

insieme per la sostenibilità



DICHIARAZIONE NON FINANZIARIA
DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN
ALTO ADIGE **2019** ai sensi del D. Lgs. 254/2016



Raiffeisen Landesbank
Cassa Centrale Raiffeisen
Südtirol / Alto Adige

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER 4

1. LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE S.P.A. SI PRESENTA 6

- 1.1. Informazioni generali sulla Cassa Centrale Raiffeisen 10
- 1.2. La Cassa Centrale Raiffeisen e l'Organizzazione bancaria Raiffeisen: principi e convinzioni 12
- 1.3. Modello di business 18



2. CORPORATE GOVERNANCE 20

- 2.1 Governance – principi generali 22
- 2.2 Etica e integrità nella gestione del business 28
- 2.3 La lotta alla corruzione 30
- 2.4 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi 31



3. LA SOSTENIBILITÀ COME FATTORE DI SUCCESSO 36

- 3.1 Che cosa si intende per sostenibilità? 38
- 3.2 Strategia di sostenibilità 40
- 3.3 Coinvolgimento degli stakeholder 44
- 3.4 Analisi di materialità dal punto di vista degli stakeholder 46
- 3.5 Effetti, rischi e opportunità 50



4. LA BANCA RESPONSABILE 54

- 4.1 Sostenibilità economica 56
- 4.2 Valore economico generato e distribuito 58
- 4.3 Responsabilità di prodotto 62
- 4.4 Privacy e protezione dei dati 70
- 4.5 La soddisfazione dei clienti e la gestione dei reclami 72



5. ATTENZIONE VERSO I COLLABORATORI 74

- 5.1 Aspetti generali 76
- 5.2 Gestione del personale, attenzione verso i collaboratori e promozione degli stessi 83
- 5.3 Formazione professionale dei dipendenti 90
- 5.4 Salute e sicurezza 92
- 5.5 Diversity management e conciliazione tra lavoro e vita familiare 96



6. GESTIONE SOSTENIBILE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI 100

- 6.1 Emissioni e consumo di risorse 103
 - 6.1.1 Consumo di energia e impiego di energie rinnovabili 104
 - 6.1.2 Consumo di materiali e risorse 107
 - 6.1.3 Rifiuti 108
 - 6.1.4 Mobilità 109
 - 6.1.5 Emissioni di CO₂ 109
- 6.2 Misure per la prevenzione e la riduzione dell'impatto ambientale 114



APPENDICE 116

- Nota metodologica 116
- GRI Content Index 121
- Relazione della società di revisione 127

Impressum

Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA

Sede Legale e Direzione Generale:

Via Laurin 1, 39100 Bolzano
Tel.: 0471 946511
cassa.centrale.raiffeisen@raiffeisen.it
www.cassacentraleraiffeisen.it

Coordinamento editoriale:

Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA
Reperto Legale e Segreteria Societaria

Concetto grafico e design:

Mugele's srl

Lettera agli stakeholder

Stimati azionisti e partner,
gentili signore, egregi signori,

sostenibilità è ormai una parola che fa tendenza: più che per esplicitare una reale missione, il termine viene spesso utilizzato per creare *slogan* pubblicitari. Il mondo Raiffeisen, invece, da oltre 100 anni vive quei valori che attualmente sono al centro dell'attenzione nella nostra società. Il sostegno alle famiglie e alle aziende, la responsabilità sociale e il rispetto per l'ambiente costituiscono da sempre e continueranno a costituire anche in futuro le nostre linee guida aziendali.

Con la presente Dichiarazione Non Finanziaria (ovvero Bilancio di Sostenibilità), redatta su base volontaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016, la Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. intende ribadire questo orientamento e la coerenza del proprio agire. Una coerenza non sporadica, bensì sistemica e organicamente strutturata.

La società di revisione PriceWaterhouseCoopers, incaricata della certificazione del nostro bilancio di esercizio, ha accertato la veridicità e l'attendibilità di tutti i dati in esso riportati. Una giovane squadra interna si è assunta la responsabilità di garantire che Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. continui a procedere sulla strada giusta.

Oltre che in termini di efficienza, di solidità e di redditività, qualità di cui dà ampio riscontro il bilancio di esercizio, la Banca

vuole fungere da modello di eccellenza anche in campo ambientale e sociale nonché sul piano della *governance*. Rientrano in questo contesto iniziative mirate a sostegno dell'offerta culturale del nostro territorio.

Siamo convinti che proprio nel settore bancario sia fondamentale, accanto ai risultati conseguiti per gli azionisti, il valore aggiunto generato a favore degli altri *stakeholder* e per la società nel suo complesso.

Siamo ovviamente anche dell'avviso che in futuro avranno successo solo le organizzazioni che perseguono modelli di *business* compatibili con tale premessa. Consentitemi di riassumere così questo concetto: un'impresa deve creare valore nel lungo termine, non a parole, ma attraverso una convinzione realmente vissuta e adottando misure adeguate.

Nella presente Dichiarazione troverete una rappresentazione dettagliata del punto in cui si trova oggi la Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. e, soprattutto, degli obiettivi e dei provvedimenti a cui faremo riferimento negli anni a venire. Mentre nel consueto bilancio di esercizio sono come sempre riportati i dati economici e finanziari, la Dichiarazione Non Finanziaria è incentrata principalmente sulla raccolta e sulla quantificazione di informazioni non finanziarie.

Quest'ultima si discosta volutamente dal bilancio di esercizio nella veste grafica e nei colori. Il macaone raffigurato sul frontespizio è una farfalla molto diffusa in Alto Adige. Sta a simboleggiare un essere vivente che si trova a proprio agio solo in un ambiente salubre. Anche le immagini introduttive ai vari argomenti sono rappresentate da fotografie a volo d'uccello: con ciò si vuole evidenziare come la Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. sia sempre intenta a mantenere una visione d'insieme anche nelle tematiche più complesse.

Crediamo che, considerata la complessità del mondo attuale, solo tutti insieme saremo in grado di costruire un futuro sostenibile. Questa convinzione costituisce il pensiero cardine della Dichiarazione Non Finanziaria e si riflette anche nel titolo "Insieme per la sostenibilità".

Vi invitiamo a guardare il videoclip sul nostro sito Internet. Siamo convinti che molte persone troveranno interessanti i vari progetti riguardanti i settori dell'ambiente, della promozione sociale, dell'innovazione e della cultura.

Lo sviluppo sostenibile della società, dopo tutto, è un impegno che riguarda tutti quanti noi!

ZENONE GIACOMUZZI
Direttore Generale



1.

**La Cassa Centrale
Raiffeisen
dell'Alto Adige S.p.A.
si presenta**



Dati chiave

STATO PATRIMONIALE in migliaia di EUR	2019	2018	Δ%
Totale attivo	4.964.870	4.335.669	14,51%
Crediti	1.660.001	1.595.876	4,02%
Raccolta diretta da clientela	1.613.608	1.491.739	8,17%
Patrimonio netto	394.374	325.851	21,03%

CONTO ECONOMICO in migliaia di EUR	2019	2018	Δ%
Utile dell'esercizio	29.302	19.047	53,84%

RATING	2019	2018
Moody's	Baa1	Baa1

INDICI DI STABILITÀ	2019	2018	Δ%
Capitale primario di classe 1 / attività ponderate per il rischio (CET 1)	16,12%	13,88%	16,15%

INDICI DI REDDITIVITÀ	2019	2018	Δ%
Utile dell'esercizio / patrimonio netto (ROE)	7,43%	5,85%	27,11%
Dividendi distribuiti	14.000	7.200	94,44%
Rendimento dei dividendi	6,92%	3,60%	

INDICI DI EFFICIENZA	2019	2018	Δ%
Cost Income Ratio BI	42,91%	47,20%	-9,10%

INDICI DI RISCHIO	2019	2018	Δ%
NPL Ratio	3,17%	4,49%	-29,29%
Tasso di copertura delle sofferenze	57,75%	48,09%	20,09%


SOSTENIBILITÀ - ESG (E= ENVIRONMENT, S= SOCIAL, G = GOVERNANCE)	2019	2018	Δ%
Carbon footprint (impronta carbonica)	111,10	244,56	-54,57%
Totale dipendenti	201	197	2,03%
Totale donne 	85	85	0,00%
Dipendenti a tempo parziale	41	42	-2,38%
Dipendenti a tempo indeterminato	196	186	5,38%
Valore economico generato	71.652	58.235	23,04%
Valore economico distribuito	60.521	53.673	12,76%
Crediti per energie rinnovabili	235.465	238.824	-1,41%
Fondi sostenibili (oltre 40 fondi di investimento sostenibili)	76.330	56.413	35,31%



Foto: Damian Perotti

1.1. Informazioni generali sulla Cassa Centrale Raiffeisen

La Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A. (di seguito anche la "Cassa Centrale Raiffeisen" o la "Banca") è parte del movimento cooperativo Raiffeisen altoatesino e funge da istituto centrale di 39¹ Casse Raiffeisen operanti in provincia.

L'operato del movimento cooperativo Raiffeisen altoatesino è improntato al principio "Uno per tutti, tutti per uno". In quest'ottica la Cassa Centrale Raiffeisen funge da cardine all'interno dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen e, allo stesso tempo, ne costituisce il ponte verso il mondo.

La Cassa Centrale Raiffeisen supporta e coordina l'operatività delle Casse Raiffeisen sul mercato creditizio e finanziario erogando servizi e consulenza e occupandosi di compiti comuni in applicazione del principio di sussidiarietà. In particolare, essa mette a disposizione gli opportuni prodotti e processi e fornisce consulenza,

contribuendo in modo significativo all'indipendenza delle Casse stesse. Tale attività di supporto e di rafforzamento del sistema delle Casse Raiffeisen indipendenti consente altresì di espandere la loro quota di mercato in Alto Adige.

Accanto al suo ruolo di istituto centrale delle Cassa Raiffeisen, la Cassa Centrale Raiffeisen svolge anche una funzione di banca commerciale nonché di fornitore di servizi bancari a favore della clientela istituzionale. In questo contesto funge anche da banca corrispondente per operatori finanziari esteri, mantenendo, quale istituto bancario centrale, contatti diretti con controparti istituzionali a livello sia nazionale che internazionale.



CAPISALDI STORICI

La Cassa Centrale Raiffeisen affonda le sue radici nel XIX secolo. Di seguito una panoramica degli eventi che hanno maggiormente impattato sulla storia e sullo sviluppo della Banca:

Il 29 maggio 1894 si tiene a Bressanone l'assemblea plenaria della confederazione generale (*Generalverband*), nell'ambito della quale viene deliberato all'unanimità di fondare una cassa centrale per le associazioni Raiffeisen del Tirolo tedesco (la "*Zentralkasse der Raiffeisenvereine Deutschirols*") con sede a Innsbruck.

L'ente è inteso come centro di compensazione in cui le singole Casse Raiffeisen possono investire in modo redditizio i fondi in eccedenza.

1894

DATI E FATTI ATTUALI

Di seguito alcuni dati e fatti significativi sulla Cassa Centrale Raiffeisen:

225 Mio.

di euro di **CAPITALE SOCIALE** interamente versato

4,96 Mrd.

di euro **TOTALE ATTIVO** al 31.12.2019

201

DIPENDENTI al 31.12.2019

ISTITUTO CENTRALE di

39

CASSE RAIFFEISEN ALTOATESINE

68

AZIONISTI:

- 41 Casse Raiffeisen
- 10 cooperative ortofrutticole
- 7 cooperative vitivinicole
- 2 cooperative lattiero-casearie
- 8 altre cooperative

169

SPORTELLI sul territorio

99,69%

del capitale sociale detengono **41 CASSE RAIFFEISEN ALTOATESINE**

Da ottobre 2018 la Cassa Centrale Raiffeisen vanta un rating Moddy's Baa1 sui depositi a lungo termine e Baa2 sulle emissioni obbligazionarie;

La Cassa Centrale, corrente sotto la denominazione "*Verband der Raiffeisenkassen und landwirtschaftlichen Genossenschaften Deutschirols*", inizia la propria attività nella propria sede di Innsbruck.

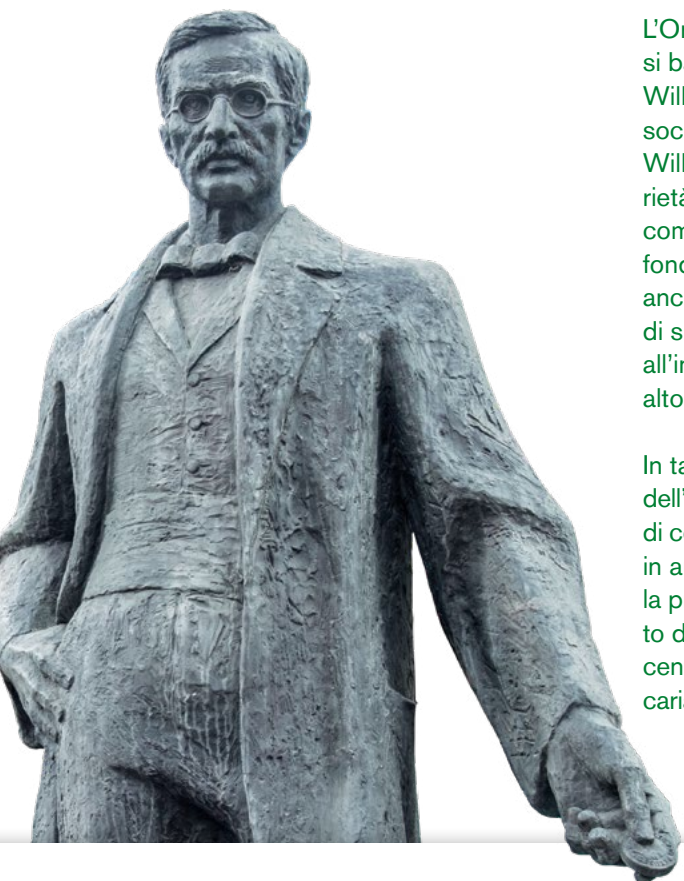
1895

La fine della prima guerra mondiale e la cessione dell'Alto Adige all'Italia comporta inevitabilmente l'interruzione dei rapporti tra le Casse Raiffeisen altoatesine e la *Zentralkasse* di Innsbruck.

I tassi di cambio, dapprima di 40 e successivamente di 60 lire italiane per 100 corone austriache, oltre all'inesigibilità delle obbligazioni di guerra austriache mettono in una situazione di grande difficoltà le Casse Raiffeisen dell'Alto Adige.

1918

1.2. La Cassa Centrale Raiffeisen e l'Organizzazione bancaria Raiffeisen: principi e convinzioni



L'Organizzazione Raiffeisen dell'Alto Adige si basa sull'idea cooperativa di Friedrich Wilhelm Raiffeisen, il grande riformatore sociale vissuto nel XIX secolo. Friedrich Wilhelm Raiffeisen è sinonimo di solidarietà, aiuto all'autoaiuto, carità e spirito di comunità. Il pensiero di Raiffeisen ha profondamente segnato il cooperativismo: ancora oggi la parola d'ordine "Un'unione di successo" gioca un ruolo centrale all'interno del movimento cooperativo altoatesino.

In tale ottica l'Organizzazione Raiffeisen dell'Alto Adige rappresenta una rete coesa di cooperative e altre imprese che operano in autonomia, ciascuna in conformità con la propria missione cooperativa. Nell'ambito dell'Organizzazione Raiffeisen un ruolo centrale è svolto dall'Organizzazione bancaria Raiffeisen. L'Organizzazione bancaria



Raiffeisen comprende 39 Casse Raiffeisen altoatesine², la Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige, la Federazione Cooperative Raiffeisen in veste di associazione di categoria nonché tutte le strutture ausiliarie accomunate, tra l'altro, dal simbolo a cuspide. Questa grande rete consente di combinare i vantaggi del radicamento locale e della vicinanza al cliente, della responsabilità aziendale, dell'efficienza dei servizi e delle conoscenze specialistiche al fine di rafforzare ogni singola cooperativa associata.

Oggi più che mai il marchio Raiffeisen incarna e manifesta i principi dell'autogestione, della sussidiarietà, del pensiero economico solidale e della sostenibilità. Ciò si riflette anche nelle strategie di fondo e nelle decisioni chiave della Cassa Centrale Raiffeisen quale parte dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen e,

di conseguenza, dell'Organizzazione Raiffeisen dell'Alto Adige.

Il ruolo della Cassa Centrale Raiffeisen è quello di un competente operatore finanziario che eroga i propri servizi a clienti privati e commerciali, oltre che alle Casse Raiffeisen della provincia. In quest'ottica è compito essenziale della Cassa Centrale Raiffeisen sostenere le Casse Raiffeisen, contribuire al loro sviluppo e prestare loro assistenza; inoltre, essa si occupa dell'operatività bancaria e finanziaria per conto delle stesse. La Cassa Centrale Raiffeisen contribuisce in maniera importante al rafforzamento dell'indipendenza delle banche cooperative del sistema Raiffeisen, fortemente radicate nel territorio, concorrendo, quindi, indirettamente anche alla promozione dello sviluppo economico e sociale delle singole aree dell'Alto Adige.

Il 29 gennaio 1972 il Ministero del Tesoro, in conformità a quanto previsto dal cosiddetto Pacchetto per l'Alto Adige, accorda una deroga al divieto di costituzione di nuovi istituti bancari, consentendo la fondazione di una Cassa Centrale rispettivamente a Bolzano e a Trento.

1972

Il 14 luglio 1973 si tiene l'assemblea costituente della Centrale Altoatesina Raiffeisen S.p.A.

La Centrale Altoatesina Raiffeisen S.p.A. diventa l'istituto finanziario e creditizio di riferimento delle cooperative e delle associazioni.

1973

La Centrale Altoatesina Raiffeisen S.p.A. cambia nome in Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige S.p.A.

Alla fine degli anni '90 viene modificato il panorama degli investimenti (con l'estensione della gamma di prodotti a una gestione patrimoniale e a diversi fondi di investimento) e la Cassa Centrale Raiffeisen assume il ruolo di banca corrispondente.

1994

Dal 1° febbraio 2014 la Cassa Centrale Raiffeisen funge da soggetto istitutore del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto, occupandosi anche della sua gestione.

2014

BASE DI VALORI COMUNI TRA LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN E L'ORGANIZZAZIONE BANCARIA RAIFFEISEN



1. Indipendenza

fedele al principio di sussidiarietà, la Cassa Centrale Raiffeisen supporta e integra l'operato delle Casse Raiffeisen altoatesine sul mercato creditizio e finanziario, proponendo loro, in particolare, servizi operativi e consulenziali nonché occupandosi di compiti comuni.



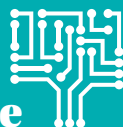
2. Crescita e innovazione

la banca investe in modo mirato in prodotti innovativi e nuove tecnologie.



3. Solidità patrimoniale

la solida base di capitale proprio e la solida redditività costituiscono i presupposti per salvaguardare e sviluppare l'efficienza della Cassa Centrale Raiffeisen e, di riflesso, dell'intera Organizzazione bancaria Raiffeisen.



4. Generazione di valore per il territorio

il forte legame con il territorio e la popolazione è alla base della promozione delle attività tese alla creazione di valore per la comunità locale e allo sviluppo regionale sostenibile.

Riforma del Credito Cooperativo

La Banca d'Italia emana le disposizioni di attuazione della legge n. 49 dell'8 aprile 2016.

2016

La legge n. 136 del 17.12.2018, con cui è stato convertito il decreto legge n. 119 del 23.10.2018 aggiungendo l'articolo 20-bis, introduce per gli enti creditizi con sede nelle province autonome di Trento e di Bolzano la facoltà di scegliere tra l'adesione a un gruppo bancario cooperativo o, in alternativa, l'adozione di un sistema di tutela istituzionale (IPS - *Institutional Protection Scheme*).

2018

Il 14 giugno 2019 viene fondata la Raiffeisen Südtirol IPS Società cooperativa, alla quale la Cassa Centrale Raiffeisen aderisce assieme a 39 Casse Raiffeisen e alla Federazione Cooperative Raiffeisen.

2019

“Vogliamo sviluppare ulteriormente il modello di successo di Raiffeisen con nuovi progetti.”

ZENONE GIACOMUZZI
Direttore Generale



LA CLOUD DEI VALORI DELLA
CASSA CENTRALE RAIFFEISEN
E DELL'ORGANIZZAZIONE
BANCARIA RAIFFEISEN



corresponsabilità

trasparenza

attenzione al cliente

promozione della comunità locale

partenariato

affidabilità

SOLIDITÀ

lealtà

INDIPENDENZA

apprezzamento

autoresponsabilità

sicurezza

consapevolezza

sussidiarietà

RESPONSABILITÀ SOCIALE

sostenibilità

fiducia

partecipazione

professionalità

ATTIVITÀ

impegno

simpatia

sincerità

DEMOCRAZIA

solidarietà territoriale

credibilità

correttezza

competenza

efficientista

SINCERITÀ

rispetto

moderno

PROSSIMITÀ

Stabilität

gentilezza

motivazione

ancoraggio locale / regionale autosostegno

1.3. Modello di business

La Cassa Centrale Raiffeisen opera in due ambiti strategici.



I. ISTITUTO CENTRALE DELLE CASSE RAIFFEISEN

La Cassa Centrale Raiffeisen funge da istituto centrale di 39 Casse Raiffeisen che con i loro sportelli sono presenti sull'intero territorio dell'Alto Adige. In qualità di struttura sussidiaria all'interno dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen la Cassa Centrale Raiffeisen esplica pertanto un ruolo di supporto, proponendo servizi bancari a costi contenuti, sviluppando nuovi prodotti e fornendo consulenza professionale alle Casse Raiffeisen.

Lo spirito di solidarietà e il perseguimento coordinato degli obiettivi comuni sono un importante fattore di successo dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen. In questa visione si inserisce la missione della Cassa Centrale Raiffeisen: mettere a disposizione delle singole Casse Raiffeisen una gamma di servizi tale da consentire alle stesse di concentrare tutte le energie sul proprio *core business*, ossia quello di servire al meglio i rispettivi clienti.

NELL'AMBITO DEI COMPITI SVOLTI A FAVORE DELL'ORGANIZZAZIONE BANCARIA RAIFFEISEN LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN

- » funge da centro di compensazione della liquidità delle Casse Raiffeisen
- » si occupa della gestione dei servizi di pagamento nazionali e internazionali delle Casse Raiffeisen
- » regola l'operatività con l'estero e la negoziazione di valuta estera delle Casse Raiffeisen
- » garantisce alle Casse Raiffeisen l'accesso ai mercati monetari e dei capitali nazionali e internazionali
- » provvede alla gestione finanziaria del Raiffeisen Fondo Pensione Aperto, di cui è soggetto istitutore
- » affianca le Casse Raiffeisen dell'Alto Adige con servizi specializzati in materia di finanziamenti in pool, *project financing*, finanziamenti all'esportazione e all'importazione, leasing aziendale
- » eroga alle Casse Raiffeisen servizi di consulenza (tra l'altro, in materia di gestione del rischio, compliance, contabilità e bilancio, segnalazioni di vigilanza, operazioni finanziarie) per le Casse Raiffeisen.

II. BANCA COMMERCIALE

La Cassa Centrale Raiffeisen serve direttamente il mercato altoatesino fungendo da banca commerciale sussidiaria. A tale scopo essa dispone nel capoluogo altoatesino di uno sportello dedicato alla consulenza e alle operazioni bancarie. Il target principale è costituito dalle imprese e dalla clientela commerciale in senso lato. Come banca commerciale, la Cassa Centrale Raiffeisen gestisce i depositi dei suoi clienti privati e istituzionali che investono la propria liquidità presso la Banca. Inoltre, la Banca svolge una funzione di importante motore economico supportando le imprese altoatesine mediante l'erogazione di prestiti a breve termine e di mutui nonché attraverso la concessione di finanziamenti in leasing.

La presenza diretta sul mercato consente alla Banca di acquisire uno specifico *know-how*, utile nell'ambito dello sviluppo dei prodotti e ai fini del supporto alle Casse Raiffeisen. Inoltre, la Cassa Centrale Raiffeisen collabora intensamente con le Casse Raiffeisen ogni qualvolta queste necessitano di disporre di una base più ampia, ad esempio nel caso dei finanziamenti in pool o dell'assistenza congiunta a grandi clienti. Anche l'investimento del portafoglio titoli di proprietà rientra tra le sue attività primarie quale banca commerciale.

2.

Corporate Governance



2.1. Governance – principi generali

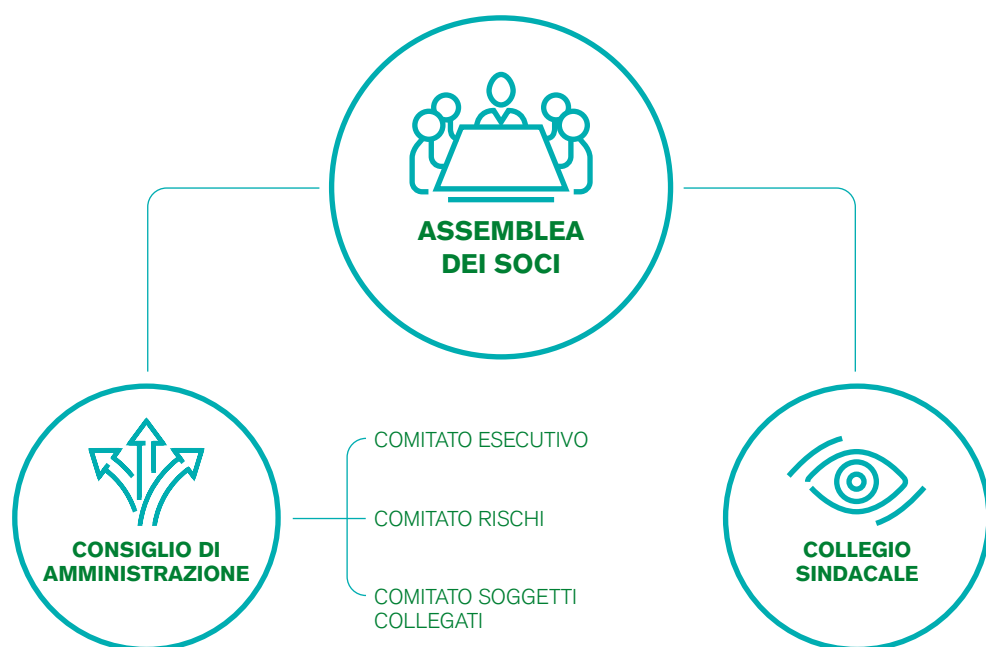
La Cassa Centrale Raiffeisen è una società per azioni il cui capitale è posseduto al 99,69% dalle Casse Raiffeisen della provincia.

La Banca ha adottato un modello di amministrazione e controllo tradizionale, caratterizzato dalla presenza di

- » un'Assemblea dei Soci,
- » un Consiglio di Amministrazione,
- » un Collegio Sindacale.

Tenuto conto delle dimensioni e della complessità operativa/organizzativa della Società, tale modello di amministrazione e controllo è ritenuto adeguato ai fini di un'efficiente gestione aziendale.

Ai sensi e per gli effetti delle istruzioni di vigilanza in materia di governo e controllo societario, la Cassa Centrale Raiffeisen va inquadrata come *High Priority Less Significant Institution*, presentando un totale attivo superiore a 3,5 miliardi di euro. Sulla base di tale classificazione e considerate le dimensioni e la complessità dell'assetto organizzativo, la Cassa Centrale Raiffeisen è tenuta a istituire, in seno al Consiglio di Amministrazione, un Comitato Esecutivo nonché un Comitato Rischi consiliare e un Comitato Soggetti Collegati.



L'ASSEMBLEA DEI SOCI

Spetta all'Assemblea dei Soci eleggere i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale e determinare la misura dei rispettivi compensi. L'Assemblea

ordinaria è convocata almeno una volta nel corso di ciascun esercizio per approvare, tra l'altro, il bilancio e decidere sulla distribuzione degli utili.



IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione quale organo con funzione di supervisione strategica e di gestione della Banca definisce gli indirizzi generali dell'attività aziendale. Oltre ai compiti previsti dalla legge e dalle disposizioni regolamentari, al Consiglio di Amministrazione sono riservate le decisioni previste dallo statuto sociale. Il Consiglio di Amministrazione ha demandato a un Comitato Esecutivo parte delle proprie competenze.

Dal 15 ottobre 2018 il Consiglio di Amministrazione si compone di undici membri, tre dei quali sono amministratori indipendenti.

11
MEMBRI

3

dei quali sono
**AMMINISTRATORI
INDIPENDENTI**

Foto: Damian Perdoll



IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Da sinistra: davanti Peter Winkler, Michael Grüner, Flora Emma Kröss, Hanspeter Felder; Dietro: Stefan Tröbinger, Jakob Franz Laimer, Walter Dallemulle, Manfred Wild, Michele Tessadri, Josef Alber e Massimo Andriolo

I COMITATI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono istituiti i seguenti comitati:

» COMITATO ESECUTIVO:

composto da cinque membri del Consiglio di Amministrazione: adotta le decisioni nelle materie inerenti ai poteri esecutivi conferitigli dal Consiglio di Amministrazione.

» COMITATO RISCHI:

composto da tre amministratori non esecutivi, due dei quali devono essere amministratori indipendenti: la sua funzione principale consiste nel fornire supporto e consulenza al Consiglio di Amministrazione in materia di gestione dei rischi e di sistema di controllo interno secondo quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285/2013 nonché dalle vigenti disposizioni interne.

» COMITATO SOGGETTI COLLEGATI:

composto da tre amministratori indipendenti: questo comitato svolge un ruolo importante specialmente nel processo decisionale riguardante le operazioni con parti correlate e viene coinvolto nella fase predecisionale delle operazioni di maggiore rilevanza, nell'ambito della quale fornisce pareri sulle decisioni da prendere.

QUADRO DELLA COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI SUOI COMITATI

al 31 dicembre 2019

	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	COMITATO ESECUTIVO	COMITATO RISCHI	COMITATO SOGGETTI COLLEGATI
Amministratori	11	5	3	3
Amministratori esecutivi	6	5	0	0
Amministratori non esecutivi	5	0	3	3
Amministratori indipendenti	3	0	2	3
Donne 	1	0	0	1
Uomini 	10	5	3	2
Meno di 30 anni	0	0	0	0
Da 30 a 50 anni	5	3	1	1
Oltre 50 anni	6	2	2	2



“Con un partner agile al nostro fianco affrontiamo le sfide delle nostre imprese.”

FLORA EMMA KRÖSS

Amministratore indipendente e imprenditrice



IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale svolge le mansioni previste dalla legge e dallo statuto della Cassa Centrale Raiffeisen e costituisce parte integrante del sistema di controllo interno. In tale contesto il Collegio Sindacale si occupa, in particolare, dei compiti definiti dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285/2013 (nel testo vigente). Inoltre, in conformità con le *best practices* definite dalla Banca d'Italia il Collegio Sindacale svolge la funzione di Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 (responsabilità penale).



Foto: Damian Pentoll

IL COLLEGIO SINDACALE
Da sinistra: Hildegard Oberleiter,
Klaus Steckholzer, Hubert Berger

L'AUTOVALUTAZIONE DEGLI ORGANI SOCIALI

Al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale spetta un ruolo importante nell'ambito del governo societario: se il Consiglio di Amministrazione, in quanto organo di governo della Banca, definisce gli indirizzi generali dell'attività aziendale e ne stabilisce gli obiettivi strategici, il Collegio Sindacale, che funge da organo di sorveglianza e di controllo, vigila sul rispetto delle disposizioni di legge applicabili e dei principi di buon governo societario.

La composizione degli organi sociali è di fondamentale importanza per una corretta e sostenibile gestione della Banca, oltre che per l'efficace adempimento dei compiti alla stessa attribuiti dalla legge, dalle autorità di vigilanza e dallo statuto. È quindi necessario che la composizione di tali organi sociali sia equilibrata sia

sotto l'aspetto quantitativo che in termini qualitativi, tenuto conto delle dimensioni e della complessità della Banca.

Al fine di garantire una sana e prudente gestione, gli amministratori devono soddisfare i requisiti previsti dallo statuto sociale e dalle disposizioni normative vigenti. Ai sensi delle istruzioni di vigilanza applicabili tutti gli esponenti aziendali devono essere in possesso dei requisiti di indipendenza e onorabilità nonché di adeguate competenze specialistiche e della necessaria esperienza professionale. La Cassa Centrale Raiffeisen reputa inoltre fondamentale che la composizione degli organi sociali rispecchi (per quanto possibile) la provenienza sociale, economica e territoriale dei suoi azionisti.

In ottemperanza alle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia in materia di governo e controllo societario (*corporate governance*) la Cassa Centrale Raiffeisen ha predisposto un regolamento per l'autovalutazione degli organi sociali

teso a garantire l'efficienza della struttura organizzativa della Banca e la sua prudente gestione. Il processo di autovalutazione degli organi sociali viene svolto periodicamente e si pone, in particolare, i seguenti obiettivi:



garantire la corretta ed efficiente operatività degli organi sociali



garantire il rispetto della disciplina di vigilanza in materia di *corporate governance*



individuare eventuali criticità all'interno degli organi sociali, al fine di potere definire le opportune iniziative correttive



rafforzare la fiducia reciproca tra i componenti degli organi sociali nonché nei confronti del management della Banca



incoraggiare i componenti degli organi sociali a partecipare attivamente alle attività e a coinvolgersi nelle discussioni al fine di accrescere in essi la consapevolezza del proprio ruolo e delle relative responsabilità

2.2. Etica e integrità nella gestione del business



Nel proprio ruolo di operatore finanziario che eroga i propri servizi alle Casse Raiffeisen nonché a clienti privati e commerciali la Cassa Centrale Raiffeisen è consapevole della sua responsabilità nei confronti di tutti i citati gruppi di interesse. In quest'ottica la fiducia nella Cassa Centrale Raiffeisen costituisce un presupposto imprescindibile del successo imprenditoriale e della competitività di lungo termine. Al fine di rafforzare e consolidare questa fiducia la Cassa Centrale Raiffeisen non si limita a improntare la propria attività ai valori cooperativi, ma attua anche una serie di misure che costituiscono la base per una cultura aziendale conforme alla legge e orientata a principi etici.

A questo proposito la Cassa Centrale Raiffeisen ha predisposto e adottato fin dal 2014 un Codice Etico. Tale documento illustra i valori e le convinzioni che nella Cassa Centrale Raiffeisen sono alla base del comportamento di tutti i collaboratori nei confronti dei gruppi di interesse interni ed esterni, tra cui i clienti, le

Casse Raiffeisen, i partner d'affari e le autorità di vigilanza. Il Codice Etico è vincolante per tutti i soggetti legati alla Cassa Centrale Raiffeisen o operanti in nome e per conto della Banca e definisce anche le norme di comportamento necessarie al fine di impedire la perpetrazione dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001. Lungi dal costituire un semplice elenco, i valori definiti nel Codice Etico sono realmente vissuti: essi rappresentano principi e convinzioni di fondamentale importanza per la Cassa Centrale Raiffeisen al fine di preservare la propria reputazione e la fiducia che i vari *stakeholder* ripongono nella Banca.

Oltre che al Codice Etico la Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce grande importanza anche al Modello organizzativo, redatto ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (di seguito anche "Modello organizzativo 231") e teso a sensibilizzare i dipendenti e gli altri soggetti legati alla Banca a comportamenti corretti e trasparenti e, da ultimo, a evitare la commissione dei reati contemplati nel decreto. Il Modello organizzativo 231 elenca, infatti, le fattispecie di reato per le quali la società può essere penalmente responsabile. Esso definisce inoltre i principi di comportamento e le azioni di mitigazione del rischio che la Banca mette in atto per prevenire i reati di cui al D. Lgs. 231/2001 e, in particolare, per prevenire la corruzione, il riciclaggio di denaro e il finanziamento di attività illecite.

La Cassa Centrale Raiffeisen giudica necessario il Modello organizzativo 231,

con i principi in esso contenuti, al fine di tutelare la propria posizione, la propria immagine e l'operato dei propri addetti. Il 15 dicembre 2014 il Consiglio di Amministrazione ha pertanto deciso di adottare il Modello organizzativo 231 e di identificare nel Collegio Sindacale l'Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di monitorare costantemente l'adeguatezza, l'efficacia, la funzionalità e il rispetto del Modello organizzativo, svolgendo la propria attività in piena autonomia e indipendenza e senza alcun vincolo di subordinazione gerarchica. L'Organismo di Vigilanza va informato di ogni circostanza o evento che possa costituire una violazione del Modello organizzativo o che possa dare luogo alla responsabilità penale della società ai sensi del D. Lgs. 231/2001. L'obbligo di informazione riguarda sia tutti i dipendenti, sia i soggetti esterni e i terzi.

Al fine di tutelare l'integrità dei dipendenti i comportamenti illeciti vanno segnalati all'Organismo di Vigilanza in forma anonima. A tale scopo è stata predisposta, accanto a un'apposita casella di posta fisica, una casella elettronica alla quale hanno accesso solo i componenti dell'Organismo di Vigilanza.

La Banca dispone inoltre di un sistema di controllo interno teso a garantire agli *stakeholder* un livello massimo di trasparenza e integrità nella gestione aziendale. Il sistema di controllo interno è destinato a prevenire e a gestire in modo respon-

sabile soprattutto le seguenti fattispecie: frode, conflitti di interesse, riciclaggio di denaro, finanziamento al terrorismo e corruzione. Lo stesso è finalizzato anche al controllo dei rischi nonché al corretto svolgimento del processo di gestione del rischio.

Nell'esercizio 2019 non sono state comminate alla Cassa Centrale Raiffeisen sanzioni da parte delle autorità di vigilanza o giudiziarie, né sono stati documentati casi di corruzione o violazioni delle disposizioni normative vigenti in materia di *whistleblowing*.

ESERCIZIO 2019:



SANZIONI da parte delle
AUTORITÀ DI VIGILANZA



SANZIONI da parte delle
AUTORITÀ GIUDIZIARIE



CASI DI CORRUZIONE
documentati



CASI DI VIOLAZIONI delle
disposizioni normative vigenti in
materia di **WHISTLEBLOWING**
documentati

2.3. La lotta alla corruzione



La Cassa Centrale Raiffeisen è consapevole del proprio ruolo di operatore finanziario e della connessa responsabilità di tutelare l'integrità del sistema finanziario. Essa si impegna a contribuire al contrasto al riciclaggio, alla corruzione e al finanziamento al terrorismo. Di conseguenza, nei propri processi interni di lotta al riciclaggio di denaro ha consapevolmente scelto un rigoroso approccio basato sul rischio, adottando misure atte a prevenire ovvero a individuare e segnalare eventuali casi di riciclaggio.

I comportamenti corrotti e l'incoraggiamento degli stessi non solo raffigurano reati di cui la Banca è responsabile ai sensi del D. Lgs. 231/2001, ma costituiscono anche rischi reputazionali che danneggiano la reputazione della Banca presso la clientela e nella società. Sulla base di tale premessa la Cassa Centrale Raiffeisen non tollera alcuna forma di corruzione e persegue un elevato livello di trasparenza nei propri processi aziendali al fine di prevenire eventuali casi di abuso d'ufficio.

Un ruolo fondamentale nella prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento al terrorismo è svolto dal principio "know your customer", che si declina in un'adeguata verifica della clientela, nonché dall'attento monitoraggio, da parte delle banche e degli altri soggetti obbligati, di tutte le operazioni e relazioni d'affari, al fine di individuare tempestivamente eventuali anomalie e modelli operativi ricorrenti per segnalarli immediatamente alle autorità di vigilanza competenti.

La Cassa Centrale Raiffeisen si è posta l'obiettivo di contribuire attivamente agli sforzi tesi a impedire che si abusino del sistema finanziario e, in particolare, delle sue risorse a scopo di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo. Per questo, conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 231/2007, applicando un approccio basato sul rischio essa pone in essere misure e processi di mitigazione del rischio ed effettua adeguati controlli tesi a prevenire e contrastare fenomeni di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo. Le norme in materia si applicano a tutti i dipendenti e a tutti i componenti degli organi sociali, i quali sono quindi tenuti a contribuire attivamente al loro rispetto.

Al fine di garantire un'efficace ed efficiente attuazione delle norme e delle misure tese alla prevenzione del riciclaggio e del finanziamento al terrorismo è necessario informare adeguatamente tutti i dipendenti in merito agli obiettivi e ai principi delle stesse, oltre che in merito alle politiche e ai regolamenti interni. Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce grande importanza alla regolare formazione dei propri dipendenti, in modo da aumentare in essi non solo le conoscenze in materia, ma anche l'identificazione con il Modello organizzativo. Nel corso dell'esercizio 2019 si sono svolti i seguenti corsi di formazione:

FORMAZIONE IN MATERIA DI CONTRASTO AL RICICLAGGIO E AL FINANZIAMENTO AL TERRORISMO:

CATEGORIE	2019
Membri degli organi sociali	11
Dirigenti	0
Quadri	40
Impiegati	86
Totale	137

In aggiunta, la Banca ha stabilito appositi processi e ha predisposto una politica in materia di prevenzione dei rischi di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo, oltre a regolamenti tesi a garantire l'identificazione e la segnalazione di operazioni sospette e a promuovere un comportamento adeguato da parte dei dipendenti. Le politiche e i regolamenti sono messi a disposizione di tutti i dipendenti sulla rete Intranet.

FORMAZIONE IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ PENALE – MODELLO ORGANIZZATIVO EX D. LGS. 231/2001:

CATEGORIE	2019
Membri degli organi sociali	4
Dirigenti	1
Quadri	56
Impiegati	133
Totale	194

Inoltre la Cassa Centrale Raiffeisen si riconosce nei principi del libero mercato e appoggia le regole comportamentali internazionalmente adottate (MiFID), attenendosi alle leggi, alle disposizioni e ai regolamenti, ivi incluse le leggi antitrust e in materia di concorrenza. In questo spirito la Banca è fermamente determinata a evitare di ottenere vantaggi competitivi attraverso pratiche commerciali scorrette o dolose.

2.4. Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Un adeguato ed efficace sistema di controllo interno è di fondamentale importanza per una sana e prudente gestione aziendale e contribuisce in modo significativo al raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi. Il sistema di controllo interno è costituito da un insieme di politiche e regolamenti e coinvolge funzioni aziendali, strutture, risorse e processi consentendo di gestire la complessità dei rischi aziendali nel rispetto delle disposizioni di vigilanza in materia di *corporate governance*.

In questi tempi che vedono la complessità dell'economia e del quadro giuridico aumentare costantemente, la gestione dei rischi si conferma un fattore di successo strategico decisivo. Di conseguenza la Cassa Centrale Raiffeisen è attenta al buon funzionamento del sistema di controllo interno, il quale deve garantire lo sviluppo lungimirante dell'attività e l'assunzione avveduta di rischi accettabili.

Tutte le funzioni, dagli organi sociali al management e ai dipendenti di qualsiasi livello gerarchico, hanno il dovere di

contribuire, nell'ambito delle rispettive responsabilità e mansioni, a garantire l'efficienza del sistema di controllo interno.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO SI ARTICOLA IN VARI LIVELLI DI CONTROLLO AL FINE DI RAGGIUNGERE I SEGUENTI OBIETTIVI CHIAVE:

- » **VERIFICA** dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali
- » **CONTENIMENTO** dei rischi nell'ambito delle direttive del sistema degli obiettivi di rischio (RAF)
- » **SALVAGUARDIA** delle attività patrimoniali e contenimento delle perdite
- » **EFFICACIA** ed efficienza dei processi
- » **AFFIDABILITÀ** e sicurezza delle informazioni e della tecnologia dell'informazione
- » **PREVENZIONE** del rischio che la Banca, anche involontariamente, possa essere coinvolta in attività e comportamenti illeciti (in particolare in fenomeni di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo ovvero in violazioni della normativa sull'usura)
- » **CONFORMITÀ** dell'attività con le disposizioni di legge e con la normativa di vigilanza, oltre che con le politiche, i regolamenti e i processi

Nella determinazione e nello sviluppo del sistema di controllo interno la Banca si ispira ai principi stabiliti dalla legge e dalle autorità di vigilanza, con particolare attenzione ai seguenti principi:

il principio di integrazione

in base al quale i vari soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno si coordinano e si accordano, anche per quanto riguarda metodi e i modelli applicati, in modo da consentire di fornire agli organi sociali e al *management* informazioni complete e utili per l'adozione di decisioni consapevoli

il principio di proporzionalità

secondo il quale le disposizioni di legge vanno applicate avendo riguardo all'attività aziendale, alla natura dei servizi offerti, alla complessità operativa e alle dimensioni della Banca

il principio dell'economicità

con l'obiettivo di ponderare correttamente la globalità dei costi dei controlli e il presidio del rischio in conformità con le previsioni normative

il principio dello sviluppo

ovvero il costante miglioramento dell'impostazione del sistema di controllo interno nonché della sua efficacia ed efficienza

Il sistema di controllo interno riveste un ruolo di importanza strategica all'interno della struttura organizzativa della Banca. Al fine di garantire il corretto ed efficiente funzionamento del sistema di controllo interno, la Banca ha istituito, nel rispetto delle vigenti disposizioni di vigilanza, le

seguenti funzioni aziendali indipendenti di controllo: il reparto *Internal Audit*, il reparto *Risk Management*, il reparto *Compliance* e *antiriciclaggio*. Tali funzioni di controllo sono strutturate in unità organizzative indipendenti che rispondono direttamente al Consiglio di Amministrazione.

RISK MANAGEMENT

Al reparto Risk Management, inteso come funzione di controllo di secondo livello, spettano principalmente i seguenti compiti:

- » monitorare, misurare e controllare i rischi della Banca
- » assicurare un continuo sviluppo e miglioramento dei metodi di misurazione dei rischi e dei rispettivi modelli e indici

COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

La funzione di *compliance*, funzione di controllo di secondo livello, si occupa principalmente delle seguenti attività:

- » monitorare il rischio di non conformità alle norme e di mancato rispetto delle stesse (rischio di *compliance*)
- » verificare l'adeguatezza dei processi tesi alla prevenzione dei rischi

La funzione antiriciclaggio, anch'essa funzione di controllo di secondo livello, ha i seguenti compiti:

- » monitorare il rischio di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo
- » monitorare l'adeguatezza dei processi per prevenire il rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo



INTERNAL AUDIT

Il reparto *Internal Audit* svolge una funzione di controllo di terzo livello comprendente, in particolare, i seguenti compiti:

- » presidiare la funzione di revisione interna
- » controllare il regolare svolgimento delle attività e l'andamento dei rischi
- » valutare la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema di controllo interno
- » presentare agli organi sociali eventuali proposte di miglioramento, con particolare riferimento al RAF, al processo di gestione dei rischi, ai mezzi e ai metodi impiegati per la valutazione e il monitoraggio dei rischi

RISCHI NON FINANZIARI

In un'ottica di conformità con le disposizioni del D. Lgs. 254/2016 il *risk assessment* ha riguardato non solo i rischi di natura finanziaria (es. rischio di credito, rischio di liquidità, rischio di tasso di interesse, ecc.), bensì anche i principali rischi non finanziari (ambiente, contesto

sociale, rischi relativi ai dipendenti, diritti umani e lotta alla corruzione, ecc.). La Cassa Centrale Raiffeisen ha individuato, con riferimento alle aree tematiche di cui al D. Lgs. 254/2016, i seguenti potenziali rischi non finanziari.

AREE TEMATICHE EX D. LGS. 254/2016	DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI RISCHI	MISURE TESE ALLA GESTIONE DEI RISCHI
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> » Disponibilità delle risorse: rischio di aumento dei costi dovuto al mancato miglioramento dell'efficienza energetica, all'uso di risorse energetiche non rinnovabili e all'inefficienza del riciclaggio delle risorse » Cambiamento climatico: rischio di perdite dovute all'interruzione della continuità operativa causata da catastrofi naturali » Rischio reputazionale dovuto al finanziamento di operazioni ad alto impatto ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> » Implementazione di un sistema di monitoraggio del consumo di risorse » Regolamento in materia di sicurezza informatica e di programmazione della continuità operativa, Manuale di emergenza e di crisi, Regolamento del piano di emergenza per la liquidità » Politica del credito

AREE TEMATICHE EX D. LGS. 254/2016	DESCRIZIONE DEI PRINCIPALI RISCHI	MISURE TESE ALLA GESTIONE DEI RISCHI
Contesto sociale – risorse umane e diritti umani	<ul style="list-style-type: none"> » Rischio per la salute e la sicurezza sul lavoro e rischio di <i>burnout</i> dovuto all'attività lavorativa (salute fisica e mentale) » Rischio relativo alla carenza di personale qualificato » Rischio di non soddisfare le aspettative dei dipendenti per quanto riguarda le prospettive di sviluppo e la formazione dei dirigenti in materia di direzione e leadership » Rischio di inadeguato rispetto dei diritti umani con riferimento alla parità tra uomini e donne 	<ul style="list-style-type: none"> » Politiche e regolamenti in materia di risorse umane » Programmi di formazione per i dipendenti » Attuazione di misure tese alla promozione della salute fisica e mentale e della sicurezza sul lavoro
Contesto sociale – clienti	<ul style="list-style-type: none"> » Rischio di violazione della <i>privacy</i> e perdita di dati sensibili dei clienti » Rischio di vendita di prodotti e/o servizi non adeguati al profilo di rischio e/o alle esigenze del cliente » Rischio IT: carenze nel sistema informatico con riferimento ai processi operativi di gestione aziendale e alla protezione della continuità operativa » Reclami della clientela 	<ul style="list-style-type: none"> » Politica in materia di organizzazione e implementazione della protezione dei dati » Politica in materia di tutela dei clienti e del mercato dei capitali » Adeguamento costante dei processi operativi » Regolamento in materia di sicurezza informatica e di programmazione della continuità operativa » Regolamento in materia di gestione dei reclami
Contesto sociale – fornitori	<ul style="list-style-type: none"> » Rischio di non essere in grado di ottimizzare il rapporto tra qualità e costi di acquisto » Rischio di mancato rispetto dei criteri socio-ecologici da parte dei fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> » Politica in materia di esternalizzazione delle attività (<i>outsourcing</i>) » Rispetto dei requisiti qualitativi nell'assegnazione delle commesse
Contesto sociale – comunità	<ul style="list-style-type: none"> » Rischio di insufficiente promozione dell'economia e della comunità del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> » Rispetto dei principi fondamentali di Raiffeisen nella gestione dell'attività bancaria
Lotta alla corruzione	<ul style="list-style-type: none"> » Rischio di corruzione tra privati 	<ul style="list-style-type: none"> » Modello organizzativo 231 » Codice Etico

3.

La sostenibilità come fattore di successo



3.1. Che cosa si intende per sostenibilità?

Da oltre 125 anni Raiffeisen unisce il successo economico all'azione socialmente responsabile. La sostenibilità costituisce uno dei principi fondamentali del pensiero cooperativo e, di riflesso, anche della Cassa Centrale Raiffeisen. Nei tre ambiti di responsabilità legati alla sostenibilità strettamente connessi all'attività commerciale, ossia **“Economia”**, **“Contesto sociale”** e **“Ambiente”**, la Cassa

Centrale Raiffeisen si impegna per un modello di governo societario e di sviluppo economico sostenibile. In tale contesto la Cassa Centrale Raiffeisen intende mettere in atto al meglio i suoi valori e le sue competenze. Il suo obiettivo dichiarato è quello di imprimere saldamente l'idea di sostenibilità nell'attività, migliorando insistentemente l'impatto sulla sostenibilità delle proprie attività commerciali.

In questo contesto anche i fattori di sostenibilità *Environment*, *Social* e *Governance*, riconosciuti a livello internazionale e riassunti nell'acronimo ESG, contribuiscono a chiarire il concetto della sostenibilità.

Questi fattori di sostenibilità servono soprattutto a garantire che il governo societario, oltre che degli obiettivi economici e di rischio, tenga conto in maggior misura anche della responsabilità sociale. Per maggiore chiarezza nella seguente tabella sono riportati (a scopo meramente rappresentativo) alcuni fattori di sostenibilità.

FATTORI DI SOSTENIBILITÀ

Ambiente (environment)

- » Protezione dell'ambiente e mitigazione dei cambiamenti climatici
- » Adattamento ai cambiamenti climatici
- » Impiego sostenibile delle risorse
- » Riduzione e riciclaggio dei rifiuti
- » Riduzione delle emissioni di CO₂

Contesto sociale (social)

- » Norme giuslavoristiche unanimemente riconosciute (p.es. interdizione del lavoro minorile e del lavoro forzato nonché di ogni forma di discriminazione)
- » Sicurezza sul lavoro e tutela della salute
- » Remunerazione adeguata, condizioni eque sul posto di lavoro, diversità e opportunità formative
- » Libertà sindacale e di riunione

Governo societario (governance)

- » *Corporate Governance*
- » Onestà fiscale
- » Misure di prevenzione della corruzione
- » Sistema di controllo interno
- » Garanzia della protezione dei dati
- » Comunicazione delle informazioni



3.2. Strategia di sostenibilità

La Cassa Centrale Raiffeisen persegue l'economicità attraverso una gestione aziendale responsabile e sostenibile. In un mondo complesso, tuttavia, un futuro sostenibile può essere raggiunto solo collaborando tutti insieme. La strategia di sostenibilità della Cassa Centrale Raiffeisen, formalizzata tra l'altro nel piano pluriennale 2021-2023, è stata sviluppata proprio in tale ottica e si ispira al principio "Insieme per la sostenibilità".

La Cassa Centrale Raiffeisen è convinta che sarà in grado di esercitare con successo e in modo sostenibile la propria attività solo se mantiene uno scambio

aperto e costruttivo con i propri *stakeholder*. Solo in questo modo è possibile trovare soluzioni equilibrate anche nelle questioni controverse. Il coinvolgimento degli *stakeholder* e il dialogo con gli stessi costituiscono pertanto la base per lo sviluppo di una strategia di sostenibilità.

Nel confronto con gli *stakeholder* sono stati individuati i temi considerati essenziali per una gestione aziendale sostenibile. Partendo da questi temi sono stati definiti gli obiettivi e i punti chiave d'intervento e, di seguito, sono state elaborate le relative misure di attuazione.

**Insieme
per la
sostenibilità**

I **PUNTI CHIAVE D'INTERVENTO** previsti dalla strategia di sostenibilità si declinano nelle tre dimensioni della sostenibilità: sviluppo economico, responsabilità sociale e compatibilità ecologica.

**sviluppo
economico**

**responsabilità
sociale**

**compatibilità
ecologica**

I SVILUPPO ECONOMICO – BANCA RESPONSABILE



Il mandato statutario della Cassa Centrale Raiffeisen prevede che essa **rafforzi e completi l'attività delle Casse Raiffeisen altoatesine** sul mercato creditizio e finanziario. Ciò avviene attraverso l'assunzione di compiti comuni, il coordinamento, la consulenza nonché la proposta di prodotti e servizi al prezzo di costo. L'obiettivo è quello di favorire l'indipendenza delle Casse Raiffeisen, proprietarie di maggioranza e allo stesso tempo maggiori clienti della Banca, fornendo loro i servizi necessari alle condizioni ottimali.

Con le loro decisioni le banche incidono in misura significativa sugli sviluppi in altri settori dell'economia. La Cassa Centrale Raiffeisen ha sempre preso sul serio questo suo ruolo ed è impegnata attivamente nella promozione di un governo societario sostenibile. In qualità di istituto specializzato in finanziamenti in *pool*, *project financing*, finanziamenti all'esportazione e all'importazione nonché in leasing aziendale, la Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce un ruolo centrale alla responsabilità di prodotto.

La Cassa Centrale Raiffeisen garantisce lo **sviluppo socialmente responsabile dei prodotti** interpretando le necessità dei propri clienti e tenendo conto degli aspetti sociali nei finanziamenti e nella

proposta di prodotti finanziari. Fortemente legata al suo territorio e alla comunità, la Cassa Centrale Raiffeisen genera valore aggiunto soprattutto a livello locale, promuovendo e sostenendo così in modo duraturo lo sviluppo regionale.

Nell'ambito del *project financing* e nella proposta di prodotti finanziari la Cassa Centrale Raiffeisen garantisce lo **sviluppo ecologicamente responsabile dei prodotti** facendo rientrare nelle proprie valutazioni anche l'aspetto della compatibilità ecologica. Per i prossimi anni la Cassa Centrale Raiffeisen si è inoltre posta l'obiettivo di ampliare la propria gamma di prodotti con prodotti di investimento e finanziamenti sostenibili (p.es. *sustainable loans*).

La Cassa Centrale Raiffeisen vuole essere un **interlocutore corretto** per i suoi clienti e i suoi partner d'affari, per cui si impegna a garantire un livello massimo di lealtà e trasparenza nelle relazioni d'affari, chiarezza nella comunicazione e nell'formativa, efficacia nella protezione dei dati e nella lotta alla corruzione e alle frodi.

Affinché la strategia di sostenibilità rimanga ancorata in modo indissolubile nell'operato della Cassa Centrale Raiffeisen si istituirà all'interno della stessa un'apposita funzione di *ESG management*. Questa si occuperà del monitoraggio e del *reporting* di sostenibilità, oltre che della predisposizione dell'annuale Dichiarazione Non Finanziaria. Inoltre, è stato costituito a livello interpartimentale un **gruppo di lavoro sulla sostenibilità** che si occupa di questioni relative alla sostenibilità, verifica il raggiungimento degli obiettivi concordati, elabora provvedimenti e cura progetti.

II RESPONSABILITÀ SOCIALE – ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI

Il cuore della Cassa Centrale Raiffeisen sono i suoi dipendenti. I suoi collaboratori, esperti e ben istruiti, sono il fattore chiave del pluriennale successo della Banca. Per questo la Cassa Centrale Raiffeisen pone i suoi dipendenti, di cui si considera un partner, al centro della strategia di sostenibilità. Garantendo un'ampia gamma di benefit e condizioni di lavoro favorevoli alla salute e alla vita familiare la Cassa Centrale Raiffeisen promuove il successo nella professione senza trascurare le esigenze private, sociali, culturali e sanitarie. La Cassa Centrale Raiffeisen punta sulla formazione continua per aiutare i propri collaboratori a sviluppare competenze professionali, metodiche e personali.

Il complesso mondo bancario attuale impone più che mai che l'attività si basi su valori di fondo condivisi, che vi sia una prospettiva unitaria per la leadership e

che la relativa comunicazione sia trasparente ed efficace. Per questo motivo a partire dal 2020 i dirigenti e i quadri saranno sostenuti nel loro lavoro con interventi di professionalizzazione delle loro competenze manageriali.

Al fine di garantire il raggiungimento duraturo degli obiettivi di sostenibilità concordati vengono sviluppati, tra le altre cose, adeguati sistemi di incentivazione per i dipendenti; questi sono volti, da un lato, a sensibilizzare i dipendenti sulla problematica in questione e, dall'altro, a garantire nel tempo la focalizzazione della Cassa Centrale Raiffeisen sulla sostenibilità.



III COMPATIBILITÀ ECOLOGICA – GESTIONE SOSTENIBILE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

La gestione dei rischi climatici, non solo nell'ambito dell'ecologia operativa, è diventata sempre più un impegno centrale dell'economia. La Cassa Centrale Raiffeisen considera la tutela dell'ambiente e del clima una parte integrante della propria responsabilità sociale. A differenza di ciò che si rileva nei settori manifatturieri, l'impatto ambientale diretto dell'operatività

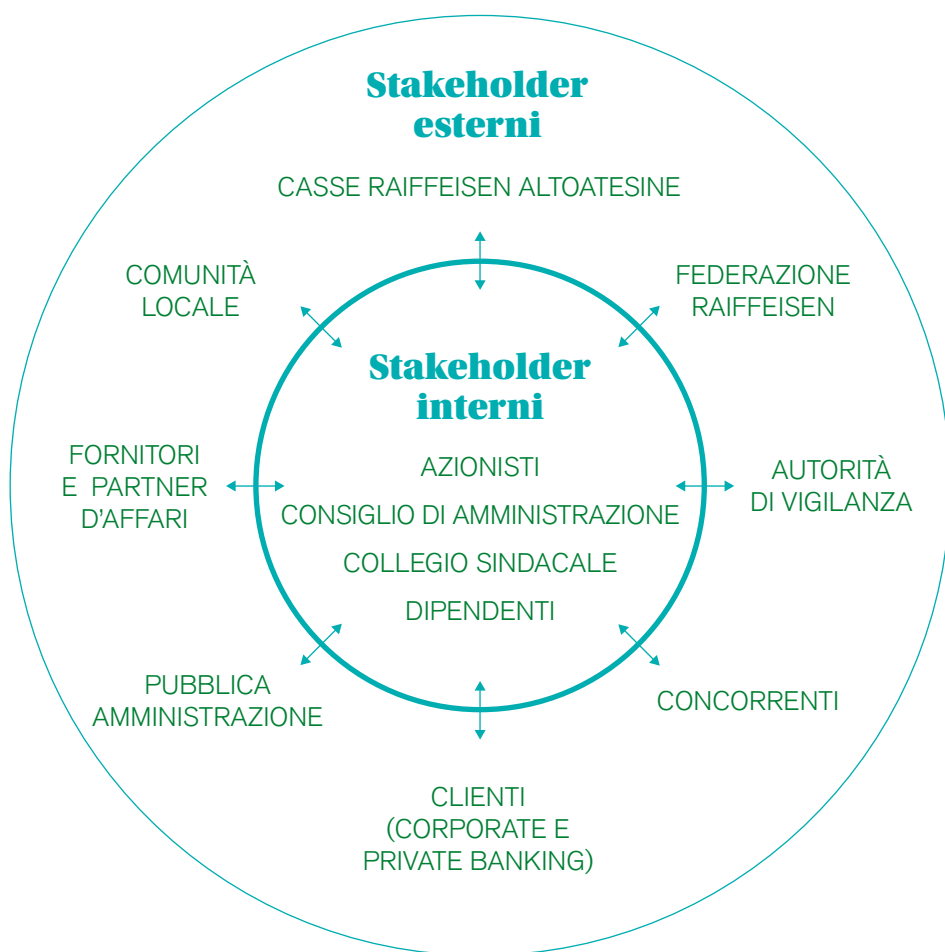
bancaria è limitato. Ciò nonostante, attraverso l'impiego responsabile delle risorse la Cassa Centrale Raiffeisen persegue l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale della propria attività. Ai fini della tutela dell'ambiente si punta su una politica degli acquisti sostenibile, sull'aumento dell'efficienza energetica, sull'uso di energie rinnovabili e sulla mobilità compatibile con la tutela del clima. Inoltre, la Cassa Centrale Raiffeisen scorge anche nella digitalizzazione dei processi un potenziale per il raggiungimento dei suoi obiettivi di ecologia operativa.



3.3. Coinvolgimento degli stakeholder

Ogni impresa operativa è influenzata positivamente o negativamente da vari gruppi di interesse e, a sua volta, esercita sugli stessi un'influenza negativa o positiva. Non sempre gli interessi delle banche e quelli dei loro gruppi di interesse (i cosiddetti "stakeholder" rappresentati dagli azionisti, dai clienti, dai dipendenti, dai fornitori e dal pubblico) coincidono. La Banca si trova pertanto di fronte alla sfida di dover trovare una soluzione il più equa possibile ai conflitti di interesse che si generano in virtù della diversità delle aspettative.

Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen, conscia della grande importanza del dialogo con i propri stakeholder, punta su una costante dialettica per mezzo di strumenti e canali di vario tipo. In particolare, la Banca ha volutamente coinvolto i suoi stakeholder nell'identificazione dei temi chiave in materia di sostenibilità e nello sviluppo della propria strategia di sostenibilità. A tale scopo è stata attuata un'analisi di materialità a vari livelli (cfr. Capitolo 3.4 Analisi e matrice di materialità dal punto di vista degli stakeholder).



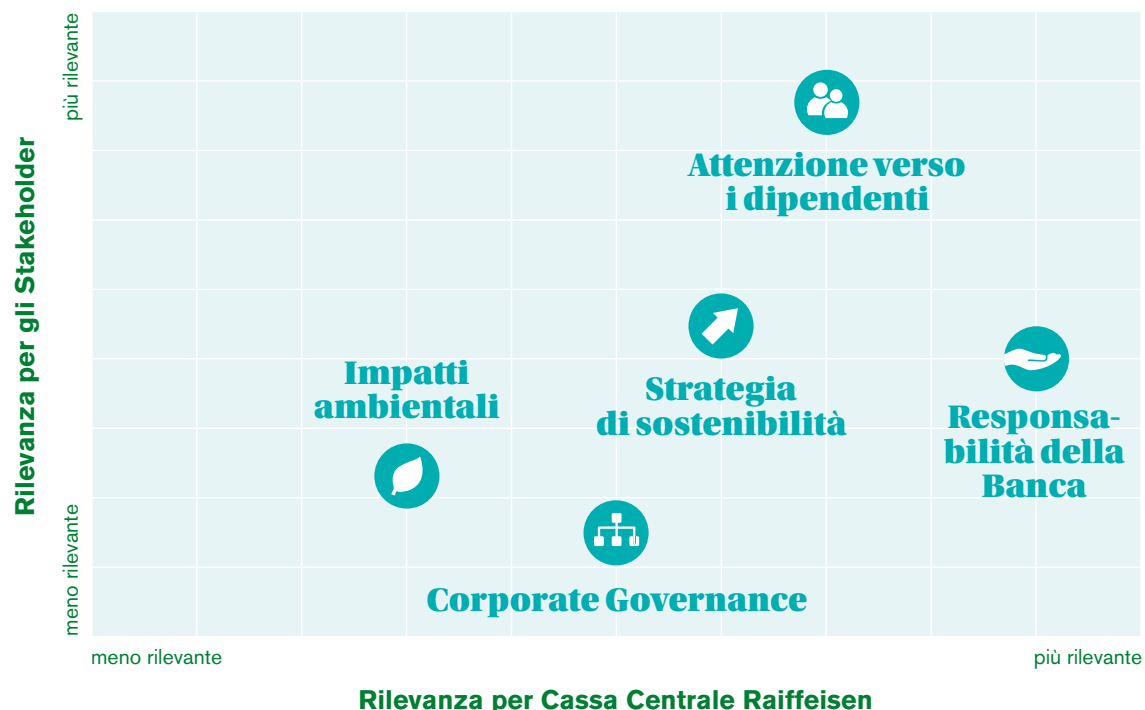
LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN FA PARTE DELLE SEGUENTI ASSOCIAZIONI E FEDERAZIONI:

- » ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA
- » CONSORZIO CBI
- » AIRA
- » EUROPEAN PAYMENTS COUNCIL
- » AGCM
- » ASSOIMPREDITORI ALTO ADIGE
- » ASSOCIAZIONE ITALIANA INTERNAL AUDITORS
- » CONCILIATORE BANCARIO FIANZIARIO
- » IVASS

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

STAKEHOLDER	STRUMENTI E CANALI DI DIALOGO
CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> » Sito Internet della Banca » Sondaggi
AZIONISTI	<ul style="list-style-type: none"> » Assemblea dei Soci » Informazioni attraverso il sito web della Banca e mediante avvisi » Sondaggi
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE COLLEGIO SINDACALE	<ul style="list-style-type: none"> » Incontri e riunioni » Flussi regolari di informazioni verso gli organi sociali » Convegni a porte chiuse, <i>workshop</i> e sondaggi
RISORSE UMANE	<ul style="list-style-type: none"> » Intranet ed eventi informativi » <i>Feedback</i> e scambio diretto con il reparto Risorse Umane » <i>Workshop</i> e sondaggi
AUTORITÀ E ISTITUZIONI (enti locali, istituzioni pubbliche, autorità di vigilanza e associazioni professionali), ORGANIZZAZIONI DEL TERZO SETTORE	<ul style="list-style-type: none"> » Eventi e incontri tra i rappresentanti dei gruppi di interesse e quelli delle istituzioni locali » Partecipazione a gruppi di lavoro e comitati tecnici » Partnership e cooperazioni » Accordi specifici sulle tematiche in questione
ORGANIZZAZIONI SINDACALI	<ul style="list-style-type: none"> » Incontri e riunioni tra i rappresentanti delle parti sociali
FORNITORI DI BENI E SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> » Riunioni, conversazioni telefoniche e corrispondenza via e-mail

3.4. Analisi di materialità dal punto di vista degli stakeholder



Il significato che la Cassa Centrale Raiffeisen e i suoi *stakeholder* attribuiscono al concetto di sostenibilità è di fondamentale importanza per lo sviluppo della strategia di sostenibilità.

Nell'ambito di una serie di *workshop* e di sondaggi che hanno coinvolto il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e i dipendenti è stata effettuata una cosiddetta **analisi di materialità** e si è riflettuto su una comune concezione della sostenibilità.

L'analisi di materialità era tesa a definire i temi e gli obiettivi essenziali, dal punto di vista degli *stakeholder*, ai fini di una gestione aziendale sostenibile. I temi chiave e il loro potenziale impatto sulla Cassa Centrale Raiffeisen sono rappresentati per mezzo della **matrice di materialità**.

Sulla base dei temi individuati sono stati stabiliti precisi obiettivi e punti chiave d'intervento ed è stato predisposto un catalogo di provvedimenti che prevede misure nel breve, medio e lungo termine nelle tre dimensioni della sostenibilità, ossia sviluppo economico, responsabilità sociale e compatibilità ecologica. Si tratta di misure di varia portata, tese a soddisfare le aspettative degli *stakeholder* e a generare un valore aggiunto per la Cassa Centrale Raiffeisen.

L'efficacia dei provvedimenti adottati e il raggiungimento degli obiettivi formulati vengono annualmente sottoposti a verifica per mezzo di appositi indicatori. Attraverso tale attività di verifica e attraverso il

monitoraggio degli **indicatori** è possibile valutare la validità della strategia di sostenibilità e, eventualmente, perfezionarla costantemente.

Al fine di dare spazio anche in futuro ai temi ritenuti importanti dagli *stakeholder* della Cassa Centrale Raiffeisen e per tenere conto degli eventuali sviluppi futuri, la strategia di sostenibilità viene costantemente aggiornata nell'ambito di uno scambio continuo con i vari *stakeholder*. Si prevede pertanto di ripetere a intervalli regolari e assieme agli *stakeholder* l'analisi di materialità al fine di verificare, rivalutare e sviluppare ulteriormente i punti chiave di intervento.



SVOLGIMENTO DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ



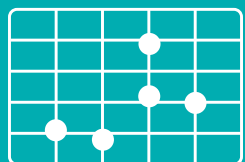
1. Identificazione di problemi potenzialmente significativi

La selezione dei temi potenzialmente significativi viene effettuata facendo riferimento alle linee guida riconosciute a livello internazionale della *Global Reporting Initiative* (GRI) in materia di predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria. Ai fini della selezione si identificano i temi che incidono attualmente e/o potranno incidere in futuro sull'attività aziendale e che la Cassa Centrale Raiffeisen è in grado di influenzare direttamente o indirettamente.



3. Validazione

I temi significativi e gli indicatori di *performance* impiegati, ivi compresi quelli relativi alla conformità con gli standard della *Global Reporting Initiative*, vengono convalidati da uno specialista esterno con esperienza internazionale in qualità di *auditor* di dichiarazioni di carattere non finanziario di operatori finanziari.



2. Analisi e prioritizzazione

I temi potenzialmente significativi vengono poi messi a punto e classificati in base alla rispettiva priorità sulla base di appositi **workshop** e **sondaggi** che coinvolgono gli *stakeholder* (Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, *management*, dipendenti, clienti, partner d'affari, ecc.). I temi che gli *stakeholder* ritengono prioritari vengono poi sottoposti a un esame del **grado di impatto** sulla Cassa Centrale Raiffeisen, dopodiché si procede a stilare una **matrice di materialità**.



4. Implementazione

I risultati vengono implementati nella strategia di sostenibilità, nel governo societario e nel sistema di monitoraggio e reporting.



“Solo insieme la sostenibilità avrà successo.”

MARIANNE WIDMANN
ULRIKE NICOLUSSI-LECK
Legale e Segreteria Societaria

3.5. Effetti, rischi e opportunità

La Cassa Centrale Raiffeisen ha valutato gli effetti, i rischi e le opportunità della sua attività sui tre aspetti della sostenibilità. La valutazione ha evidenziato che l'impatto dell'attività di business sulla sostenibilità non è uniforme e comprende sia opportunità che rischi. La sostenibilità è oramai un forte motore economico per le banche e le imprese in generale. Un efficace sistema di gestione della sostenibilità funge, da un lato, da "sistema di allerta precoce" per i rischi economici, mentre, dall'altro, serve a sviluppare nuove opportunità di *business*.

Per quanto riguarda lo **sviluppo economico**, l'attività della Cassa Centrale Raiffeisen contribuisce in modo significativo alla stabilità e all'efficienza dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen e dei circuiti economici regionali e al rafforzamento della catena del valore. Le caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti e la rispettiva sostenibilità giocano un ruolo importante per una banca responsabile. La Cassa Centrale Raiffeisen ha pertanto il compito di mettere a disposizione risorse finanziarie per la realizzazione di progetti sostenibili, astenendosi dalla realizzazione di progetti non sostenibili. La Cassa Centrale Raiffeisen scorge in questo un'opportunità per convincere i propri clienti dell'importanza della questione della sostenibilità, collegando condizioni di finanziamento vantaggiose al raggiungimento di obiettivi ecologici o sociali concordati. In questo modo la Banca può contribuire in maniera decisiva nel plasmare lo sviluppo sostenibile dell'economia. Ciò riguarda non solo gli investimenti propri, bensì anche il patrimonio appartenente alla clientela

dell'intera Organizzazione bancaria Raiffeisen. La Cassa Centrale Raiffeisen è consapevole della sua grande responsabilità in questo contesto.

Per quanto riguarda la **responsabilità sociale**, la Cassa Centrale Raiffeisen si sente particolarmente obbligata non solo nei confronti dei suoi clienti, ma soprattutto verso i suoi **collaboratori**. Il comportamento della Cassa Centrale Raiffeisen non si ripercuote soltanto sui suoi dipendenti, bensì indirettamente anche sulle loro famiglie. A ciò si accompagna un effetto indiretto sulla sicurezza, la stabilità e la prosperità della comunità del territorio. La Cassa Centrale Raiffeisen è consapevole e pone pertanto in primo piano le persone, la loro sicurezza e la loro qualità della vita. Garantendo un'ampia gamma di benefit e condizioni di lavoro favorevoli alla salute e alla vita familiare, la Cassa Centrale Raiffeisen promuove il successo nella professione senza trascurare le esigenze private, sociali, culturali e sanitarie.

Considerata la portata globale del cambiamento climatico, le sue ripercussioni non si fermano di fronte ai confini nazionali e non si limitano alla realtà locale. Sebbene l'impatto dell'ecologia operativa della Cassa Centrale Raiffeisen sull'ambiente e sull'economia sia pertanto piuttosto modesto, l'impiego responsabile delle risorse e la riduzione dell'impronta carbonica rientrano in ogni caso tra gli obiettivi prioritari della Banca.

Grazie ad una **gestione ambientale** mirata, impegnandosi a ridurre le emissioni di gas serra e promuovendo i settori economici sostenibili, si dà un contributo positivo alla società. Una significativa opportunità nell'ambito dell'ecologia operativa si può individuare, in particolare, in un continuo risparmio dei costi. Inoltre, la Banca è attenta a ridurre al minimo i rischi reputazionali, a promuovere nuove collaborazioni nei settori della ricerca e dello sviluppo e a ridurre i rischi insiti

nella catena del valore (p.es. ritardi nelle consegne) puntando sull'acquisto di prodotti regionali e sulla cooperazione con i fornitori operanti nel territorio.

Il Consiglio di Amministrazione della Cassa Centrale Raiffeisen ha affrontato i potenziali problemi legati alla strategia di sostenibilità, formulando soluzioni che sono riportate in maniera concisa nella seguente tabella.

SOGGETTO	DESCRIZIONE DEI RISCHI	APPROCCIO RISOLUTIVO
MODELLO DI BUSINESS – GOVERNO SOCIETARIO	Eventuali cambiamenti nel governo societario rischiano di indebolire o, addirittura, di vanificare gli obiettivi di sostenibilità definiti.	Al fine di garantire la continuità si provvede a formalizzare i principi nel quadro organizzativo, istituire un'apposita funzione di ESG <i>management</i> e nominare un gruppo di lavoro interdipartimentale deputato alla garanzia della sostenibilità.
STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ E RESPONSABILITÀ DI IMPRESA	Gli obiettivi di sostenibilità formulati si rivelano difficili o troppo costosi e sono messi in dubbio dai responsabili delle decisioni.	Gli obiettivi di sostenibilità sono definiti sulla base di indicatori riconosciuti. Attraverso un'attività di verifica e il monitoraggio degli indicatori è possibile valutare la validità della strategia di sostenibilità e, eventualmente, perfezionarla costantemente.
	Gli interessi della Banca non sono identici a quelli dei suoi <i>stakeholder</i> . La Cassa Centrale Raiffeisen si trova pertanto di fronte alla sfida di trovare una soluzione il più equa possibile ai conflitti di interesse che si generano in virtù della diversità delle aspettative.	Attraverso il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e una comunicazione trasparente è possibile trovare soluzioni equilibrate anche nelle questioni controverse.
	Contrapposizione tra sostenibilità ed economicità: gli <i>stakeholder</i> non sono soddisfatti dei risultati (aziendali).	Per la Cassa Centrale Raiffeisen la sostenibilità coincide con l'ottenimento di risultati economici positivi nel lungo termine, agendo allo stesso tempo in modo ecologicamente e socialmente responsabile.

SOGGETTO	DESCRIZIONE DEI RISCHI	APPROCCIO RISOLUTIVO
LA BANCA RESPONSABILE	Difficoltà nell'attuazione pratica dei requisiti di sostenibilità definiti	Formalizzazione dei requisiti di sostenibilità nel quadro organizzativo della Banca (politiche, regolamenti, processi operativi, procedure) e formazione mirata del personale
	Contrapposizione tra sostenibilità ed economicità	Integrazione dei criteri ESG nella politica del credito e nella politica degli investimenti
	Rischi reputazionali nei confronti degli <i>stakeholder</i>	Comunicazione trasparente e gestione dei reclami orientata al cliente
	Variazioni del quadro normativo	La funzione di ESG <i>management</i> assicura il costante monitoraggio della questione della sostenibilità e delle eventuali variazioni del quadro normativo.
	La trasformazione digitale pone la Cassa Centrale Raiffeisen di fronte a nuove sfide.	Promozione degli sviluppi tecnologici e, in particolare, della digitalizzazione. Considerazione del cambiamento demografico in atto anche tra i clienti e coinvolgimento attivo degli stessi per poter contrastare tale fenomeno in modo più mirato e incisivo

SOGGETTO	DESCRIZIONE DEI RISCHI	APPROCCIO RISOLUTIVO
ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI	I dipendenti costituiscono il fattore di successo più importante nell'operatività della Banca. Di conseguenza il cambiamento demografico e i mutamenti che si registrano sul mercato del lavoro pongono la Cassa Centrale Raiffeisen di fronte a nuove sfide.	La Cassa Centrale Raiffeisen promuove e supporta i propri dipendenti garantendo loro un'ampia gamma di benefit e condizioni di lavoro favorevoli alla salute e alla vita familiare. Nella competizione per i migliori cervelli la Cassa Centrale Raiffeisen intende posizionarsi attivamente sul mercato come datore di lavoro attrattivo, attuando ulteriori misure tese al benessere dei suoi dipendenti.
	L'identificazione con il posto di lavoro e la condivisione di valori comuni sono alla base di un'unione di successo tra la Banca e i suoi dipendenti.	La cultura della collaborazione deve essere ulteriormente intensificata coinvolgendo attivamente i dipendenti, perseguendo una comunicazione trasparente e attuando opportune misure di sensibilizzazione; a tutti i dipendenti va richiesto un comportamento rispettoso. Attraverso la gestione professionale della diversità si intende sfruttare meglio il potenziale della molteplicità delle caratteristiche presenti in Banca e, di riflesso, apportare un contributo positivo alla parità di diritti. Un'iniziativa tesa a sostenere tali sforzi nei prossimi anni è rappresentata dall' <i>audit</i> "Famiglia e lavoro".
	Il successo di qualsiasi azienda non può prescindere dalla salute e dall'efficienza dei collaboratori. La crescente pressione sul lavoro fa aumentare il rischio di contrarre malattie professionali (p.es. il <i>burnout</i>).	Oltre alle misure imposte dalla legge in materia di prevenzione sanitaria e agli standard riguardanti la salute e la sicurezza sul lavoro, la Cassa Centrale Raiffeisen predispone anche ulteriori programmi tesi alla promozione della salute dei propri dipendenti.
GESTIONE SOSTENIBILE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI	Un'errata interpretazione dei dati impedisce l'opportuno sviluppo degli obiettivi di sostenibilità nell'ambito dell'ecologia operativa e della gestione ambientale.	Al fine di garantire la corretta raccolta dei dati, la gestione efficiente dei processi, il monitoraggio continuo e la verifica degli indicatori concordati si è provveduto all'istituzione della funzione di ESG <i>management</i> e di un gruppo di lavoro interdipartimentale deputato alla garanzia della sostenibilità. Ciò costituisce la base per uno sviluppo dinamico degli obiettivi di gestione ambientale della Banca.

4.

La Banca responsabile



4.1. Sostenibilità economica

Facendo parte dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen, la Cassa Centrale Raiffeisen svolge la propria attività bancaria nel costante rispetto dei principi e dei valori cooperativi. Anche nel contesto cooperativo in cui opera, ai fini del successo duraturo e, di conseguenza, della sua stessa sopravvivenza, essa non può prescindere dalla redditività della gestione. La creazione di valore economico costituisce quindi uno degli obiettivi irrinunciabili della sua attività in qualità di banca, costi-

tuendo il presupposto per il raggiungimento anche degli altri scopi sociali e ambientali. Il valore economico generato attraverso l'attività imprenditoriale della Cassa Centrale Raiffeisen viene ripartito tra la Banca stessa, i suoi azionisti e dipendenti, i suoi clienti e fornitori nonché il tessuto economico locale. In questo modo la Cassa Centrale Raiffeisen apporta un importante contributo alla stabilità e all'efficienza del sistema economico e alla comunità locale in generale.

Un altro presupposto affinché si possa garantire nel lungo termine il successo e la sopravvivenza della Banca è rappresentato dalla disponibilità di un'adeguata dotazione patrimoniale a supporto del suo sviluppo positivo. In tale ottica e al fine di poter continuare la sua costante crescita, con delibera del 15 ottobre 2018 l'Assemblea straordinaria ha conferito al Consiglio di Amministrazione, ai sensi dell'articolo 2443 del c.c., la facoltà di procedere all'aumento del capitale sociale, in una o più tranche, per un importo massimo di 50 milioni di euro, da perfezionarsi entro cinque anni dalla data della delibera. In data 11 giugno 2019 il Consiglio di Amministrazione ha dato attuazione alla decisione dell'Assemblea, deliberando all'unanimità di aumentare il capitale sociale da 200 a 225 milioni di euro mediante emissione di 25 milioni di azioni ordinarie. L'aumento di capitale si è concluso il 30 novembre 2019 con la sottoscrizione dell'intero importo.

225 Mio.

**AUMENTO DEL
CAPITALE SOCIALE**

200 Mio.

**valore
economico**

valore aggiunto

- » PER LA **BANCA STESSA**
- » PER **CLIENTI**
- » PER **FORNITORI**
- » PER **ECONOMIA LOCALE**

presupposto

- » PER ALTRI **SCOPI SOCIALI**
- » PER ALTRI **SCOPI AMBIENTALI**

Sulla base delle premesse di cui sopra e tenuto conto dell'impatto che l'attività aziendale esercita sull'ambiente e sulla società, la Cassa Centrale Raiffeisen è seriamente intenzionata a definire una politica di sostenibilità di ampio respiro sulla quale orientare la propria strategia aziendale. La Cassa Centrale Raiffeisen è consapevole della portata delle sue azioni e della responsabilità che le stesse comportano. Ha quindi deciso di improntare alla sostenibilità la propria strategia aziendale, con l'intento di promuovere, attraverso il suo influsso sullo sviluppo dell'economia e dei consumi nonché sostenendo l'innovazione, il percorso verso la sostenibilità.

4.2. Valore economico generato e distribuito



Nel suo ruolo di “banca responsabile” la Cassa Centrale Raiffeisen persegue la creazione di valore duraturo e sostenibile quale uno dei suoi obiettivi principali. Sia la sua strategia aziendale che i prodotti e i servizi proposti sono tesi al raggiungimento di tale obiettivo. Non limitandosi al solo valore economico, ma tenendo sempre in debito conto anche l’impatto ecologico e sociale del proprio operato, la Cassa Centrale Raiffeisen è in grado di creare un reale e duraturo valore aggiunto a favore del suo territorio.

La creazione di tale valore economico duraturo e sostenibile per il territorio è imprescindibile per tutti gli *stakeholder* della Banca ed è teso anche a garantire nel tempo la redditività del capitale proprio, necessaria affinché l’attività creditizia della Banca possa sempre poggiare su adeguate riserve. Il valore economico creato e ridistribuito dalla Banca è la prova della sua capacità di generare una significativa ricchezza per il territorio e di ripartire la stessa tra i propri *stakeholder*.

Nel corso dell’esercizio 2019 la Cassa Centrale Raiffeisen ha generato un valore economico di 71,6 milioni di euro; 60,5 milioni di euro, ossia l’84,47% del totale, è stato distribuito. Il 31,09% del valore economico generato è stato assegnato ai dipendenti della Banca e agli altri suoi collaboratori a vario titolo, il 17,35% è stato distribuito ai fornitori e il 28,40% è andato alla pubblica amministrazione.

Il 15,53% del valore economico generato nel 2019 è stato invece trattenuto per favorire la solidità finanziaria della Banca e, quindi, per creare un valore sostenibile duraturo a favore dei propri *stakeholder*.

Le seguenti tabelle forniscono una panoramica del contributo economico diretto che la Cassa Centrale Raiffeisen apporta al sistema economico locale.

VALORE ECONOMICO GENERATO	31.12.2018*	31.12.2019*
10. Interessi attivi e proventi assimilati	52.357	55.008
20. Interessi passivi e oneri assimilati	- 13.145	- 14.068
40. Commissioni attive	24.954	27.313
50. Commissioni passive	- 9.813	- 11.785
70. Dividendi e proventi simili	1.669	1.775
80. Risultato netto dell’attività di negoziazione	- 2.218	- 2.011
90. Risultato netto dell’attività di copertura	23	92
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di attività finanziarie	8.078	6.306
110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al FV con impatto a CE (IFRS 7 PAR. 20 LETT. A) I)	- 6.867	7.470
130. Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito	- 981	- 4.440
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-	-
200. Altri oneri/proventi di gestione	4.173	5.993
220. (parziale) Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili e perdite)	-	-
250. Utili (perdite) da cessione di investimenti	3	2
A) Totale valore economico generato	58.235	71.652

*in migliaia di euro

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	31.12.2018*	31.12.2019*
160. b) (parziale) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	10.840	10.503
Valore economico distribuito ai fornitori	10.840	10.503
160 a) Spese per il personale	16.725	18.819
Valore economico distribuito ai dipendenti	16.725	18.819
Utile distribuito agli azionisti	7.200	14.000
Valore economico distribuito agli azionisti	7.200	14.000
160. b) (parziale) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	1.184	1.332
160. b) (parziale) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	3.360	4.975
270. (parziale) Imposte sul reddito d'esercizio (imposte correnti)	14.354	10.883
Valore economico distribuito a Stato, enti e istituzioni	18.899	17.190
160. b) (parziale) Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	9	10
Valore economico distribuito a collettività	9	10
B) Totale valore economico distribuito	53.673	60.521

*in migliaia di euro

VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	31.12.2018*	31.12.2019*
170. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	- 2.875	- 501
180. Rettifiche/riprese di valore nette su attività materiali	760	777
190. Rettifiche/riprese di valore nette su attività immateriali	151	157
220. Utili (perdite) delle partecipazioni	775	- 4.240
230. Risultato netto della valutazione al <i>fair value</i> delle attività materiali e immateriali	-	-
240. Rettifiche di valore dell'avviamento	-	-
270. Imposte sul reddito d'esercizio	- 6.096	- 364
Utili distribuiti degli esercizi precedenti	- 7.200	- 14.000
Utile destinato a distribuzione futura	2.000	-
Risultato destinato a riserve e utili non distribuiti	17.047	29.302
C) Totale valore economico trattenuto	4.562	11.131

*in migliaia di euro

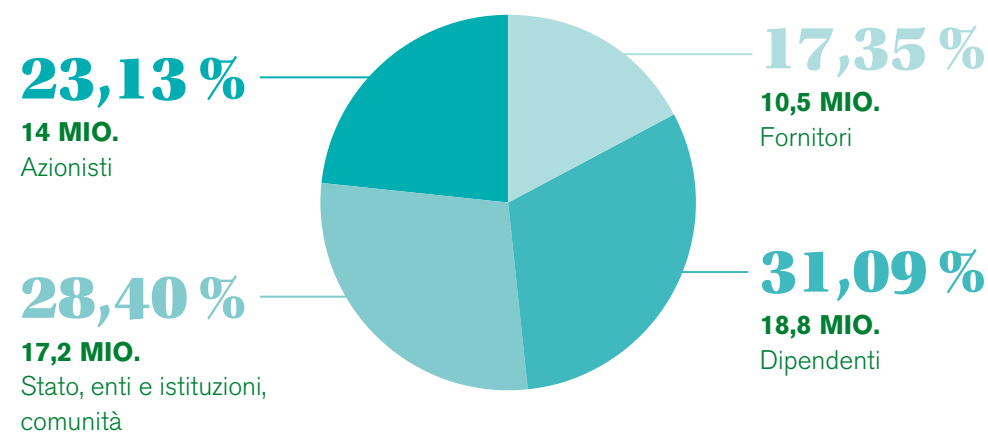
La seguente tabella mostra inoltre il valore economico che la Cassa Centrale Raiffeisen genera a favore dei suoi principali *stakeholder*, ovvero i suoi dipendenti, i fornitori, la pubblica amministrazione e gli azionisti.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2019

DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO	IN MIGLIAIA DI EUR	VALORI PERCENTUALI
Valore economico generato	71.652	100 %
Valore economico distribuito	60.521	84,47 %
Fornitori	10.503	17,35 %
Dipendenti	18.819	31,09 %
Stato, enti e istituzioni, comunità	17.190	28,40 %
Azionisti	14.000	23,13 %

71,6 Mio.

Valore economico generato



4.3. Responsabilità di prodotto

La Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce particolare importanza alla definizione dei dettagli dei prodotti e dei servizi proposti e, nel rispetto dei valori cooperativi, cerca di soddisfare al meglio le esigenze dei suoi clienti. A tale riguardo viene data grande importanza a valori quali la fiducia, l'affidabilità e la responsabilità nei confronti della società, del sistema economico e dell'ambiente.

La Banca ha come obiettivo quello di proporre ai propri clienti, nel rispetto delle rispettive esigenze e preferenze, una gamma possibilmente completa di servizi bancari e finanziari, senza trascurare l'impatto sulla società e sull'ambiente. La Cassa Centrale Raiffeisen propone un prodotto o un servizio solo se dispone delle competenze, delle infrastrutture e delle licenze necessarie. Inoltre, nella distribuzione dei prodotti e dei servizi la Cassa Centrale Raiffeisen si accerta che i clienti siano sempre adeguatamente informati sui rischi.

Un'ampia offerta di prodotti, in grado di soddisfare le esigenze delle diverse categorie di clienti, e soluzioni bancarie innovative sono oggi un importante prerequisito per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela. Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen pone particolare enfasi sull'ulteriore sviluppo della propria gamma di prodotti e servizi. In quest'ottica nel 2019 è stato istituito un nuovo reparto "Mercato & Innovazione", il quale si occupa specificatamente dei temi della digitalizzazione, delle analisi di mercato e dei prodotti nonché dello sviluppo dei prodotti.

L'integrità e la sostenibilità rientrano tra i valori fondamentali dell'intera Organizzazione Raiffeisen. In virtù dello spirito cooperativo, per la Cassa Centrale Raiffeisen la sostenibilità ha sempre rappresentato una priorità assoluta, il che si riflette anche nel valore dell'interazione rispettosa e responsabile tra le persone.

Anche i clienti e i partner della Cassa Centrale Raiffeisen apprezzano i principi che guidano l'operato della Banca. Per la Cassa Centrale Raiffeisen, infatti, la sostenibilità non è semplicemente un *optional*, bensì un criterio a cui viene dato sempre maggiore peso nelle decisioni strategiche. In quest'ottica la Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige si propone per il futuro, soprattutto per quanto riguarda le due aree strategiche Finanza e Crediti, di includere in modo più mirato e consapevole criteri ESG (ESG sta per *Environment, Social, Governance*) nei prodotti offerti e nei servizi di consulenza.

La Cassa Centrale Raiffeisen è convinta dell'opportunità di concepire le sue relazioni commerciali, i suoi prodotti e i suoi servizi in modo tale da garantirne la validità nel tempo, evitando rischi sociali e ambientali e creando opportunità per migliorare gli standard sociali ed economici. Non è solo la Cassa Centrale Raiffeisen a essere dell'avviso che l'intero settore finanziario debba diventare più sostenibile: anche a livello comunitario sono state adottate varie iniziative in tal senso. Particolare importanza riveste a questo proposito il Regolamento UE 2019/2088 del 27 novembre 2019 (applicabile a decorrere dal 10 marzo

Prodotti e servizi



Valori

FIDUCIA
AFFIDABILITÀ
RESPONSABILITÀ

Società Economia Ambiente

inclusione dei
CRITERI ESG

Nuovo **REPARTO**

Mercato & Innovazione

digitalizzazione
analisi di mercato e di prodotti
sviluppo dei prodotti

Integrità Sostenibilità Trasparenza

Environment
E
Social
S
Governance
G



2021), il quale impone agli operatori dei mercati finanziari e ai consulenti finanziari regole armonizzate in materia di trasparenza nell'inclusione dei rischi di sostenibilità e nella considerazione degli impatti negativi sulla sostenibilità nei loro processi nonché nella fornitura di informazioni sulla sostenibilità dei prodotti finanziari.

Come è noto, il *core business* costituisce la leva più efficace su cui agire affinché vi sia progresso. Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen identifica nella concessione di crediti e nell'investimento di fondi il campo d'azione centrale e primario in cui muoversi per garantirsi, con senso di responsabilità e con attenzione, il successo duraturo.

AREA STRATEGICA FINANZA – INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Nell'ambito del suo ruolo di istituto di supporto delle Casse Raiffeisen nel campo dei servizi di investimento la Cassa Centrale Raiffeisen funge da emittente o intermediario di prodotti di investimento proposti o raccomandati alla propria clientela *retail*, ai clienti delle Casse Raiffeisen collegate o alle stesse Casse Raiffeisen.

La Cassa Centrale Raiffeisen, oltre a operare in veste di *broker* per il movimento cooperativo, garantendo ai propri clienti nonché a quelli delle Casse Raiffeisen e alle stesse Casse Raiffeisen l'accesso a varie sedi di negoziazione europee ed extraeuropee, funge anche da agente pagatore italiano per sei società di gestione patrimoniale e SICAV estere (Union Investment Sicav, Raiffeisen KAG, Vontobel Sicav, NEAM Sicav, GAM Sicav, Paribas Sicav), nei confronti delle quali assicura il regolamento nell'interesse delle Casse Raiffeisen.

Per gestire i processi di investimento dei loro clienti la Cassa Centrale Raiffeisen e le Casse Raiffeisen si affidano a un unico sistema informatico integrato con cui provvedere alle seguenti operazioni:

- a) profilazione della clientela in base al livello di conoscenza, all'esperienza, alla sostenibilità e alla tolleranza al rischio
- b) valutazione degli obiettivi e delle esigenze a cui i clienti intendono fare fronte con i loro investimenti
- c) gestione dei prodotti di investimento proposti e raccomandati in conformità con le caratteristiche del mercato *target*, facendo riferimento ad un catalogo prodotti elettronico condiviso

La Cassa Centrale Raiffeisen determina, in modo diretto o indiretto, i prodotti di investimento proposti ai clienti delle Casse Raiffeisen e alle stesse Casse Raiffeisen, in quanto svolge i seguenti compiti fondamentali:

- a) gestione del catalogo prodotti relativo ai prodotti di investimento per l'intera Organizzazione bancaria Raiffeisen e, di riflesso, definizione dei prodotti che possono essere proposti o raccomandati
- b) concorso nella definizione dei temi da porre in maggiore evidenza ovvero da presentare ai soci del Raiffeisen Investment Club
- c) predisposizione di una piattaforma aperta dedicata alle società di gestione con cui la Cassa Centrale Raiffeisen intrattiene rapporti di distribuzione o di collaborazione, affinché queste possano presentare ai consulenti finanziari dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen gli argomenti di maggiore attualità; in questo modo le società di gestione di fondi comuni con cui la Cassa Centrale Raiffeisen collabora possono sensibilizzare attivamente i consulenti della Cassa Centrale Raiffeisen e delle Casse Raiffeisen su nuovi temi, tra cui quelli riassunti nella sigla ESG

Tutto ciò ha portato ad un volume di investimenti superiore al 17% del patrimonio riferibile ai piccoli investitori amministrato dall'Organizzazione bancaria Raiffeisen al 31 dicembre 2019.

La Cassa Centrale Raiffeisen non ha ancora elaborato una strategia specifica per adeguare il processo e le procedure

di investimento alle tematiche ESG, visto che le modifiche normative a livello europeo e nazionale non sono ancora state completate. La Cassa Centrale Raiffeisen segue peraltro da vicino l'evoluzione delle disposizioni di legge e partecipa attivamente a vari gruppi di lavoro istituiti a tal fine dall'ABI-Associazione Bancaria Italiana.



PER IL PROSSIMO FUTURO LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN HA PREVISTO I SEGUENTI PROVVEDIMENTI

- » predisposizione di un nuovo questionario MiFID II contemplante anche i temi ESG, formulati in termini di esigenze e obiettivi che gli investitori devono definire prima della sottoscrizione di un prodotto di investimento
- » classificazione dei prodotti di investimento nell'ambito della consulenza in materia di investimenti secondo il principio della sostenibilità
- » considerazione dei rischi di sostenibilità anche nel processo di consulenza relativo agli investimenti, come previsto nel Regolamento UE 2019/2088 (indicazione nelle informative precontrattuali, ecc.)
- » campagna di sensibilizzazione sui temi ESG per i clienti investitori della Cassa Centrale Raiffeisen nonché per quelli delle 39 Casse Raiffeisen
- » formazione specifica dei consulenti finanziari con riferimento a temi relativi alla sostenibilità

La gamma di fondi di investimento distribuiti dalla Cassa Centrale Raiffeisen al 31 dicembre 2019 comprende circa 450 diversi fondi, di cui oltre 40 sono fondi sostenibili o, comunque, fondi improntati a criteri di sostenibilità. Questi fondi vengono istituiti dalle seguenti società di gestione: BNP Paribas Funds, BNP PARIBAS L1 SICAV, Nord Est Fund F, Raiffeisen KAG, Union Investment Privatfonds, Union Investment Luxembourg e Vontobel.

Alla Cassa Centrale Raiffeisen sta particolarmente a cuore continuare a promuovere gli investimenti sostenibili. Nell'Organizzazione bancaria Raiffeisen il volume dei fondi di investimento sostenibili o improntati a criteri di sostenibilità è aumentato significativamente rispetto all'esercizio precedente: al 31 dicembre 2018 il portafoglio ammontava a euro 56.413.296,35, mentre al 31 dicembre 2019 risultava salito a euro 76.329.919,09. Se ne desume che il volume investito nei fondi di investimento sostenibili distribuiti dalla Cassa Centrale Raiffeisen nell'esercizio

2019 è cresciuto del 35,31% rispetto al 2018. Al 31 dicembre 2019 il maggiore fondo di investimento rientrante nella categoria dei fondi di investimento sostenibili era rappresentato dal Raiffeisen Bilanciato Sostenibile, che nell'esercizio 2019 ha raccolto quasi 50 milioni di euro di depositi della clientela, ovvero oltre il 40% in più rispetto all'esercizio precedente.

Oltre

40 **FONDI SOSTENIBILI**
o fondi improntati a criteri di sostenibilità



35,31%

AUMENTO DI VOLUME investito nei fondi sostenibili rispetto al 2018

RAIFFEISEN FONDO PENSIONE APERTO

Attraverso i suoi gestori patrimoniali Amundi SGR S.p.A. e Alpenbank AG il Raiffeisen Fondo Pensione Aperto gestisce un patrimonio di circa 784 milioni di euro. I gestori finanziari incaricati basano il loro processo decisionale in materia di investimenti sulla politica di investimento strategica emanata dal Consiglio di Amministrazione della Cassa Centrale Raiffeisen con riferimento a ciascun comparto di investimento e riassunta nel regolamento interno "Documento sulla politica di investimento". Inoltre devono essere rispettate anche le disposizioni di legge specifiche applicabili ai fondi pensione.

Il Raiffeisen Fondo Pensione Aperto non ha impartito alcuna direttiva ai suoi gestori patrimoniali in merito al rispetto degli aspetti di sostenibilità o dei rischi nel processo di investimento. Inoltre, i gestori patrimoniali non sono tenuti per legge a rispettare alcuna direttiva specifica al riguardo. Essi decidono come investire attenendosi sostanzialmente ai limiti previsti dal rispettivo mandato e vengono valutati sulla base dello scostamento dei risultati conseguiti rispetto al benchmark.

Il Regolamento UE 2019/2088, entrato in vigore il 30 dicembre 2019, introduce ora per tutti gli operatori dei mercati finanziari, ivi compresi i fondi pensione, regole armonizzate con riferimento all'inclusione dei rischi di sostenibilità e alla considerazione degli impatti negativi sulla sostenibilità nei processi decisionali di investimento, stabilendo criteri precisi per la fornitura di informazioni riguardanti la sostenibilità.

Nei prossimi mesi il Raiffeisen Fondo Pensione Aperto, attraverso i gestori finanziari, estenderà il processo decisionale di

784 Mio.

di euro di **PATRIMONIO GESTITO**



investimento specificatamente a questi aspetti e presenterà in modo trasparente agli iscritti questo approccio orientato alla sostenibilità. Ai sensi del Regolamento UE 2019/2088 la scadenza è prevista per il 10 marzo 2021.

La società di gestione Amundi SGR S.p.A. ha già avviato la classificazione *ex post* degli investimenti secondo parametri interni basati su aspetti ESG. A tale riguardo il gestore patrimoniale rilascia ogni sei mesi un rendiconto con riferimento ai comparti di investimento *Activity e Dynamic*.



235,46 Mio.

euro di crediti nel settore delle
ENERGIE RINNOVABILI

14,74 %

del **VOLUME CREDITIZIO**
complessivo

AREA STRATEGICA CREDITI – FINANZIAMENTI SOSTENIBILI

Attraverso la concessione del credito e l'erogazione di finanziamenti la Cassa Centrale Raiffeisen contribuisce in modo significativo alla crescita e allo sviluppo sostenibile dell'economia locale, fornendo in tal modo un contributo all'intera società. Nel campo dei finanziamenti, la responsabilità sociale ed ecologica dei prodotti sta assumendo sempre maggiore rilievo. La Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce grande importanza alle esigenze dei suoi clienti, sforzandosi di tenere in debito conto nella concessione dei finanziamenti gli aspetti sociali.

In futuro la Cassa Centrale Raiffeisen intende tenere maggiormente conto degli

aspetti ecologici e sociali nella concessione e nella valutazione dei finanziamenti, proponendo opportuni incentivi ai propri clienti. A tale scopo, per i prossimi anni la Banca si è inoltre posta l'obiettivo di ampliare la propria gamma di prodotti con finanziamenti sostenibili (p.es. *sustainable loans*).

La Cassa Centrale Raiffeisen ha scelto di impegnarsi soprattutto nel settore delle energie rinnovabili – fotovoltaico, biomassa, biogas, energia eolica e idroelettrica. Al 31 dicembre 2019 i crediti (ivi incluso il leasing) nel settore delle energie rinnovabili ammontavano a 235.464.885,06 euro, pari al 14,74% del volume creditizio complessivo.



“Finanziamenti nel settore delle energie rinnovabili sono una sfida e allo stesso tempo una grande soddisfazione.”

LUCA DEVESCOVI
Crediti Speciali

4.4. Privacy e protezione dei dati

In un'epoca contraddistinta dalla trasformazione digitale, in cui i volumi dei dati scambiati ha assunto una nuova dimensione, la protezione dei dati assume un'importanza via via maggiore.

Le disposizioni in materia di protezione dei dati non sono tese alla tutela dei dati in sé, ma piuttosto alla salvaguardia delle persone a cui i dati in questione si riferiscono.



Ai sensi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea la protezione dei dati personali rientra tra i diritti fondamentali e umani garantiti nell'Unione europea. Inoltre, il Parlamento europeo e il Consiglio europeo hanno per la prima volta regolamentato in modo unitario a livello comunitario la questione della protezione dei dati, emanando il Regolamento generale sulla protezione dei dati n. 679/2016 (in breve GDPR).

La Cassa Centrale Raiffeisen considera la protezione assoluta di tutti i dati ad essa trasmessi o resi accessibili, riguardanti sia i clienti che i dipendenti, una parte integrante della sua attività e attribuisce a tale aspetto grandissima importanza. Inoltre, la protezione dei dati personali costituisce una componente essenziale di una banca ben funzionante che, nella sua operatività quotidiana, propone servizi aventi come oggetto il trattamento di dati personali.

La Cassa Centrale Raiffeisen dedica grande attenzione alla tutela dei dati personali e implementa pertanto con accuratezza le prescrizioni normative e le relative misure a protezione e sicurezza dei dati stessi. La protezione dei dati

personali richiede una sempre più attenta gestione di tutte le fasi del trattamento, dalla raccolta all'elaborazione, all'archiviazione, al trasferimento sino a giungere alla fase di dismissione (cancellazione e/o anonimizzazione). In tale ottica la raccolta, la conservazione, il trattamento e il trasferimento di dati personali riguardanti persone fisiche devono essere conformi non solo ai requisiti di legge cogenti, bensì anche alle politiche interne, ai regolamenti e ai processi in materia.

In linea di principio la Banca considera i provvedimenti di carattere strutturale e organizzativo per il rispetto delle disposizioni per la protezione dei dati personali un investimento atto a garantire la propria stabilità e la propria buona reputazione. Per non compromettere l'attività ordinaria di banca locale la Cassa Centrale Raiffeisen applica il cosiddetto "principio di proporzionalità".

Per garantire la sicurezza dei dati personali ai sensi del GDPR la Cassa Centrale Raiffeisen ha predisposto proprie politiche interne in materia di protezione dei dati, adottando un ordine di servizio al quale la banca è tenuta a conformarsi nella pianificazione e nell'esecuzione di

qualsiasi attività che comporti il trattamento di dati personali. La politica e l'ordine di servizio trovano applicazione nei confronti di tutto il personale, a prescindere dalla tipologia del rapporto di collaborazione, nonché dei terzi fornitori di servizi che nell'ambito delle proprie mansioni o delle attività professionali svolte per la Banca compiano operazioni di trattamento di dati personali.

La Banca presta particolare attenzione alla sicurezza delle informazioni trattate e adotta misure tecniche e organizzative onde prevenire la distruzione accidentale o intenzionale, la perdita della disponibilità, l'alterazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato nonché qualsiasi altra forma di trattamento illecito delle stesse. Al fine di creare consapevolezza e trasparenza in materia di protezione e sicurezza dei dati tutti i dipendenti, in particolare gli addetti al trattamento dei dati, vengono informati annualmente attraverso specifici corsi di formazione in merito ai rischi connessi al trattamento dei dati, alle misure concrete disponibili per prevenire eventi dannosi nonché ai principali aspetti della normativa in materia.

Ai sensi dell'articolo 37 del GDPR il Consiglio di Amministrazione della Cassa Centrale Raiffeisen ha stipulato un contratto di servizio con un *Data Protection Officer* (DPO) esterno, designando al contempo un responsabile interno per la protezione dei dati, al quale spetta anche il ruolo di interlocutore del DPO.

Ai sensi dei principi interni in vigore tutti i reclami riguardanti la violazione della protezione dei dati personali presso la

Cassa Centrale Raiffeisen vengono monitorati; in seguito all'esame dei motivi del reclamo ovvero della violazione della protezione dei dati vengono adottate le misure necessarie. Grazie allo scrupoloso rispetto delle politiche interne e delle altre istruzioni nonché dei processi, nel corso dell'esercizio 2019 non sono pervenuti alla Cassa Centrale Raiffeisen reclami per violazioni della protezione dei dati personali. Inoltre, le autorità di vigilanza non hanno sollevato alcuna contestazione a carico della Banca in merito al rispetto delle norme sulla protezione dei dati.

ESERCIZIO 2019:



RECLAMI per violazioni della **PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**



CONTESTAZIONI da parte delle **AUTORITÀ DI VIGILANZA**

4.5. La soddisfazione dei clienti e la gestione dei reclami

Per la Cassa Centrale Raiffeisen la garanzia di relazioni stabili e leali con i clienti è la fonte del successo economico e della crescita a lungo termine. Tra le preoccupazioni centrali della Banca rientra quella di tenere conto delle esigenze e dei desideri dei clienti e di garantire la loro soddisfazione. In quest'ottica la Banca agisce secondo i principi di correttezza e rettitudine, rafforzando così la fiducia dei propri clienti. La Banca è costantemente impegnata a migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi proposti e a renderli più confacenti alle esigenze dei clienti. Anche un atteggiamento attento e rispettoso nei confronti dei clienti fa parte del modo di fare banca in cui si riconosce la Cassa Centrale Raiffeisen.

Malgrado tale impegno può comunque accadere che le aspettative dei clienti vengano disattese ovvero che i clienti

siano insoddisfatti delle prestazioni della Banca. La Banca vede nelle critiche e nei reclami dei clienti un'opportunità per migliorare i propri prodotti e processi, ridurre gli errori e aumentare i benefici che i servizi proposti apportano ai clienti. La responsabile gestione dei reclami della clientela è quindi molto importante. Al fine di garantire anche che i reclami siano gestiti con la necessaria competenza, obiettività e accuratezza e che siano trattati in modo sistematico e mirato, la Banca ha istituito un ufficio reclami indipendente, ha definito processi operativi e ha predisposto un regolamento interno in materia di gestione dei reclami, messo a disposizione di tutti i dipendenti sulla rete Intranet. Inoltre, nel corso dell'esercizio in esame è stato erogato a tutti i dipendenti un corso di formazione interno sulle principali innovazioni normative e sulla gestione dei reclami.



**Attenzione
Rispetto**
VERSO I CLIENTI



**Critica
Reclami**
=
opportunità
per migliorare i
PRODOTTI e PROCESSI

Attraverso il rispetto del regolamento e dei processi interni si vuole ottenere nel minor tempo possibile il ripristino della soddisfazione del cliente e la stabilizzazione del rapporto tra il cliente e la Banca. Grazie all'efficiente sistema di gestione dei reclami, nell'esercizio 2019 sono pervenuti alla Cassa Centrale Raiffeisen due soli reclami, peraltro risolte nell'arco dello stesso anno.

Il numero di reclami ricevuti, tuttavia, non è un affidabile indicatore della soddisfazione dei clienti, in quanto si può presumere che solo una piccola parte dei clienti insoddisfatti della Banca o dei suoi servizi presenti effettivamente un reclamo. Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen si è prefissa l'obiettivo di mantenere la soddisfazione della clientela costantemente sopra la media, al fine di ridurre al minimo la percentuale dei casi di "malcontento inespresso". A tal fine in futuro saranno adottate misure di vario tipo, tra cui appositi sondaggi tesi a rilevare la soddisfazione dei clienti, l'analisi delle chiusure di conti correnti o il costante perfezionamento del personale. L'attuazione di queste misure dovrebbe poi consentire di comprendere le esperienze con i prodotti e i servizi dal punto di vista dei clienti, oltre che di identificare i punti critici e di sviluppare idee per migliorare il processo nel suo complesso.

Anche il *feedback* diretto dei clienti – sia quello dei clienti del *private banking* che quello delle aziende – è per la Cassa Centrale Raiffeisen un indicatore importante per misurare la soddisfazione della

ESERCIZIO 2019:

2

RECLAMI, peraltro risolti nell'arco dello stesso anno

clientela e per adottare misure tese a migliorare la qualità del servizio e a generare valore per i clienti. Sono proprio le eventuali lamentele a offrire l'opportunità, se ben gestite, di fidelizzare i clienti alla Banca. Questa convinzione è condivisa da tutti i dipendenti, soprattutto da quelli che operano a contatto con i clienti.

Sicurezza e fiducia sono criteri importanti nella scelta di una banca, specialmente in tempi economicamente difficili. La Cassa Centrale Raiffeisen ne è consapevole, per cui è sempre attenta a dimostrare ai propri clienti che le loro preoccupazioni e i loro problemi vengono presi sul serio e che la loro Banca si impegna a procurare loro soluzioni personalizzate e rapide.

5.

Attenzione verso i collaboratori



5.1. Aspetti generali

La Cassa Centrale Raiffeisen è un datore di lavoro solido e affidabile. I diritti e i doveri dei dipendenti sono regolati, oltre che dal contratto collettivo nazionale, da un contratto integrativo provinciale.

Tutti i dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen, siano essi dirigenti, quadri direttivi o impiegati, sono tutelati dalle disposizioni del contratto collettivo nazionale di lavoro nonché dal contratto integrativo provinciale relativo a ciascuna categoria professionale. A nessun livello sono stati attuati né sono in corso piani di riduzione del personale o di ristrutturazione. La Cassa Centrale Raiffeisen punta su relazioni durature, il che si riflette anche nell'anzianità media di servizio, che è pari a 17,3 anni.

Al 31 dicembre 2019 la Cassa Centrale Raiffeisen occupava in totale 201 dipendenti. Tenuto conto del fatto che 41 di questi lavoravano a tempo parziale, ciò corrisponde a 190 equivalenti a tempo pieno: un incremento di 4 persone, ossia del 2% rispetto al 31 dicembre 2018. Nel 2019 il 97,5% dei 201 dipendenti aveva un contratto a tempo indeterminato, nel 2018 il 94,4%.

Nel 2019 la Cassa Centrale Raiffeisen ha assunto 14 nuovi collaboratori, mentre 10 collaboratori hanno lasciato l'Azienda (inclusi i pensionamenti). Nel 2018, in vista della costituzione del Gruppo bancario Raiffeisen dell'Alto Adige, erano stati assunti 28 nuovi dipendenti, mentre 11 avevano lasciato l'Azienda. Il tasso di fluttuazione (uscite) era pari nel 2018 al 5,6%, quindi di poco superiore a quello dell'ultimo esercizio trascorso (5,0%). Con particolare riferimento agli uomini, a causa di un numero relativamente

consistente di pensionamenti registrati nel 2018 il tasso di abbandono era pari al 9,5%, il doppio rispetto al valore del 2019 (4,3%).

Al 31 dicembre 2019 gli impiegati rappresentavano il 66% dei dipendenti, i quadri direttivi il 31% e i dirigenti il 2,5%.

Tutti i dipendenti con qualifica di dirigente fanno parte del *management*.

L'età media dei dipendenti al 31.12.2019 era di 44,84 anni. Il 42% dei dipendenti aveva più di 50 anni. Se ne può dedurre che la forza lavoro è esperta e può contare su diversi anni di servizio.

Negli ultimi anni sono stati assunti parecchi giovani. Il 16% dei dipendenti ha meno di 30 anni. Il livello di qualificazione è elevato: il tasso di laureati è pari al 44%.

AL 31.12.2019:

201
DIPENDENTI

41
dipendenti lavorano a **TEMPO PARZIALE**

17,3
ANNI DI SERVIZIO in media

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER TIPO DI CONTRATTO

(a tempo indeterminato/determinato)

N.	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	112	84	196	105	81	186
A tempo determinato	4	1	5	7	4	11
Totale	116	85	201	112	85	197


DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER LIVELLO DI INQUADRAMENTO E SESSO

N.	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	5	0	5	4	0	4
Quadri	45	18	63	45	16	61
Impiegati	66	67	133	63	69	132
Totale	116	85	201	112	85	197

44,84
è **L'ETÀ** media

42%
hanno **PIÙ DI 50** anni

16%
hanno **MENO DI 30** anni



DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER LIVELLO DI INQUADRAMENTO ED ETÀ 2019

%	<30			30 - 50			>50		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
	Dirigenti	0	0	0	40	0	40	60	0
Quadri	0	0	0	47	56	49	53	44	51
Impiegati	30	19	25	36	39	38	33	42	38
Totale	17	15	16	41	42	41	42	42	42

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER LIVELLO DI INQUADRAMENTO ED ETÀ 2018

%	<30			30 - 50			>50		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
	Dirigenti	0	0	0	25	0	25	75	0
Quadri	0	0	0	49	56	51	51	44	49
Impiegati	37	16	26	27	43	36	37	41	39
Totale	21	13	17	36	46	40	44	41	43

ESERCIZIO 2019:

14

NUOVI COLLABORATORI sono stati ASSUNTI

5%

TASSO DI FLUTTUAZIONE

10

COLLABORATORI (inclusi i pensionamenti) HANNO LASCIATO L'AZIENDA

NUOVE ASSUNZIONI PER ETÀ E SESSO

N.	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<30	2	7	2	9	4	14
30 - 50	7	8	3	4	10	14
>50	0	0	0	0	0	0
Totale	9	15	5	13	14	28

INCIDENZA DELLE NUOVE ASSUNZIONI PER ETÀ E SESSO

%	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<30	10,0%	30,4%	15,4%	81,8%	12,1%	41,2%
30 - 50	14,9%	20,0%	8,3%	10,3%	12,0%	17,7%
>50	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale	7,8%	13,4%	5,9%	15,3%	7,0%	14,2%

DIMISSIONI PER ETÀ E SESSO

N.	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<30	0	2	0	0	0	2
30 - 50	3	4	3	0	6	4
>50	2	5	2	0	4	5
Totale	5	11	5	0	10	11

DIMISSIONI PER ETÀ E SESSO

%	UOMINI		DONNE		TOTALE	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<30	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30 - 50	6,4%	10,0%	8,3%	0,0%	7,2%	5,1%
>50	4,1%	10,2%	5,6%	0,0%	4,7%	6,0%
Totale	4,3%	9,5%	5,9%	0,0%	5,0%	5,6%

I principi in materia di ambiente di lavoro che la Cassa Centrale Raiffeisen ribadisce nel proprio Codice Etico si basano sulla convinzione che il successo dipende dalle prestazioni, dall'impegno, dalla motivazione e dalla competenza dei collaboratori. La Cassa Centrale Raiffeisen è interessata ad acquisire, tenere e fare crescere collaboratori qualificati e motivati, conscia del fatto che ciò rappresenta un elemento sostanziale del suo successo nel tempo.

Per questo motivo il fattore "collaboratori" costituisce una componente fondamentale della strategia di sostenibilità della Cassa Centrale Raiffeisen. L'obiettivo è quello di creare un ambiente di lavoro innovativo, etico, orientato alla crescita e stimolante, in cui i dipendenti appartenenti a diverse funzioni e generazioni possano continuare anche in futuro a lavorare volentieri, sviluppando tutto il loro potenziale. Ci si aspetta, di contro, che ogni singolo contribuisca allo sviluppo e al successo della Banca.

L'analisi del sondaggio effettuato tra i dipendenti in settembre 2019 in merito alla predisposizione della Dichiarazione Non Finanziaria ha evidenziato che nel campo della gestione del personale vi sono ancora dei margini di miglioramento per quanto riguarda la promozione dei collaboratori e l'attenzione verso gli stessi, oltre che le condizioni di lavoro. Tra gli ambiti in cui l'Azienda potrebbe attivarsi maggiormente, con particolare riferimento alla politica delle risorse umane, sono stati menzionati lo sviluppo del personale, la promozione della salute e la conciliabilità tra la famiglia e il lavoro. Gli intervistati hanno espresso apprezzamento per il clima sul posto di lavoro.

La progressiva digitalizzazione non è evidente solo nel mondo del lavoro, ma riguarda qualsiasi ambito della vita quotidiana. La Cassa Centrale Raiffeisen si sente particolarmente chiamata ad accompagnare e sostenere i propri dipendenti in un ambiente di lavoro in continua evoluzione. Le moderne tecnologie di collegamento in rete soddisfano tutti i presupposti per facilitare lo scambio digitale. Esse non possono sostituire, tuttavia, la comunicazione diretta e personale nei rapporti quotidiani. La Cassa Centrale Raiffeisen, essendo una grande azienda di servizi finanziari, ha una particolare responsabilità nei confronti dei suoi dipendenti e, indirettamente, delle loro famiglie e dell'intera società. D'altro canto essa si aspetta dai propri dipendenti la disponibilità ad adattarsi alle mutevoli esigenze attraverso la formazione e una certa flessibilità.

Nel medio termine la Cassa Centrale Raiffeisen intende digitalizzare e rendere più efficienti anche i processi di gestione delle risorse umane. Il reparto Risorse Umane sta pianificando l'introduzione di un *software* di gestione del personale da applicare nel campo dell'amministrazione delle candidature e dei fascicoli personali. Grazie alle procedure digitali, più efficienti e sistematiche, si dovrebbe essere in grado di risparmiare parecchio tempo, oltre che di ridurre i costi e il consumo di carta. Inoltre, tali procedure dovrebbero garantire un elevato grado di sicurezza nella raccolta e nell'amministrazione dei dati.



44 %

QUOTA DI LAUREATI
tra i dipendenti

6

dipendenti si trovavano in
CONGEDO PARENTALE al 31.12.2019

5

**GIORNI
DI MALATTIA**
in media per
dipendente nel 2019

33

ORE DI FORMAZIONE
in media per dipendente nel 2019

IN UN'OTTICA DI CONFORMITÀ CON LE DISPOSIZIONI DEL D. LGS. 254/2016 SONO STATI RILEVATI ANCHE I RISCHI INERENTI AL CONTESTO SOCIALE, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI RISCHI RELATIVI AI DIPENDENTI NONCHÉ AL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI. A TALE RIGUARDO LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN HA INDIVIDUATO I SEGUENTI RISCHI:

- » rischio per la salute e la sicurezza sul lavoro e rischio di *burnout* dovuto all'attività lavorativa (salute fisica e mentale)
- » rischio di carenza di personale qualificato
- » rischio di non soddisfare le aspettative dei dipendenti per quanto riguarda le prospettive di sviluppo e la formazione dei dirigenti in materia di direzione e leadership
- » rischio di inadeguato rispetto dei diritti umani con riferimento alle pari opportunità tra uomini e donne

Perseguire una politica del personale sostenibile significa sviluppare una strategia e agire in base alla stessa. Le aree strategiche di azione identificate sono le seguenti:

- » **Gestione del personale, attenzione verso i collaboratori e promozione degli stessi**
- » **Salute e sicurezza**
- » **Diversity management e pari opportunità**

Sono poi state definite le misure da attuare nei prossimi anni. Per ogni area di azione sono stati definiti indicatori misurabili, sulla base dei quali si possono controllare le attività di gestione delle risorse umane, identificando precocemente i rischi.

Tra le misure definite per garantire la gestione dei rischi si richiamano la predisposizione di una politica in materia di personale nonché di altre politiche e regolamenti riguardanti le risorse umane, la definizione di programmi di formazione e sviluppo per i dipendenti nonché l'attuazione di misure tese al miglioramento della salute fisica e mentale.

**Politica
del personale
sostenibile**

=====
=====
Strategia

∨
Azione

5.2. Gestione del personale, attenzione verso i collaboratori e promozione degli stessi

I diritti e gli obblighi dei datori di lavoro e dei dipendenti sono definiti nelle disposizioni del diritto del lavoro, nei contratti collettivi nazionali, nei contratti integrativi provinciali, nel Codice Etico, nelle linee di condotta, nelle politiche e nei regolamenti che, direttamente o indirettamente, riguardano la sfera delle risorse umane.

PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN HA PREDISPOSTO E STA TUTTORA PREDISPONENDO, CON PUBBLICAZIONE PREVISTA NEL CORSO DEL 2010, UNA SERIE DI DOCUMENTI, POLITICHE E REGOLAMENTI:

- » piano strategico 2020 - 2023 della Cassa Centrale Raiffeisen
- » organigramma e descrizioni delle funzioni della Cassa Centrale Raiffeisen
- » Codice Etico
- » linee di condotta
- » codici di abbigliamento
- » obblighi e diritti dei dipendenti – sanzioni disciplinari
- » politica di remunerazione e incentivazione e disciplina del premio di risultato
- » regolamento in materia di gestione del personale
- » politica in materia di personale della Cassa Centrale Raiffeisen*
- » politica in materia di formazione e perfezionamento professionale dei componenti dell'organo di governo, dei titolari di funzioni chiave e dei dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen*
- » regolamento in materia di gestione e sviluppo delle risorse umane*
- » regolamento in materia di selezione del personale*

*) in corso di elaborazione



VALORIZZAZIONE

La Cassa Centrale Raiffeisen combina una cultura delle prestazioni con una cultura della responsabilità. I dipendenti vengono promossi e valutati sulla base di criteri orientati alla *performance*, come il raggiungimento di obiettivi concordati o l'esperienza professionale. La politica retributiva si armonizza con la strategia aziendale, gli obiettivi, i valori e gli interessi di lungo respiro della Banca.

Dato che i dipendenti con maggiore anzianità di servizio e, di conseguenza, con grande esperienza costituiscono un importante pilastro dell'Azienda, la Cassa Centrale Raiffeisen, in occasione degli anniversari aziendali, è solita dare loro un piccolo segno di apprezzamento. Per 25 anni di servizio, ciò corrisponde ad uno stipendio mensile lordo.

I principi manageriali della Cassa Centrale Raiffeisen si basano sui valori riportati nella *cloud* dei valori raffigurata nel capitolo 1.2. Essi guidano i componenti degli organi sociali, i dirigenti e i quadri nel loro operato nei confronti dei dipendenti, sempre basato sul rispetto reciproco. Il *management* sceglie gli eventi interni (p.es. riunioni di direzione, cena di approvazione del bilancio, festa di Natale) per informare i collaboratori sugli obiettivi strategici.

1 Stipendio mensile lordo

come **APPREZZAMENTO**
per **25 ANNI** di servizio

POLITICA DI REMUNERAZIONE E PERFORMANCE MANAGEMENT

In conformità con lo statuto sociale e con la regolamentazione dei poteri il trattamento economico è stabilito, nei limiti delle rispettive competenze e nel rispetto di quanto previsto dalle disposizioni contrattuali collettive, dal Consiglio di Amministrazione o dal Comitato Esecutivo, oltre che dal Direttore Generale (in qualità di responsabile delle risorse umane).

La remunerazione dei dipendenti si compone di una componente fissa e un'altra variabile, stabilita nel contratto collettivo di lavoro. La politica retributiva della Cassa Centrale Raiffeisen è disciplinata dalle disposizioni della politica in materia di remunerazione e incentivi.

Remunerazione

componente **FISSA**

componente **VARIABILE** stabilita nel contratto collettivo di lavoro

LA POLITICA RETRIBUTIVA È VOLTA A:

- » garantire il raggiungimento degli obiettivi nelle aree della gestione aziendale, del controllo dei rischi o dell'organizzazione nonché di altri obiettivi di tipo sia quantitativo che qualitativo
- » promuovere la partecipazione attiva dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi patrimoniali, reddituali e commerciali in linea con le effettive esigenze dei clienti
- » promuovere un comportamento dei dipendenti conforme alle disposizioni e linee di condotta esterne e interne
- » richiamare e trattenere dipendenti capaci e qualificati pagando loro retribuzioni adeguate

La Banca aspira a raggiungere un equilibrio di genere nello sviluppo della carriera e nella retribuzione. Un confronto delle retribuzioni tra donne e uomini rivela un rapporto relativamente equilibrato. Nel 2019 il compenso medio delle quadri femmine era pari all'85% del compenso medio dei loro colleghi maschi, ovvero gli uomini guadagnavano in media il 15% in più delle donne. Nella categoria degli impiegati la retribuzione media delle donne era pari all'87% di quella media degli uomini, ovvero gli uomini guadagnavano in media il 13% in più delle donne.

Nel 2018 la differenza tra il compenso medio delle donne e quello degli uomini era minore. Il divario è dovuto soprattutto all'elevata incidenza dei contratti a tempo parziale tra le donne (46%).

46%

delle **DONNE** lavorano a **TEMPO PARZIALE**

RETRIBUZIONE FISSA – RAPPORTO DONNE/UOMINI

	2019	2018
Dirigenti ³	–	–
Quadri	85 %	93 %
Impiegati	87 %	90 %

RETRIBUZIONE FISSA E VARIABILE (PREMIO DI RISULTATO) – RAPPORTO DONNE/UOMINI

	2019	2018
Dirigenti ⁴	–	–
Quadri	85 %	94 %
Impiegati	87 %	91 %

³ In mancanza di donne dirigenti negli esercizi 2018 e 2019, il rapporto tra la retribuzione fissa erogata alle donne e quella erogata agli uomini non è stato calcolato con riferimento ai dirigenti.

⁴ In mancanza di donne dirigenti negli esercizi 2018 e 2019, il rapporto tra la retribuzione fissa e variabile erogata alle donne e quella erogata agli uomini non è stato calcolato con riferimento ai dirigenti

LE RETRIBUZIONI E LE INDENNITÀ DEVONO ESSERE QUANTIFICATE E STRUTTURATE IN MODO TALE DA:

- » prevedere un equilibrio tra componenti fisse e componenti variabili e non incoraggiare comportamenti che possano mettere a repentaglio una gestione prudente
- » prevedere elementi commisurati al risultato con l'obiettivo di promuovere e rafforzare la competitività della Banca e dell'intera Organizzazione bancaria Raiffeisen

La componente occasionale è finalizzata in particolare a premiare, individualmente o con riferimento a gruppi di dipendenti, le prestazioni o i risultati che vanno al di là di un livello normale: questi possono riguardare la generazione di margini di contribuzione, il superamento degli obiettivi economici e di progetto, un impegno o una disponibilità di particolare entità, un contributo decisivo a progetti straordinari, lo sviluppo di nuove procedure o l'apertura di nuove aree di business.

SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

Per trasmettere ai dirigenti e ai quadri i valori comuni e gli strumenti della direzione, la Cassa Centrale Raiffeisen sta predisponendo programmi di professionalizzazione del personale direttivo, da attuarsi a partire dal 2020. L'obiettivo è quello di creare una prospettiva uniforme per l'attività dirigenziale e di approfondire i compiti e gli strumenti fondamentali della leadership (gestione delle riunioni, comunicazione dirigenziale, responsabilità di risultato). La formazione comprenderà anche colloqui dei dipendenti strutturati e documentati.

I colloqui dei dipendenti sono tesi ad aumentare la fidelizzazione dei dipendenti, la loro qualificazione, la motivazione e, infine, la loro efficienza. Sulla base di tale colloquio, infatti, è possibile disegnare un piano di sviluppo comprendente misure adeguate per promuovere l'ulteriore sviluppo del dipendente in questione. I colloqui dei dipendenti servono soprattutto per migliorare la comunicazione tra superiori e collaboratori, discutere gli obiettivi, valutare le prestazioni e il potenziale, discutere le misure di formazione e

di sviluppo, chiarire eventuali conflitti nella vita lavorativa quotidiana.

Tra le altre occasioni di scambio tra dirigenti e dipendenti, ma anche tra gli stessi dipendenti, si citano, ad esempio, i colloqui situazionali, le consultazioni riguardanti problematiche quotidiane, le discussioni finalizzate alla risoluzione di conflitti o le riunioni periodiche. Tali scambi si svolgono a cadenza regolare.



**collaboratori
attrattività
legame
sviluppo**

La Cassa Centrale Raiffeisen considera la gestione e lo sviluppo del personale, un processo di sviluppo e di cambiamento di lunga durata. Lo sviluppo delle risorse umane della Cassa Centrale Raiffeisen mira ad attrarre, trattenere e sviluppare le persone più adatte alle esigenze della Banca. Tra i metodi già applicati ai fini dello sviluppo delle risorse umane della Cassa Centrale Raiffeisen si richiamano i seguenti:

TRA I METODI GIÀ APPLICATI AI FINI DELLO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN SI RICHIAMANO I SEGUENTI:

- » formazione sul lavoro (*training on the job*)
- » formazione permanente per mezzo di seminari, *workshop*, esercitazioni esterne
- » corsi di formazione e programmi di *e-learning* interni
- » progetti

LE MISURE DA RAFFORZARE ULTERIORMENTE NEL CAMPO DELLO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE SONO LE SEGUENTI:

- » pianificazione della carriera
- » pianificazione della successione
- » colloqui di valutazione
- » *coaching*, *mentoring*

Gestione e sviluppo del personale

Processo di sviluppo e di cambiamento di lunga durata

Per mezzo della pianificazione della carriera, la Cassa Centrale Raiffeisen programma misure tese ad appurare lo sviluppo, la qualificazione e il perfezionamento dei singoli collaboratori. L'obiettivo della pianificazione della carriera consiste nel fidelizzare i dipendenti attraverso la pianificazione lungimirante delle opportunità di carriera, oltre che nel garantire la disponibilità di collaboratori qualificati e motivati.

Ai fini della riduzione dei rischi relativi alla carenza di personale qualificato e del rischio di non soddisfare le aspettative dei dipendenti per quanto riguarda le prospettive di sviluppo e la formazione degli stessi, soprattutto dei dirigenti, in materia di direzione e leadership, sono state definite alcune misure che possono in parte essere attuate anche a breve.

PROVVEDIMENTI IN MATERIA DI GESTIONE DEL PERSONALE, ATTENZIONE VERSO I COLLABORATORI E PROMOZIONE DEGLI STESSI

PROVVEDIMENTI PROPOSTI	BREVE TERMINE	MEDIO TERMINE	LUNGO TERMINE	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2
Programmi tesi al miglioramento delle competenze dei quadri: formazione tesa alla professionalizzazione del <i>management</i>	X			
Miglioramento continuo della qualificazione dei dipendenti e promozione di iniziative di formazione	X			
Miglioramento della comunicazione interna e dei flussi informativi	X			
Introduzione di colloqui di valutazione strutturati		X		d) Aspetti sociali (gestione del personale, parità di genere, dialogo con le parti sociali)
Incoraggiare la motivazione dei dipendenti attraverso sessioni di <i>coaching /workshop</i> in materia di gestione dei conflitti, della cultura del <i>feedback</i> , delle buone maniere		X		
Introduzione di periodiche riunioni di area e di reparto nonché di riunioni con i dipendenti subordinati		X		
Piani di sviluppo individuali, pianificazione della carriera, promozione dello sviluppo dei dipendenti			X	

Breve termine = entro giugno 2020; medio termine = entro fine 2020; lungo termine = nei prossimi anni

La Cassa Centrale Raiffeisen si impegna inoltre a intensificare ovvero sviluppare la collaborazione, i partenariati o i rapporti di sponsorizzazione con le università e le scuole superiori al fine di offrire a studenti e laureati, a complemento delle conoscenze teoriche acquisite, l'opportunità di farsi un'idea del lavoro in banca. Nel 2019 la Cassa Centrale Raiffeisen ha aderito alle manifestazioni organizzate dalla Libera Università di Bolzano, tra cui "Job Speed Dating" e "Internship and Career Fair".

GESTIONE DEI RECLAMI E RELAZIONI SINDACALI

La Cassa Centrale Raiffeisen è favorevole allo sviluppo di un partenariato sociale interno ed esterno garantito contrattualmente. Riconoscendo la necessità di porre in equilibrio gli interessi dei datori di lavoro e quelli dei lavoratori, essa ha istituito una delegazione negoziale rappresentata dalla Federazione Cooperative Raiffeisen. È benvista dalla Banca la partecipazione dei dipendenti al partenariato sociale. I referenti interni per quanto riguarda eventuali problemi o conflitti sul lavoro sono il rispettivo superiore, il reparto Risorse umane, il Direttore Generale nonché i rispettivi rappresentanti sindacali.

“Collaboratori qualificati e motivati sono il nostro patrimonio più valido: li incoraggiamo e sosteniamo.”

STEPHANIE PICHLER
Risorse Umane



5.3. Formazione professionale dei dipendenti

La formazione è allo stesso tempo un diritto e un dovere di tutti i dipendenti. Il contratto collettivo nazionale di lavoro prevede per ogni dipendente 24 ore di formazione e aggiornamento professionale obbligatorio all'anno.

Nel 2019 il numero medio di ore di formazione per dipendente è stato pari a 33 ore (corrispondenti a 4,3 giornate). L'obiettivo è quello di ampliare ulteriormente il perimetro della formazione e del perfezionamento professionale dei dipendenti.

DISTRIBUZIONE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE PER LIVELLO DI INQUADRAMENTO

N.	2019		2018	
	Ore	Media	Ore	Media
Dirigenti	41	8,2	18	4,53
Quadri	2.129	33,79	2.217	36,35
Impiegati	4.430	33,31	4.270	32,35
Totale	6.600	32,84	6.505	33,02

SISTEMA DI FORMAZIONE

La formazione e il perfezionamento professionale sono alla base dello sviluppo delle risorse umane e, indirettamente, dell'intera strategia aziendale. Il futuro successo della Cassa Centrale Raiffeisen poggia essenzialmente sull'esperienza e sulla preparazione del personale. Gli interventi di formazione e perfezionamento che si sceglie di attuare sono profondamente influenzati dall'orientamento strategico della Cassa Centrale Raiffeisen, oltre che dagli standard europei e nazionali.

La Cassa Centrale Raiffeisen predispone annualmente un piano di formazione interno che definisce in primo luogo i corsi di formazione obbligatori previsti per legge (ad esempio in materia di antiriciclaggio,

trasparenza, protezione dei dati, MiFID, politiche e regolamenti di nuova emanazione). L'obiettivo è quello di sviluppare ulteriormente le capacità e le competenze dei dipendenti nel rispetto delle disposizioni normative sugli obblighi formativi onde creare adeguate conoscenze specialistiche.

La Cassa Centrale Raiffeisen punta sulla formazione continua per aiutare i propri collaboratori a sviluppare competenze professionali, metodiche e personali. Ci si aspetta che i dipendenti si dichiarino di propria iniziativa disposti a seguire regolarmente corsi di aggiornamento.

Con l'obiettivo di riuscire a ricoprire i ruoli dirigenziali e le posizioni chiave nonché

di preparare la prossima generazione di *manager*, la Cassa Centrale Raiffeisen sta allestendo un programma di formazione teso alla professionalizzazione del *management*, il quale sarà avviato nel 2020 (vedasi 5.2 – Sviluppo delle risorse umane).

La Cassa Centrale Raiffeisen ha nominato una responsabile della formazione, il cui compito consiste nel coordinamento e nell'organizzazione delle attività di formazione e perfezionamento professionale. Il reparto Risorse Umane supporta i responsabili nella valutazione delle esigenze di formazione dei rispettivi collaboratori e nello sviluppo di un sistema di formazione adeguato. Rientra nelle sue funzioni anche l'organizzazione di corsi di formazione interni previsti dal piano di formazione. Ai fini dell'organizzazione delle attività di formazione e qualificazione la Cassa Centrale Raiffeisen collabora con il reparto Formazione della Federazione Cooperative Raiffeisen, di cui riconosce la pluriennale esperienza e competenza (certificazione UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata in marzo 2019).

La selezione dei corsi di formazione da proporre deve essere orientata al futuro

APPRENDISTATO BANCARIO

Ai sensi del contratto collettivo di lavoro, la Cassa Centrale Raiffeisen propone ai nuovi assunti la formazione a operatore bancario. Il corso di specializzazione professionale (apprendistato bancario) combina l'apprendimento e la pratica sul posto di lavoro con la frequenza di lezioni in forma tradizionale presso la scuola professionale. L'obiettivo di questa forma di apprendistato è quello di facilitare l'ingresso nel mercato del lavoro. L'inserimento di nuovi dipendenti privi di esperienza professio-

e garantire un accrescimento persistente delle conoscenze.

A SECONDA DEGLI OBIETTIVI E DEI CONTENUTI, LA TRASMISSIONE DELLE CONOSCENZE SI ATTUA CON LE SEGUENTI MODALITÀ:

- » corsi di formazione in aula tenuti in sede (classico insegnamento frontale con presentazioni a cura dei dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen)
- » programmi di e-learning in sede (formazione mediante piattaforma di apprendimento "ILIAS" con moduli di apprendimento, esercizi di autoapprendimento e uno o più test finali)
- » documenti interni, tra cui soprattutto politiche e regolamenti, istruzioni e comunicazioni
- » trasmissione personale delle conoscenze a cura di esperti, superiori e altri dipendenti (*learning on the job*)
- » e-mail (riferimenti ad aggiornamenti di norme, politiche e regolamenti, riferimenti ad altri documenti)
- » corsi, seminari e conferenze personalizzati, tenuti fuori sede
- » *workshop*, corsi offerti da organizzazioni di formazione terze
- » *webinar* e programmi di *e-learning* esterni

5.4. Salute e sicurezza

In Cassa Centrale Raiffeisen le persone, la loro sicurezza e la loro qualità di vita, sono in primo piano. Questa missione è vissuta dalla Banca non solo nei confronti dei suoi clienti, ma anche, in modo particolare, nel rapporto con i dipendenti. Il successo non può prescindere dalla salute e dall'efficienza dei collaboratori. A tale riguardo la Cassa Centrale Raiffeisen propone una molteplicità di servizi e strutture e garantisce un notevole livello di prevenzione e supporto. Sempre in materia di salute e sicurezza sul lavoro si segnala il rispetto delle disposizioni di legge riguardanti la formazione dei dipendenti e la nomina di appositi comitati e responsabili. Attualmente nella Cassa Centrale Raiffeisen sono operativi un apposito responsabile addetto alla sicurezza sul lavoro, un rappresentante per la sicurezza, due addetti al pronto soccorso, un addetto antincendio e di sei addetti ai piani/assistenti all'evacuazione. Il rappresentante per la sicurezza funge da interfaccia, soprattutto in materia di salute e sicurezza, tra il personale ed il responsabile addetto alla sicurezza sul lavoro e la direzione.



Garantendo un'ampia gamma di *benefit* e condizioni di lavoro favorevoli alla salute e alla vita familiare la Cassa Centrale Raiffeisen promuove per tutti i dipendenti il successo nella professione senza trascurare le esigenze private, sociali, culturali e sanitarie.



BENEFIT

- » Previdenza complementare: Raiffeisen Fondo Pensione Aperto
- » Buoni pasto
- » Assicurazione sanitaria complementare – Mutua assistenza sanitaria Raiffeisen
- » Assicurazione infortuni
- » Assicurazione sanitaria – invalidità permanente
- » Indennità di malattia
- » Permessi retribuiti e non retribuiti
- » Assicurazione di tutela legale in ambito penale
- » Assicurazione di responsabilità civile
- » Premio di risultato
- » Condizioni di favore relative ai conti correnti e agli altri servizi bancari
- » Condizioni di favore su crediti e mutui
- » Sussidi allo studio
- » Pausa lavoro salutare
- » *Long Term Care*

SICUREZZA SUL LAVORO

La questione della sicurezza sul lavoro è disciplinata presso la Cassa Centrale Raiffeisen dai seguenti documenti: Codice Etico, Modello organizzativo 231/2001, regolamento in materia di gestione del personale e nel manuale di gestione delle emergenze e delle crisi. Tra gli obiettivi di lungo termine va evidenziata la certificazione ISO 45001.

La Banca ha un dovere previdenziale nei confronti dei propri dipendenti. Lo adempie, ad esempio, provvedendo mensilmente al versamento dei contributi al Raiffeisen Fondo Pensione Aperto e proponendo una polizza sanitaria complementare (Mutua assistenza sanitaria Raiffeisen), la quale garantisce l'accesso a prestazioni sanitarie non coperte dal sistema sanitario pubblico.

Con una media di 5 giornate di malattia per dipendente la Cassa Centrale Raiffeisen si posiziona al di sotto della media nazionale. Essa è comunque attenta allo sviluppo di strutture e processi aziendali che promuovano la salute e prevengano l'insorgere di malattie professionali. Secondo la Banca, sia il datore di lavoro che il lavoratore sono tenuti ad assumersi responsabilità al riguardo. Il compito del datore di lavoro è quello di realizzare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro e favorevole alla salute (p.es. postazione di lavoro, organizzazione del lavoro, cooperazione, stile di *leadership*). Il dipendente, invece, ha il dovere di comportarsi in modo da tutelare la propria salute (p.es. attraverso l'attività sportiva, un'alimentazione sana, la prevenzione sanitaria, l'attenzione verso i colleghi e la lealtà).

Nel 2019 sono stati segnalati 2 incidenti sul lavoro: si è trattato in ambedue i casi di incidenti senza lesioni gravi, entrambi

verificatisi durante il tragitto verso il luogo di lavoro. L'incidenza infortunistica, rapportata alle ore lavorate (indice di frequenza degli infortunistici), evidenzia per il 2019 un valore pari a 1,48⁵. Nel corso dell'esercizio precedente non si sono registrati infortuni sul lavoro. Inoltre, nel 2019 non sono stati segnalati casi di malattia dovuta al lavoro.

In occasione della periodica visita medica del lavoro è stato affrontato con i dipendenti anche il tema dello stress. Dal tenore unanime delle dichiarazioni è emerso un livello di stress percepito basso. Nel 2019 è stata portata a termine, con la redazione di un apposito documento al riguardo, la rivalutazione dei rischi.

ESERCIZIO 2019:

0

INFORTUNI sul LAVORO

0

CASI DI MALATTIA DOVUTA AL LAVORO

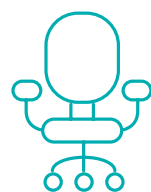
2

INCIDENTI SUL LAVORO entrambi verificatisi durante il TRAGITTO VERSO IL LUOGO DI LAVORO

⁵ Il tasso di infortuni sul lavoro si calcola come segue: numero di infortuni sul lavoro / ore lavorate * 200.000

L'attività di formazione e perfezionamento dei dipendenti, dei rispettivi superiori e dei dirigenti poggia sul sistema di formazione dei dipendenti dell'Organizzazione bancaria Raiffeisen. Le sei ore di aggiornamento professionale obbligatorie nell'arco di ciascun quinquennio vengono erogate mediante corsi *online* (anche al personale con mansioni direttive a ai dirigenti). Tutti i dipendenti della Cassa Centrale Raiffeisen hanno raggiunto le ore di formazione prescritte dalla legge.

Nel 2019 sono state acquistate e distribuite ai dipendenti 80 nuove sedie da ufficio. Ai dipendenti che presentano un certificato medico viene assegnata un'apposita sedia da ufficio ergonomica o una cuffia telefonica. Nell'anno in rassegna un dipendente si è avvalso della possibilità di richiedere una cuffia telefonica.



80

nuove **SEDIE DA UFFICIO**
sono state acquistate nel 2019

1

CUFFIA TELEFONICA
è stata richiesta



LA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN È IMPEGNATA A RIDURRE AL MINIMO GLI EFFETTI NEGATIVI SULLA SICUREZZA E A PROMUOVERE COSTANTEMENTE LA SALUTE DEI PROPRI DIPENDENTI. A TALE RIGUARDO ESSA SI ATTIENE AI SEGUENTI PRINCIPI DI FONDO:

- a) HEALTH MANAGEMENT EFFICIENTE:** la Cassa Centrale Raiffeisen sviluppa piani di prevenzione e definisce misure per la gestione della salute sul lavoro incentrate precipuamente sulla sicurezza sul lavoro e sulla promozione del benessere fisico e psicosociale.
- b) COMPORTAMENTO AFFIDABILE NEL CAMPO DELLA SICUREZZA SUL LAVORO:** la Cassa Centrale Raiffeisen si impegna a rispettare tutte le leggi e le altre disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute, garantendo in tal modo la tutela dei lavoratori sul posto di lavoro; le postazioni di lavoro sono allestite in modo tale da escludere o, comunque, ridurre al minimo eventuali rischi.
- c) DIPENDENTI RESPONSABILI:** attraverso una costante offerta di corsi di formazione e di perfezionamento professionale in materia di salute e sicurezza sul lavoro la Cassa Centrale Raiffeisen promuove le competenze e la consapevolezza dei dipendenti.
- d) PREVENZIONE:** la Cassa Centrale Raiffeisen protegge i propri dipendenti dai danni alla salute adottando misure preventive nel campo della sicurezza sul lavoro e della medicina del lavoro, tra cui regolari visite mediche del lavoro, misure di prevenzione degli infortuni, piani di gestione delle emergenze, interventi di pronto soccorso in caso di infortuni o di emergenze mediche.

Sono state definite alcune misure, in parte attuabili anche in tempi stretti, atte a ridurre i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro:

SALUTE E SICUREZZA

PROVVEDIMENTI PROPOSTI	BREVE TERMINE	MEDIO TERMINE	LUNGO TERMINE	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2
Sedie ergonomiche per tutti i dipendenti	X			
Promozione della salute fisica e psichica dei dipendenti in generale attraverso: - corsi di formazione durante la pausa pranzo o dopo il lavoro - ginnastica per la schiena e per gli occhi - esercitazioni di gestione dello stress		X		c) Rischio per la salute

Breve termine = entro giugno 2020; medio termine = entro fine 2020; lungo termine = nei prossimi anni

Già oggi il circolo ricreativo della Cassa Centrale Raiffeisen propone ai soci una serie di attività extraprofessionali di carattere sportivo, culturale e sociale (p.es. escursione con le racchette da neve, gara di *go-kart*, viaggio, torneo di carte, cena comune, varie visite), nell'ambito delle quali i dipendenti hanno modo di distrarsi dal lavoro, ma anche di conoscere meglio i propri colleghi.

Per quanto riguarda la promozione della salute, la Cassa Centrale Raiffeisen investe in risorse personali e sociali per la salute dei suoi dipendenti e cerca di creare i presupposti per favorire la salute, agendo sul benessere sociale e promuovendo la forma fisica, la gestione dello stress e una buona atmosfera di lavoro. Le iniziative, i progetti e i workshop tesi alla promozione della salute fisica e mentale riguardano quindi soprattutto l'attività fisica, le tecniche di rilassamento e la salute psicosociale.



5.5. Diversity management e conciliazione tra lavoro e vita familiare

DIVERSITY MANAGEMENT

La Cassa Centrale Raiffeisen è orgogliosa della molteplicità dei suoi dipendenti. In conformità con quanto richiamato nel Codice Etico e nel Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001, essa considera i diritti umani e della personalità come regole fondamentali della comunità. La Cassa Centrale Raiffeisen realizza un ambiente di lavoro privo di pregiudizi, discriminazioni, molestie, minacce o altri comportamenti ostili, in cui ogni dipendente viene valorizzato indipendentemente dal sesso, dall'origine etnica, dal colore della pelle, dalla nazionalità, dall'età, da eventuali disabilità, dall'orientamento sessuale, dalla religione o dall'ideologia e dall'identità.

Inoltre, la Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige si impegna a rispettare il pensiero degli altri nonché le differenze riguardanti lo sfondo culturale, le prospettive e le conoscenze tecniche e specialistiche. La Banca osserva le leggi in materia di pari opportunità e di promozione di pari possibilità di sviluppo professionale per tutti i collaboratori. Tutti i posti vacanti vengono inizialmente proposti all'interno della Banca e, se possibile, occupati con personale proprio. Nei diversi reparti, oltre alla presenza di entrambi i sessi, è evidente una buona diversità di età.

Ciò consente di sfruttare sia l'esperienza dei dipendenti più anziani, sia il *know-how* e le idee innovative delle giovani generazioni.

La Cassa Centrale Raiffeisen promuove il rispetto reciproco e l'integrità dei propri dipendenti, nella consapevolezza che ogni dipendente ha diritto a un trattamento equo e riguardoso. La Cassa Centrale Raiffeisen adotta misure adeguate al fine di garantire la tutela dei diritti dei propri dipendenti.

PARI OPPORTUNITÀ

In linea di principio la Cassa Centrale Raiffeisen è attenta a favorire una struttura del personale equilibrata per quanto riguarda il rapporto numerico tra uomini e donne. Al 31 dicembre 2019 le donne rappresentavano il 42% dell'organico della Cassa Centrale Raiffeisen (per un totale di 85 dipendenti); il 46% di queste risultava assunto con contratto a tempo parziale. Dei 31 dipendenti in posizione direttiva (responsabili di area, dipartimento, reparto come da attuale organigramma), 8 sono donne, con un'incidenza, quindi, del 26%.

STRUTTURA DEL PERSONALE (dipendenti a tempo pieno/a tempo parziale)

N.	2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo pieno	114	46	160	107	48	155
A tempo parziale	2	39	41	5	37	42
Totale	116	85	201	112	85	197

42%

dei dipendenti sono **DONNE**

che equivale a

85

DIPENDENTI

26%

donne sono in in **POSIZIONE DIRETTIVA**

che equivale a

8

DIPENDENTI

La Cassa Centrale Raiffeisen è impegnata a garantire le opportunità di carriera del personale femminile e punta, tra l'altro, al miglioramento della conciliazione tra vita lavorativa e vita privata. Inoltre, vige il principio che tutti i dipendenti vanno giudicati esclusivamente sulla base delle loro capacità e delle loro prestazioni.



CONCILIAZIONE DI FAMIGLIA E LAVORO

I dipendenti di oggi hanno esigenze diverse rispetto al passato. Il lavoro e il riposo vanno di pari passo. Solo chi riesce regolarmente a staccare la spina ha modo di rigenerarsi da un lavoro fisicamente e mentalmente impegnativo, mantenersi in salute ed essere soddisfatto del proprio lavoro. Il lavoro dovrebbe consentire senza alcuna difficoltà di organizzare la vita familiare quotidiana. La Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce grande importanza al cosiddetto “*work-life balance*” e alla conciliazione tra vita lavorativa e vita privata.

La Cassa Centrale Raiffeisen prende sul serio le esigenze individuali dei suoi dipendenti. Essa è favorevole a condizioni di lavoro flessibili e cerca di garantire, ogni qualvolta ciò sia compatibile con la particolare attività dell'interessato e con le esigenze di servizio, la possibilità di usufruire di un orario di lavoro flessibile, di modelli individuali di lavoro a tempo parziale, di permessi non retribuiti e, in singoli casi, anche il telelavoro/*home office*. Tra i fattori rilevanti del *work-life balance* rientrano anche la sicurezza del posto di lavoro e la retribuzione.

I dipendenti possono inoltre avvalersi di varie opzioni di congedo retribuito e non retribuito, ad esempio per occuparsi di parenti che necessitano di assistenza,

per frequentare corsi di formazione, per crescere i figli o, infine, per godere di un anno sabbatico.

La Cassa Centrale Raiffeisen agevola i dipendenti che intendono usufruire del congedo parentale. La Banca, infatti, è consapevole dell'enorme contributo che questi apportano all'intera società. Alle madri spettano sei mesi di congedo parentale dopo il congedo obbligatorio di maternità. Anche i padri possono avvalersi di un periodo di 6 o anche 7 mesi se si astengono dal lavoro per almeno 3 mesi; la durata complessiva del congedo parentale non può comunque superare gli 11 mesi. Il congedo parentale può essere richiesto a scelta da uno dei due genitori e spetta fino al 12° anno di vita del bambino. Al 31 dicembre 2019 si trovavano in congedo parentale facoltativo 6 dipendenti. È intenzione della Banca comunicare in modo più efficace la possibilità che il congedo parentale venga fruito dai dipendenti maschi.

In un'ottica di contenimento del rischio di inadeguato rispetto dei diritti umani con riferimento alla parità di diritti tra uomini e donne sono state messe a punto le seguenti misure, la cui attuazione può essere in parte garantita anche nel breve termine.

DIVERSITY MANAGEMENT E CONCILIAZIONE TRA LAVORO E VITA FAMILIARE, PARI OPPORTUNITÀ, DIALOGO CON LE PARTI SOCIALI

PROVVEDIMENTI PROPOSTI	BREVE TERMINE	MEDIO TERMINE	LUNGO TERMINE	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2
Certificazione audit famiglia e lavoro rilasciata dalla Camera di Commercio di Bolzano		X		d) Aspetti sociali (gestione del personale, parità di genere, dialogo con le parti sociali)
Sostegno ai dipendenti per l'assistenza all'infanzia		X		
Rafforzamento della posizione della donna attraverso l'incentivazione del congedo parentale per i padri	X			
Implementazione di sistemi di <i>tutoring</i> per dipendenti di nuova assunzione (miglioramento del processo di <i>onboarding</i>)		X		

Breve termine = entro giugno 2020; medio termine = entro fine 2020; lungo termine = nei prossimi anni

Le condizioni di lavoro favorevoli alla famiglia sono alla base di un buon equilibrio tra lavoro e vita privata. Per questo motivo la Cassa Centrale Raiffeisen si è prefissa l'obiettivo di conseguire il certificato audit famiglia e lavoro rilasciato dalla Camera di Commercio di Bolzano e dall'Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma di Bolzano. L'audit famiglia e lavoro è uno strumento di gestione strategica teso allo sviluppo e all'implementazione di provvedimenti favorevoli alla famiglia in ogni fase della vita dei lavoratori. Si tratta di una certificazione con controllo annuale dell'attuazione degli interventi, che prevede il rilascio di un attestato come certificazione di qualità.

L'obiettivo dell'audit è quello di trovare soluzioni personalizzate per giungere a una strategia di successo tesa all'innalzamento del benessere dei dipendenti. Il primo processo di audit ha una durata di tre anni e la prima certificazione è prevista entro il 2020. Trascorsi i tre anni si potrà passare al livello successivo,

quello del re-audit di ottimizzazione. L'audit delle aziende viene svolto a cura di *auditor* appositamente formati e abilitati. Gli *auditor* seguono l'intero processo sulla base di un contratto appositamente stipulato con l'impresa committente.

La Cassa Centrale Raiffeisen ha già messo in atto alcune misure volte alla conciliazione della vita professionale, familiare e privata. Tra queste si possono annoverare:

- » l'orario di lavoro flessibile (orario flessibile)
- » vari modelli di lavoro a tempo parziale
- » l'*home office*
- » il congedo parentale
- » i permessi non retribuiti per l'assistenza ai figli
- » una serie di interessanti *benefit* rivolti anche ai membri della famiglia (vedasi 5.4 – Salute e sicurezza)

6.

Gestione sostenibile degli impatti ambientali



La Cassa Centrale Raiffeisen attribuisce grande importanza alla protezione dell'ambiente che vede come responsabilità propria verso la società, e per questo si attiva per la riduzione della propria impronta ecologica. Facendo un uso moderato delle risorse necessarie e riducendo il consumo di energia, mira a contenere l'impatto ambientale e a promuovere la sostenibilità ambientale all'interno dell'azienda.

L'uso di energie rinnovabili e la riduzione delle emissioni legate all'attività aziendale (ad esempio: i viaggi di lavoro) contribuiscono in maniera evidente a ridurre in modo significativo le emissioni di CO₂.

La tutela dell'ambiente e la sostenibilità sono temi rilevanti per Cassa Centrale Raiffeisen, che per questo motivo ha preso la decisione consapevole di considerare anche la dimensione della sostenibilità ecologica nelle sue decisioni strategiche. Una *corporate governance* responsabile e trasparente mira a rafforzare la consapevolezza e la fiducia dei singoli *stakeholder*, al fine di costruire insieme un futuro sostenibile.



Responsabilità verso la società

6.1. Emissioni e consumo di risorse

Innanzitutto è stata analizzata la situazione attuale dell'azienda e sono stati raccolti i relativi dati. Su questa base sono state definite misure che dovrebbero contribuire a ridurre le emissioni e il consumo di risorse.

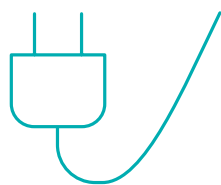
Si tratta di un tema di media priorità per il Bilancio di Sostenibilità (vedi matrice di rilevanza, paragrafo 3.4), in quanto gli effetti diretti dell'attività aziendale possono essere classificati come medi.

Per ridurre al minimo questi impatti ambientali, vengono esaminati più attentamente una serie di fattori, tra i quali:



L'ottimizzazione dei processi interni ha lo scopo di contribuire a ridurre l'inquinamento ambientale e di conservare, risparmiare e utilizzare le risorse in modo efficiente in futuro. Le misure specifiche devono quindi essere concepite in modo tale da generare e promuovere un uso responsabile delle risorse.

6.1.1. Consumo di energia e impiego di energie rinnovabili

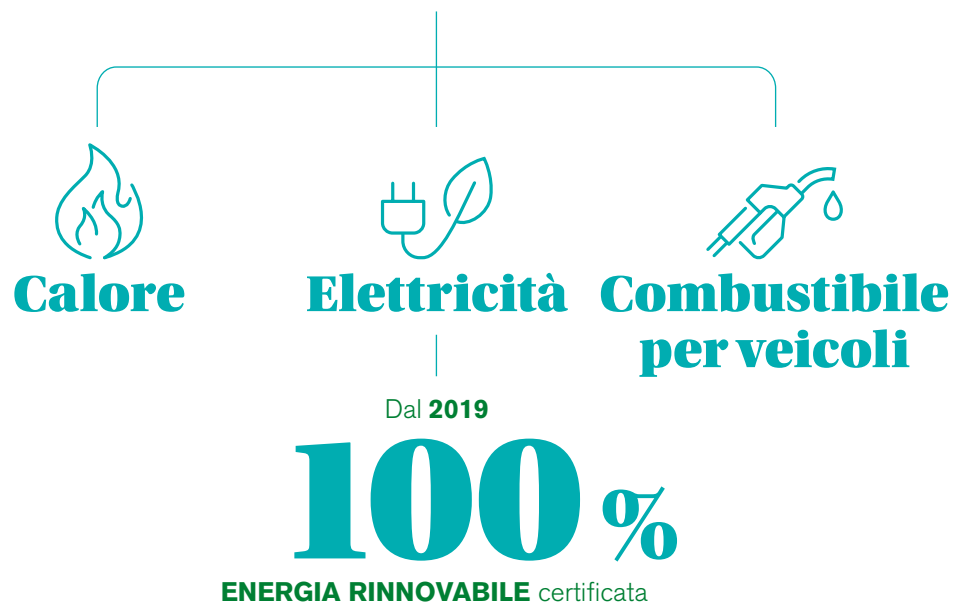


Il consumo totale di energia di Cassa Centrale Raiffeisen e quello per dipendente è riportato nella seguente tabella. Ammonta a **748.369,95 kWh** per il 2018 e **751.641,42 kWh** per il 2019 ed è costituito dalla somma dei consumi di calore, elettricità e combustibile per veicoli. Dal 2019 la Cassa Centrale Raiffeisen utilizza energia rinnovabile certificata al 100% (elettricità certificata verde), che in Alto Adige viene generata da centrali idroelettriche in modo ecologico e senza emissioni di CO₂. Questo cambiamento ha permesso di risparmiare le emissioni di CO₂ associate alla produzione convenzionale di energia elettrica (mix elettrico italiano), nella misura della quantità di energia elettrica acquistata e consumata.

Il consumo totale di energia elettrica è costituito da vari elementi, tra cui l'alimentazione di tutte le apparecchiature elettriche (computer, stampante, ascensore, ecc.), l'illuminazione, l'aria condizionata, il funzionamento del sistema di riscaldamento centrale e del generatore.

Riguardo al consumo di gas naturale per il riscaldamento bisogna tenere conto del fatto che è correlato in modo determinante anche alle variazioni della temperatura media esterna invernale. Per questo motivo il consumo può aumentare da un anno all'altro anche se sono state implementate misure di risparmio energetico (come si può osservare tra il 2018 e il 2019).

Consumo di energia



111 t

EMISSIONI DI CO₂
in totale nel 2019

751.641 kWh

CONSUMO DI ENERGIA (calore, elettricità, combustibile per veicoli)



8.983 kg

DI CARTA sono stati consumati

11.561 l

DI COMBUSTIBILE PER VEICOLI
sono stati consumati



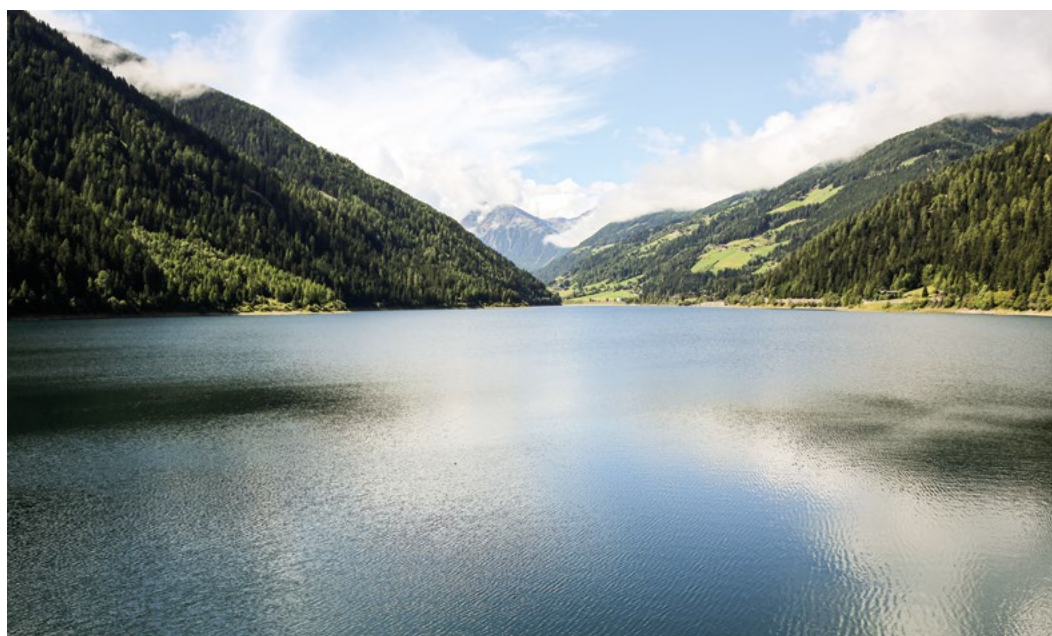
CONSUMO DI ENERGIA PER FONTE

kWh	2018	2019
Consumo di calore (gas naturale)	243.886,79	265.915,09
Consumo di energia elettrica <i>da fonti rinnovabili</i>	392.754,00 0,00	375.044,00 375.044,00
Consumo di benzina (auto aziendali)	48.480,60	63.481,46
Consumo di gasolio (auto aziendali)	61.899,50	45.238,79
Consumo di metano (auto aziendali)	1.349,06	1.962,08
Totale	748.369,95	751.641,42

INTENSITÀ ENERGETICA⁶

kWh/m ²	2018	2019	kWh/Dipendente	2018	2019
Totale	52,02	56,72	Totale	3.231,68	3.188,85

⁶ Nel calcolo dell'intensità energetica per m² si è tenuto conto solo del consumo di calore, mentre nel calcolo dell'intensità energetica per dipendente si è tenuto conto solo del consumo di elettricità e di calore dato che il parco auto è a disposizione solo di alcuni dipendenti



6.1.2. Consumo di materiali e risorse

Le risorse necessarie per le attività quotidiane di Cassa Centrale Raiffeisen comprendono principalmente carta, toner e cartucce di stampa, che vengono esaminate in modo più approfondito all'interno del Bilancio di Sostenibilità.

Dalla tabella sottostante si evince che già dal 2018 al 2019 si è ridotto in maniera consistente l'uso di carta, un trend positivo che si vuole proseguire con convinzione.

La tabella seguente riporta le quantità di carta consumata nel 2018 e nel 2019. In futuro, la carta sarà acquistata sotto forma di carta riciclata, che porterà ad un'ulteriore riduzione delle emissioni. Nel tempo, la sensibilizzazione dei dipendenti dovrebbe contribuire alla riduzione del consumo di carta, per esempio evitando errori di stampa. Allo stesso tempo, si prevede di riorganizzare i vari processi in modo da evitare, ove possibile, la stampa e riducendo quindi non solo la quantità di carta usata ma anche di toner; la parola chiave è "ufficio senza carta".



MATERIALE	2018	2019
Carta	Kg	Kg
<i>Consumo totale di carta di cui carta riciclata</i>	10.445,69 0,00	8.983,19 0,00
Consumo di carta per dipendente	53,02	44,69
Toner	Pezzi	Pezzi
Consumo di Toner totale	199	238

CONSUMO DI ACQUA

I dati relativi ai consumi idrici sono stati determinati sulla base delle fatture relative alla tariffa dell'acqua, ma non essendo rilevanti per le attività aziendali non sono stati presi in considerazione nella preparazione del Bilancio di Sostenibilità.

Il consumo di acqua è comunque monitorato nell'ambito del processo generale di raccolta dei dati e di monitoraggio dei consumi.

6.1.3 Rifiuti

La seguente tabella indica la quantità di rifiuti prodotta negli esercizi 2018 e 2019. Un adeguato sistema di riciclaggio e una gestione dei rifiuti ben pianificata possono ridurre la quantità di rifiuti e quindi le emissioni di CO₂, riducendo così l'impatto ambientale. In primo luogo, ove possibile, si dovrebbe evitare di generare rifiuti, quelli prodotti, invece, dovrebbero essere raccolti separatamente e poi riciclati. Questi obiettivi sono realizzabili principalmente attraverso la formazione del personale a una corretta gestione e smaltimento dei rifiuti.

A Bolzano i rifiuti residui vengono smaltiti presso il termovalorizzatore locale e poi da lì viene alimentata la rete di teleriscaldamento. I materiali riciclabili invece come carta, cartone, metalli, vetro e plastica vengono raccolti dall'azienda municipalizzata locale (SEAB) e poi riciclati presso impianti in nord Italia. A livello comunale la quota di raccolta attualmente è pari al 67%.



RIFIUTI	2018	2019
Residuo	Kg	Kg
Totale rifiuti residui	14.334,36	13.111,78
Rifiuti residui per dipendente	72,76	65,23
Rifiuti speciali	Kg	Kg
Totale rifiuti pericolosi (toner e rifiuti elettronici)	199	480

67%

QUOTA DI RACCOLTA DIFFERENZIATA a Bolzano



Per la riduzione del consumo di materiali e risorse la sensibilizzazione dei collaboratori è fondamentale, dato che con il loro comportamento e le loro scelte quotidiane possono incidere in modo decisivo su questi fattori.

6.1.4 Mobilità

Per effetto delle trasferte di lavoro, nel 2018 sono stati consumati complessivamente 11.901,74 litri di carburante e 11.560,71 litri nel 2019. Questi dati non includono il pendolarismo dei dipendenti da e per il posto di lavoro, che non viene considerato in questa relazione. I viaggi d'affari con auto private non vengono quasi mai intrapresi e non sono quindi stati presi in considerazione in questa Dichiarazione.

L'azienda ha a disposizione un totale di 10 auto aziendali, tra cui, a partire dal 2019, due auto elettriche.



dei quali sono **AUTO ELETTRICHE**

6.1.5 Emissioni di CO₂

Nella tutela ambientale aziendale sono di importanza rilevante l'efficienza energetica, l'uso di energia da fonte rinnovabile e la riduzione del consumo di materiali e risorse in generale. Per la Cassa Centrale Raiffeisen la riduzione delle emissioni di CO₂ che ne conseguono rappresenta un obiettivo strategico essenziale.

La riduzione delle emissioni e la realizzazione degli obiettivi ambientali prefissati richiedono misure pianificate con lungimiranza e una strategia efficace. Utilizzando elettricità verde certificata, la Cassa Centrale Raiffeisen ha già compiuto un passo importante verso questo obiettivo. Tuttavia, è necessario definire ulteriori misure per ridurre le emissioni anche in altri settori, come la mobilità o i sistemi di riscaldamento e raffreddamento.



La seguente tabella fornisce una panoramica delle emissioni totali di gas serra di Cassa Centrale Raiffeisen⁷.

EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA (GHG)

TCO ₂ eq	2018	2019
Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	92,67	95,75
di cui da gas naturale (per riscaldamento)	50,98	55,58
di cui dal consumo di benzina (auto aziendali)	10,56	13,83
di cui dal consumo di gasolio (auto aziendali)	18,32	13,39
di cui dal consumo di gas metano (auto aziendali)	0,27	0,41
di cui da rilascio di gas refrigeranti (R-410A)	12,53	12,53
Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 2)		
Consumo di energia elettrica da energia non rinnovabile – market based ⁸	134,71	0,00
Consumo di energia elettrica da energia non rinnovabile – location based ⁹	134,71	128,64
Emissioni indirette di gas a effetto serra (Scope 3) ¹⁰	17,18	15,36
di cui da rifiuti e consumo di risorse	17,18	15,36
Emissioni di gas serra totali	244,56	111,10

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI¹¹

TCO ₂ eq/m ²	2018	2019	TCO ₂ eq/Dipendente	2018	2019
Totale	0,01	0,01	Totale	1,09	0,42

La quota maggiore di emissioni di gas serra è rappresentata dal consumo di energia elettrica, che però è scomparso nell'esercizio 2019 grazie all'acquisto di elettricità verde certificata. Anche negli

altri ambiti si può notare una riduzione delle emissioni grazie a diversi risparmi nell'uso delle risorse o uso di nuove tecnologie (p.es. auto aziendali elettriche).

⁷ I parametri di conversione si riferiscono ai dati ISPRA 2018: <http://www.isprambiente.gov.it>; altre fonti per i rifiuti: http://images.umweltberatung.at/hm/abfallrechnungstabelle_wien.pdf; per la carta: <https://www.papiernetz.de/informationen/nachhaltigkeitsrechner/>; <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/verbrauchsgueter-die-co2-bilanz-des-klopapiers/3324796.html>; per altro materiale: www.duerrbeck.com/fileadmin/user_upload/Downloads/ClimatePartner-Vergleich-CO2-Emissionen.pdf&usg=AOvVaw2isR8mpZOGVKoCdL_9PCXE; https://www.duh.de/fileadmin/user_upload/download/Projektinformation/Mehrwegschutz/Mehrweg_ist_Klimaschutz/Kampagne_2017/170612_Fakten_zu_%C3%96kobilanzen_von_Getr%C3%A4nkeverpackungen.pdf

⁸ Il calcolo delle emissioni "Market Based", usa per il calcolo di CO₂eq il fattore zero per l'uso di energia da fonti rinnovabili

⁹ Il calcolo delle emissioni "Location Based" considera per le emissioni di CO₂ i valori medi della produzione nazionale di energia elettrica (mix italiano)

¹⁰ Le emissioni di Scope 3 comprendono fattori riguardo ai rifiuti residui, consumo di carta per la banca (fogli A4 e A3, POS, buste ecc.) e altri materiali in uso (p.es. bottiglie di plastica, lattine in alluminio ecc.)

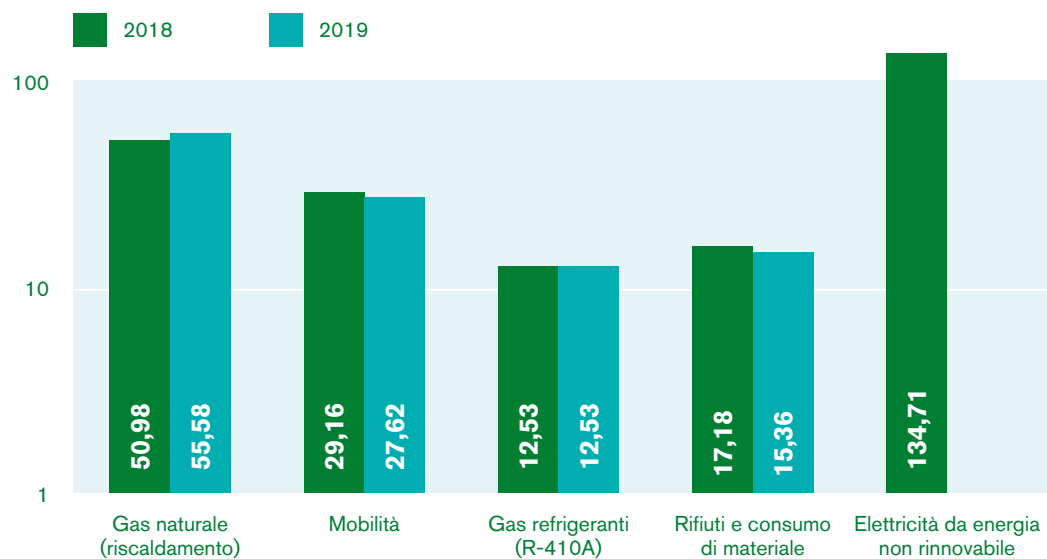
¹¹ Nel calcolo dell'intensità delle emissioni per m² si è tenuto conto solo del consumo di calore, mentre nel calcolo dell'intensità delle emissioni per dipendente si è tenuto conto solo del consumo di elettricità e di calore

“Ognuno di noi, nel suo piccolo e con rispetto per l’ambiente, può realizzare grandi cose.”

ELKE WOJNAR
Contabilità



**EMISSIONI TOTALI DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN
2018-2019** (misurate in tonnellate)



245 t

EMISSIONI DI CO₂ nel 2018

111 t

EMISSIONI DI CO₂ nel 2019

**LE EMISSIONI DI CO₂
DELLA CASSA CENTRALE RAIFFEISEN**

Emissioni tCO ₂	2018	2019
Emissioni totali	244,56	111,10



6.2. Misure per la prevenzione e la riduzione dell'impatto ambientale

Sono state definite una serie di misure per ridurre gli impatti ambientali, in particolare nei settori del consumo di risorse, del consumo di energia, della mobilità e dei rifiuti, alcune delle quali possono essere attuate a breve termine. Attraverso le misure, che possono essere attuate in modo rapido e semplice, è già stato dato un importante contributo alla protezione dell'ambiente e del clima. Queste misure non servono solo a scopi ecologici, ma apportano anche dei vantaggi finanziari in quanto consentono di risparmiare sui costi in alcuni settori.

L'attuazione delle misure deve essere costantemente monitorata ed i risultati devono essere verificati annualmente. Di questo si occupa un gruppo di lavoro interno. Tale gruppo di lavoro interno è uno degli elementi più importanti del percorso verso la sostenibilità, perché avvia e rivede i processi, funge da collegamento tra i vari *stakeholder* interni e non perde di vista gli obiettivi fissati congiuntamente.

Misure a breve termine

entro **GIUGNO 2020**

Misure a medio termine

entro la **FINE DEL 2020**

MISURA PROPOSTA	BREVE TERMINE	MEDIO TERMINE	BREVE TERMINE	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2
Misure per la riduzione del consumo di risorse				
Riduzione del consumo di carta e delle comunicazioni inviate a mezzo postale	X			
Utilizzo di prodotti ecologici (p.es. carta riciclata, sapone per le mani e detersivi ecologici ecc.) per la riduzione dell'impatto ambientale	X			c) Rischio ambientale

PROVVEDIMENTI PROPOSTI	BREVE TERMINE	MEDIO TERMINE	BREVE TERMINE	D. LGS. 254/2016, ART. 3, C. 2
Misure per la riduzione del consumo di energia				
Risparmio di energia elettrica tramite modernizzazione degli apparecchi e sensibilizzazione dei collaboratori		X		a) Impiego delle risorse energetiche
Passaggio all'elettricità verde certificata	X			
Monitoraggio del consumo energetico e delle emissioni di CO ₂ , per ridurre il consumo di energia	X			a) Impiego delle risorse energetiche b) Emissioni di gas serra ed emissioni inquinanti
Mobilità sostenibile				
Elaborazione di misure per l'incentivazione dell'uso dei mezzi pubblici		X		b) Emissioni di gas serra ed emissioni inquinanti d) Aspetti sociali
Modernizzazione dei mezzi di trasporto (acquisto di veicoli ecologici a basse emissioni di CO ₂)			X	b) Emissioni di gas serra ed emissioni inquinanti
Riduzione dei rifiuti				
Riduzione del consumo di materiale e della produzione di rifiuti			X	c) rischio ambientale
Sensibilizzazione				
Workshop per tutti i collaboratori e creare consapevolezza ambientale	X			d) aspetti sociali

Breve termine = entro giugno 2020; medio termine = entro fine 2020; lungo termine = nei prossimi anni

La Cassa Centrale Raiffeisen in futuro porterà avanti con ancora più convinzione lo sviluppo sostenibile all'interno della gestione dell'azienda. Gli obiettivi centrali di Cassa Centrale Raiffeisen nel settore ambiente sono la riduzione delle emissioni di CO₂ per dipendente, il risparmio di risorse e la riduzione della quantità di rifiuti. Le misure definite per tali obiettivi sono riportate nella tabella sopra.

Inoltre per Cassa Centrale Raiffeisen è fondamentale **sensibilizzare** i collaboratori e tutti gli altri *stakeholder* riguardo ai più importanti temi della sostenibilità e di **coinvolgerli** negli obiettivi e nelle misure definite. L'obiettivo della sostenibilità è raggiungibile solo se tutti gli *stakeholder* ne sono convinti e fanno la loro parte. Si auspica che attraverso questa sensibilizzazione e responsabilizzazione ci saranno risvolti positivi e cambiamenti dei comportamenti non solo sul posto di lavoro ma anche nella vita privata e quotidiana di tutti che aiuteranno a contenere la crisi climatica e ambientale.

Nota metodologica

1. Aspetti generali

La Dichiarazione di carattere Non Finanziario (ovvero il Bilancio di Sostenibilità) di Cassa Centrale Raiffeisen è stata redatta ai sensi degli articoli 3 e 7 del D. Lgs. 254/2016 su base volontaria e contiene informazioni riguardanti i seguenti temi: ambiente, sociale, risorse umane, lotta contro la corruzione.

La stesura del Bilancio di Sostenibilità avviene con periodicità annuale ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e secondo i GRI Standards (ovvero le linee guida internazionali del *Global Reporting Initiative*). Nel primo anno di *reporting* il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto secondo l'opzione "Core" dei GRI Standards. Per facilitare la lettura del *report*, il GRI Content Index si trova in appendice.

I dati e le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo contenuti nel Bilancio di Sostenibilità si riferiscono alla *performance* di Cassa Centrale Raiffeisen per il primo anno di riferimento ovvero per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2019. Dato che il presente Bilancio di Sostenibilità è la prima rendicontazione non finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016 redatta da Cassa Centrale Raiffeisen, la comparazione relativa ai dati e le informazioni sarà fornita a partire dal prossimo esercizio di rendicontazione.

Il Servizio Legale e Segreteria Societaria si è occupato della redazione del Bilancio di Sostenibilità e può essere contattata per qualsiasi questione relativa al presente *report*.

2. Metodologia

Per la stesura del primo Bilancio di Sostenibilità, Cassa Centrale Raiffeisen si è impegnata a coinvolgere gran parte dei suoi *stakeholder* nel processo di rendicontazione. Nei prossimi esercizi di rendicontazione la Banca si impegnerà ad ampliare tale processo di coinvolgimento.

Per la predisposizione del report si è adottato un approccio mirato al processo, in quanto le varie fasi e tappe sono state definite, esaminate e adattate dal gruppo di lavoro insieme ai consulenti esterni del Ökoinstitut Südtirol / Alto Adige. Anche in futuro si provvederà ad un continuo monitoraggio degli obiettivi definiti, il cui raggiungimento verrà verificato sulla base di precisi indicatori.

GRI-STANDARDS

Il presente Bilancio di Sostenibilità 2019 è stato redatto in conformità ai GRI Standards, secondo l'opzione "Core". Il report contiene quindi tutte le informazioni utili per comprendere la natura generale dell'organizzazione, le questioni principali e i relativi impatti. Inoltre viene rappresentata la gestione dei possibili impatti (positivo o negativo) mediante un'apposita analisi dei rischi.

L'IMPEGNO DA PARTE DEGLI ORGANI SOCIALI

La dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale di riconoscere l'importanza della questione della sostenibilità e di definire un'apposita strategia di sostenibilità ha costituito uno dei passi principali nel processo di stesura del *report*; dopodiché è stata esaminata e valutata la situazione attuale al fine di individuare poi obiettivi e misure.

Gli organi sociali hanno valutato il tema della sostenibilità come argomento rilevante e in quanto tale è stato inserito all'interno del Piano Industriale 2020 – 2023 di Cassa Centrale Raiffeisen. Con questa fondamentale decisione strategica, Cassa Centrale Raiffeisen ha mostrato di essere disponibile a valutare le proprie attività commerciali dal punto di vista della sostenibilità, a sviluppare un'efficace strategia di sostenibilità e a introdurre le misure necessarie e di sostenerne l'attuazione con convinzione.

GRUPPO DI LAVORO

Al fine di garantire la concreta realizzazione della strategia di sostenibilità definita, è stato istituito un gruppo di lavoro sulla sostenibilità interdipartimentale.

Questo gruppo di lavoro si impegna ad avviare, monitorare e osservare il raggiungimento degli obiettivi e delle misure fissati.

ANALISI DELLA MATERIALITÀ, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER, ANALISI DEI RISCHI

Nel processo d'individuazione degli *stakeholder* da coinvolgere nella redazione del *report*, si è ritenuto di voler coinvolgere nella prima rendicontazione *in primis* gli *stakeholder* interni, cioè: il Consiglio di Amministrazione, il collegio sindacale ed i dipendenti. Per quanto riguarda gli altri *stakeholder* (come i clienti ed i fornitori), questi saranno maggiormente considerati e coinvolti nei prossimi anni.

Grazie al coinvolgimento degli *stakeholder* si era in grado di valutare la strategia e l'attività aziendale da diversi punti di vista, in modo tale da ottenere una prospettiva generale sugli impatti, sui rischi e sulle opportunità derivanti dall'attività della Banca.

Gli *stakeholder* interni sono stati coinvolti attraverso dei *workshop*. Tali *workshop* sono stati svolti sia con i dipendenti, che anche con i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, così che i temi rilevanti sono stati individuati congiuntamente. Questi temi sono stati poi classificati per priorità e valutati secondo il loro potenziale impatto come fonti di rischio per la Banca durante il processo di sviluppo della sostenibilità.

In più i risultati dell'analisi di materialità e di rischio sono stati elaborati dal punto di vista degli *stakeholder* e sono state definite strategie di prevenzione e di risoluzione.

Al fine di definire insieme il percorso verso la sostenibilità, è stato elaborato un questionario per i dipendenti. In questo questionario sono stati esaminati vari aspetti di natura economica, ecologica e sociale, particolarmente importanti per i dipendenti. Grazie a ciò non solo sono stati individuati i punti critici, ma allo stesso tempo sono stati raccolti suggerimenti per le soluzioni. Gran parte di questo *feedback* è stato inserito in un catalogo di misure.

RACCOLTA DATI STANDARDIZZATA, STATUS QUO, INDICATORI CHIAVE, MONITORAGGIO, VERIFICA DELLE PRESTAZIONI

La raccolta sistematica dei dati è una parte essenziale della rendicontazione non finanziaria. Tale raccolta dati non riguarda solo evidenze di natura ambientale (come per esempio il consumo energetico, la quantità di rifiuti, gli acquisti e le risorse), ma anche dati riguardanti le risorse umane e gli indicatori economici.

Insieme ai consulenti esterni sono stati elaborati degli strumenti per raccogliere sistematicamente i dati e calcolare le emissioni di CO₂: ciò ha consentito di analizzare e valutare la situazione di

riferimento e formulare degli obiettivi target, i quali possono essere continuamente controllati attraverso il monitoraggio dei dati.

Per le tre dimensioni della Bilancio di Sostenibilità – l'ambiente, gli affari sociali e l'economia – sono stati elaborati una serie di indicatori che permettono di verificare in modo semplice e chiaro il successo delle misure definite.

MISURE E OBIETTIVI

Sulla base dell'analisi della situazione di riferimento e tenendo debito conto del *feedback* del sondaggio tra i dipendenti, sono state individuate misure concrete nelle varie dimensioni del Bilancio di Sostenibilità. L'attuazione di queste misure è assicurata e monitorata dal gruppo di lavoro interno.

Questo pacchetto di misure mira a realizzare i principali obiettivi di sostenibilità e a coinvolgere e sensibilizzare il più possibile gli *stakeholder*.

AMBITI DEL D. LGS. 254/16	TEMATICA MATERIALE PER CASSA CENTRALE RAIFFEISEN	TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS	PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI	ENGAGEMENT DELLA BANCA
			STAKEHOLDER	
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Corporate Governance, modello di business	GRI 205: Anti-Corruzione 2016	Dipendenti di Cassa Centrale Raiffeisen Cassa Centrale Raiffeisen e tutti i suoi stakeholder	» Codice Etico » Modello di organizzazione ai sensi del D. Lgs. 231/2001 » Politica sul sistema dei controlli interno
Aspetti attinenti al personale (inclusa la salute e la sicurezza sul lavoro e le azioni poste in essere per garantire la parità di genere)	Valorizzazione dei dipendenti	GRI 401: Occupazione 2016 GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018 GRI 404: Formazione e istruzione 2016 GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016	Dipendenti di Cassa Centrale Raiffeisen	» Codice Etico » Politica di remunerazione e Regolamento della retribuzione variabile » Regolamento del premio di risultato
Aspetti sociali (rapporti commerciali, rapporti di fornitura o subappalto e altri impatti sociali)	La banca responsabile	GRI 201: Performance economica 2016	Cassa Centrale Raiffeisen e tutti i suoi stakeholder	» Politica del credito » Politica degli investimenti » Regolamento della gestione dei reclami
Rispetto dei diritti umani		GRI 418: Privacy dei clienti 2016	Clienti di Cassa Centrale Raiffeisen	
Temi ambientali	Responsabilità della gestione degli impatti ambientali	GRI 301: Materiali 2016 GRI 302: Energia 2016 GRI 305: Emissioni 2016 GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016	La sede di Bolzano di Cassa Centrale Raiffeisen	» Codice Etico » Misure di sensibilizzazione
	Strategia di sostenibilità e responsabilità aziendale	-	-	-

GRI Content Index

General standard disclosures

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTO PAGINA	OMISSIONI
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE			
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE			
Profilo dell'organizzazione			
GRI 102-1	Nome dell'organizzaione	10	
GRI 102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	18-19	
GRI 102-3	Luogo della sede principale	3	
GRI 102-4	Luogo delle attività	11	
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma giuridica	10, 11	
GRI 102-6	Mercati serviti	11	
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	10-11, 59-60	
GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	77, 97	
GRI 102-9	Catena di fornitura	4-5, 6	
GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	14-15	
GRI 102-11	Principio di precauzione	31-35	
GRI 102-12	Iniziative esterne - Adozione di codici o principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	28-29	
GRI 102-13	Adesione ad associazioni	45	
Strategia			
GRI 102-14	Dichiarazione del Direttore Generale	4-5	
Strategia di sostenibilità e responsabilità di gestione			
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	40-43	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	72-73	

Etica e integrità

GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	12-14	
GRI 102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	29	

Governance

GRI 102-18	Struttura di <i>governance</i>	22-26	
------------	--------------------------------	-------	--

Coinvolgimento degli stakeholder

GRI 102-40	Elenco degli <i>stakeholder</i> coinvolti dall'organizzazione	44	
GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva	76	
GRI 102-42	Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	45, 118	
GRI 102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	44-45, 46-48	
GRI 102-44	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> (<i>stakeholder engagement</i>)	46-47	

Pratiche di rendicontazione

GRI 102-45	Elenco delle entità incluse nel bilancio	117	
GRI 102-46	Definizione del contenuto del <i>report</i> e perimetri dei temi	46-48, 116-120	
GRI 102-47	Elenco dei temi materiali	46	
GRI 102-48	Revisione delle informazioni inserite in <i>report</i> precedenti	116	Si tratta della prima Dichiarazione di carattere Non Finanziario ai sensi del d. lgs. 254/2016.
GRI 102-49	Modifiche significative rispetto ai periodi di rendicontazione precedenti	116	Si tratta della prima Dichiarazione di carattere Non Finanziario ai sensi del d. lgs. 254/2016.
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	116	
GRI 102-51	Data di pubblicazione del precedente <i>report</i>	116	Si tratta della prima Dichiarazione di carattere Non Finanziario ai sensi del d. lgs. 254/2016.
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione	116	
GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il <i>report</i>	116	
GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	116-117	
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	121-126	
GRI 102-56	<i>Assurance</i> del <i>report</i> da parte di un revisore esterno	127	

Specific standard disclosures**ECONOMIA**

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTO PAGINA	OMISSIONI
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA (2016)			
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	56-57, 58-59	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	59-61, 72-73	
GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	59-61	

GRI 205: ANTI-CORRUZIONE (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	28-29, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	30-31	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	31-34, 72-73	
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	31	
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	29	

AMBIENTE

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTO PAGINA	OMISSIONI
GRI 301: MATERIALIEN (2016)			
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 102, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	103, 107-108, 114-115	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	109-113	
GRI 301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	107	
GRI 301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	107	

GRI 302: ENERGIA (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 102, 120
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	103, 104, 114-115
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	110-113
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	106
GRI 302-3	Intensità energetica	106

GRI 305: EMISSIONI (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 102, 120
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	103, 109-112, 114-115
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	110-113
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	110
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	110
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG	110

GRI 306: SACRIFICI IDRICI E RIFIUTI (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 102, 120
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	103, 108, 114-115
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	110-113
GRI 306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	108

SOCIALE

STANDARD DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	RIFERIMENTO PAGINA	OMISSIONI
GRI 401: OCCUPAZIONE (2016)			
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	76-82	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	88	
GRI 401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	79	
GRI 401-2	<i>Benefit</i> previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o con contratto a tempo determinato	92	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)			
Indicazioni in merito al metodo di gestione			
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	92-95	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	88	
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	93	Attualmente non c'è un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, ma si persegue come obiettivo la certificazione ISO 45001.
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	93-94	
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	93-94	
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	91	
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	94	
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	92-95	
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	–	Non applicabile in considerazione della tipologia del <i>business</i> .



Indicazioni tematici

GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	46, 120	
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	93	Non sono disponibili i dati riguardo gli infortuni sul lavoro per i lavoratori non dipendenti.
GRI 403-10	Malattie professionali	93	

GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	90-91	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	88	
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	90	

GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	96-99	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	88	
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	24, 77-78	
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	85	

GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI (2016)

GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	46, 120	
GRI 103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	70-71	
GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	72-73	
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	71	

CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE SPA

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE INDIVIDUALE DI CARATTERE NON
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ARTICOLO 3 DEL DLGS 254 DEL
30 DICEMBRE 2016 E DELL'ARTICOLO 5 DEL REGOLAMENTO
CONSOB 20267

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2019

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione individuale di carattere non finanziario

ai sensi dell'articolo 3, c. 10, Dlgs. 254/2016 e dell'articolo 5 Regolamento CONSOB n° 20267

Al Consiglio di Amministrazione di
Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della Dichiarazione individuale di carattere non finanziario (di seguito "Dichiarazione di carattere non finanziario" o "DNF") di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA (di seguito la "Società") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2020.

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della Società, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dalla Società e per l'individuazione e la gestione dei rischi dalla stessa generati o subiti.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - Bari 70122 Via Abate Gomma 72 Tel. 0805640211 - Bergamo 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - Bologna 40126 Via Angelo Pinelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - Pescara 66127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - Roma 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Felissini 90 Tel. 0422696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - Udine 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame. Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche della Società rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio della Società;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dalla Società connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a);

4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Società e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF di Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige SpA relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

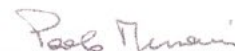
Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018, non sono stati sottoposti a verifica.

Padova, 10 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers SpA


Alessandra Mingozzi
(Revisore legale)


Paolo Bersani
(Procuratore)



Raiffeisen Landesbank
Cassa Centrale Raiffeisen
Südtirol / Alto Adige