

# RAIFFEISEN

---

**Rapporto annuale 2020**  
Gruppo Raiffeisen







## Uniamo le persone

Unire le persone è per noi, in quanto Banca cooperativa che appartiene ai suoi soci, principio guida e compito al contempo. Solidarietà, democrazia, liberalità: i valori di Raiffeisen sono altrettanto attuali oggi di quanto lo fossero un tempo.

Quale Banca più vicina ai clienti in Svizzera, il nostro obiettivo è sempre stato cambiare qualcosa, unire e in tal modo creare **plusvalore**. Giovani e anziani, famiglie e aziende, in città e in campagna, a livello locale e digitale – **insieme possiamo fare grandi cose**.



**Il ponte che rende più interessante una regione**

Pagina 10



**Margine di azione finanziario per noi e i nostri clienti**

Pagina 20



**Partecipare alle decisioni relative allo sviluppo della Valle**

Pagina 26



**Impegno per il Soccorso Sanitario**

Pagina 30



**Sostegno locale per superare il periodo pandemico**

Pagina 36



**Vantaggioso per il portafoglio, l'economia locale e l'ambiente**

Pagina 40

## Contenuto

Premessa	2
Cifre e fatti	4
Andamento degli affari	6
A colloquio con Guy Lachappelle e Heinz Huber	8
Profilo e strategia	11

### Plusvalore per

Clienti	21
Soci	27
Collaboratori	31
Società	37
Ambiente	41



15

Raiffeisen vive la sostenibilità



28

I valori cooperativi restano forti

38

A disposizione di tutti personalmente e sul posto



Nel presente rapporto annuale trovate maggiori informazioni sulla nostra cooperativa e sui nostri sforzi per unire le persone. Tutte le cifre relative all'esercizio 2020 sono inoltre disponibili nel rapporto di gestione **[report.raiffeisen.ch](https://report.raiffeisen.ch)**





Grazie alla nostra vicinanza alla clientela e all'infaticabile impegno dei nostri collaboratori, siamo riusciti a essere un partner affidabile per i nostri clienti anche nell'anno particolare 2020.



## Premessa

**Gentile lettrice,  
Egregio lettore,**

---

il 2020 è stato un anno movimentato nel quale come società abbiamo consolidato la nostra coesione, nonostante la distanza fisica. Per Raiffeisen in quanto Banca cooperativa innovativa è sempre stato importante unire le persone in Svizzera – sia a livello locale che digitale – e generare insieme plusvalore in modo sostenibile.

Il Gruppo Raiffeisen è saldamente radicato in Svizzera sia a livello locale che regionale e gode di grande fiducia. Quasi la metà della popolazione svizzera e un terzo delle imprese del paese si affidano alle nostre soluzioni orientate alle esigenze, alla competenza della nostra consulenza e alla nostra vicinanza alla clientela unica nel suo genere. Per la maggior parte dei nostri clienti siamo la banca principale. I nostri collaboratori apprezzano le interessanti condizioni di lavoro e il margine di azione che consentono inoltre diversi stili di vita.

È nostra premura ricambiare questa fiducia. L'impegno per la comunità è saldamente impresso nel nostro DNA. Ne beneficiano i nostri soci, imprese, associazioni e istituzioni di pubblica utilità locali. Contribuiamo in tal modo a una Svizzera varia e vivace, creando plusvalore.

Raiffeisen è la Banca più vicina alla clientela in Svizzera – sia dal punto di vista fisico che digitale. Grazie alla nostra vicinanza alla clientela e all'infaticabile impegno dei nostri collaboratori, siamo riusciti a essere un partner affidabile per i nostri clienti anche nell'anno particolare 2020. Abbiamo affiancato le PMI nostre clienti con rapido sostegno privo di complicazioni.

Intendiamo rafforzare ulteriormente la relazione personale con i nostri clienti e trasformarci in modo ancora più mirato da fornitore di prodotti in fornitore di soluzioni. Nel 2020, con la Strategia «Raiffeisen 2025», abbiamo posto insieme le basi in tal senso. Nel 2021 l'accento sarà messo sull'ulteriore sviluppo del nostro modello aziendale e dell'ecosistema Abitazione, nonché sul rafforzamento delle nostre attività d'investimento e di previdenza. Perseguiamo a tale scopo un approccio ibrido che abbini consulenza personale e canali digitali.

Saremo molto lieti di potervi affiancare anche in futuro e vi ringraziamo vivamente per la fiducia accordataci.



**Guy Lachappelle**  
Presidente del Consiglio di amministrazione  
Raiffeisen Svizzera



**Heinz Huber**  
Presidente della Direzione  
Raiffeisen Svizzera

2020

## Cifre e fatti

Il Gruppo Raiffeisen è la banca retail leader in Svizzera. Al 31 dicembre 2020 la terza forza del mercato bancario svizzero gestiva un patrimonio clienti dal settore retail di CHF 224 miliardi e prestiti alla clientela pari a circa CHF 200 miliardi.

### Risultato



CHF **967** milioni

è l'ammontare del **risultato d'esercizio** (esercizio precedente: CHF 930 milioni)

**59.4%**

è la percentuale cui si eleva il **Cost Income Ratio** (esercizio precedente: 61.3%)

CHF **861** milioni

è l'ammontare dell'**utile del Gruppo** (esercizio precedente: CHF 835 milioni)

**95%**

Fino al 95 per cento dell'**utile** viene capitalizzato e **resta in Banca**.

### Rete di agenzie



**225**

**Banche Raiffeisen** in **824 sedi** gestite da Raiffeisen (esercizio precedente: 229 Banche in 847 sedi). Si tratta della **più grande rete di agenzie bancarie** della Svizzera.

Oltre il **90%**

della popolazione svizzera raggiunge Raiffeisen in dieci minuti d'auto.

**1'759**

**bancomat** sono gestiti da Raiffeisen in tutta la Svizzera (esercizio precedente: 1'766).

### Collaboratori



**11'207**

sono i collaboratori impiegati da Raiffeisen (esercizio precedente: 10'968)

CHF **14.5** milioni

sono stati investiti da Raiffeisen nella **formazione e nel perfezionamento** dei propri collaboratori (esercizio precedente: CHF 16.7 milioni)

---

Soci**1.936 milioni**

**di soci** fanno parte della comunità Raiffeisen (+27'000 rispetto all'esercizio precedente)

**CHF 139 milioni**

sono stati restituiti da Raiffeisen nel 2020 ai propri soci sotto forma di **vantaggi loro riservati**.

---

Clienti**Il 41%**

della **popolazione svizzera** è **cliente di Raiffeisen**.

**Circa il 33%**

delle **aziende** in Svizzera è **cliente di Raiffeisen**.

---

Prodotti e servizi**Un'ipoteca su 5**

in Svizzera è concessa da Raiffeisen.

**Oltre 130 milioni**

di volte i clienti Raiffeisen hanno effettuato il login all'**e-banking**.

**CHF 5'000**

è l'importo minimo d'investimento nella gestione patrimoniale digitale «Raiffeisen Rio» tramite app.

Ad aprile 2020, Raiffeisen è stata la prima banca retail nazionale svizzera a lanciare, sulla base del **tasso d'interesse di riferimento SARON**, un'ipoteca e un **credito per clientela aziendale**.

---

Impegno**24'000**

**crediti Covid** sono stati concessi da Raiffeisen. Complessivamente il **volume di crediti ammonta a circa CHF 2 miliardi**.

**Oltre CHF 20 milioni**

per più di **1'100 progetti** sono stati raccolti, dal lancio nel 2016, tramite la piattaforma per donazioni **eroilocali.ch**.



Andamento degli affari

## Raiffeisen con forte chiusura annuale

Lo scorso anno Raiffeisen ha operato con successo e cautela. Nel 2020 il Gruppo Raiffeisen consegue un utile di CHF 861 milioni (+3.1 per cento). I patrimoni clienti sono aumentati di 16.8 miliardi raggiungendo CHF 224 miliardi.



Nel 2020 il Gruppo Raiffeisen ha operato con e cautela successo conseguendo un ottimo risultato.

Raiffeisen ha dato prova di stabilità in un contesto impegnativo. Il Gruppo ha operato con e cautela successo conseguendo un ottimo risultato. I singoli settori di attività hanno registrato un andamento positivo in linea con le priorità strategiche, realizzando un notevole incremento soprattutto nelle attività previdenziali e d'investimento.

Con CHF 861 milioni, l'utile del Gruppo supera il risultato dell'esercizio precedente (+3.1 per cento). A ciò hanno contribuito in particolar modo i proventi più elevati nelle operazioni su commissione e da prestazioni di servizio, le operazioni su interessi e le spese minori.

Una volta di più, la stabilità e la sicurezza del Gruppo cooperativo si sono rivelate molto allettanti. I patrimoni clienti sono cresciuti di

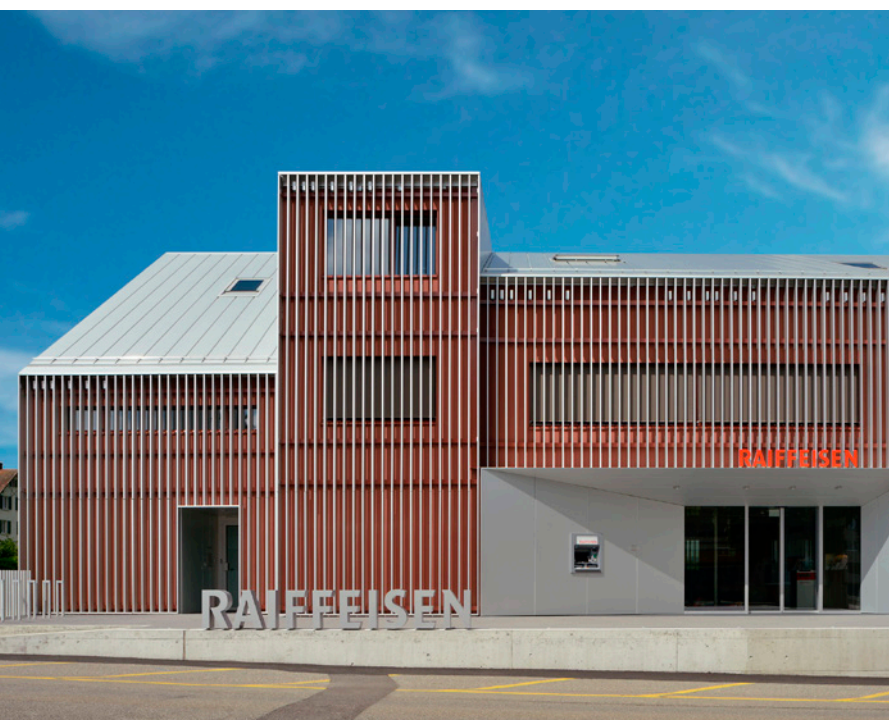
CHF 16.8 miliardi raggiungendo CHF 224 miliardi (+8.1 per cento). Sono stati inoltre acquisiti 37'000 nuovi clienti e 27'000 nuovi soci. Il costante afflusso di fondi della clientela si è esteso a tutte le regioni della Svizzera evidenziando la fiducia nelle Banche Raiffeisen.

### Forte crescita nel core business

Le operazioni di bilancio del Gruppo Raiffeisen hanno manifestato un andamento positivo. I crediti ipotecari hanno registrato un incremento del 2.7 per cento passando a CHF 190.3 miliardi. Prosegue quindi la crescita auspicata a livello di mercato. Con il 17.6 per cento, la quota di mercato è rimasta stabile – e questo mantenendo una qualità elevata del portafoglio ipotecario con una politica creditizia orientata alla sicurezza come base. Pertanto, Raiffeisen mantiene la sua posizione forte nel core business.

Si registra una crescita notevole per i crediti nei confronti della clientela. L'aumento si aggira attorno a CHF 1.9 miliardi (+23.1 per cento). Di questi, CHF 1.8 miliardi si riferiscono a crediti Covid-19 erogati a PMI svizzere nell'ambito del Programma di garanzia della Confederazione. Con il 2.2 per cento, la quota di crediti scoperti concessi alla clientela aziendale è rimasta bassa.

Con CHF 14.2 miliardi, i depositi della clientela hanno registrato un notevole incremento a CHF 190.4 miliardi (+8.1 per cento). Raiffeisen ha così aumentato ancora la sua quota di mercato: dal 13.4 per cento dell'esercizio precedente al 13.8 per cento. La crescita elevata dei depositi della clientela rispetto ai prestiti ha consentito a Raiffeisen di aumentare ulteriormente il grado di rifinanziamento negli affari con la clientela a oltre il 95 per cento. I prestiti alla clientela sono quindi quasi interamente coperti dai fondi della stessa. Anche i volumi di deposito sono cresciuti, registrando un +7.7 per cento. In tal modo, i patrimoni clienti sono aumentati notevolmente di CHF 16.8 miliardi, attestandosi a CHF 224 miliardi (+8.1 per cento).







## Una volta di più, la stabilità e la sicurezza del Gruppo cooperativo si sono rivelate molto allettanti.

**Heinz Huber**  
Presidente della Direzione  
Raiffeisen Svizzera

### Incremento dei proventi, diminuzione dei costi

Con una quota di oltre il 70 per cento, le operazioni su interessi, rimangono la principale fonte di proventi di Raiffeisen anche nel 2020. Nonostante la tesa situazione dei margini, lo scorso anno, il risultato netto dalle operazioni su interessi è cresciuto di CHF 43.0 milioni a CHF 2.3 miliardi (+1.9 per cento). L'andamento delle operazioni su commissione e da prestazioni di servizio è molto positivo. Rispetto all'esercizio precedente, il risultato è cresciuto di CHF 35.1 milioni passando a CHF 451 milioni (+8.4 per cento). Raiffeisen ha registrato un notevole incremento soprattutto nei mandati di gestione patrimoniale, nei depositi piano di risparmio in fondi e nei fondi previdenziali. Il numero e il volume dei mandati di gestione patrimoniale nel 2020 sono più che raddoppiati, laddove la crescita dei depositi piano di risparmio in fondi e dei depositi di previdenza ha superato rispettivamente il 20 per cento. A seguito delle ridotte attività dei clienti nelle operazioni con l'estero e su divise durante la pandemia, i proventi generati dalle attività di negoziazione sono diminuiti di CHF 13.4 milioni (-5.9 per cento).

Sul fronte dei costi, rispetto all'esercizio precedente Raiffeisen ha registrato un calo di CHF 53.5 milioni (-2.9 per cento). Vi hanno contribuito in particolare i costi per il materiale nettamente inferiori (-10.9 per cento) anche grazie ai risparmi generati dal programma di efficienza presso Raiffeisen Svizzera. A seguito dell'aumento dei ricavi netti e della contemporanea riduzione dei costi d'esercizio, l'efficienza del Gruppo Raiffeisen è migliorata ulteriormente. Il Cost Income Ratio si è ridotto, passando dal 61.3 al 59.4 per cento.

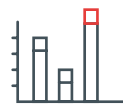
Dopo una verifica dettagliata del portafoglio della clientela aziendale in considerazione della pandemia da coronavirus, sono state costituite maggiori rettifiche di valore su singole posizioni creditizie. Al contrario, le riserve costituite a metà anno in via precauzionale sono state sciolte.

### Forte capitalizzazione e situazione stabile della liquidità: requisiti superati

Raiffeisen continua a essere ben capitalizzata. Il Gruppo supera comodamente i requisiti di adeguatezza patrimoniale attuali e futuri. Anche la situazione di liquidità del Gruppo è eccellente. Sia in termini di liquidità a breve termine che di finanziamento a lungo termine, Raiffeisen supera chiaramente i requisiti normativi.

### Strategia in primo piano

Raiffeisen è finanziariamente solida, dispone di un modello aziendale chiaro e ha definito il quadro strategico per i prossimi cinque anni. Nel 2021 Raiffeisen migliorerà ancora sensibilmente negli ambiti legati all'abitazione, alle soluzioni digitali, alla previdenza e agli investimenti. Perseguiamo a tale scopo un approccio ibrido che integri consulenza personale con soluzioni digitali. Il Gruppo dispone già oggi della più vasta rete di agenzie in tutta la Svizzera e intende ampliare e semplificare sensibilmente l'accesso a Raiffeisen attraverso il canale di distribuzione digitale.



### 861 milioni

Nel 2020 il Gruppo Raiffeisen consegue un **utile** di CHF 861 milioni (+3.1%).

### +37'000

nuovi **clienti** – crescita in tutte le regioni della Svizzera

### 224 miliardi

I **patrimoni clienti** sono aumentati di 16.8 miliardi raggiungendo CHF 224 miliardi.

### +2.7%

I **crediti ipotecari** sono cresciuti del 2.7 per cento: la crescita auspicata a livello di mercato prosegue.

### +20%

Raddoppio dei mandati di gestione patrimoniale, più del 20 per cento di crescita per i **depositi piano di risparmio in fondi e depositi di previdenza**.

### 59.4%

Il **Cost Income Ratio** è migliorato dal 61.3 al 59.4 per cento.

A colloquio

## «Ci siamo rafforzati come Gruppo»

Guy Lachappelle, Presidente del Consiglio di amministrazione di Raiffeisen Svizzera e Heinz Huber, Presidente della Direzione di Raiffeisen Svizzera, ripercorrono insieme l'anno trascorso e danno uno sguardo al futuro.



Il banking si sta trasformando in un modello aziendale intersettoriale.

Guy Lachappelle  
Presidente del Consiglio di amministrazione  
Raiffeisen Svizzera



Guy Lachappelle, Presidente del Consiglio di amministrazione di Raiffeisen Svizzera

**Signor Huber, il 2020 è stato un anno insolito. Qual è stato per lei il momento saliente?**

Heinz Huber Il 2020 è stato un anno ricco di avvenimenti per Raiffeisen. Personalmente, sono due i momenti che vorrei mettere in evidenza. In primo luogo, il modo in cui insieme siamo riusciti a gestire con successo quest'anno all'insegna della pandemia da coronavirus. In secondo luogo, a giugno abbiamo scritto come Gruppo un nuovo capitolo volto a indicare la via da seguire: il Consiglio di amministrazione di Raiffeisen Svizzera ha approvato la nuova Strategia del Gruppo «Raiffeisen 2025» per gli anni 2021–2025. Ho molto apprezzato l'elevato consenso delle Banche Raiffeisen. Nell'intero Gruppo era percepibile un impressionante clima di rinnovamento. Lo ricordo ancora molto bene, e con piacere. Questo è probabilmente stato per me uno dei momenti salienti di Raiffeisen nel 2020.

**Di cosa avrebbe invece fatto volentieri a meno?**

Heinz Huber È stato un anno intenso – per molti il coronavirus non costituisce solo una minaccia per la salute ma anche una sfida finanziaria. In tali circostanze era per noi importante essere al fianco dei nostri clienti nel miglior modo possibile. Abbiamo partecipato in misura considerevole all'elaborazione del programma di credito della Confederazione. Per noi era di primaria importanza assumere una responsabilità economica, essere al fianco dei nostri clienti in questo particolare periodo e dare, in quanto Gruppo, il nostro contributo.

**Signor Lachappelle, come percepisce questa collaborazione all'interno del Gruppo?**

Guy Lachappelle Nei mesi scorsi siamo riusciti a rafforzarci ulteriormente come Gruppo. Il signor Huber ha menzionato la nuova Strategia del Gruppo. Essa è il risultato del lavoro comune svolto nel dialogo con le Banche ed è un bell'esempio di partecipazione riuscita: nei prossimi cinque anni la nuova strategia ci servirà da bussola lungo il cammino intrapreso insieme quale Gruppo.

**Perché Raiffeisen ha bisogno di una nuova strategia?**

Guy Lachappelle Il banking si sta trasformando in un modello aziendale intersettoriale. Per poter investire nel futuro, Raiffeisen deve restare forte nel core business. Il modello cooperativo e i suoi valori rimangono un'importante caratteristica distintiva e offrono opportunità. Vogliamo occupare l'interfaccia con i clienti per preservare il rapporto personale e offrire un plusvalore ai clienti.



**Heinz Huber**, Presidente della  
Direzione di Raiffeisen Svizzera



Sfrutteremo le  
opportunità della  
digitalizzazione.

**Heinz Huber**  
Presidente della Direzione  
Raiffeisen Svizzera

**Insieme alla Mobiliare, Raiffeisen offrirà anche «servizi non bancari» ed è inoltre prevista la realizzazione di altri ecosistemi. Raiffeisen sarà una banca anche in futuro?**

**Heinz Huber** L'attività bancaria è e rimane il cuore di Raiffeisen. Le abbiamo dedicato anima e corpo e siamo decisamente intenzionati a mantenerla. Vogliamo tuttavia offrire ai nostri clienti più dei semplici servizi bancari: soluzioni globali anziché singoli prodotti. A tale scopo avviamo cooperazioni con partner che integrano in modo ottimale la nostra offerta. Uniamo ciò che insieme genera plusvalore.

**Lei si riferisce alla visione «Raiffeisen unisce le persone». Ritiene che questo sia il compito principale di una banca, signor Lachappelle?**

**Guy Lachappelle** Raiffeisen è da sempre ben più di una «semplice» banca. Il principio alla base del modello cooperativo «aiuto all'autoaiuto» è dalla metà del XIX secolo una ricetta di duraturo successo. Il nostro obiettivo è sempre stato mettere in moto qualcosa, creare accessi, collegare e, in tal modo, generare plusvalore. Siamo la banca più vicina ai clienti in Svizzera. Questa prossimità ai clienti e il legame tradizionalmente stretto con i nostri soci sono aspetti che vogliamo continuare a rafforzare in futuro. In tal senso, ad esempio, lo scambio con i soci e la loro partecipazione tramite i canali digitali saranno riorganizzati e intensificati.

**Onestamente: pensiero cooperativo e innovazione sono davvero compatibili?**

**Guy Lachappelle** Assolutamente. I nostri oltre 120 anni di storia dimostrano la sostenibilità del nostro modello cooperativo. I nostri valori cooperativi sono attuali oggi quanto lo erano un tempo. Siamo convinti che gli obiettivi si raggiungano meglio insieme che da soli. Questo è il pensiero alla base di ogni cooperativa. È il nostro DNA. Da prospettive, idee, esperienze e competenze diverse possono nascere grandi cose.

**La digitalizzazione è un importante pilastro della vostra nuova strategia. Quale sarà in futuro il ruolo della tecnologia presso Raiffeisen, signor Huber?**

**Heinz Huber** Sfrutteremo le opportunità della digitalizzazione, posizionandoci come smart follower. Vogliamo essere ancora meglio raggiungibili per i nostri clienti tramite canali digitali. Devono poter scegliere come mettersi in contatto con noi: attraverso la Banca Raiffeisen locale, telefonicamente oppure online. Vogliamo inoltre migliorare sensibilmente l'esperienza cliente. A tale scopo stiamo, ad esempio, sviluppando un portale clienti e chiari servizi online, continuando anche in tal caso ad attribuire grande importanza alla vicinanza alla clientela: sia nei contatti personali che in quelli tramite canali digitali. Naturalmente procederemo però anche alla digitalizzazione di processi e fasi di lavoro per essere più efficienti. Ciò è poco sorprendente ed è in realtà l'obiettivo di ogni azienda. Il tempo così guadagnato non intendiamo semplicemente risparmiarlo, lo vogliamo sfruttare. Ad esempio per consolidare le relazioni personali con i clienti, per scambi e consulenza, per l'innovazione, la creatività e per lo sviluppo del Gruppo.

**Come sarà Raiffeisen nel 2025?**

**Guy Lachappelle** Nel 2025 saremo una moderna Banca cooperativa. Non è nostra ambizione reinventare Raiffeisen. Costruiamo su fondamenta solide. Vogliamo trasporre nel nuovo mondo quanto si è rivelato valido e le ricette di successo. In tal senso è di grande importanza abbinare la nostra consolidata vicinanza alla clientela al mondo digitale. Continueremo inoltre a dare la priorità al nostro modello aziendale decentrato e a stabilità e qualità piuttosto che a una crescita in termini di volumi. In breve, Raiffeisen resterà la banca che si distingue chiaramente dalle altre per la sua struttura cooperativa, i vantaggi per i clienti e la comunità locale.





## Il ponte che rende più interessante una regione

Per me il Ryyssboogäbriggä è una questione di cuore. Collega l'argine della Reuss con la storica mulattiera del Gottardo. Essa è in tal modo facile da raggiungere a beneficio dell'intera regione. Per finanziare questo progetto siamo riusciti a riunire molte persone, suscitando il loro entusiasmo per questa idea. Ciò mi fa molto piacere.

### **Josef Zraggen (50)**

Gruppo di promotori dell'iniziativa Ryyssboogäbriggä, consigliere comunale e responsabile di progetto in un'azienda che realizza cucine, Erstfeld

L'idea di un ponte sulla Reuss esiste da oltre dieci anni. Tutti i tentativi di realizzarla erano tuttavia falliti. Noi, però, non ci siamo mai arresi. L'associazione **Gottardo Wanderweg** ha infine assunto la committenza.



Il ponte a nastro teso con la sua struttura filigranata è **unico in Svizzera**. Lo hanno progettato gli ingegneri ed esperti in ponti Jürg Conzett e Roman Verginer di Coira.

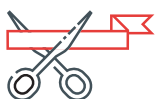
Con **eroilocali.ch** Raiffeisen ha realizzato una piattaforma volta a raccogliere fondi per progetti di pubblica utilità come il nostro ponte. Alcuni lo chiamano crowdfunding, ma crowd-donating è probabilmente il termine più adeguato. Il nostro progetto non ha infatti scopo di lucro: il ponte serve a escursionisti e turisti che vogliono partire alla scoperta della nostra bella regione urana e della nostra storia.

# 338

**sostenitori** hanno donato complessivamente CHF 211'533 su **eroilocali.ch**. È bello che siano stati tanto numerosi a contribuire. Complessivamente il ponte è costato CHF 650'000.



È situato tra i **tre Comuni** di Erstfeld, Schattdorf e Attinghausen, che insieme al **Canton Uri** si fanno carico della sua manutenzione.



Il 12 agosto 2020 abbiamo inaugurato il ponte. L'abbiamo battezzato con il nome **Ryyssboogäbriggä** nel dialetto di Uri.



Presso l'**area di servizio del Gottardo**, sul lato est del ponte, gli escursionisti ora possono rifocillarsi. Inoltre, l'apprendista **Kevin Dittli** e il suo team tengono puliti e ordinati ponte e area circostante. A beneficio di tutti.

## Profilo e strategia

Quale Banca cooperativa Raiffeisen è vicina ai propri clienti da oltre 100 anni. Facciamo quello che diciamo e manteniamo quello che promettiamo. Con soluzioni uniche e innovative uniamo le persone e creiamo plusvalore a livello locale e digitale.

## Profilo aziendale

# Cooperativi per convinzione

Raiffeisen è organizzata secondo il principio cooperativo, radicata a livello locale e dispone della più fitta rete di agenzie della Svizzera. Tutto ciò costituisce la sua forza.

Raiffeisen è il terzo gruppo bancario in Svizzera. Da oltre 120 anni opera come cooperativa e quindi come una Svizzera in miniatura. Liberalità, democrazia e solidarietà ne caratterizzano l'organizzazione e la mentalità. Raiffeisen fornisce servizi professionali nel retail banking, crescendo qualitativamente e generando plusvalore per i clienti, i propri soci e la società.



Abbiniamo principi economico-aziendali a valori di carattere cooperativo, trasferendo i vantaggi ai nostri soci.

### I valori di Raiffeisen sono più attuali che mai

Quale Banca vicina ai propri clienti, promuoviamo tradizionali valori cooperativi, più che mai importanti in quest'epoca tanto frenetica.



#### Democrazia

Comproprietà, codecisione e partecipazione – ossia un voto per ciascun socio – costituiscono l'essenza dello spirito democratico della cooperativa. Le decisioni sono prese democraticamente.



#### Solidarietà

Sostenersi gli uni gli altri, essere reciprocamente e solidalmente responsabili, sono storicamente conquiste del pensiero cooperativo. La solidarietà funziona esclusivamente se fondata sulla reciproca fiducia.



#### Liberalità

Aiuto all'autoaiuto è il principio liberale per eccellenza. Automotivati, autodeterminati, indipendenti, ma al contempo uniti dagli stessi valori, affrontare insieme un compito e una sfida, decidere e organizzare autonomamente – questi sono presupposti liberali necessari al buon funzionamento di una società cooperativa. La liberalità accentua l'autonomia delle banche cooperative.





Siamo convinti che insieme possiamo fare di più.

### I valori imprenditoriali di Raiffeisen infondono fiducia

I valori imprenditoriali caratterizzano la nostra cultura e fungono da filo conduttore per il nostro atteggiamento e modo di agire nei rapporti con gruppi d'interesse interni ed esterni.



#### Credibilità

Facciamo quello che diciamo e manteniamo quello che promettiamo. Siamo credibili perché agiamo in modo affidabile e coerente, prendendo decisioni comprensibili e giustificabili. Comuniciamo in modo veritiero e preciso e in sintonia con le circostanze effettive.



#### Imprenditorialità

Assumiamo le nostre responsabilità a tutti i livelli per il nostro operato. Agiamo in modo autonomo e responsabile. Abbiamo un atteggiamento imprenditoriale volto a cogliere le opportunità di sviluppo e ad affrontare i rischi in modo mirato e consapevole della responsabilità.



#### Sostenibilità

Ci adoperiamo per il mantenimento del nostro modello aziendale. Ci impegniamo a favore di relazioni a lungo termine con soci, clienti, collaboratori e partner commerciali e le gestiamo con cura. Assumiamo responsabilità sia in ambito economico che sociale.



#### Vicinanza

Le Banche Raiffeisen sono radicate nella popolazione. Orientiamo il nostro operato alle esigenze locali e regionali, creando una rete sul mercato. Conosciamo e capiamo i nostri clienti e forniamo loro consulenza professionale adeguata alle loro esigenze. I nostri percorsi decisionali sono brevi.



### Le 225

**Banche Raiffeisen** sono società cooperative autonome sia sul piano giuridico sia organizzativo, dotate di Consigli di amministrazione eletti autonomamente e di un Ufficio di revisione indipendente.

### 824

sono le **sedì** presso le quali Raiffeisen è presente. Essa dispone quindi della più fitta rete di agenzie della Svizzera.



**1.936 milioni**

**di soci** che con le loro quote sono al contempo anche comproprietari.

**225**

**Banche Raiffeisen** e in totale **824 agenzie**.

**21**

Le Banche Raiffeisen sono riunite in **21 Federazioni regionali** organizzate come associazioni.

## Ecco cosa rende unico il Gruppo Raiffeisen

Il Gruppo Raiffeisen è un istituto unico nel panorama bancario svizzero.

Ognuna delle 225 Banche Raiffeisen è una cooperativa autonoma sia sul piano giuridico che organizzativo, con organi della Banca eletti autonomamente. Titolari di ciascuna Banca sono i soci della cooperativa, che con la loro quota sono al contempo anche comproprietari.

Raiffeisen Svizzera gestisce il Gruppo Raiffeisen a livello strategico. È inoltre responsabile della gestione e della sorveglianza dei rischi a livello di Gruppo, del mantenimento della liquidità e dei fondi propri nonché del rifinanziamento del Gruppo. Nel ruolo di banca centrale Raiffeisen Svizzera svolge altresì le funzioni di tesoreria, negoziazione e transazione.

Tutte le Banche Raiffeisen sono raggruppate in 21 Federazioni regionali. Esse sono organizzate come associazioni e costituiscono l'anello di congiunzione tra Raiffeisen Svizzera e le singole Banche Raiffeisen. Le Federazioni regionali curano i contatti con le associazioni e autorità economiche cantonali e rappresentano gli interessi delle Banche Raiffeisen in seno ai rispettivi comitati.

### Sul posto vicini ai clienti

Ogni Banca Raiffeisen opera nel proprio raggio di attività geograficamente definito. Spesso i collaboratori conoscono i propri clienti personalmente, il denaro rimane nella regione e quindi a disposizione dell'economia locale. Da dieci anni la possibilità di raggiungere Raiffeisen è invariata: oltre il 90 per cento degli abitanti della Svizzera può raggiungere una Banca Raiffeisen in auto entro dieci minuti. Le Banche Raiffeisen sostengono inoltre le proprie regioni in qualità di interessanti datori di lavoro, contribuenti affidabili e sponsor di associazioni e iniziative locali.

### Rete di sicurezza solidale a tutti i livelli

Il Gruppo Raiffeisen ha sancito nel suo statuto una rete equilibrata di sicurezza fondata sulla responsabilità reciproca. Con il fondo di solidarietà quale riserva per la copertura dei rischi, il Gruppo è in grado di coprire casi di danno e perdite superiori alle possibilità delle singole Banche Raiffeisen. Gli utili vengono capitalizzati fino al 95 per cento, rimanendo così in gran parte nell'azienda. Ciò offre grande sicurezza ai clienti.

### Raiffeisen rappresenta i propri interessi autonomamente

Nell'ambito dell'elaborazione della sua nuova strategia, Raiffeisen ha esaminato criticamente il proprio ruolo nella partecipazione alla definizione delle condizioni quadro politiche. Con effetto al 31 marzo 2021 è pertanto uscita dall'Associazione Svizzera dei Banchieri e rappresenta ora i propri interessi autonomamente. Raiffeisen rafforza così l'impegno a favore degli interessi dei propri clienti e si esprime autonomamente su temi legislativi e di vigilanza.

## Scambio di opinioni tra Banche Raiffeisen e Raiffeisen Svizzera

Nel 2019 Raiffeisen ha costituito una nuova governance che favorisce lo scambio tra le Banche Raiffeisen e Raiffeisen Svizzera. A giugno 2020 si è tenuta la prima Assemblea generale di Raiffeisen Svizzera all'insegna del principio «Una Banca – un voto». Anche lo scambio d'idee istituzionalizzato nel 2019 tra le Banche Raiffeisen e Raiffeisen Svizzera ha preso slancio nel 2020: i comitati dei titolari – il Consiglio delle Banche Raiffeisen, il Coordinamento comitati tecnici e i comitati tecnici – sono stati costituiti e hanno iniziato i propri lavori. Compito di questi comitati è lo scambio mirato con gli organi di Raiffeisen Svizzera. Lo scopo è rafforzare ulteriormente la collaborazione. Maggiori informazioni sulla governance del Gruppo nel rapporto di gestione: [report.raiffeisen.ch/it-corporate-governance](https://report.raiffeisen.ch/it-corporate-governance)

## Raiffeisen vive la sostenibilità

La sostenibilità è un elemento centrale della Strategia «Raiffeisen 2025». Raiffeisen intende contribuire a uno sviluppo sostenibile – in sintonia con società, economia e ambiente – e avere successo nel lungo termine.

La sostenibilità è da sempre un valore aziendale di Raiffeisen e un pilastro portante del modello cooperativo. Al contempo, la sostenibilità è un aspetto fondamentale del marchio Raiffeisen che offre al Gruppo bancario diverse opportunità commerciali. Da ormai 20 anni l'offerta include prodotti previdenziali e d'investimento sostenibili. Raiffeisen è stata la prima banca in assoluto in Svizzera a integrare sistematicamente la consulenza energetica nella consulenza ipotecaria. Nel 2019 Raiffeisen ha emesso il primo Sustainability Bond sul mercato svizzero dei capitali.

La sostenibilità è sancita nella Strategia «Raiffeisen 2025» quale importante parte integrante. Raiffeisen attribuisce grande rilevanza a una comunicazione trasparente e al costante rafforzamento della propria prestazione di sostenibilità. Nel 2020 Raiffeisen ha ulteriormente potenziato la propria gestione della sostenibilità, fissando per essa nuovi obiettivi strategici.



I soci richiedono il nostro impegno per la sostenibilità.

Dr. Christian Hofer  
Responsabile Corporate Responsibility & Sostenibilità  
presso Raiffeisen Svizzera

### Raiffeisen intende

- generare plusvalore a lungo termine;
- ottenere un elevato grado di soddisfazione della clientela tramite trasparenza e correttezza;
- armonizzare prodotti e servizi con uno sviluppo sostenibile;
- promuovere sviluppo e diversità tra i propri collaboratori;
- raggiungere l'obiettivo «zero emissioni nette» di CO<sub>2</sub> entro il 2050, nell'attività entro il 2030.



### Maggiori informazioni sul tema sostenibilità

#### Sostenibilità economica

Plusvalore per i soci

Pagina 27

Plusvalore per i clienti

Pagina 21

#### Sostenibilità sociale

Plusvalore per i collaboratori  
e plusvalore per la società

Pagina 31 e 37

#### Sostenibilità ecologica

Plusvalore per l'ambiente

Pagina 41

Intero rapporto sulla sostenibilità  
rapporto di gestione

→ [report.raiffeisen.ch/sostenibilita](https://report.raiffeisen.ch/sostenibilita)



## Strategia «Raiffeisen 2025»

# La nostra cooperativa unisce le persone

A giugno 2020 il Consiglio di amministrazione di Raiffeisen Svizzera ha approvato la Strategia «Raiffeisen 2025». Essa definisce la direzione del viaggio del Gruppo Raiffeisen, il modo in cui Raiffeisen vuole presentarsi sul mercato bancario svizzero e come tale cammino possa essere percorso con successo insieme a tutte le Banche Raiffeisen.



## La nostra visione

Raiffeisen, l'innovativa banca cooperativa che unisce le persone.

Entusiasmiamo con soluzioni uniche per connettere le persone in Svizzera a livello locale e digitale e generare insieme plusvalore tramite i nostri valori cooperativi vissuti in modo sostenibile.

## Le sfide

Portali comparativi, piattaforme finanziarie e modelli aziendali digitali influenzano e modificano costantemente le relazioni cliente. I clienti decidono oggi come, quando e dove vogliono agire con i loro partner finanziari e si aspettano di usufruire dei servizi tramite tutti i canali, digitali e personali. L'attività classica di banking si sta inoltre trasformando in un modello aziendale intersettoriale.

Alle mutate esigenze dei clienti si aggiungono rapidissimi progressi tecnologici. Con l'ingresso sul mercato di imprese estranee al settore o fintech, la concorrenza cambia sempre più. Anche il persistente contesto di tassi negativi influisce sul core business delle banche. Per poter investire nel futuro, Raiffeisen deve restare forte nel core business, ampliare le catene di creazione del valore e occupare in modo ancora più attivo l'interfaccia con la clientela.

## La nostra risposta

La Strategia «Raiffeisen 2025» è la risposta alle sfide del futuro. Raiffeisen auspica sviluppare ulteriormente le relazioni personali con i clienti,

rispondere ancora meglio alle loro mutate esigenze ed entusiasmarli con soluzioni uniche. Il Gruppo rimane fedele al modello aziendale decentralizzato. Il legame tradizionalmente stretto delle Banche Raiffeisen con i propri soci viene ulteriormente rafforzato. Con il potenziamento dei campi di attività Proprietà di abitazione privata, Clientela aziendale nonché Previdenza e Investimenti, da fornitore di prodotti, Raiffeisen intende trasformarsi in fornitore di soluzioni. I clienti beneficeranno in futuro di un'offerta globale e continua in questi settori. Grazie all'utilizzo di nuove tecnologie e all'ottimizzazione dei processi, Raiffeisen accresce l'efficienza, guadagnando tempo da dedicare all'assistenza dei clienti.

## La nostra promessa

In linea con il principio cooperativo, perseguiamo una cultura aziendale orientata all'utile e all'efficienza, ma non alla massimizzazione del profitto nel breve termine. Puntiamo in tal senso in modo coerente su fiducia, stabilità e qualità e non su una crescita determinata solo dai volumi.

## Strategia «Raiffeisen 2025»

La Strategia del Gruppo «Raiffeisen 2025» definisce la visione, gli orientamenti strategici e le iniziative del Gruppo Raiffeisen per gli anni dal 2021 al 2025. Essa illustra il concetto a livello di Gruppo, ovvero come Raiffeisen intende presentarsi sul mercato bancario svizzero, indicando la direzione comune per tutte le Banche Raiffeisen. La Strategia del Gruppo sostiene le Banche Raiffeisen operanti localmente e fornisce loro impulsi per l'attività strategica. Nell'attuazione saranno investiti CHF 550 milioni. Dal 2025 dovranno quindi essere generati incrementi di efficienza e ulteriori proventi per un totale di CHF 500 milioni annui.

## Vogliamo generare plusvalore

Il nostro obiettivo è chiaro: vogliamo rispondere alle esigenze dei nostri clienti ed entusiasmarli con soluzioni uniche nel genere. Vogliamo generare plusvalore attraverso valori cooperativi vissuti in modo duraturo e connettere le persone in Svizzera a livello locale e digitale. Sei orientamenti strategici indicano la via da percorrere.



### Orientiamo i nostri servizi in modo coerente alle esigenze della clientela.

Vogliamo mantenere e potenziare le nostre relazioni cliente e acquisirne di nuove. A questo scopo puntiamo in modo coerente su soluzioni e servizi fisici e digitali orientati ai clienti. Prendiamo le nostre decisioni in modo rapido e sul posto, vicini ai clienti.



### Sviluppiamo ulteriormente il nostro modello aziendale per essere un fornitore di soluzioni.

L'attività bancaria è e rimane la nostra base. In futuro, tuttavia, l'integrazione dei servizi bancari con servizi non bancari acquisirà sempre maggiore rilevanza. Vogliamo tenerne conto sviluppando ulteriormente il nostro modello aziendale per trasformarci da fornitore di prodotti in fornitore di soluzioni. Con ecosistemi intersettoriali Raiffeisen riunisce ciò che genera plusvalore.



### Standardizziamo e digitalizziamo i nostri processi.

Il nostro obiettivo è costituito da processi semplici, standardizzati e automatizzati, con cui ampliare il margine d'azione delle Banche Raiffeisen, migliorare la collaborazione all'interno del Gruppo e consentire nuove partnership. In tal modo avremo più tempo per i nostri clienti.



### Ci differenziamo in quanto cooperativa sostenibile.

Siamo convinti che insieme siamo più forti e possiamo fare di più. Quale Banca vicina ai propri clienti promuoviamo valori cooperativi quali solidarietà e democrazia, importanti più che mai in quest'epoca tanto frenetica. Raiffeisen rimane la Banca che si contraddistingue chiaramente per la sua struttura cooperativa, i vantaggi per i clienti e la comunità locale.



### Ci sviluppiamo per diventare un'organizzazione che apprende con elevata capacità di cambiamento.

Raiffeisen vuole far parte dei dieci migliori datori di lavoro in Svizzera. A tale scopo sviluppiamo una cultura dirigenziale orientata alle sfide future e creiamo un ambiente di lavoro moderno. Attraverso l'apprendimento continuo Raiffeisen rafforza la capacità d'innovazione. In questo modo vogliamo supportare i nostri collaboratori e offrire loro prospettive professionali interessanti.



### Utilizziamo attivamente nuove tecnologie.

L'esperienza cliente viene sensibilmente migliorata grazie all'impiego di nuove tecnologie e all'utilizzo di dati. Un approccio mobile e multi-banking e un nuovo portale clienti hanno lo scopo di fare in modo che tutti i servizi bancari rilevanti per la clientela privata e aziendale siano disponibili «con un clic».





Grazie a soluzioni digitali, risparmiamo tempo che possiamo dedicare ai nostri clienti.

**Kathrin Wehrli**  
Membro della Direzione e Responsabile  
Prodotti & Investment Services presso  
Raiffeisen Svizzera

## «Anche in futuro punteremo a soluzioni ibride»

Raiffeisen vuole garantire ai propri clienti un accesso facile e comprensibile alle operazioni bancarie – sia fisiche che digitali. Kathrin Wehrli, Membro della Direzione e Responsabile Prodotti & Investment Services presso Raiffeisen Svizzera, illustra cosa i clienti possono attendersi nel 2021.

**Signora Wehrli, nel 2020 Raiffeisen ha sviluppato la propria strategia per i prossimi cinque anni. Quali saranno secondo lei i punti chiave nel 2021?**

Quale Banca cooperativa vogliamo offrire a tutti un accesso semplice a soluzioni eque e comprensibili e fornire loro una consulenza completa su temi concernenti la costituzione e la garanzia del patrimonio. Auspichiamo un'interazione possibilmente senza soluzione di continuità tra canali digitali e punti di contatto personali: i nostri clienti devono poter scegliere come interagire con noi. Inoltre nel 2020 abbiamo già iniziato a sviluppare nuovi modelli aziendali, ad ampliare ecosistemi e a potenziare la nostra attività previdenziale e d'investimento. Anche nel 2021 ci concentreremo su questi temi.

**In particolare il suo dipartimento si occupa intensamente di questi temi. Come intende differenziarsi Raiffeisen dalle altre banche nell'attività previdenziale e d'investimento?**

Puntiamo a soluzioni semplici, trasparenti e professionali. Nell'autunno 2020 abbiamo lanciato la gestione patrimoniale digitale «Raiffeisen Rio». Essa consente ai clienti di investire in prodotti amministrati attivamente con il loro smartphone tramite un'app e ciò già a partire da un deposito di CHF 5'000. Vogliamo perseguire quest'approccio ibrido, che integra l'offerta esistente di consulenza personale con soluzioni digitali, anche in futuro. In tale ambito possiamo offrire un reale plusvalore ai nostri clienti.

**Nel 2020 Raiffeisen ha concordato una partnership strategica con la Mobiliare. Cosa possono aspettarsi da essa i clienti?**

Dal 1° gennaio 2021 le agenzie generali della Mobiliare e le Banche Raiffeisen collaborano per assistere i clienti in tutte le questioni riguardanti assicurazione, previdenza e finanziamenti. Inoltre, Raiffeisen e la Mobiliare, intendono in



futuro sviluppare prodotti e servizi comuni sotto forma di ecosistemi per giovani clienti, famiglie e PMI. Nell'estate 2021 sarà lanciata in una prima fase la piattaforma comune per i proprietari di abitazione «LIIVA», con cui si intende rispondere in modo esaustivo alle specifiche esigenze dei proprietari d'abitazione. «LIIVA» integra e supporta l'attività di consulenza personale.

### Sono previste altre cooperazioni?

Avvieremo nuove cooperazioni se esse ci consentono di ottenere un plusvalore per i nostri clienti. Nell'ambito tematico Abitazione vogliamo potenziare la nostra posizione di leader, semplificando la gestione dell'abitazione primaria. Nel settore Previdenza e Investimenti intendiamo consentire ai nostri clienti la costituzione di patrimonio lungimirante ed essere il partner delle PMI a livello regionale. Raiffeisen dispone dell'adeguato know-how bancario; per le competenze tecniche in settori estranei ma integrativi, laddove lo riteniamo necessario, ricorriamo a cooperazioni che generino plusvalore. In particolare nell'ambito degli ecosistemi, Raiffeisen è attivamente alla ricerca di ulteriori cooperazioni nei rispettivi settori.



Grazie alle cooperazioni generiamo plusvalore per i nostri clienti.

**Kathrin Wehrli**  
Membro della Direzione e Responsabile  
Prodotti & Investment Services presso  
Raiffeisen Svizzera

### Può farci un esempio di ambiti in cui si percepiscono innovazione e digitalizzazione?

Vogliamo migliorare l'interfaccia digitale con i clienti, ad esempio con il previsto Millennial starter kit: i giovani devono poter diventare clienti della Banca Raiffeisen desiderata in tutta semplicità e poter accedere digitalmente con pochi clic ai principali strumenti di supporto quali carte, e-banking o TWINT.



**CHF 5'000**

è l'ammontare minimo di deposito per la nuova gestione patrimoniale digitale «Raiffeisen Rio».

### Cos'è un ecosistema?

Proprietà di abitazione significa di più della stipula di un'ipoteca. Come posso assicurare al meglio la mia casa? Quando è opportuno rinnovare la cucina dal punto di vista fiscale? Come e dove posso vendere la mia casa?

L'esempio tratto dal settore Abitazione mostra che le esigenze dei clienti vanno ben oltre i tradizionali servizi bancari. Per poter assistere al meglio i nostri clienti intendiamo riunire partner e offerenti necessari. In un tale ecosistema, tutti gli attori e i partner apportano le loro conoscenze specifiche, abbinando offerte esistenti a nuove idee. I fornitori di prodotti diventano fornitori di soluzioni.

Grazie alla partnership con la Mobiliar, Raiffeisen intende espandere ulteriormente l'ecosistema nel settore Abitazione. Ma anche in altri campi tematici – ad esempio nel settore PMI – Raiffeisen vuole sviluppare ulteriormente il proprio modello aziendale e tramite ecosistemi collegare servizi bancari a servizi d'altro tipo. In tal modo i clienti beneficiano di competenze raggruppate di diversi offerenti e trovano tutto in un unico luogo, risparmiando quindi del tempo.





## **Margine di azione finanziaria per noi e i nostri clienti**

Raiffeisen ha rapidamente riunito le persone giuste intorno a un tavolo e preparato un'offerta su misura per il nostro modello aziendale. Grazie a essa, sono ora vincolate meno risorse finanziarie e abbiamo la flessibilità finanziaria necessaria per prendere in leasing in modo semplice e rapido più veicoli commerciali moderni e noleggiarli a nostra volta.

**Bernhard Kerscher (60)**  
Amministratore e socio della  
società di noleggio camion BFS  
(Business Fleet Swiss), Emmen





Quando i clienti noleggiavano un nostro **veicolo commerciale**, ci occupiamo noi di tutto per loro. Che si tratti di betoniere, ribaltabili o autoarticolati: devono solo ritirare la chiave e possono partire, effettuando così i loro trasporti in tempo utile al posto giusto.



Il **tool di leasing online** di Raiffeisen ci facilita molto il lavoro. Grazie a esso possiamo facilmente calcolare il tasso di leasing e sottoporre ai nostri clienti rapidamente e senza burocrazia un'offerta digitale.

# +40%

Nel 2020 abbiamo aumentato il nostro parco veicoli del 40 per cento, portandolo a 130 unità in tutta la Svizzera. Il fatto che ora possiamo prendere in leasing presso Raiffeisen dei camion ha contribuito significativamente a questo incremento.



Apprezziamo molto che Raiffeisen faccia beneficiare delle sue competenze anche imprese di piccole e medie dimensioni come la nostra. **Anton Lustenberger** ci fornisce la sua consulenza personalmente dal Centro per la clientela aziendale Svizzera centrale Lucerna e direttamente sul posto.



Con **Peter Büchi, Responsabile Vendor-Leasing & Modelli di rifinanziamento**, lavoro in stretta collaborazione. La grande disponibilità del nostro partner di leasing è molto importante, perché nella nostra attività tutto deve spesso essere fatto rapidamente.



Del nostro nuovo margine d'azione finanziario beneficiano anche i nostri clienti. **Nicole Huber della Huwag AG** noleggia camion presso di noi, riuscendo così a rispondere con rapidità e flessibilità a eventuali oscillazioni della domanda.

## Plusvalore per i clienti

Conosciamo personalmente la nostra clientela aziendale e privata e disponiamo del know-how di una grande banca svizzera: ecco perché siamo un partner affidabile per soluzioni finanziarie e previdenziali trasparenti.



Plusvalore per i clienti

## Siamo personalmente a disposizione dei nostri clienti

Raiffeisen è un partner affidabile nell'assistenza a clientela privata e imprese in questioni finanziarie. La nostra presenza sul posto, l'assistenza personale, iter decisionali snelli e innovativi servizi digitali caratterizzano le nostre relazioni cliente.



**143'269'550**

**pagamenti** sono stati effettuati tramite **e-banking**.

**310'000**

volte viene **utilizzato in media ogni giorno Raiffeisen e-banking**. Il 45 per cento delle quali con login dal cellulare.

**670'000**

clienti utilizzano **Raiffeisen TWINT**.

Raiffeisen è a disposizione dei suoi clienti: oggi, domani, dopodomani – di persona sul posto e sui nostri canali digitali. Rapporti di collaborazione duraturi sono per noi altrettanto importanti della fiducia reciproca. Siamo l'unica banca in Svizzera che a livello nazionale offre 824 agenzie, oltre 1'700 bancomat e un e-banking utilizzato ogni giorno da oltre 310'000 clienti.

### **Raiffeisen digitale: semplice e sicuro**

Accanto alla consulenza personale sul posto, Raiffeisen e-banking e il sito web raiffeisen.ch sono canali importanti a disposizione dei clienti per mettersi in contatto in modo rapido e sicuro con Raiffeisen ed effettuare le proprie operazioni bancarie.

L'e-banking di Raiffeisen esiste ormai da vent'anni e gode di crescente popolarità: in momenti di punta lo utilizza giornalmente più di mezzo milione di utenti. Lo scorso anno i clienti hanno effettuato oltre 113 milioni di login, per pagare fatture, collocare ordini in borsa, ordinare contante in valuta estera consegnato poi a casa gratuitamente e in tutta sicurezza, adeguare il limite o modificare il NIP delle carte. Negli anni a venire Raiffeisen intende continuare a potenziare notevolmente i canali digitali.

### **Fissare online un appuntamento di consulenza**

Vogliamo che per i nostri clienti sia facile mettersi in contatto con noi. Presso molte Banche Raiffeisen vi è ora la possibilità di fissare un appuntamento per una consulenza sul sito web. Per il colloquio personale gli interessati possono scegliere direttamente online la data adeguata e il proprio consulente.

### **Pagare senza contatto con Raiffeisen TWINT**

La pandemia da coronavirus modifica le abitudini di pagamento degli svizzeri che rinunciano al contante, preferendo soluzioni di pagamento digitali e mobili. Già oltre 700'000 utenti registrati pagano con Raiffeisen TWINT del tutto senza contatto. Ciò è possibile a oltre 150'000 casse, shop online e altri punti di pagamento. Con TWINT si possono anche pagare tasse di parcheggio o effettuare donazioni. La funzione preferita è tuttavia il trasferimento di denaro tra amici.



## Da pari a pari con le PMI

Già oggi siamo la banca leader per le PMI. In Svizzera un'impresa su tre si affida a Raiffeisen e conta sulla nostra vicinanza. Pensiamo da imprenditori e trattiamo i nostri 209'000 clienti aziendali – perlopiù aziende e attività operanti a livello locale – da pari a pari. La nostra capacità di sviluppare insieme entro tempi brevi soluzioni sostenibili è stata evidenziata dal programma di credito Covid all'inizio della pandemia da coronavirus: il 99 per cento dei circa 24'000 beneficiari dei crediti Covid-19 era già cliente di Raiffeisen.

### Informare e fare rete con gli RCI

Con i Raiffeisen Centri Imprenditoriali RCI vogliamo creare una rete di imprenditori e offrire loro supporto. In occasione di manifestazioni, workshop, corsi e nel Club degli imprenditori, essi possono informarsi e scambiarsi idee su temi ed esperienze attuali. Nel 2020 l'accento era posto sulle sfide della pandemia da coronavirus. L'RCI ha svolto dieci live streaming con oltre 10'000 partecipanti e ha gestito 1'500 richieste di imprese in relazione alla pandemia da coronavirus.

### Consulenza efficace

Con sette Centri per la clientela aziendale in tutte le regioni, Raiffeisen Svizzera assiste le Banche Raiffeisen nella consulenza alla clientela aziendale. Nel 2020 abbiamo registrato 5'600 contatti di consulenza fisici, digitali e telefonici. Questo numero elevato dimostra che i nostri consulenti dei Centri sanno come gli imprenditori pensano e agiscono.



## 209'000

**imprese** fanno parte della clientela aziendale di Raiffeisen. Vale a dire un'impresa su tre in Svizzera.

## 400

**consulenti clientela aziendale** sono quotidianamente a disposizione delle PMI nostre clienti.

## 24'000

**crediti Covid**, per un volume complessivo di **CHF 2 miliardi**, sono stati concessi da Raiffeisen alla propria clientela aziendale.



## Ottima consulenza in tema di abitazione primaria

**In qualità di banca leader nel finanziamento della proprietà di abitazione sosteniamo i nostri clienti nella ricerca dell'immobile adeguato e nel finanziamento di un'abitazione primaria. Anche a chi vuole vendere una casa, Raiffeisen offre ottima consulenza.**

Chi cerca casa oppure vuole venderla o ammortizzarla, con Raiffeisen è nel posto giusto. Concediamo un'ipoteca su cinque in Svizzera e siamo esperti anche in tutti gli altri ambiti relativi alla proprietà di abitazione: mediazione e valutazione di immobili, finanziamento, copertura, consulenza sugli incentivi e valutazione energetica degli immobili nonché servizi bancari.

### **RaiffeisenCasa: per le proprie quattro mura**

Che si tratti di acquisto, vendita, risanamento o finanziamento: dalla ricerca di un immobile al risanamento energetico, RaiffeisenCasa propone online un'intera gamma di diversi servizi per le proprie quattro mura. Sul portale si trovano oggetti di compravendita, informazioni su finanziamento, previsioni sui tassi per ipoteche, liste di controllo relative a questioni giuridiche pertinenti all'acquisto di proprietà, suggerimenti di esperti sul risanamento energetico e molto altro ancora. Gli interessati trovano anche ispirazione sull'arredo e sull'allestimento dei locali e domande attuali sulle tendenze abitative.

### **SARON: trasparente e apprezzato**

Ad aprile 2020 Raiffeisen è stata la prima banca retail nazionale svizzera a lanciare, sulla base del tasso d'interesse di riferimento SARON, un'ipoteca e un credito per la clientela aziendale. Le ipoteche SARON sono estremamente trasparenti. I clienti possono uscire ogni giorno – quindi telefonare oggi e passare domani a un'ipoteca fissa. L'allarme interessi Raiffeisen nell'e-banking è unico in Svizzera. Inoltre, Raiffeisen ha lanciato un calcolatore di interessi SARON facilmente comprensibile che calcola l'interesse fino all'ultimo giorno.

Raiffeisen rinuncia deliberatamente alla conversione automatica delle ipoteche Libor in ipoteche SARON: Contattiamo personalmente tutti i clienti Libor e scegliamo insieme il prodotto successivo ideale. A fine anno già oltre 16'000 clienti avevano stipulato ipoteche SARON per un volume di oltre CHF 8 miliardi.

## Investimenti sostenibili



**Carmelo Malingamba**  
Responsabile Gestione patrimoniale,  
Banca Raiffeisen Bellinzonese e Visagno

### **Cosa significa investire denaro in modo sostenibile?**

Chi investe in modo sostenibile, investe in aziende che per il loro successo economico a lungo termine tengono consapevolmente conto di aspetti ecologici e sociali. Gli investimenti monetari sostenibili non vengono quindi verificati solo in base a garanzia, rendimento o liquidità, ma anche in base a numerosi criteri di sostenibilità.

### **Perché gli investimenti monetari sostenibili convengono?**

In base all'analisi orientata al futuro, non vi è uno svantaggio sistematico in termini di rendimento. Al contrario: studi scientifici attestano che gli investimenti monetari sostenibili sono tendenzialmente meno soggetti a rischio. Inoltre con gli investimenti sostenibili si opera secondo i propri valori e convinzioni personali.

### **Come si può investire in modo sostenibile?**

Investire in modo sostenibile è possibile con ogni strategia d'investimento personale. Un modo semplice per iniziare sono ad esempio fondi d'investimento sostenibili. Con essi gli investitori affidano a specialisti la complessa attività di analisi, le decisioni e il monitoraggio di mercati e portafoglio.





## Mettere al sicuro il proprio futuro

In quanto Banca cooperativa, Raiffeisen pensa globalmente. Una buona previdenza per la vecchiaia e lungimiranza nella costituzione del patrimonio per tutti sono di beneficio anche alla società. Raiffeisen sostiene entrambi in modo mirato.

Dal primo conto salario alla pianificazione della successione, Raiffeisen assiste i clienti con la propria consulenza in modo previdente e adeguato alla loro attuale situazione personale. Offriamo molteplici soluzioni previdenziali e d'investimento volte a una costituzione del patrimonio lungimirante e sostenibile. Trattiamo con i nostri clienti da pari a pari e i nostri prodotti sono semplici e comprensibili.

### Pianificare la previdenza in modo mirato

12'000 volte i nostri consulenti previdenziali hanno supportato e consigliato i loro clienti in questioni di natura previdenziale. Si tratta nel particolare di 8'700 pianificazioni pensionistiche, 1'500 consulenze previdenziali nel settore copertura decesso/Al/vecchiaia e 1'800 consulenze successorie nel contesto di pianificazioni successorie.

Con il Centro di competenze Consulenza patrimoniale e previdenziale, Raiffeisen Svizzera supporta le Banche Raiffeisen nel fornire ai propri clienti un'assistenza individuale.

### Investire in modo semplice e individuale

Investire denaro è un progetto individuale. Oltre 1'200 consulenti agli investimenti assistono i loro clienti nel valutare la propria propensione al rischio, fissare una strategia d'investimento o definire l'orizzonte d'investimento. I desideri e gli obiettivi dei nostri clienti determinano anche qual è la soluzione d'investimento più adeguata. Che si tratti di Piano di risparmio in fondi, fondo d'investimento o fondo previdenziale: le nostre soluzioni sono professionali, comprensibili e facilmente accessibili.

### Sempre aggiornati sui mercati

Per trarre le giuste conclusioni quando si effettuano investimenti, occorre seguire costantemente gli sviluppi politici, economici e borsistici. Con un mandato di gestione patrimoniale gli investitori possono delegare questo compito a Raiffeisen. I nostri clienti si affidano alla nostra esperienza: nel 2020 il volume dei mandati di gestione patrimoniale è aumentato del 55 per cento, il numero di mandati addirittura del 123 per cento.

I nostri esperti in investimenti e gestione patrimoniale sono però quotidianamente impegnati anche a fornire consulenza ai clienti che preferiscono prendere autonomamente le proprie decisioni d'investimento. Con il mandato di consulenza lanciato a fine 2020, gli investitori ricevono consigli d'investimento e consulenza dai nostri esperti.

### Investimenti sostenibili da 20 anni

Raiffeisen attribuisce grande importanza agli investimenti sostenibili. Da vent'anni i fondi sostenibili Futura godono di grande apprezzamento. Essi costituiscono attualmente il 72 per cento del volume complessivo dei Fondi Raiffeisen. Per la buona performance dell'intera gamma di fondi, nel 2020 a Raiffeisen è stato assegnato il Refinitiv Lipper Funds Award nella categoria «Overall Small».



I fondi sostenibili Futura contribuiscono per il 72 per cento al volume totale di fondi.

**Patrik A. Janovjak**

Responsabile Centro Investimenti & Previdenza presso Raiffeisen Svizzera

## Pianificazione finanziaria



**Natascha Grez**

è consulente finanziaria del Centro di competenze Consulenza patrimoniale e previdenziale di Raiffeisen Svizzera. Nel 2020, all'esame di consulente finanziaria con attestato professionale federale, ha ottenuto il miglior risultato di tutta la Svizzera con la nota 5.4.

### Perché si dovrebbe effettuare una pianificazione finanziaria?

La pianificazione serve da ausilio nel prendere decisioni finanziarie o combinare una sensazione istintiva con dati effettivi. In tal modo le conseguenze delle decisioni diventano visibili. La pianificazione finanziaria si rivolge sostanzialmente a tutti coloro che vogliono prendere importanti decisioni finanziarie su basi fondate.

### A cosa attribuisce la maggiore importanza nella consulenza alla clientela?

L'aspetto più importante è la personalizzazione. Cerco sempre di mettermi nei panni dei nostri clienti per comprendere la loro situazione. Per soluzioni individuali serve perciò anche empatia, oltre alle competenze specialistiche. Non immettiamo solo cifre in un sistema, ma dai dati vogliamo anche ricavare consigli concreti. Solo quando abbiamo le risposte a tutte le domande dei clienti abbiamo generato un plusvalore.



### **Partecipare alle decisioni relative allo sviluppo della Valle**

La Banca Raiffeisen Valposchiavo è fortemente radicata a livello locale e sostiene la Val Poschiavo in molteplici modi. In quanto socio posso quindi partecipare alle decisioni relative allo sviluppo economico, culturale e sociale della Valle.

**Bruno Godenzi (72)**

Socio e specialista di centrali elettriche  
in pensione, Li Curt





Quando nel 1976 ho costruito una casa a Li Curt, per l'ipoteca mi sono rivolto a Raiffeisen. Da allora non sono solo cliente, ma anche socio e comproprietario della Banca. **Nella cooperativa tutti i voti contano allo stesso modo.** Questo fondamentale principio democratico mi convince ancora oggi.



Normalmente all'annuale **Assemblea generale** della Banca Raiffeisen si ritrova «mezza valle». Alla parte ufficiale segue una cena comune a base di specialità di ristoranti locali, con musica e ballo. Purtroppo, nel 2020, a causa del coronavirus la grande festa non ha avuto luogo.

**2'850**

**è il numero di soci** che conta la Banca Raiffeisen Valposchiavo.



**Michela Cortesi-Bontognali** organizza l'Assemblea generale da 13 anni. Ringrazio Michela e il team di Raiffeisen Valposchiavo per i numerosi bei momenti che abbiamo potuto trascorrere grazie a loro.



Apprezzo molto che Raiffeisen sostenga la locale associazione ginnica e lo sci club Sportiva Palù in cui, a 72 anni, sono tuttora attivo.



Anche a **Graziella Marchesi-Capelli** piace sciare. Presso la Sportiva Palù si occupa delle giovani leve. Incontrare lei e i molti altri membri dell'associazione all'AG è sempre un grande piacere.

## Plusvalore per i soci

Chi sottoscrive quote Raiffeisen diventa comproprietario della Banca e contribuisce a determinarne il cammino. I soci partecipano al nostro successo, beneficiando di molti vantaggi.



## Soci

# I valori cooperativi restano forti

In quanto comproprietari, i soci possono partecipare attivamente alle decisioni della loro Banca Raiffeisen. Inoltre le loro quote sociali vengono remunerate e beneficiano di numerosi vantaggi.



## CHF 139 milioni

è l'ammontare complessivo dei vantaggi per i soci nel 2020 (esercizio precedente: CHF 139 milioni).

## 11.4 milioni

è il numero di volte che i soci hanno avuto la possibilità di esprimere la loro voce nel 2020.

Semplicemente firmando la dichiarazione di adesione e acquistando almeno una quota sociale si diventa soci Raiffeisen e quindi comproprietari della Banca. Anche con la nuova strategia, Raiffeisen continua a puntare sui valori cooperativi. Il legame tradizionalmente stretto tra le Banche e i loro soci sarà ulteriormente rafforzato.

### Capitalizzazione degli utili fino al 95 per cento

L'utile di esercizio del Gruppo Raiffeisen, a eccezione della remunerazione delle quote e dei vantaggi per i soci, confluisce, a consolidamento della base di capitale, nelle riserve delle Banche Raiffeisen. La riserva da utili derivante dalla capitalizzazione ammonta a CHF 14.9 miliardi (esercizio precedente: CHF 14.1 miliardi). Per la remunerazione delle quote, nel 2020 sono stati versati ai soci Raiffeisen CHF 65 milioni (esercizio precedente: CHF 60 milioni).

### Assemblee generali 2020

Generalmente, il socio Raiffeisen può esercitare il proprio diritto di partecipazione nell'ambito di un'Assemblea generale o di una votazione per corrispondenza. Nel 2020, a causa della pandemia, solo poche Banche Raiffeisen hanno effettivamente potuto tenere Assemblee generali o dei soci in presenza. Molte Banche hanno dovuto rinunciare agli eventi previsti ed effettuare le proprie votazioni, invece, per iscritto. Nel 2020, i soci hanno avuto complessivamente 11.4 milioni di possibilità di votare sui previsti punti all'ordine del giorno nel corso dell'Assemblea generale della loro Banca Raiffeisen che si è svolta per iscritto.

### Sostegno alle aziende locali

Le Assemblee generali e dei soci sono eventi importanti per le Banche Raiffeisen; esse offrono infatti a tutti i partecipanti la possibilità di uno scambio personale e di un'interconnessione a livello locale ben al di là delle tematiche bancarie attuali. Anche i fornitori della regione ne beneficiano, ad esempio quando sono chiamati a fornire bevande o stuzzichini per l'aperitivo a buffet oppure a servire un raffinato banchetto. Poiché nel 2020 gran parte degli eventi sono venuti a mancare, alcune Banche hanno inviato ai propri soci buoni per ristoranti o negozi locali, sostenendo così l'economia locale.



In qualità di soci  
Raiffeisen si è comproprietari della Banca.

Gabriel Casutt  
Presidente della Direzione della  
Banca Raiffeisen Surselva

## Buono anziché AG



**Sandra Gonzalez Belmonte**  
Consulente Marketing  
Banca Raiffeisen Suisse & Région

**Al posto dell'Assemblea generale, la Banca Raiffeisen Suisse & Région ha organizzato una votazione scritta. Siete soddisfatti della partecipazione al voto?**

Siamo molto soddisfatti. 2'500 soci hanno esercitato il proprio diritto di voto per iscritto. Si tratta di una quota di riscontro del 22.5 per cento. Negli ultimi anni partecipavano di volta in volta all'Assemblea generale circa 700 persone.

**Non avete organizzato nessuna Assemblea, né eventi o cene. Cosa avete fatto in sostituzione di questi?**

Abbiamo deciso di regalare a ciascuno dei nostri 11'000 soci due buoni per un aperitivo o un caffè, utilizzabili in uno dei 51 caffè-ristoranti nostri clienti. Grazie a questa iniziativa abbiamo fatto confluire nell'economia locale circa CHF 55'000.

**Com'è stata accolta l'iniziativa?**

Le aziende sono state molto riconoscenti e i soci hanno apprezzato questo gesto simbolico e il nostro impegno. L'iniziativa ci ha consentito di sottolineare il nostro sostegno alla regione.

## I vantaggi MemberPlus vengono sfruttati intensamente

**Sconti su skipass giornalieri, ingressi ai musei o pernottamenti in hotel: I vantaggi per i soci Raiffeisen sono diversificati e vengono utilizzati volentieri.**

Soci Raiffeisen e clienti YoungMemberPlus con una carta di debito o di credito beneficiano tra l'altro di sconti su carte bancarie, tasse di conto, prelievi da bancomat di terzi, biglietti per concerti ed eventi e del Passaporto musei per ingressi gratuiti nei musei. Nel 2020 l'ammontare complessivo dei vantaggi per i soci usufruiti si è elevato a CHF 139 milioni (esercizio precedente: CHF 139 milioni).

**Eventi invernali a prezzo ridotto**

Nei Grigioni, in Vallese o nella Svizzera centrale, d'inverno i soci Raiffeisen beneficiano in circa 30 comprensori sciistici di uno sconto del 40 per cento sugli skipass giornalieri. L'offerta è interamente disponibile su canali digitali. Nel 2020 sono state offerte per la prima volta anche agevolazioni per chi va in slittino.

**Gratis al museo**

Esibendo la carta bancaria Raiffeisen i soci possono usufruire, insieme ad al massimo tre figli, dell'ingresso gratuito in oltre 500 musei di tutta la Svizzera. Nel tardo autunno i musei hanno iniziato a rilevare gli ingressi in modo digitale. In tal modo per i soci diventa ancora più semplice usufruire degli ingressi gratuiti.

**Cooperazione con Svizzera Turismo**

Nell'estate 2020 Raiffeisen e Svizzera Turismo hanno lanciato insieme un'offerta per i soci supplementare, sostenendo in tal modo il settore del turismo, duramente colpito dalla pandemia da coronavirus: all'insegna dello slogan «Abbiamo bisogno di Svizzera», i soci Raiffeisen hanno beneficiato di pernottamenti gratuiti in hotel, biglietti per impianti di risalita a prezzo agevolato, due viaggi in battello al prezzo di uno ed eventi esclusivi nei castelli a prezzo ridotto.



**I soci Raiffeisen beneficiano dell'impegno in ambito culturale, sportivo e turistico.**

**Fabien Rei**  
Presidente della Direzione della  
Banca Raiffeisen d'Arve et Lac







## Impegnati per il Soccorso Sanitario

Qualche anno fa ho assistito a un incidente d'auto. Ho chiamato l'ambulanza, ma non ho potuto fare altro per aiutare. Ed è proprio questo che ho voluto cambiare. Mi sono quindi formata come Soccorritrice Volontaria. Ora, come volontaria, guido una delle ambulanze della regione.

### **Stefania Ferrara (34)**

Responsabile Crediti presso la Banca  
Raiffeisen del Basso Mendrisiotto  
e Soccorritrice Volontaria, Mendrisio





Il mio **impegno** non sarebbe possibile senza i miei **colleghi di Raiffeisen** che mi sostituiscono quando arrivo tardi per un intervento di soccorso durato più a lungo, o quando devo partire prima del previsto. Anche Diego Porro e Fabiana Sala mi aiutano molto.

Andare in ufficio dopo un turno di notte a volte è davvero faticoso. Ma è bello sentirmi sostenuta dal mio ambiente di lavoro nel mio impegno per la comunità.



La **solidarietà** è un **valore fondamentale** di Raiffeisen quale società cooperativa. Sono felice che Raiffeisen mi consenta di vivere questo valore anche nel mio tempo libero.



In Ticino è usanza comune che i volontari supportino il **Soccorso Sanitario**. La mia formazione come «Soccorritrice Volontaria» è durata sei mesi e si svolgeva la sera e nei fine settimana.

## 12 ore

Quando per gli altri l'orario di lavoro è concluso, io corro a casa e indosso la divisa del Servizio Autoambulanza Mendrisiotto. Il turno di notte va **dalle 19 alle 7 di mattina**. Di solito sono di servizio una volta alla settimana.



Le notti in servizio possono talvolta essere lunghe, difficili e intense. Per fortuna siamo un buon team. Anche su **Davide Giudici** posso sempre contare.



Durante il mio percorso per diventare Soccorritrice Volontaria, il mio collega Raiffeisen **Daniele Cavadini** mi ha sempre motivata quando ho avuto dei dubbi. Purtroppo è recentemente scomparso. Ora è il mio angelo custode.

## Plusvalore per i collaboratori

In qualità di datore di lavoro promuoviamo le pari opportunità, la diversità e l'apprendimento continuo. Rafforziamo la capacità d'innovazione di tutti i collaboratori e offriamo condizioni d'impiego interessanti.

## Collaboratori

# Raiffeisen quale datore di lavoro

Raiffeisen offre ai propri collaboratori interessanti condizioni d'impiego, compiti stimolanti e moderne postazioni di lavoro. Raiffeisen attribuisce inoltre grande importanza alle pari opportunità, investe nella formazione dei propri collaboratori e nell'acquisizione di nuovi talenti.



**11'207**

**collaboratori** erano impiegati presso Raiffeisen al 31.12.2020. Di essi, il 42 per cento a tempo parziale.

**CHF 14.5 milioni**

sono stati investiti da Raiffeisen nel 2020 nello **sviluppo dei propri collaboratori**.

Raiffeisen impiega 11'207 collaboratori in tutte le regioni della Svizzera (esercizio precedente 10'968) offrendo loro, a tutti i livelli, interessanti condizioni d'impiego, compiti stimolanti e moderne postazioni di lavoro. Raiffeisen promuove il pensiero imprenditoriale dei propri collaboratori mediante l'assegnazione mirata di responsabilità e attribuendo grande importanza alle pari opportunità. Orari di lavoro flessibili vengono offerti, se possibile, a tutti i livelli gerarchici. Complessivamente il 42.0 per cento (esercizio precedente 41.2 per cento) dei collaboratori del Gruppo Raiffeisen lavora a tempo parziale. Quanto al numero di giorni di ferie, Raiffeisen si colloca sopra la media delle imprese svizzere. Dal 2018 i collaboratori hanno la possibilità di acquistare giorni di ferie supplementari o di accumularli per un congedo individuale più lungo.

### Offerte formative per collaboratori

Nel 2020 Raiffeisen ha investito CHF 14.5 milioni (esercizio precedente: CHF 16.7 milioni) nello sviluppo dei propri collaboratori. Dirigenti e collaboratori senza funzione direttiva hanno a disposizione una vasta gamma di percorsi di formazione specialistica e di consulenza nonché diverse opportunità per lo sviluppo della personalità. In cooperazione con la Scuola Universitaria Professionale di Lucerna vengono poi proposti diversi corsi di studio concepiti per Raiffeisen.

### Possibilità di conciliare vita professionale e familiare

Presso Raiffeisen il congedo di maternità varia da 16 a 24 settimane, a seconda dell'età di servizio. Ai padri vengono concessi 15 giorni di vacanze supplementari retribuite, fruibili da un mese prima a sei mesi dopo la nascita del figlio. Inoltre alle donne è garantita, dopo il congedo di maternità, la prosecuzione dell'impiego in funzione adeguata con un grado di occupazione pari almeno al 60 per cento. In caso di malattia di un figlio, i genitori ricevono fino a cinque giorni supplementari di congedo retribuito.

### Promozione dell'impegno politico

Oltre 350 collaboratori e Membri dei Consigli di amministrazione delle Banche Raiffeisen esercitano un mandato politico a livello nazionale, cantonale o comunale. In qualità di datore di lavoro Raiffeisen sostiene questo impegno, promuovendone la conciliazione con le esigenze professionali.

### Migliorare diversità e pari opportunità

L'aumento della rappresentanza femminile tra i quadri e nelle posizioni manageriali è una priorità di Raiffeisen. Con una quota femminile nelle posizioni quadro e manageriali del 27 per cento (esercizio precedente: 27 per cento) a livello di Gruppo, Raiffeisen non ha ancora raggiunto l'obiettivo prefissato di almeno il 30 per cento.



Vogliamo vivere  
e promuovere  
consapevolmente  
la diversità.

Arianne Hasler  
Responsabile Trasformazione presso Raiffeisen Svizzera



## 27%

è la **rappresentanza femminile tra i quadri e nelle posizioni manageriali** (esercizio precedente: 27 per cento).

Il Gruppo bancario non ha quindi ancora raggiunto l'obiettivo prefissato di almeno il 30 per cento.

## 347

**donne e 1'061 uomini siedono nei Consigli di amministrazione** di

Raiffeisen. Ogni Banca Raiffeisen è un'azienda indipendente e ha quindi un proprio Consiglio di amministrazione.

## Promuovere insieme la cultura aziendale

**Anche in futuro Raiffeisen intende soddisfare le aspettative riposte in un datore di lavoro interessante, sostenendo in modo mirato, con la propria politica del personale, la nuova Strategia del Gruppo.**

Raiffeisen vuole far parte dei dieci datori di lavoro più interessanti della Svizzera e offrire ai propri collaboratori prospettive stimolanti. A tale scopo si organizza di conseguenza.

### **Diventare un'organizzazione che apprende**

Raiffeisen intende promuovere una cultura aziendale comune e affrontare il processo di cambia-

mento in modo attivo. Tramite la creazione di condizioni quadro ottimali, il settore Human Resources contribuisce alla riuscita della trasformazione, rafforzando al contempo l'identificazione dei collaboratori con l'azienda.

Raiffeisen auspica promuovere la mobilità dei collaboratori e sviluppare a livello di azienda un'elevata capacità di cambiamento: Raiffeisen si prefigge di diventare un'«organizzazione che apprende».

Per raggiungere tale obiettivo, Raiffeisen intende garantire l'apprendimento continuo e rafforzare la capacità innovativa, orientare i profili professionali e l'ambiente di lavoro agli sviluppi più attuali e stabilire una cultura dirigenziale adeguata alle sfide future.



Raiffeisen pone l'uomo al centro e deve far parte dei dieci datori di lavoro più interessanti della Svizzera.

**Daniel Morf**

Responsabile Human Resources presso Raiffeisen Svizzera





## Formare le giovani leve

Raiffeisen offre ai giovani posti di formazione per un solido ingresso nel mondo del lavoro: nel 2020 Raiffeisen ha impiegato apprendisti di dieci professioni, ha offerto ai titolari di un diploma di maturità l'occasione di svolgere un praticantato e ai laureati un programma per trainee o un praticantato universitario. A fine 2020

presso Raiffeisen lavoravano 714 persone (esercizio precedente 711) in una delle formazioni menzionate – il 45 per cento di esse era costituito da donne (esercizio precedente 45 per cento). Al termine del percorso di formazione gran parte delle giovani leve rimane presso Raiffeisen, continuando a perfezionarsi.



**714**

sono gli apprendisti in formazione presso Raiffeisen (esercizio precedente 711).

**16**

sono i diversi apprendisti, praticantati per titolari di un diploma di maturità e programmi per laureati proposti da Raiffeisen.

### Nuovo modello di formazione per impiegati di commercio KV4.0

La Banca Raiffeisen Regio Uzwil e la Banca Raiffeisen Wil und Umgebung hanno concepito, insieme ad altre aziende della regione, un nuovo modello di formazione per impiegati di commercio: KV4.0 è un nuovo modello formativo strettamente orientato alle esigenze pratiche del lavoro quotidiano futuro. Il nuovo programma di formazione quadriennale comprende tra l'altro un cambio di prospettiva di nove settimane che permette di ampliare il proprio orizzonte con attività in altri settori o professioni. Gli apprendisti possono anche fare esperienze lavorative all'estero per 18 settimane.

## «Ho scoperto il mio lato creativo cucinando»

Ad agosto 2020 i primi dieci apprendisti KV4.0 hanno iniziato il loro terzo anno formativo, quello del praticantato. Jan Näf, apprendista di commercio della Banca Raiffeisen Regio Uzwil, racconta le sue esperienze.

### Dove ha avuto modo di svolgere il suo praticantato extra-aziendale?

Ho lavorato come cuoco all'Hotel Uzwil. All'inizio il passaggio da impiegato di commercio a cuoco è stato difficile, visti gli orari di lavoro per me inusuali. Anche lavorare in cucina era faticoso. Tuttavia, il praticantato è stato un momento saliente della mia formazione.

### Quali esperienze ha acquisito?

Durante queste nove settimane ho imparato molte cose nuove. Ho scoperto il mio lato creativo cucinando e anche sul piano personale ho sviluppato nuove competenze. Ho imparato a lavorare con calma e metodo in situazioni di stress.

### Qual è la prossima tappa della sua formazione?

Dopo aver presentato a gennaio 2021 il nostro progetto pratico, sto ora trascorrendo il mio soggiorno all'estero a Malta. Sul posto svolgerò per quattro mesi e mezzo un praticantato in diverse aziende, frequentando parallelamente la scuola. Sono sicuro che tornerò arricchito di numerose esperienze e con ottime conoscenze d'inglese.



Ho imparato a lavorare con calma e metodo.

Jan Näf  
apprendista di commercio  
della Banca Raiffeisen Regio Uzwil

## Nuovi modelli per prospettive stimolanti

**Modelli di lavoro flessibili, gestione della salute e un nuovo modello di remunerazione: nel 2020 Raiffeisen Svizzera ha lanciato diverse iniziative per moderne condizioni d'impiego.**

La Direzione di Raiffeisen Svizzera vuole creare una cultura aziendale nella quale la diversità venga promossa e vissuta in modo consapevole. Questa decisione si basa su un sondaggio svolto a ottobre 2019 da una società di consulenza indipendente. Nel 2020 è stato lanciato il progetto «Balanced Organization» con i seguenti punti chiave:

- posizionamento di Raiffeisen Svizzera come datore di lavoro moderno, interessante e capace di promuovere la diversità,
- nuove possibilità di approccio mirato ai talenti nel processo di reclutamento,
- pari opportunità in fase di reclutamento, sviluppo e promozione,
- creazione di modelli di lavoro interessanti per fidelizzare i collaboratori,
- supporto ai dirigenti.

### Nuovo modello di remunerazione per Raiffeisen Svizzera

Raiffeisen Svizzera ha rivisto il proprio modello di remunerazione per i collaboratori nel 2020, orientandolo alla nuova Strategia: in futuro sarà in primo piano la prestazione collettiva del team. La remunerazione complessiva resta sostanzialmente allo stesso livello, mentre i versamenti di bonus individuali sono stati aboliti ed è stata introdotta una partecipazione agli utili collettiva, che per il singolo collaboratore – in funzione della sua remunerazione di base – si muove entro un intervallo percentuale a una cifra. Il nuovo modello di remunerazione è entrato in vigore il 1° gennaio 2021 e si applica anche alla Direzione di Raiffeisen Svizzera.

### Introduzione di un nuovo modello FlexWork

Raiffeisen Svizzera promuove la cultura dell'home office già da alcuni anni. Dal 1° agosto 2020 essa ha introdotto il modello «Raiffeisen FlexWork». I collaboratori di Raiffeisen Svizzera, d'intesa con il proprio superiore e se la loro attività lo consente, possono lavorare fino all'80 per cento senza vincoli di luogo.

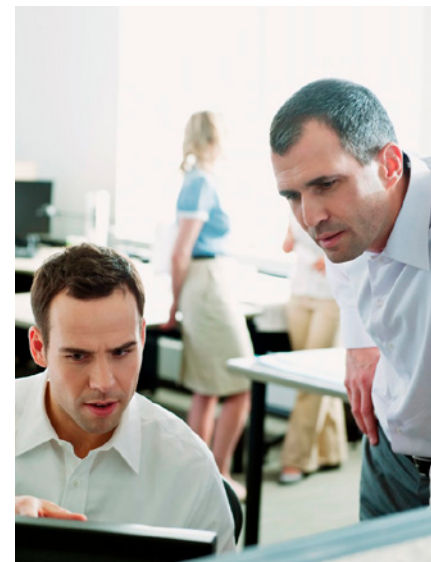
### Vivere e lavorare in modo sano

Nel 2020, all'insegna del motto «Vivere e lavorare in modo sano» Raiffeisen Svizzera ha ridefinito la propria gestione della salute. «Vogliamo riuscire a individuare per tempo eventuali problemi di salute dei collaboratori, favorire vitalità e spirito di squadra e promuovere uno stile di vita e di lavoro sano, mettere in pratica i principi dirigenziali di Raiffeisen Svizzera e migliorare la nostra attrattiva quale datore di lavoro» afferma Daniel Morf, Responsabile Human Resources presso Raiffeisen Svizzera, spiegando gli obiettivi del programma. Nel 2020 Raiffeisen Svizzera ha, ad esempio, offerto a tutti i collaboratori, oltre alle giornate sulla salute digitali, una vaccinazione antinfluenzale gratuita e messo a loro disposizione un coach digitale per la salute.



**80%**

Fino a tale percentuale i collaboratori di Raiffeisen Svizzera possono **lavorare senza vincoli di luogo**.







## Sostegno locale in tempi di coronavirus

Dal 2012 gestiamo il nostro negozio e il nostro caffè nel centro storico di San Gallo. Nel «G'nuss» vendiamo pasticceria, bagel, gelati e creazioni al cioccolato. A causa della pandemia, in primavera abbiamo dovuto chiudere il negozio e le entrate sono totalmente crollate. Per fortuna in questi tempi difficili molte persone ci hanno sostenuto tramite la piattaforma di crowdfunding [eroilocali.ch](https://eroilocali.ch).

**Claudia (39) e Stefan Bischof (41)**  
Soci dal 1991





La pandemia da coronavirus ci ha colpiti duramente e non sono mancate neanche le lacrime. Dapprima abbiamo acceso un credito Covid, poi un'amica ci ha consigliato **eroilocali.ch**.



I nostri prodotti sono tutti fatti in casa con ingredienti della regione. Siamo particolarmente fieri della nostra pasticceria **po- vera di grassi e zuccheri**.



Normalmente **eroilocali.ch** è disponibile solo per progetti di pubblica utilità. Durante la pandemia Raiffeisen ha aperto la propria piattaforma di crowdfunding anche a noi e ad altre PMI svizzere. Con il nostro progetto #Localsupport abbiamo potuto vendere senza complicazioni buoni o abbonamenti e raccogliere donazioni per superare difficili momenti finanziari. Siamo molto riconoscenti a Raiffeisen per questa iniziativa.

# 163

**sostenitori** ci hanno donato **CHF 20'605**. Questa grande solidarietà ci tocca molto.



Finora ce la siamo cavata bene in questi tempi difficili. In autunno abbiamo persino ristrutturato il locale e sostituito la vetrina refrigerata. **Andreas Schmalz, della Banca Raiffeisen Heiden**, ci ha davvero fornito un'ottima consulenza in queste circostanze. Ora guardiamo al futuro con fiducia.



**Sandra Hafner** è coltivatrice bio nella vicina Heiden (AR) e coltiva per noi frumento, farro e avena, da cui noi estraiamo un succo molto apprezzato che chiamiamo Green Legend. Anche Sandra Hafner era contenta che potessimo pagare sempre puntualmente le sue fatture.

## Plusvalore per la società

Grazie al nostro radicamento locale siamo parte delle comunità regionali. Sosteniamo sport, cultura, progetti sociali e crowdfunding in senso cooperativo.

## Plusvalore per la società

# A disposizione di tutti personalmente e sul posto

La nostra promessa alla società di offrire alla popolazione svizzera un accesso al sistema finanziario è fortemente radicata fin dalla fondazione e continua a essere perseguita. Raiffeisen contribuisce in modo mirato al benessere delle comunità e ne promuove lo sviluppo.



**119 milioni CHF**

è l'importo delle **imposte** pagate nel 2020 dal Gruppo Raiffeisen.

**2'306 milioni CHF**

è l'ammontare del **valore aggiunto netto** generato da Raiffeisen nel 2020.

**242'941 CHF**

è la cifra cui si eleva la **creazione di valore per posto di lavoro a tempo pieno**.

Lo scopo della prima Cassa Raiffeisen della Svizzera, fondata nel 1899 a Bichelsee (TG), era accrescere il benessere della comunità attraverso l'autoaiuto. Nel 1902 fu costituita l'Unione svizzera delle Casse Raiffeisen, cui aderirono dieci istituti. Grazie a questo primo nucleo Raiffeisen, ampie fasce di popolazione svizzera ebbero accesso al sistema finanziario. Questa promessa alla società è tuttora di centrale importanza per il Gruppo Raiffeisen: in quanto Banca cooperativa, ci preme dare un contributo alle comunità, rafforzarle e promuoverne lo sviluppo. Il nostro radicamento a livello locale ci consente di essere parte delle comunità regionali. Raiffeisen è e rimane vicina ai propri clienti, sostiene lo sport, la cultura, progetti sociali e mette a disposizione una piattaforma di crowdfunding gratuita.

### **Sostenere sport, cultura e progetti sociali**

Raiffeisen si impegna nello sport, nella cultura e in progetti sociali. Nel 2020 il Gruppo bancario ha devoluto a tale scopo CHF 30 milioni. I contributi e le donazioni a istituzioni economiche, sociali e culturali si sono elevati a CHF 6.5 milioni.

Da anni Raiffeisen sostiene inoltre circa 20'000 giovani sportivi delle più diverse discipline. Un'azione ha avuto particolarmente successo: con la sola vendita di 400'000 berretti da sci Raiffeisen sono stati finora raccolti oltre CHF 2 milioni a sostegno delle giovani leve.

### **Individuare e colmare eventuali lacune previdenziali**

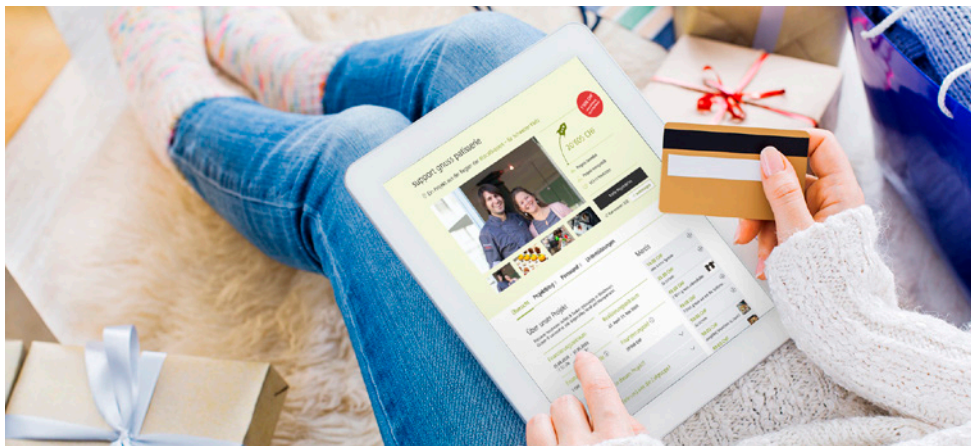
In quanto Banca cooperativa, Raiffeisen ritiene suo dovere segnalare ai propri clienti il rischio di lacune nella previdenza professionale. Perché: sono infatti disillusi in tema di previdenza finanziaria per la vecchiaia, tuttavia il comportamento in materia di risparmio praticamente non cambia e sono molto meno numerose le persone che pensano a un pensionamento anticipato. Questa e altre conclusioni sono evidenziate dalla terza edizione del Barometro della previdenza Raiffeisen, realizzata in collaborazione con l'Università di Scienze Applicate di Zurigo (ZHAW). Al fine di sensibilizzare la popolazione, Raiffeisen mette a disposizione sul proprio sito l'app mobile «Radar previdenza» nonché diversi calcolatori online gratuiti e offre un'ampia gamma di soluzioni.

→ [raiffeisen.ch/barometro-previdenza](https://raiffeisen.ch/barometro-previdenza)

### **Imparare a gestire il denaro con Money-Mix**

Money-Mix è un pacchetto didattico multimediale con sette moduli riguardanti argomenti quali budget, carte bancarie o imposte. In questo modo Raiffeisen contribuisce alla formazione di bambini, ragazzi e giovani adulti in temi finanziari. Per ogni età, genitori, insegnanti e i giovani stessi possono trovare contenuti interattivi gratuiti. Nel 2020 Raiffeisen ha lanciato la «Kids Edition» per bambini di età compresa tra cinque e dodici anni.

→ [raiffeisen.ch/i/moneymix](https://raiffeisen.ch/i/moneymix)



### Finanziamento trasparente dei partiti

A sostegno del sistema politico svizzero, Raiffeisen versa ogni anno CHF 246'000 ai partiti rappresentati nell'Assemblea federale. Il denaro viene poi suddiviso in parti uguali tra Consiglio nazionale e Consiglio degli Stati e in seguito distribuito a tutti i partiti in base al numero di seggi. In tal modo si tiene conto dell'equivalenza delle due camere e dell'ordinamento politico-statale decentralizzato della Svizzera federale. I partiti non hanno alcun obbligo di rendiconto in merito all'utilizzo del denaro. Il versamento non è legato a favore politico o a scelte di voto.

### Crowdfunding in modalità cooperativa

Con eroilocali.ch Raiffeisen mette in pratica a livello locale e regionale l'idea del crowdfunding su base cooperativa: la piattaforma funziona secondo il principio dell'aiuto all'autoaiuto. Raiffeisen gestisce il portale per donazioni senza scopo di lucro. Esso può essere utilizzato gratuitamente da chi raccoglie donazioni: quest'ultime vengono interamente devolute ai rispettivi progetti locali.

Grazie a eroilocali.ch Raiffeisen sostiene una Svizzera vivace, sportiva, culturale e sociale. Nei quattro anni intercorsi dal lancio, tramite la piattaforma sono stati raccolti oltre CHF 20 milioni con cui sono stati realizzati in tutta la Svizzera oltre 1'100 progetti di pubblica utilità.

### eroilocali.ch anche per PMI

Durante la pandemia Raiffeisen ha voluto sostenere le PMI in modo semplice e rapido, per cui a marzo 2020 ha temporaneamente aperto la piattaforma per donazioni, eroilocali.ch, anche alle imprese svizzere. Le PMI possono utilizzare la piattaforma gratuitamente per la vendita di buoni o per la raccolta di donazioni, per migliorare in modo semplice e rapido la propria liquidità. Dal lancio 319 imprese hanno ottenuto sostegno, grazie alla piattaforma, per un ammontare di CHF 2.2 milioni.

→ [eroilocali.ch](https://eroilocali.ch)



## 1'100

**progetti di pubblica utilità** sono stati realizzati tramite la piattaforma di crowdfunding eroilocali.ch. Complessivamente sono stati raccolti oltre CHF 20 milioni.

## 400'000

berretti da sci **Raiffeisen** sono stati venduti dal 2010 fruttando oltre **CHF 2 milioni** per il sostegno delle nuove leve dello sci.



Eroilocali.ch funziona in base al principio cooperativo dell'aiuto all'autoaiuto.

**Diego Inauen**

Presidente della Direzione della Banca Raiffeisen Locarno

### Solidarietà nel Giura

Le Banche Raiffeisen Ajoie, Clos du Doubs e Haute-Ajoie, Franches-Montagnes, Région Delémont e Val Terbi hanno fatto pervenire ad aziende, lavoratori autonomi e artigiani della regione oltre CHF 500'000. Le Banche Raiffeisen del Giura hanno dovuto annullare numerose Assemblee generali e manifestazioni rivolte alla clientela a causa della pandemia da coronavirus, per cui hanno deciso di donare a livello locale gli importi risparmiati.





### **Vantaggioso per il portafoglio, l'economia locale e l'ambiente**

La nostra casa a schiera è stata costruita alla fine degli anni '80. Era dotata di riscaldamento elettrico a pavimento e caloriferi elettrici. Il nostro consumo annuo di elettricità era di 30'000 kWh. Dopo il risanamento delle finestre e con un nuovo sistema di riscaldamento geotermico esso è ora di 9'000 kWh. Siamo molto soddisfatti: Il calore è molto più gradevole, spendiamo meno e facciamo qualcosa per il clima.

**Françoise (58) e Jean-Philippe Coen (56)**  
proprietari di una casa unifamiliare  
a Villars-sur-Glâne





Su [www.raiffeisencasa.ch](http://www.raiffeisencasa.ch) i proprietari di abitazioni trovano tutto quanto riguarda immobili e abitazioni, tra cui anche la guida «Risanamento energetico», informazioni utili su tutti i programmi di sovvenzione, ma anche supporto nel trovare l'adeguato esperto in energia.



Nostra figlia **Violaine-Ophélie** studia architettura alla Scuola universitaria professionale HEPIA di Ginevra. Ci ha stimolato a effettuare un risanamento energetico della nostra casa.



**Francis Jeannotat** è l'esperto in energia indipendente che ha allestito il certificato energetico dell'edificio (CECE®) e seguito tutti i lavori di ristrutturazione. Ha compreso il nostro desiderio di lavorare con artigiani locali e di puntare su soluzioni di elevata qualità ed efficienza. Con la ristrutturazione volevamo anche sostenere l'economia locale.

## 22'000 CHF

è l'importo che abbiamo ricevuto dal Canton **Friburgo** quale sovvenzione per il nuovo riscaldamento.



Con **Pascal Schmutz**, il nostro consulente alla clientela della Banca Raiffeisen Freiburg West, intratteniamo ottimi rapporti sin dall'acquisto della nostra casa. Ci ha aiutati a trovare il finanziamento adeguato per il risanamento. In tema abitazione Raiffeisen è in ogni caso un'esperta.

## Plusvalore per l'ambiente

Sosteniamo la svolta energetica, viviamo la sostenibilità in azienda e promuoviamo tra i nostri clienti un modo di pensare e agire rispettoso dell'ambiente.

## Ambiente

# Raiffeisen sostiene la svolta energetica

Il Gruppo Raiffeisen ha già notevolmente ridotto le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> e compensa le restanti emissioni con certificati CO<sub>2</sub>. Nel 2020 Raiffeisen ha partecipato al test di compatibilità climatica e ne ha pubblicato i risultati.



L'obiettivo del Gruppo di ridurre le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> del 30 per cento rispetto al 2012, è stato ampiamente superato nel 2020. Dal 2012 le emissioni annue sono diminuite di oltre 7'000 tonnellate.

Affrontare le sfide del cambiamento climatico è oggi più urgente che mai. Raiffeisen sostiene attivamente la svolta energetica, una Svizzera clima-neutrale e gli obiettivi dell'Accordo di Parigi sul clima. In quanto socio fondatore della Fondazione per il clima, Raiffeisen contribuisce inoltre da dieci anni a un'economia svizzera climaticamente più compatibile.

### Riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>

Il Gruppo Raiffeisen si è posto l'obiettivo di ridurre entro il 2020 le emissioni di CO<sub>2</sub> del 30 per cento rispetto al 2012. Ha superato tale obiettivo a fine 2020. Le restanti emissioni non riducibili vengono compensate a livello di Gruppo. La compensazione ha luogo tramite cosiddetti crediti di emissione (certificati CO<sub>2</sub>) derivanti da progetti destinati alla tutela del clima che evitano o riducono l'emissione di CO<sub>2</sub>. Con i certificati CO<sub>2</sub> Raiffeisen sostiene diversi progetti che promuovono il passaggio da combustibili fossili all'utilizzo di energie rinnovabili.

### Test di compatibilità climatica

Con il test di compatibilità climatica, banche, assicurazioni e casse pensioni possono far valutare la compatibilità dei loro flussi finanziari con l'obiettivo dell'Accordo di Parigi sul clima volto a limitare il riscaldamento globale a un valore nettamente inferiore a 2° C. In quanto banca partecipante, Raiffeisen ha pubblicato i propri risultati, che indicano come essa investa in misura relativamente ridotta in azioni e obbligazioni di società attribuite dalla ricerca a settori ad alta emissione di carbonio. Per le azioni si tratta del sei per cento e per le obbligazioni del due per cento. L'analisi degli investimenti indica inoltre che, per accrescere la compatibilità climatica dei propri flussi finanziari, Raiffeisen potrebbe investire in misura ancora maggiore in

società di alcuni di questi settori, che riducono il ricorso a tecnologie a elevata emissione, aumentando, invece, quelle a bassa emissione. Le emissioni degli investimenti immobiliari di Raiffeisen, pari a 9.6 kg/m<sup>2</sup>, sono già oggi inferiori alla soglia di 20 kg/m<sup>2</sup>, applicabile dal 2023 – ai sensi della Legge sul CO<sub>2</sub> interamente rivista – in caso di sostituzione del riscaldamento. Raiffeisen farà confluire i risultati del test nell'attuazione dei propri obiettivi climatici strategici.

### Misurazione standardizzata delle emissioni

Nel 2020 Raiffeisen ha aderito all'iniziativa Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Lo standard globale offre a banche, proprietari e gestori patrimoniali uno strumento per la misurazione delle emissioni di gas serra in relazione a crediti e investimenti. Raiffeisen utilizzerà lo standard per misurare in modo riconosciuto e comparabile le emissioni prodotte da attività di investimento e finanziamento, mirando in tal modo a una solida base per nuovi obiettivi climatici.





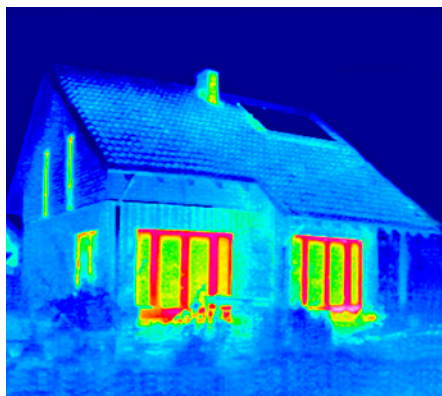
## Promuovere i risanamenti

Raiffeisen vive la sostenibilità non solo nell'azienda stessa, ma vuole promuovere pensiero e azione rispettosi dell'ambiente anche tra i propri clienti.

Raiffeisen è la più grande banca ipotecaria svizzera e quindi un'importante finanziatrice del parco edifici svizzero. Con diverse iniziative Raiffeisen vuole quindi sensibilizzare i proprietari di abitazione al potenziale di risanamento energetico. Ne è un esempio la sua iniziativa Immagine termica, svolta nel 2020 per la quarta volta.

### Scoprire le dispersioni di calore con immagini termiche

Le immagini termiche sono un ottimo modo per individuare eventuali dispersioni termiche della propria abitazione. Ciò costituisce il primo passo per ridurre il consumo energetico di un immobile e risparmiare costi di riscaldamento. Gli esperti realizzano almeno sei immagini, che poi i clienti ricevono in un dossier personale comprendente analisi e consigli per eliminare eventuali punti deboli. Dal 2019 circa 15'000 clienti si sono avvalsi di quest'offerta.



### eVALO: risanamento virtuale, risparmio reale

Raiffeisen eVALO è un semplice simulatore di edifici per i consulenti bancari. Una classificazione energetica della situazione effettiva di fabbricati vetusti sulla scala del Certificato energetico cantonale degli edifici (CECE®) funge da base per simulazioni di risanamenti da effettuare. Il consulente può fornire ai clienti una valutazione di massima su questioni energetiche riguardanti l'edificio. Il tool di analisi definisce diversi scenari di risanamento e fornisce proposte concrete, inclusa un'analisi costi-benefici.

### Le partnership promuovono comportamenti rispettosi del clima

Attualmente in Svizzera circa il 60 per cento di tutti gli impianti di riscaldamento funziona ancora con combustibili fossili quali gasolio o gas. Per raggiungere gli obiettivi dell'Accordo di Parigi sul clima è necessario sostituire ogni anno circa 30'000 impianti di riscaldamento entro il 2050. Il programma «calore rinnovabile» dell'Ufficio federale dell'energia (UFE) con SvizzeraEnergia supporta dal 2020 i proprietari di abitazioni privati fornendo consulenze neutrali e professionali per il passaggio a sistemi di riscaldamento con energie rinnovabili. Raiffeisen contribuisce a tutto ciò in qualità di partner economico strategico, apportando importante know-how in ambito finanziario. Inoltre la Fondazione svizzera per il clima, di cui Raiffeisen è socio fondatore, offre sostegno finanziario (importo per ciascun MWh di energia elettrica risparmiato) alle PMI che desiderano adottare in azienda misure di risparmio energetico.

Otto case su dieci in Svizzera di non recente costruzione, presentano punti deboli di minore o maggiore gravità sotto il profilo dell'efficienza energetica. Un'immagine termica evidenzia se vi sono perdite di calore.

## Efficienza energetica nel test pratico



Dominik Ebnetter

pilota Rega e proprietario di un'abitazione primaria energeticamente autarchica

### Lei ha costruito una casa energeticamente autarchica. Perché?

Mi interessa di tecnologia ambientale e di energie rinnovabili e sono affascinato dall'impiego intensivo dell'energia solare. Ho voluto trasporre tutto ciò nella mia abitazione primaria.

### Per la costruzione della sua nuova «casa dei pagani» in Appenzello, ha vinto il diploma del Premio Solare Svizzero. Cosa significa il premio per lei?

Il Premio Solare conferma la validità della via intrapresa e mostra che l'efficienza energetica a livello pratico funziona. Ne sono molto felice e voglio motivare altri committenti a optare a loro volta per l'energia solare e l'accumulo di calore solare.

### Per la realizzazione dell'impianto fotovoltaico ha beneficiato di sovvenzioni?

Sì, abbiamo beneficiato della Rimunerazione unica (RU) della Confederazione. Per la nostra nuova costruzione Minergie-A ECO abbiamo ricevuto inoltre una sovvenzione del Canton Appenzello Interno. Lo sforzo amministrativo in tal senso è stato contenuto.

## Impressum

---

Raiffeisen Svizzera società cooperativa  
Comunicazione  
Raiffeisenplatz 4  
CH-9001 San Gallo  
Telefono: +41 71 225 88 88  
Fax: +41 71 225 88 87  
Internet: raiffeisen.ch  
e-mail: media@raiffeisen.ch

Chiusura redazionale: 25 marzo 2021  
Pubblicazione: 16 aprile 2021  
Lingue: tedesco, francese, italiano  
È determinante la versione tedesca.

### Resoconto

Il resoconto è composto dal rapporto annuale 2020 del Gruppo Raiffeisen, dal rapporto di gestione 2020 del Gruppo Raiffeisen (composto da relazione annuale, corporate governance, chiusura annuale, pubblicazione al pubblico), dalla pubblicazione in merito alle prescrizioni in materia di fondi propri e di liquidità al 31.12.2020 del Gruppo Raiffeisen e dal rapporto di gestione 2020 di Raiffeisen Svizzera. Tutte le pubblicazioni sono disponibili anche online al link [report.raiffeisen.ch](http://report.raiffeisen.ch)

### Concezione

Raiffeisen Svizzera società cooperativa, San Gallo  
phorbis Communications AG, Basilea

### Redazione in capo

Raiffeisen Svizzera società cooperativa, San Gallo

### Testo

Raiffeisen Svizzera società cooperativa, San Gallo  
Klarkom AG, Berna

### Layout e composizione

phorbis Communications AG, Basilea

### Traduzione

24Translate GmbH, San Gallo  
Raiffeisen Suisse société coopérative, Sede Svizzera romanda, Losanna  
Raiffeisen Svizzera società cooperativa, Sede Svizzera italiana, Bellinzona

### Fotografia

Marc Wetli, Küsnacht  
Julian Salinas, Basilea  
Raiffeisen Svizzera società cooperativa, San Gallo





# RAIFFEISEN



Raiffeisen, l'innovativa Banca cooperativa che unisce le persone.  
Più storie, fatti e retroscena su  
[report.raiffeisen.ch](http://report.raiffeisen.ch)