

RAIFFEISEN

ATTUAZIONE DELLA STRATEGIA DEL GRUPPO

**Documento relativo
all'attuazione della
Strategia del Gruppo
Raiffeisen 2025**

Maggio 2022

Contesto

Attuazione mirata della Strategia del Gruppo Raiffeisen 2025

Nel 2020 il Gruppo Raiffeisen ha approvato la Strategia «Raiffeisen 2025» in un ampio processo partecipativo. Nel 2021 è stata poi lanciata la relativa attuazione. Nel primo anno di attuazione della Strategia, Raiffeisen ha accumulato preziose esperienze e raggiunto i primi traguardi. Nel quadro di una verifica ordinaria della Strategia, la Direzione di Raiffeisen Svizzera ha affinato l'obiettivo, ha effettuato una focalizzazione nella pianificazione della fase attuativa e ha definito nei dettagli volume d'investimento e beneficio.

A integrazione del documento di base della Strategia del Gruppo, vengono qui descritti gli elementi affinati.

- Obiettivo e fattori di differenziazione
- Ambiti d'azione ricavati
- Piano di attuazione fino al 2025



Obiettivo e fattori di differenziazione

La numero UNO per la clientela

L'obiettivo «Raiffeisen: la numero UNO per la clientela» mette in luce un orientamento sistematico alla clientela a tutti i livelli e settori del Gruppo Raiffeisen. In quanto Banca leader relativamente alla soddisfazione della clientela, Raiffeisen si affida quindi ai punti di forza di cui gode, potenziandoli ulteriormente.



Vicina

Siamo sempre **vicini** alla nostra clientela. **In modalità ibrida:** sia a livello personale sia digitale.

Il nostro **tempo** lo dedichiamo alla nostra clientela. La **capiamo** meglio di qualsiasi altra banca.



Orientata alle soluzioni

Forniamo una consulenza **personale, globale e pragmatica.**

Offriamo soluzioni bancarie e servizi correlati di **facile comprensione** e **decidiamo localmente.**



Imprenditoriale

Siamo **convinti** delle nostre soluzioni, le utilizziamo e le **raccomandiamo.**

Le nostre Banche e i nostri collaboratori **pensano e agiscono in modo imprenditoriale. Investiamo** nei nostri collaboratori, affinché possano **crescere** sia personalmente sia professionalmente.



Cooperativa

Perseguiamo i nostri **valori**¹.

Differenziamo attivamente il nostro marchio e lo radichiamo nella **società** – a livello locale e nazionale.

Quest'obiettivo perfezionato si basa sulla visione della Strategia del Gruppo Raiffeisen 2025: «Raiffeisen, l'innovativa Banca cooperativa che unisce le persone».

¹ I valori aziendali di Raiffeisen sono credibilità, sostenibilità, vicinanza e imprenditorialità. Raiffeisen si orienta altresì ai valori cooperativi quali liberalità, democrazia e solidarietà.

Attuazione operativa dell'obiettivo in linea con gli ambiti d'azione

Per i rispettivi fattori di differenziazione, gli ambiti d'azione determinanti per il successo vanno a definire l'attuazione.

Il **fattore di differenziazione «vicino»** viene strutturato in modo determinante da due ambiti d'azione. In primo luogo occorre trovare più tempo per la clientela grazie all'efficienza. A tale scopo hanno la priorità in particolare l'ulteriore standardizzazione, digitalizzazione e automatizzazione dei processi inclusa una semplificazione del quadro regolamentare. In secondo luogo serve un'esperienza cliente senza soluzione di continuità su tutti i canali. Al riguardo, oltre a sviluppare ulteriormente l'interazione dei canali, si continua in particolare a migliorare l'esperienza cliente modernizzando e integrando in modo mirato i singoli canali, come il mobile e l'online banking.

Il **fattore di differenziazione «orientato alla soluzione»** viene affrontato in particolare tramite due ambiti d'azione. Da un lato serve un approccio alla consulenza globale e, per questo, ai consulenti vengono forniti in modo mirato sistemi e strumenti di supporto digitali. Dall'altro serve anche un portafoglio di soluzioni incentrate sul cliente. A tale scopo, oltre al portafoglio Raiffeisen con soluzioni forti e consolidate, vengono integrati in modo mirato anche singoli prodotti e servizi bancari e correlati per affrontare le esigenze della clientela da una prospettiva ancora più ampia.

Il **fattore di differenziazione «imprenditoriale»** viene attuato come ambito d'azione incentivando i collaboratori. In tal caso è quindi in primo piano l'ulteriore ampliamento delle competenze specialistiche e metodologiche in linea con la soluzione di consulenza globale. Al riguardo ci si concentra in particolare sullo sviluppo di competenze specifiche nelle attività d'investimento e di previdenza, in modo da affrontare ampiamente le esigenze della clientela.

Il **fattore di differenziazione «cooperativo»** copre l'ambito d'azione «Posizionamento dei valori all'esterno e all'interno». Particolare attenzione è rivolta quindi al posizionamento locale e nazionale del marchio Raiffeisen.

Piano di attuazione

Piano di attuazione in tranches fino al 2025

Raiffeisen vuole essere **la numero UNO per la clientela**. Il piano di attuazione affinato e che prevede le priorità si basa su quest'ambizione e sulla Strategia del Gruppo in essere. La priorità viene data a tutte le attività che si concentrano sulla vicinanza alla clientela. Nel concreto vengono preferiti i temi che rafforzano le prestazioni di consulenza, potenziano i servizi digitali e consentono un'interazione senza soluzione di continuità tra consulenza fisica e servizi digitali.

Il portafoglio progetti dal 2022 al 2025 si concentra sui progetti necessari per raggiungere l'obiettivo affinato e i fattori di differenziazione. Il piano di attuazione è diviso in tre tranches.

- **Tranche 1:** avvio della trasformazione (2021-2022)
- **Tranche 2:** più tempo di qualità per la clientela (2023-2024)
- **Tranche 3:** differenziazione tramite consulenza ibrida (2025)



P&I: Previdenza & Investimenti, PEC: Portale esperienza cliente

Focus dei deliverable

Il portafoglio progetti che prevede le priorità del piano di attuazione è composto da singoli elementi che vengono messi a disposizione delle Banche Raiffeisen tra il 2022 e il 2025. Al riguardo vi sono **tre temi chiave ben definiti** su cui Raiffeisen si concentrerà fino al 2025.

- **Processo ipotecario efficiente**
- **Offerta self service globale**
- **Consulenza ibrida globale**

La Strategia del Gruppo genera un interessante rapporto costi-benefici

Il focus descritto dell'attuazione della strategia presenta implicazioni sia per il beneficio atteso che per gli investimenti previsti del programma. Il volume d'investimento per la Strategia del Gruppo Raiffeisen 2025 ammonta a circa CHF 490-540 milioni una tantum nel periodo strategico 2021-2025.

Allegato

Impressum

Raiffeisen Svizzera società cooperativa

Raiffeisenplatz

CH-9001 San Gallo

+41 71 225 84 84

raiffeisen.ch

media@raiffeisen.ch