000 km jährlich⁵. Davon werden 72%, also keine unbeachtliche Menge der Gesamtkilometer, mit dem Auto zurückgelegt. Diese hohe Zahl ergibt sich daraus, dass der Großteil der Mitarbeiter/innen, die eine weite Strecke fahren müssen, gerne aufs Auto zurückgreifen. Gründe dafür sind das hohe Maß an Flexibilität, Komfort und die Tatsache, dass die Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel teils großes Verbesserungspotential aufweist. Bei kurzen Arbeitswegen bis zu 5 km hingegen legt drei Viertel der Befragten den Weg zu Fuß oder mit dem Fahrrad zurück. Bei einem Durchschnittswert⁶ von 154 g/km werden hierfür 33,88 Tonnen CO₂-Emissionen jährlich ausgestoßen. Diese Menge an Emissionen kann durch den Umstieg auf ein anderes Verkehrsmittel stark reduziert werden.

Gesamtstrecke
für den Arbeitsweg
aller Mitarbeiter/innen:

220.000 km
jährlich

1.042 km
täglich



CO₂-Emissionen
(Tonnen)
für den Arbeitsweg aller
Mitarbeiter/innen:

33,88 jährlich

0,16 täglich

⁵ Ein Jahr entspricht 45 Arbeitswochen

⁶ Durchschnittswert von Diesel, Benzin: 154 g/km (Quelle: Umweltbundesamt)

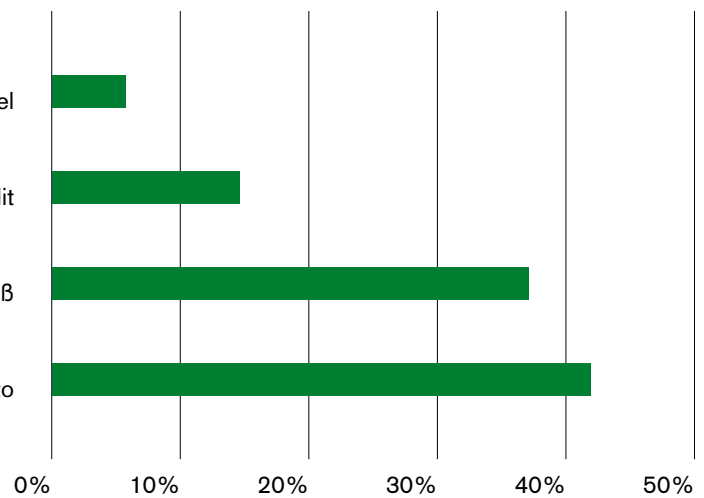


6.

43% der Befragten nutzen das Auto für die Fahrt zur Arbeit, 37% kommen zu Fuß oder mit dem Fahrrad, 15% verwenden ein Modal Split-Verfahren, also eine Kombination aus mehreren verschiedenen Verkehrsmitteln und lediglich 6% nutzen die öffentlichen Verkehrsmittel.

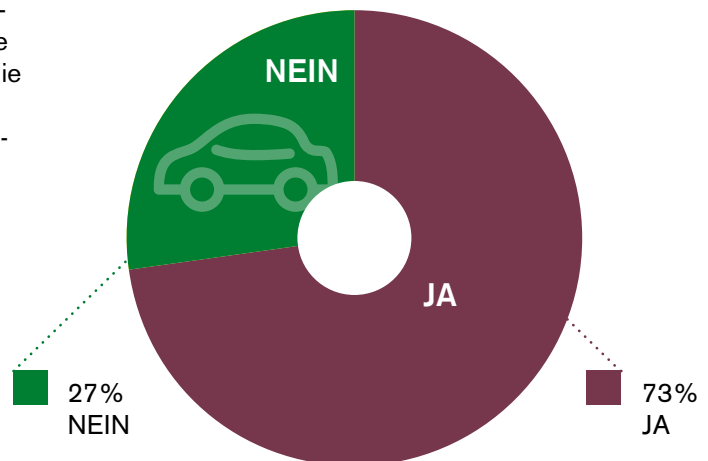


Wahl der Verkehrsmittel für Arbeitsweg



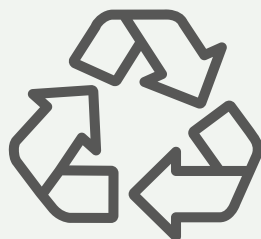
Um den Individualverkehr zu reduzieren und auf andere Verkehrsmittel als Alternative zum Auto aufmerksam zu machen bzw. diese attraktiver zu machen, versucht auch die Raiffeisenkasse Eisacktal Maßnahmen zu definieren, um dieses Ziel zu erreichen (siehe Maßnahmenkatalog). Laut eigenen Angaben ergab die Online Umfrage mit den Mitarbeiter/innen, dass ein Großteil bereit wäre, vom Auto auf ein umweltfreundlicheres Verkehrsmittel umzusteigen.

Wenn Sie (auch) das Auto angegeben haben, wären Sie bereit, auf ein anders Verkehrsmittel umzusteigen?



6.1.3. Material- und Ressourcenverbrauch

Aufgrund der teils sehr bürokratischen Geschäftstätigkeit der Raiffeisenkasse Eisacktal ist in Sachen Papier- und Tonerverbrauch eine große Menge zu vermerken. Diese Verbrauchsdaten wurden für die Berichtsjahre analysiert und verglichen. Das Ziel ist es, die Mengen für die internen sowie externen Zwecke gebräuchlichen Drucke nach Möglichkeit zu reduzieren und einen Weg in Richtung „papierloses Büro“ einzuschlagen.



Papierverbrauch

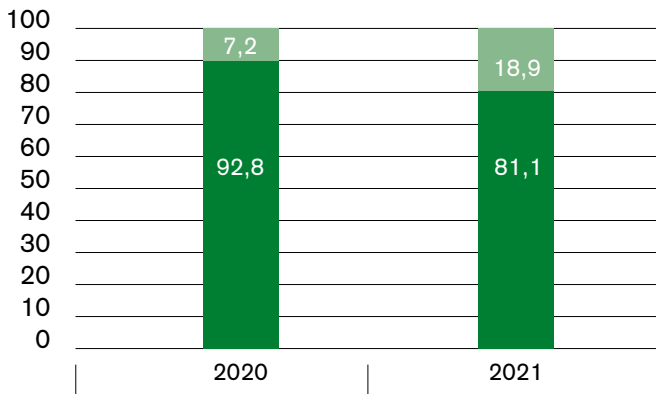
Insgesamt wurden **2019** 3.098 kg, **2020** 3.216 kg und **2021** 3.156 kg an Papier für die internen Zwecke verbraucht. Diese Mengen schließen A3, A4 Papier sowie die POS-Rollen mit ein. Sämtliches A3- und A4-Papier, das für interne Drucke genutzt wird, ist Recyclingpapier, die POS-Rollen sowie die vorgedruckten Belege nicht. Dazu kommen noch die externen Drucke, also Geschäftsberichte, Plakate, Visitenkarten, Briefpapier, Kuverts, Werbematerialien usw., die im Auftrag der Raiffeisenkasse von externen Unternehmen bereitgestellt und bedruckt werden. Hierfür wird grundsätzlich Recyclingpapier – in Ausnahmefällen FSC-Papier – verwendet. Zudem werden vom Raiffeisenverband Südtirol Drucksorten (Folder, Plakate), zum größten Teil kostenlos bereit gestellt. Hierzu liegen keine Daten vor.

PAPIERVERBRAUCH	2020	2021
IN KG		
Interne Drucke	3.216,02	3.156,37
davon Recyclingpapier	3.105,14	3.035,41
Externe Drucke	247,67	737,10
davon Recyclingpapier	172,50	687,22
Gesamtverbrauch	3.463,69	3.893,47
Gesamtverbrauch pro Mitarbeiter/in	43,3	47,5



6.

Papierverbrauch (%)



■ Interne Drucke ■ Externe Drucke

Tonerverbrauch

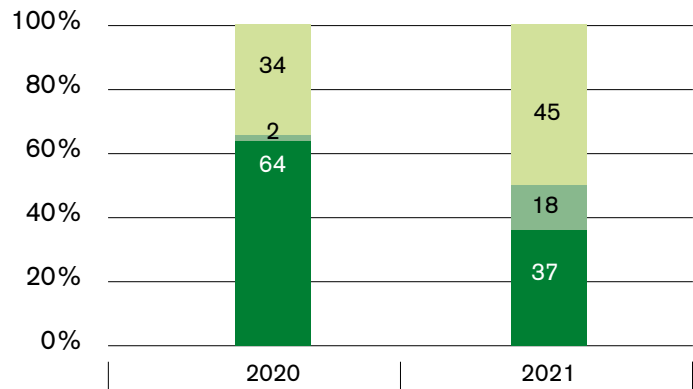
Der Tonerverbrauch für interne Zwecke beläuft sich auf 137 Stück im Jahr 2021. Es ist ein leichter Abwärtstrend im Vergleich zu den letzten Jahren zu erkennen.

TONERVERBRAUCH	2020	2021
IN STÜCK		
Gesamtverbrauch	138	137

Werbeartikel

Durch die Reduzierung von Werbeartikeln sowie Kunden- und Mitgliedergeschenken wurde bereits im letzten Jahr der Ressourcenverbrauch verringert. Die Raiffeisenkasse setzt vermehrt auf Qualität statt Quantität, wie die unten angeführte Tabelle zeigt. Mit Bedacht werden vermehrt nachhaltige Produkte gewählt und regional eingekauft, so z.B. Kugelschreiber aus recyceltem Plastik oder Geschenkskörbe mit regionalen Produkten. Da Einkäufe auch nicht linear jedes Jahr im selben Ausmaß anfallen, unterliegt der Wert auch jährlichen Schwankungen.

Werbeartikel



■ Werbeartikel
 ■ davon nachhaltige Artikel
 ■ davon regional eingekauft

WERBEARTIKEL	2020	2021
€		
Gesamtverbrauch	45.427,6 €	38.265,1 €
davon nachhaltige Artikel	2,48%	18,0%
davon regional eingekauft	33,61%	44,55%

Wasserverbrauch

Der jährliche Wasserverbrauch ist für die Geschäftstätigkeit der Raiffeisenkasse keine relevante Kennzahl und hat somit bei der Erstellung des Nachhaltigkeitsberichtes wenig Gewicht. Die Verbrauchsdaten wurden dennoch für die im Bericht erfassten Jahre und für alle Dienststellen ermittelt, wodurch künftig ein jährliches Monitoring möglich ist. In den Verbrauchsdaten für den Wasserkonsum sind die Daten der Filiale Feldthurns nicht mit inbegriffen.

WASSERVERBRAUCH	2019	2020	2021
IN M ³			
Gesamtverbrauch	688	794	637
Wasserverbrauch pro Mitarbeiter/in	8,6	9,9	7,8

6.1.4. Abfall

In der Raiffeisenkasse Eisacktal wird der Papier-, Rest-, Biomüll sowie Altglas in den verschiedenen Etagen getrennt und in dafür vorgesehenen Mülleimern entsorgt. Der Biomüll im Hauptsitz wird in der Lounge zusammengetragen und gemeinsam mit den dort entstehenden Bioabfällen entsorgt.

Die folgende Tabelle zeigt die produzierte Abfallmenge in den Berichtsjahren 2020-2021 für den Hauptsitz.

ABFALL	2020	2021
IN KG		
Gesamtverbrauch	2.510,2	2.207

Reinigungsmaterial

Für die im Bericht behandelten Jahre sind keine Informationen zur Menge der verbrauchten Reinigungsmittel bekannt, da diese von einer externen Reinigungsfirma zur Verfügung gestellt und nicht explizit erfasst wurden. Für zukünftige Berichtslegungen wird dies mit der Reinigungsfirma abgesprochen und die Verbrauchszahlen erfasst, sodass ein Monitoring möglich wird.



Nicht immer und von allen Mitarbeiter/innen wird die Mülltrennung als gut organisiert bzw. umgesetzt empfunden. Darum wurde im Maßnahmenkatalog vermerkt, dass die Kommunikation verbessert werden soll und eine genauere und klare Beschriftung der einzelnen Mülleimer vorgesehen ist.

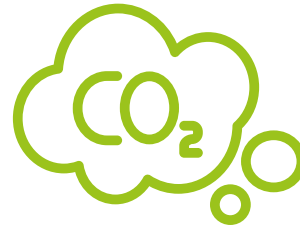
Die in der Tabelle angeführten Mengen beinhalten auch die erzeugten Abfälle der Raiffeisen Lounge. Auch hier können Müllmengen reduziert werden, indem z.B. verpackungsarm eingekauft wird oder Leitungswasser anstatt angekaufte Wasserflaschen angeboten wird. Solche und weitere Maßnahmen, wie z.B. der Ankauf von regionalen Produkten, dienen gleichzeitig zur Sensibilisierung der Mitarbeiter/innen und Kund/innen.



6.

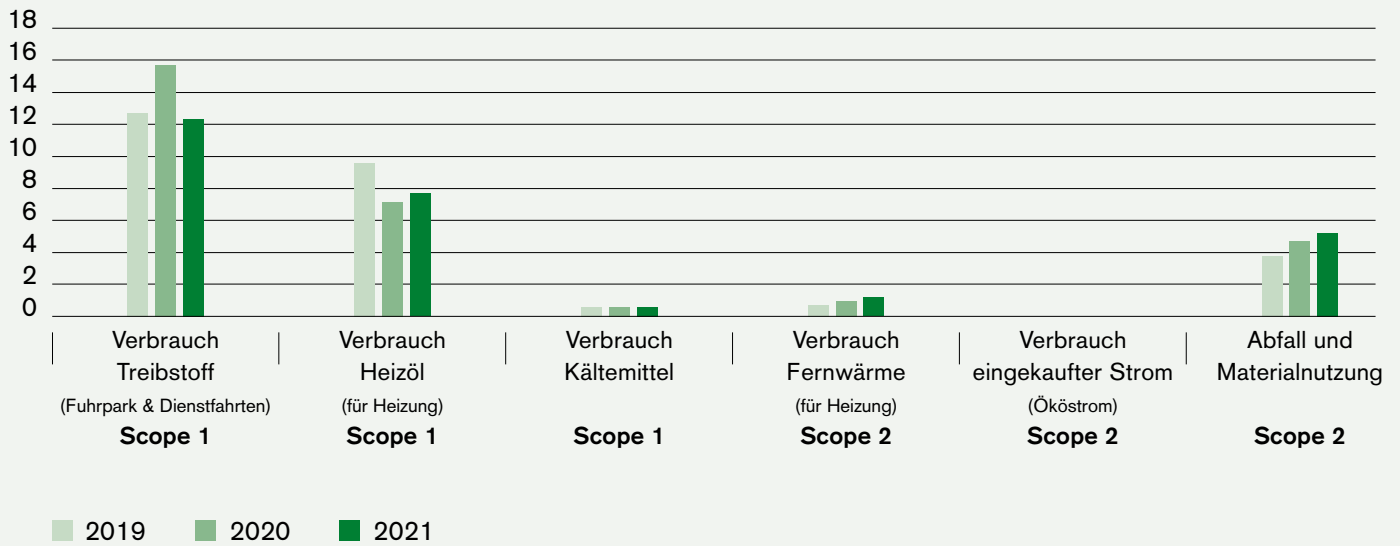
6.2. CO₂-Emissionen und CO₂-Fußabdruck

Um die Gesamtemissionen zu senken, müssen Maßnahmen ergriffen werden, die eine verbesserte Effizienz der Energienutzung, die Reduktion des Material- und Ressourcenverbrauches sowie ein verbessertes Abfallsystem und Mobilitätskonzept hervorrufen. Die Gesamtemissionen betragen für das Jahr 2019 27,27 Tonnen CO₂, für 2020 28,98 Tonnen CO₂ und für das Jahr 2021 24,57 Tonnen CO₂.



TREIBHAUSGASEMISSIONEN (THG)	2019	2020	2021
TCO₂EQ			
direkte THG-Emissionen (Scope 1)	22,69	23,12	18,29
davon aus Treibstoffverbrauch Fuhrpark und Dienstfahrten	13,00	15,79	10,18
davon aus Verbrauch von Heizöl für Heizung	9,33	6,98	7,76
davon aus Kältemitteln	0,35	0,35	0,35
indirekte THG-Emissionen (Scope 2)	0,90	1,03	1,29
davon aus Verbrauch Fernwärme für Heizung	0,90	1,03	1,29
davon aus eingekauftem Strom (Ökostrom)	0,00	0,00	0,00
indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	3,69	4,83	4,99
davon aus Abfall und Materialnutzung	3,69	4,83	4,99
Summe Emissionen THG	27,27	28,98	24,57

Treibhausemissionen (tCO₂eq)



EMISSIONSINTENSITÄT

2019 2020 2021

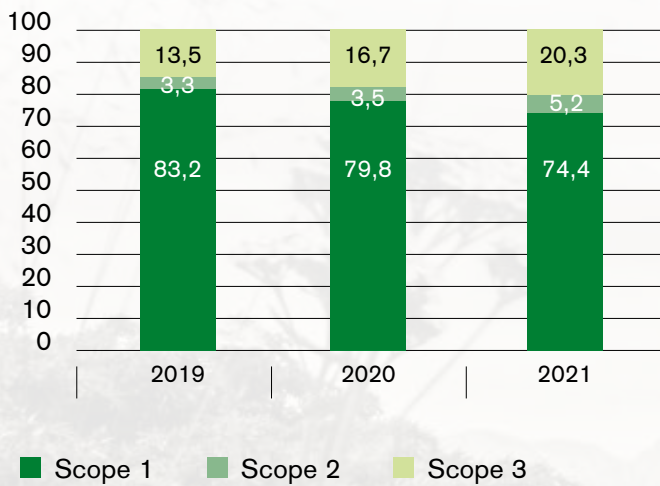
TCO₂EQ

Gesamtverbrauch	688	794	637
Wasserverbrauch pro Mitarbeiter/in	8,6	9,9	7,8

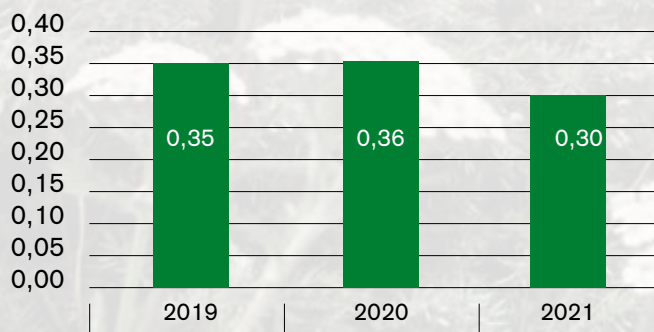


6.

Treibhausemissionen (%)



Treibhausemissionen pro Mitarbeiter/in



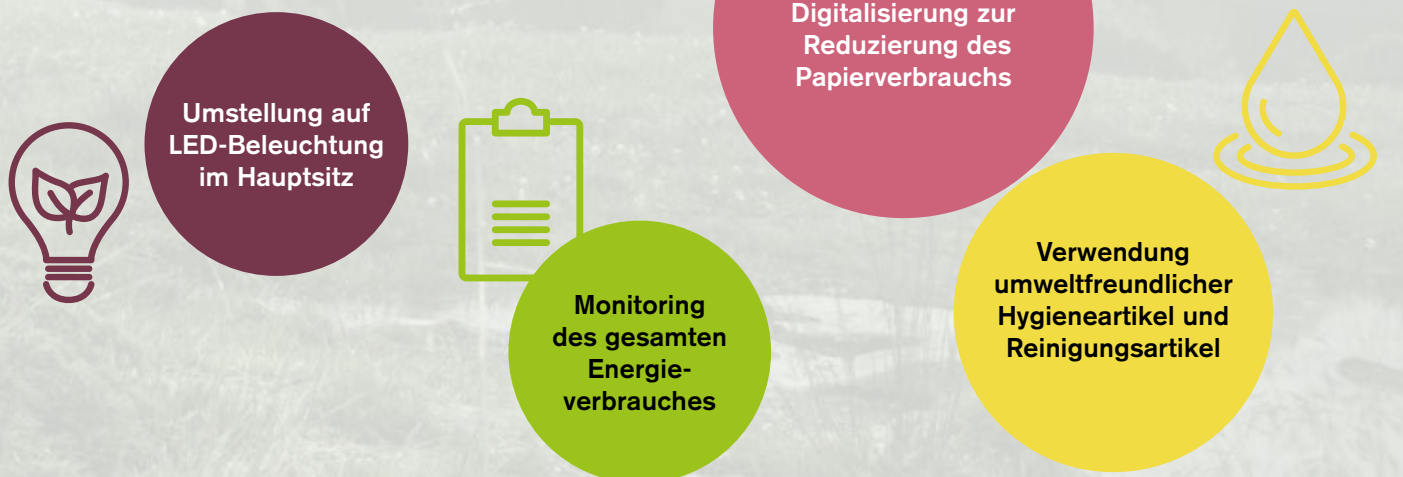
6.3. Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm

In Zukunft sollen Ressourcen und Materialien stärker geschont, Energie und Emissionen reduziert, Abfälle vermieden bzw. recycelt sowie eine sanfte Mobilität gefördert werden. In einigen Bereichen, z.B. bei der eigenen Energieerzeugung durch Photovoltaik, hat die Raiffeisenkasse schon einen wichtigen Schritt in die richtige Richtung gemacht. In anderen Bereichen hingegen ist noch ein Verbesserungspotential vorhanden, weshalb die Umsetzung von kurz-, mittel- oder langfristigen Maßnahmen vorgesehen ist, welche teils einen höheren Kosten- und Zeitaufwand beanspruchen.

Bei der umfangreichen Datenerhebung hat sich herausgestellt, dass einige Daten, welchen den Verbrauch im Bereich Umwelt betreffen, in den letzten Jahren nicht erfasst wurden. Die Raiffeisenkasse setzt sich ein, diese fehlenden Zahlen in Zukunft ordnungsgemäß zu erfassen, sodass Vergleichbarkeit möglich wird.

Allgemein wird das Ziel verfolgt, die Umweltauswirkungen, hervorgerufen durch die Geschäftstätigkeit der Raiffeisenkasse, und somit die CO₂-Emissionen zu reduzieren.

Hier ein Auszug aus den definierten **Maßnahmen**:





7. Sensibilisierung und Kommunikation

7.1. Kommunikation nach innen

Im Rahmen der vergangenen Jahre wurde das Thema Nachhaltigkeit vor allem **bei gezielten Aktionen** (Implementierung überdachte Fahrradständer mit E-Ladestationen, Informationen zum GreenEvent Vollversammlung und Sumsifest) in Meetings (Teamnachmittage, Führungskräfterunden u.a.) oder in Rundschreiben thematisiert. Zudem gab es im Rahmen der vergangenen Academy Days (s. Aus- und Weiterbildung) jährlich **Workshops und Schulungen für Interessierte**, so zu den Themen Wasser, Resilienz, Achtsamkeit u.a. Für die Koordination und Umsetzung der Maßnahmen sorgte das Nachhaltigkeitsteam.

Seit 2021 widmet die Raiffeisenkasse mit dem Prozess zur umfassenden Verankerung der Nachhaltigkeit im Unternehmen dem Thema noch mehr Aufmerksamkeit. Im Rahmen einer Mitarbeiterumfrage sowie von zwei Workshops (Mitarbeiter/innen und Führungskräfte) wurden Inputs und Anregungen von Seiten der Belegschaft gesammelt, die im Anschluss daran bearbeitet und soweit als möglich in einen Maßnahmenkatalog überführt wurden. Am **Teamnachmittag** informierten

die Berater/innen vom Ökoinstitut sowie der RVS-Unternehmensberatung u.a. **über die SDG- und ESG-Kriterien**, die Ergebnisse der Mitarbeiter-Umfrage und Workshops, die geplanten Maßnahmen sowie die nächsten Schritte im Projekt.

Zudem wurde im Rahmen des Academy Days im Januar 2022 interessierten Mitarbeiter/innen **eine Schulung zum Thema Nachhaltigkeit im privaten Bereich geboten**: Nachhaltigkeit beim Einkauf, bei der Mobilität und bei der Energie. Schulungen und Workshops dieser Art sind auch für die Zukunft geplant, um die Mitarbeiter/innen zu sensibilisieren sowie Orientierung für das persönliche und berufliche Handeln zu geben.

2022 und in den kommenden Jahren wird der Umsetzungsstand der im Rahmen dieses Projekts definierten Maßnahmen regelmäßig über Meetings und Rundschreiben kommuniziert. Zu bestimmten Themen werden Mitarbeiter/innen weiterhin in Workshops oder Umfragen eingeladen, Impulse zu geben.

7.2. Kommunikation nach außen



Nachhaltigkeitsbericht

In den vergangenen Jahren kommunizierte die Raiffeisenkasse Eisacktal ihre Maßnahmen im Bereich der Nachhaltigkeit vor allem durch einen **jährlichen kurzen und formlosen Nachhaltigkeitsbericht**, der im Rahmen der Vollversammlung verteilt sowie auf der Website veröffentlicht wurde. Dieses Dokument fokussierte vorwiegend auf Maßnahmen, die im vorherigen Jahr vom Nachhaltigkeitsteam gezielt umgesetzt wurden (s. www.raiffeisen.it/eisacktal).

Mitglieder wurden zudem über den eigenen Newsletter über die Publikation des letzten Dokuments informiert.

Ab 2022 wird dieser Bericht durch den vorliegenden offiziellen Nachhaltigkeitsbericht ersetzt. Im Rahmen des Prozesses zur Erstellung dieses Berichts wurden die Mitglieder in der Ausgabe 8 des Newsletters 2021 zudem über das Projekt der Nachhaltigkeitszertifizierung informiert und aufgefordert, Inputs und Anregungen zu senden.

Der umfassende **Nachhaltigkeitsbericht** wird auf der Website gemeinsam mit einer für den Druck aufbereiteten Kurzversion **online publiziert**. In der Vollversammlung selbst (die nicht in physischer Präsenz der Mitglieder, sondern erneut mittels eines „benannten Vertreters“ stattfindet) werden die wichtigsten Inhalte des Berichts präsentiert. Die **gedruckte Kurzversion** wird im Anschluss an die Vollversammlung über die Berater/innen an Mitglieder und Kund/innen **verteilt** bzw. liegt dann auch in den Filialen zur Mitnahme auf. Im Newsletter für Mitglieder und in den Social Media-Kanälen (Instagram und Facebook) wird auf den Bericht hingewiesen.

Kommunikation GreenEvents und andere Veranstaltungen

Die Raiffeisenkasse organisiert ihre Vollversammlung und das jährliche Sumsifest seit 2015 als GreenEvent (im ersten Jahr jeweils als goingGreenEvent). Dies wird den Kund/innen bzw. Mitgliedern bei der Einladung und den Teilnehmern bei der Veranstaltung selbst über die Präsentation sowie Schilder und Aushänge umfassend kommuniziert. 2020 und 2021 fand die Vollversammlung aufgrund der Corona-Pandemie in besonderer Form statt: mit einem so genannten „von der Gesellschaft benannten Vertreter“ und damit ohne physische Teilnahme der Mitglieder. So konnte sie nicht als typische Veranstaltung und damit auch nicht als GreenEvent organisiert oder zertifiziert werden. Das Sumsifest 2020 fiel pandemiebedingt aus, 2021 wurde es zwar in anderer Form (im Freien in der Sportzone Süd in Brixen anstatt im Forum Brixen), jedoch erneut als GreenEvent organisiert.

Darüber hinaus werden zur Sensibilisierung der Kund/innen **bei Bedarf** Veranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit angeboten, so organisierte die Raiffeisenkasse 2021 ein Webinar für Jugendliche zum Thema „Nachhaltiges Anlegen und Vorsorgen“.

Kommunikation von einzelnen Maßnahmen

Die Kommunikation von Maßnahmen, die Kund/innen und Mitglieder betreffen oder für sie von Interesse sein können, erfolgt bei Bedarf **gezielt** über die verfügbaren Kanäle Webseite, Newsletter für Mitglieder, E-Mailing an Betroffene, Social Media und evtl. lokale Printmedien. Beispiele aus der Vergangenheit dafür sind: Förderauftrag 2.0 oder der Wettbewerb „Werte mit Herz“ und das o.g. Webinar. Ausschlaggebend ist hier vor allem der **konkrete Nutzen für Kund/innen und Mitglieder**.



8. Zusammenfassung und Ausblick

Im Rahmen des Nachhaltigkeitsprogrammes strebt die Raiffeisenkasse Eisacktal ein zukunftsorientiertes, wirtschaftliches Wachstum unter Berücksichtigung ökologischer Grenzen und in Einklang mit sozialer Gerechtigkeit an. Als Genossenschaftsbank sieht es die Raiffeisenkasse als gesellschaftliche Verantwortung, alle drei Bereiche der Nachhaltigkeit zu vereinen.

Auch wenn das Thema Nachhaltigkeit im letzten Jahrzehnt eine stärkere Rolle im Unternehmen eingenommen hat, war es doch notwendig, es in allen Bereichen des Unternehmens noch tiefer zu verankern. Daher wurde bei der Erarbeitung des Nachhaltigkeitsberichtes eine **übergeordnete Nachhaltigkeitsstrategie** definiert, die in den kommenden Jahren konsequent verfolgt und umgesetzt wird. Die einzelnen Maßnahmen und Ziele sind in einem Maßnahmenkatalog zusammengefasst und wurden größtenteils in die

Jahres- und Mehrjahresplanung aufgenommen. Der vorliegende Bericht gilt als Fahrplan für die Zukunft.

Doch ein Bericht ist immer erst ein Anfang. Noch wichtiger ist die **konsequente Umsetzung der Maßnahmen**, um auch wirksame und spürbare Veränderungen zu erzielen. Deshalb werden die Maßnahmen von einem schlagkräftigen Team koordiniert und überwacht und gemeinsam mit Führungskräften und Mitarbeiter/innen **periodisch erweitert und weiterentwickelt**. Dabei stärkt eine gut funktionierende Kommunikation – nach innen und nach außen – die Effektivität der Maßnahmen und gewährleistet die Einbindung der Stakeholder. So kann es gelingen, langfristige Veränderungen in der Raiffeisenkasse, bei den Mitgliedern, Kund/innen und in der Gesellschaft auf dem Weg in eine nachhaltige Zukunft zu bewirken.



www.raiffeisen.it/de/eisacktal