

## GRI Content Index 2012 - Level C

Per il suo rapporto sulla sostenibilità, quest'anno Raiffeisen ha deciso di seguire per la prima volta le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI) internazionale. Sulla base del GRI Context Index e del Financial Services Sector Supplement (FSSS), la tabella seguente illustra i contenuti e gli indicatori che Raiffeisen già include nei suoi rapporti e le pagine in cui è possibile trovare le informazioni corrispondenti nei nostri Rapporto di gestione (RG).

<b>G3.0 Content Index</b>		
<b>Profilo</b>		
<b>1. Strategia e analisi</b>		
Profilo	Descrizione	Reporting 2012
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale all'interno dell'organizzazione.	RG pp. 2-3
1.2	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità.	RG pp. 26-35; 36-38
<b>2. Profilo dell'organizzazione</b>		
Profilo	Descrizione	Reporting 2012
2.1	Nome dell'organizzazione.	Titolo RG
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi.	RG pp. 22-29
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture.	RG pp. 50-58; 68-69
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	RG pp. 75; 79
2.5	Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report.	Svizzera
2.6	Assetto proprietario e forma legale.	RG pp. 50-52
2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari).	RG pp. 18-25
2.8	Dimensioni dell'organizzazione.	Prodotti e servizi: RG pp. 10-17 Faturato e capitalizzazione: RG p. 76 Grado di rifinanziamento: RG p. 15-16 Numero di collaboratori: RS p. 39; 42
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione.	Acquisizione Notenstein Privatbank AG, RG pp. 8-9
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti nel periodo di rendicontazione.	non uno
<b>3. Parametri del report</b>		
Profilo	Descrizione	Reporting 2012
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare).	Titolo RG
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente.	RG pp. 22-29
3.3	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.).	RG p. 38
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti.	RG p. 75
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report.	Si veda appendice GRI Content Index
3.6	Perimetro del report (ad esempio, paesi, divisioni, controllate, impianti in leasing, joint-venture, fornitori). Per ulteriori indicazioni si veda il Protocollo sul Perimetro del report del GRI.	RG p. 21; 37-38
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report (per una spiegazione dell'obiettivo vedere il Principio della completezza).	Si veda appendice GRI Content Index
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni.	RG p. 94
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti (re-statement) e motivazioni di tali modifiche (ad esempio: fusioni / acquisizioni, modifica del periodo di calcolo, natura del business, metodi di misurazione).	Le informazioni dei rapporti degli anni precedenti non sono state corrette.
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione.	Non vi sono modifiche sostanziali all'obiettivo del report.
3.12	L'Index indica, sotto forma di tabella, in quali punti del rapporto sono presenti i dati standard.	GRI-Index in Internet
<b>4. Governance, impegni e coinvolgimento degli stakeholder</b>		
Profilo	Descrizione	Reporting 2012
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo.	RG pp. 50-59
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo.	Non applicabile; Consiglio di Amministrazione pp. 60-63, Direzione pp. 66-67
4.3	Per le organizzazioni che hanno una struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi.	Non applicabile; RG Consiglio di amministrazione pp. 66; 14-16
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo.	Si veda appendice GRI Content Index
4.14	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento.	Si veda appendice GRI Content Index
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento.	Si veda appendice GRI Content Index

INDICATORI DI PERFORMANCE		
Indicatori della performance economica		
Indicatori di performance	Descrizione	Reporting 2012
DMA EC	Approccio del management alla performance economica	RG pp. 4-7
<b>Performance Economica</b>		
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.	RG pp. 11-14; 42; 77-78
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione legati ai cambiamenti climatici.	Non riportato
EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (Benefit Plan Obligations).	RG pp. 98; 107
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.	Non riportato
<b>Presenza sul Mercato</b>		
EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative.	Non riportato
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrate su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	RG pp. 6; 39; 47-48
EC7	Procedure di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale del senior management assunto nella comunità locale.	Non riportato
<b>Impatti Economici Indiretti</b>		
EC8	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	RG pp. 48-49
EC9	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.	Non riportato
<b>Indicatori della performance ecologica</b>		
Indicatori di performance	Descrizione	Reporting 2012
DMA EN	Approccio del management alla performance ecologica	RG p. 44
<b>Materiali</b>		
EN1	Materiali utilizzati per peso o volume.	Non riportato
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato.	Non riportato
<b>Energia</b>		
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Si veda appendice GRI Content Index
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria.	Si veda appendice GRI Content Index
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza.	Non riportato
EN6	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative.	RG p. 40
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute.	RG pp. 46-47
<b>Acqua</b>		
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte.	Non riportato
EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo d'acqua.	Non riportato
EN10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.	Non riportato
<b>Biodiversità</b>		
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni o acque posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
EN12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
EN13	Habitat protetti o ripristinati.	Non riportato
EN14	Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.	Non riportato
EN15	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione.	Non riportato
<b>Emissioni, Scarichi, Rifiuti</b>		
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso.	RG p. 45
EN17	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra significative per peso.	RG p. 45
EN18	Iniziative per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra e risultati raggiunti.	RG p. 44; 46
EN19	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
EN20	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
EN21	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione.	Non riportato
EN22	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento.	Non riportato
EN23	Numeri totali e volume di sversamenti significativi.	Non riportato
EN24	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II, III, e VIII) che sono stati trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero.	Non riportato
EN25	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione.	Non riportato
<b>Prodotti e Servizi</b>		
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	RG pp. 38; 40-41
EN27	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
<b>Conformità</b>		
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	Raiffeisen rispetta le vigenti leggi ambientali e nell'esercizio in rassegna non ha ricevuto né multe né sanzioni per inosservanza.
<b>Trasporti</b>		
EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.	Non riportato
<b>Overall</b>		
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia.	Non riportato

Indicatori della performance sociale: Pratiche di lavoro e condizioni di lavoro adeguate		Reporting 2012
Indicatori di performance	Descrizione	
DMA LA	Approccio del management alle pratiche di lavoro e alle condizioni di lavoro adeguate	Non riportato
<b>Occupazione</b>		
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto e distribuzione territoriale.	Non riportato
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica.	Parziale RG p. 42
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time o a termine, suddivisi per principali siti produttivi.	Non riportato
<b>Relazioni industriali</b>		
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione.	Non riportato
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva.	Non riportato
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>		
LA6	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore.	Non riportato
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.	Non riportato
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi.	Non riportato
LA9	Accordi formalisi con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	Non riportato
<b>Formazione e istruzione</b>		
LA10	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori.	Parziale; per informazioni sulla formazione e sull'esperienza professionale, consultare il sito Raiffeisen, <a href="http://www.raiffeisen.ch">www.raiffeisen.ch</a> .
LA11	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere.	RG pp. 42-44
LA12	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria	Non riportato
<b>Diversità e pari opportunità</b>		
LA13	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	RG pp. 42; 66-67
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria.	Non riportato
Indicatori della performance sociale: Diritti umani		Reporting 2012
Indicatori di performance	Descrizione	
DMA HR	Approccio del management alle questioni sui diritti umani	Non riportato
<b>Pratiche di investimento e di approvvigionamento</b>		
HR1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una relativa valutazione (screening).	Non riportato
HR2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifica in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.	Non riportato
HR3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati.	Non riportato
<b>Non discriminazione</b>		
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese.	Non riportato
<b>Libertà di associazione e Contrattazione collettiva</b>		
HR5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
<b>Lavoro minorile</b>		
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
<b>Lavoro forzato</b>		
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
<b>Pratiche di sicurezza</b>		
HR8	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione.	Non riportato
<b>Diritti delle popolazioni indigene</b>		
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
Indicatori della performance sociale: Società		Reporting 2012
Indicatori di performance	Descrizione	
DMA SO	Approccio del management alla performance sociale e comunitaria	RG pp. 42-43
<b>Collettività</b>		
SO1	Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio di attività, di operatività e di dismissione.	Non riportato
<b>Corruzione</b>		
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione.	Non riportato
SO3	Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione.	Non riportato
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	Non riportato
<b>Contributi Politici</b>		
SO5	Posizioni sulla politica pubblica, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate.	Non riportato
SO6	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti, politici e relative istituzioni per paese.	RG p. 49
<b>Comportamenti anti-collusivi</b>		
SO7	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e politiche monopolistiche e relative sentenze.	È garantito nel processo Compliance ordinario.
<b>Conformità (Compliance)</b>		
SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	È garantito nel processo Compliance ordinario.

Indicatori della performance sociale: Responsabilità di Prodotto		Reporting 2012
Indicatori di performance	Descrizione	
DMA PR	Approccio del management alla responsabilità di prodotto	Non riportato
<b>Salute e Sicurezza dei Consumatori</b>		
PR1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuovere il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
PR2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita.	Non riportato; Non rilevante per l'attività bancaria
<b>Etichettatura di Prodotti e Servizi (labeling)</b>		
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi.	Non riportato
PR4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi.	Non riportato
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.	RG p. 18
<b>Marketing Communication</b>		
PR6	Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	Non riportato
PR7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.	Non riportato
<b>Rispetto della Privacy</b>		
PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	Non riportato
<b>Conformità (Compliance)</b>		
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e utilizzo di prodotti o servizi.	È garantito nel processo Compliance ordinario.

## Indicatori di gestione specifici per il settore finanziario (FSSS)

Management CSR	
FS1	Politiche con specifiche componenti ambientali e sociali.
FS2	Procedure di valutazione e di vaglio dei rischi ambientali e sociali per le linee di business.
FS3	Processi per il controllo dell'attuazione e della conformità dei clienti con i requisiti ambientali.
FS4	Processi per migliorare le competenze del personale volte ad attuare le politiche ambientali.
FS5	Interazioni con i clienti per quanto riguarda i rischi e le opportunità ambientali e sociali.
Interno	
FS6	Percentuale del portafoglio per settore.
FS7	Prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio sociale specifico.
FS8	Prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico.
FS9	Audit nell'ambito del rischio della sostenibilità
FS10	Interazioni con i clienti in relazione alle tematiche ambientali e sociali
FS11	Patrimoni gestiti con elevati vantaggi ambientali e sociali
FS12	Esercizio del diritto di voto su tematiche ambientali e sociali
FS13	Punti di accesso ad aree scarsamente abitate o economicamente svantaggiate
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per soggetti svantaggiati
FS15	Direttive per l'equità nella configurazione e/o nella vendita di prodotti e servizi
FS16	Iniziative per migliorare il rapporto con i temi finanziari

### Appendice: Spiegazioni e integrazioni ai singoli indicatori

3.5. I contenuti del presente rapporto sulla sostenibilità sono stati definiti nel corso di un processo iterativo e a più livelli sotto la guida di specialisti esterni. I temi rilevanti sono stati identificati in base al rapporto dell'anno precedente, al rendiconto dei concorrenti, all'indice GRI inclusi i Sector Supplements per i fornitori di servizi finanziari nonché alle aspettative degli stakeholder interni ed esterni che negli ultimi anni sono state indirizzate a Raiffeisen. Nella definizione dei materiali è stata data importanza a due aspetti in particolare: gli effetti fondamentali di un'attività bancaria in termini ecologici, sociali ed economici, nonché le peculiarità dell'organizzazione cooperativa di Raiffeisen Svizzera e delle Banche Raiffeisen autonome. I risultati sono condensati nel sistema di indici di sostenibilità Raiffeisen a pagina 39 del rapporto sulla sostenibilità. I nuovi indici sviluppati in ambito ecologico, sociale ed economico saranno grandezze misurabili per obiettivi concreti e per la misurazione della performance di sostenibilità. Il nostro rapporto sulla sostenibilità si rivolge in particolare ai nostri collaboratori, ai soci e ai clienti di Raiffeisen nonché ai concorrenti, agli analisti della sostenibilità e alle autorità.

3.7. Le affermazioni e i dati sui servizi finanziari si riferiscono all'intero Gruppo Raiffeisen. I dati ambientali sono disponibili solo per gli immobili di Raiffeisen Svizzera e per alcune banche pilota delle Banche Raiffeisen indipendenti. Inoltre si riferiscono al 2012.

3.10. Le informazioni dei rapporti degli anni precedenti non sono state corrette.

3.11. Non vi sono modifiche sostanziali all'obiettivo del rapporto.

4.4. Raiffeisen offre diverse possibilità ai soci di esprimersi in relazione alla strategia aziendale. Le possibilità di partecipazione vanno dal voto durante le assemblee generali all'inoltro di richieste di intervento su norme statutarie all'ordine del giorno durante l'assemblea generale, fino alla possibilità di prendere contatto tramite i consulenti alla clientela e i responsabili della comunicazione.

I collaboratori possono avanzare proposte tramite i loro diretti superiori e anche rivolgersi direttamente ai servizi specialistici competenti (per es. responsabile del personale del settore d'attività corrispondente).

4.14. Raiffeisen e le Banche Raiffeisen dialogano costantemente con gli stakeholder. Ecco i principali stakeholder:  

- Soci
- Clientela
- Collaboratori
- Fornitori e partner
- Comuni locali e autorità
- Analisti della sostenibilità ed enti di formazione

Raiffeisen seleziona gli stakeholder indicati a pagina 75 con i quali si confronta analizzando i fattori economici, ecologici e sociali rilevanti per ogni stakeholder. La comunicazione aziendale, il management CSR e i presidenti delle Direzioni delle Banche Raiffeisen svolgono compiti particolari in questo ambito.  
 Da un punto di vista economico sono in particolare i consulenti alla clientela, che sono in contatto diretto con i clienti, spesso anche soci. Il contatto con i soci viene curato intensamente durante le assemblee generali annuali. Inoltre i nostri collaboratori sono un fattore di successo fondamentale, con i quali si instaura un dialogo continuo attraverso la gestione e lo sviluppo del personale.  
 A livello ecologico in primo piano ci sono le autorità dei nostri comuni, clienti, che sostengono le questioni ecologiche dei progetti finanziati, e agenzie di rating quali il progetto Carbon Disclosure.  
 A livello sociale sono soprattutto i comuni dove si trovano le nostre Banche, nonché i partner del nostro impegno sociale, politico e comunitario.

EC 3 RG pp. 97 e 98: Descrizione delle istituzioni di previdenza e degli obblighi nei confronti delle stesse. A fine 2012 il grado di copertura della Cassa pensioni è pari al 103.0%.

EN 3 In base ai nostri indici ambientali a pagina 56 del rapporto sulla sostenibilità, il consumo energetico diretto è pari a (scope 1):  
 - Fonti di energia fossile: 33'574'000 kWh o 120'866'400 MJ  
 - Veicoli Raiffeisen: 1'490'000 km. che corrisponde a un consumo energetico di ca. 1'008'325 kWh o 3'629'969 MJ

EN 4 In base ai nostri indici ambientali a pagina 45 del rapporto sulla sostenibilità, il consumo energetico indiretto è pari a (scope 2):  
 - Energia elettrica: 38'354'000 kWh o 138'074'400 MJ  
 - Altre fonti di energia come il teleriscaldamento: 10'511'000 kWh o 37'839'600 MJ

**Elettricità primaria:**

energia idrica 41.43%  
 energia solare 0.17%  
 energia eolica 0.32%  
 biomassa 0.52%  
 geotermia 0%  
 energia nucleare 46.81%  
 petrolio 0.08%  
 gas naturale 0.32%  
 carbone 0.23%  
 rifiuti 4.58%  
 non dichiarato 5.54%

**Energia termica primaria:**

gas naturale 55.81 %  
 olio combustibile 20.35%  
 teleriscaldamento 23.84 %

