



Crédit Andorrà

al vostre servei i al servei del país

Informe de responsabilitat social corporativa | 2016

Al vostre servei i al servei del país



Índex

Declaració del conseller delegat	03	Al servei de l'equip humà	26
El 2016 en xifres	05	#Gestió eficient per acompanyar el creixement	28
Un banc per al futur	09	#Un equip professional i divers	30
#Més responsables en la gestió: bon govern corporatiu	10	#Formació per al creixement professional	32
#Més responsables en la nostra activitat: bona pràctica bancària i financera	13	#Entorn laboral segur	34
#Més responsables amb la societat: els nostres valors ens defineixen	16	Al servei de la comunitat	36
Al servei del client	19	#Implicats amb el país	39
#El client, la clau	21	#La formació, clau de futur	42
#Milliores per a uns clients més satisfets	22	#La cultura, a l'abast de tothom	45
#Inversions que aporten valor	24	#A prop de les persones	50
		#Atenció a les necessitats socials	52
		Al servei del medi ambient	55
		#Millora contínua de la gestió mediambiental	58
		#Eficiència energètica i emissions	62
		#Optimització dels consums i millor gestió dels residus	64

Aquest informe ha estat elaborat d'acord amb les directrius de la *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat G4 de GRI*, segons el nivell més exigent de la guia: “**De conformitat - Exhaustiva**”.

Declaració del conseller delegat

El 2016 ha estat un any marcat per dues fites importants que formen part del llarg camí en la responsabilitat social corporativa, la qual des dels nostres inicis ha anat constituint la base creïble per al compromís de futur que hem pres enguany amb l'adhesió al Pacte Mundial i l'alineació de la nostra activitat amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.

Amb la nostra manera de fer i a través de les iniciatives que impulem en els àmbits social, ambiental i econòmic volem demostrar el nostre compromís amb la societat andorrana, el país i el món.

La persistència per garantir la qualitat i l'excel·lència en la pràctica bancària ha estat reconeguda un any més amb diverses distincions. Hem estat escollits Banc de l'Any d'Andorra 2016 per la publicació *The Banker*, del grup Financial Times. El premi reconeix la nostra trajectòria i l'activitat duta a terme durant l'any.

Al llarg dels anys, des del Banc hem centrat els nostres esforços a adquirir un factor diferencial mitjançant la recerca constant de la millora en la prestació del servei al client. El 2016 hem millorat el catàleg de serveis en línia i banca mòbil, desenvolupat

nous webs i millorat la seva usabilitat i innovat en els serveis de pagament en targeta per ampliar així el nostre lideratge en multicanalitat.

Continua la tendència creixent dels darrers anys en el nombre de persones que formen el Grup, situant-se el 2016 en 880 professionals de 35 nacionalitats diferents.

Seguim apostant pel desenvolupament del talent a través del programa de pràctiques professionals d'estiu que permet la identificació de talent potencial, és a dir, estudiants universitaris que en un futur poden formar part del Banc.

El 2016 ha estat un any marcat per dues fites importants: l'adhesió al Pacte Mundial i l'alineació de la nostra activitat amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides

A Crèdit Andorrà tenim un ferm compromís amb la societat andorrana, que es manifesta amb iniciatives concretes tant educatives i culturals, com de resposta a les necessitats socials que han sorgit els darrers anys.



Josép Peralba Duró,
conseller delegat de Crèdit Andorrà
© Eduard Comellas

Canalitzem la nostra acció social a través de la Fundació Crèdit Andorrà, i contribuïm al progrés econòmic del país amb iniciatives adreçades al teixit empresarial promogudes des del Banc.

El bon govern i la responsabilitat social han estat dos grans eixos vertebradors de la gestió del Grup

En l'àmbit ambiental, continuem avançant a nivell de gestió interna amb l'adaptació a la nova ISO 14001 i la implantació d'accions de millora per minimitzar els nostres impactes ambientals. Com a país, volem contribuir al fet que Andorra sigui un país compromès en la lluita contra el canvi climàtic i un exemple mundial de mobilitat sostenible.

Totes aquestes iniciatives dibuixen un marc de desenvolupament sostenible en el qual continuar avançant per harmonitzar la nostra l'activitat bancària i financera amb el desenvolupament professional, social i humà i el respecte pel medi ambient.

Com a banc de referència en el sector, durant el 2016 hem continuat treballant amb rigor i professionalitat per mantenir la confiança i preservar la reputació que ens ha atorgat la nostra trajectòria al llarg dels anys, per poder contribuir així a la bona marxa del sector i de l'economia andorrana. La voluntat del Grup és créixer amb prudència, de manera sostinguda i sostenible.

El bon govern i la responsabilitat social han estat dos grans eixos vertebradors de la gestió del Grup, això també es desprèn del nostre model cultural i dels valors que guien la nostra conducta amb els clients i la societat en general.

El 2016 en xifres

Dades d'implantació a Andorra

Nombre d'oficines

11

11 | 2015

Xarxa de caixers

45

45 | 2015

Oficines automàtiques

4

4 | 2015



Fons propis

654 M €

623 M € | 2015

Solvència

21,72%

21,82% | 2015

Liquiditat

59,03%

65,14% | 2015

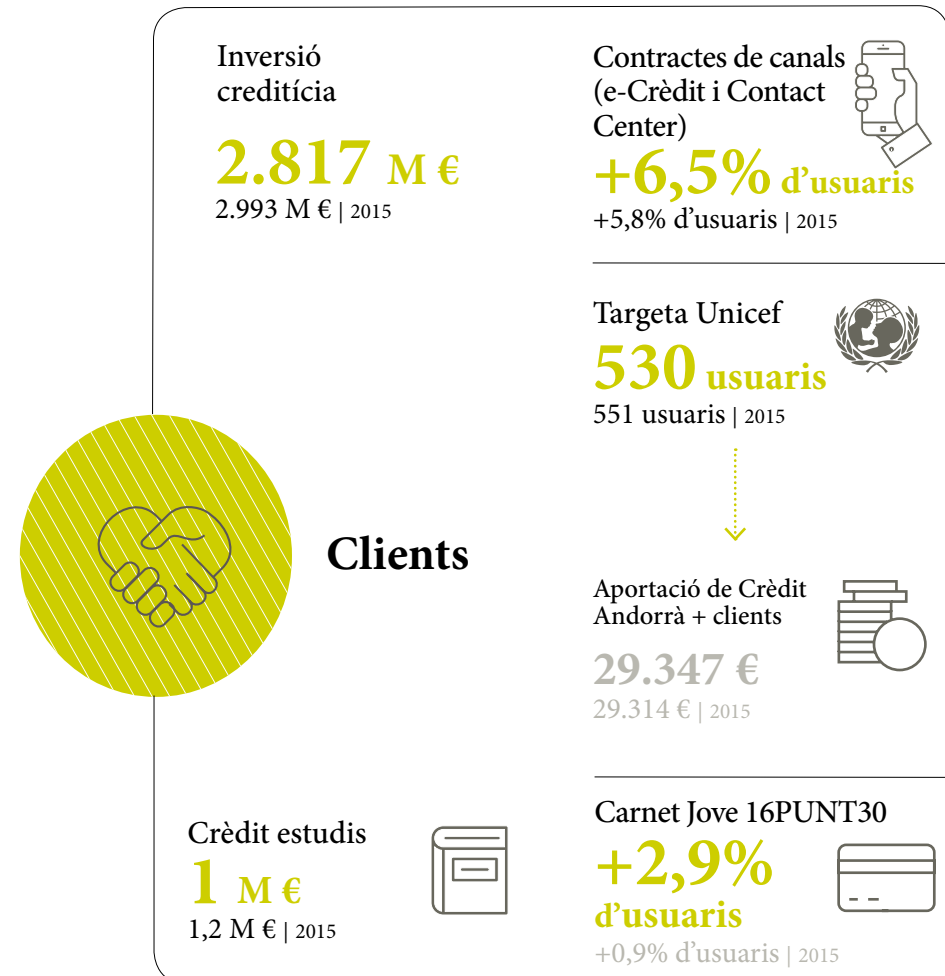
Beneficis

65 M €

72 M € | 2015

Dades financeres

Al servei del país



Al servei del país

Equip humà



880
persones

Plantilla a Andorra

510 persones
481 persones | 2015

Dones a la
plantilla
48%
44% | 2015



Plantilla
internacional

370 persones
332 persones | 2015

Contractes indefinits

93%
94% | 2015

Plantilla que
ha rebut
formació

93%
93% | 2015



Inversió mitjana en formació

688 €/empleat
886 €/empleat | 2015



Consum d'electricitat
per empleat

-0,9%
-7,4% | 2015



Consum de paper

-5,4%
-5,7% | 2015

CO₂ derivat
del consum energètic

1.751,0 t
1.411,4 t | 2015



CO₂ derivat dels
desplaçaments

189,2 t
153,4 t | 2015



**Medi
ambient**

Creació de valor per al desenvolupament econòmic i social

La nostra aportació al desenvolupament econòmic i social és conseqüència dels impactes que la nostra activitat genera de manera directa i indirecta allà on operem. El desenvolupament del negoci del Banc comporta la generació d'un valor econòmic que incideix directament en el sistema i repercuteix en els clients, accionistes, empleats, proveïdors i en el conjunt de la societat.

Valor econòmic creat:

276.749 milers d'euros

ESTAT DEL VALOR AFEGIT

Clients

Interessos pagats pels productes contractats pels clients (dipòsits, fons de pensió, plans de jubilació...)

12,18%

Empleats

Remuneració (salari i altres retribucions i complements) als treballadors

27,43%

Proveïdors

Compres i serveis contractats a tercers

18,44%

Comunitat

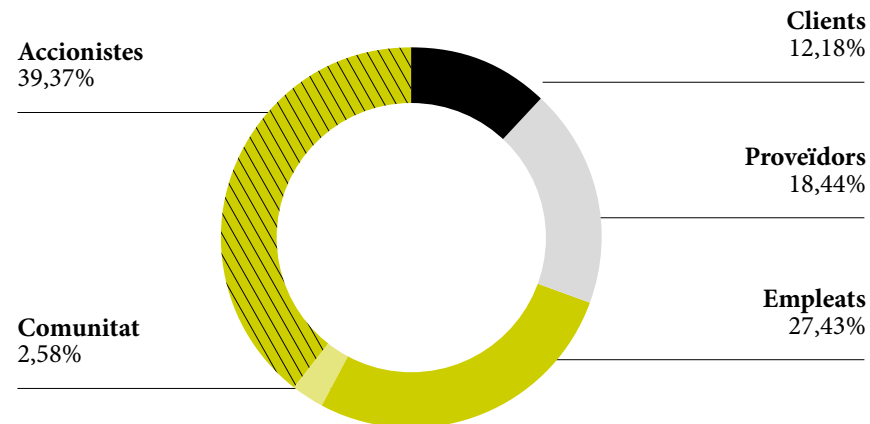
Inversió en acció social, millores ambientals internes, i impostos tributaris

2,58%

Accionistes

Provisions, amortitzacions, reserves i pagament de dividendes

39,37%



Un banc per al futur

#Més responsables en la gestió: bon govern corporatiu

#Més responsables en la nostra activitat: bona pràctica bancària i financera

#Més responsables amb la societat: un compromís global

#Més responsables en la gestió: bon govern corporatiu

Els òrgans de govern responsables del control i la gestió de Crèdit Andorrà són la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració, la Comissió Delegada del Consell i el Comitè Executiu.

Consell d'Administració

En la sessió de l'1 de juliol de 2016, el Consell d'Administració de Crèdit Andorrà SA va acordar el nomenament del Sr. Antoni Pintat Mas com a nou president i del Sr. Jaume Casal Mor com a vicepresident d'aquest òrgan.

Antoni Pintat Mas President
Jaume Casal Mor Vicepresident
Rosa Pintat Santolària Consellera
Maria Reig Moles Consellera
Josep Peralba Duró Conseller delegat / Secretari
Daniel Arqués Tomàs Vicesecretari (no conseller)

Equip directiu*

Amb l'objectiu de fer front als reptes de futur i de donar resposta a les necessitats de l'escenari econòmic i financer, l'estructura organitzativa de la direcció del Grup s'ha adaptat amb dues àrees de nova creació: l'àrea de Negoci Bancari Andorra i l'àrea d'Innovació, Màrqueting i Nous Canals.

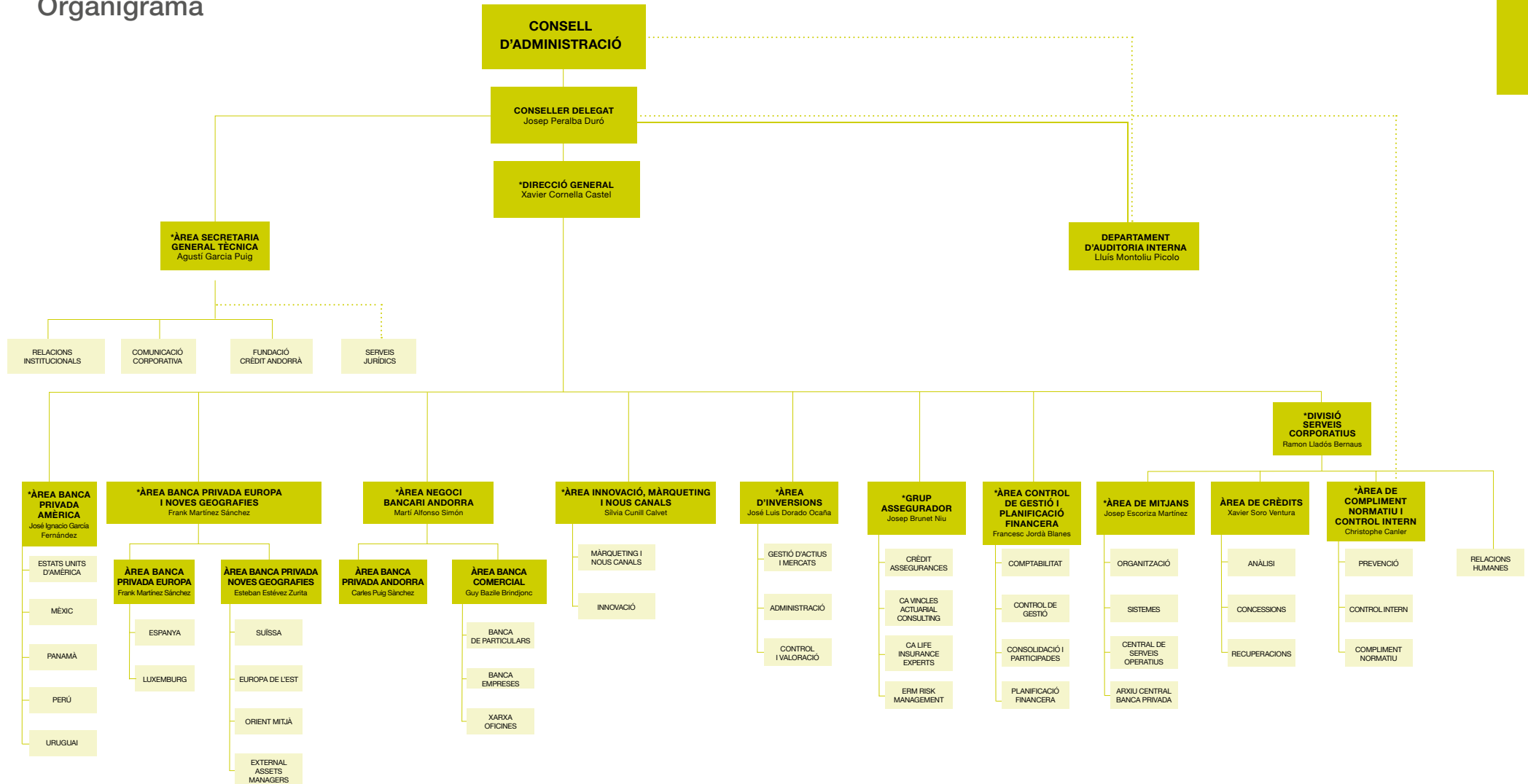
Josep Peralba Duró Conseller delegat
Xavier Cornella Castel Director general (president Comitè Executiu)
Ramon Lladós Bernaus Director de la divisió de Serveis Corporatius
Martí Alfonso Simón Director de l'àrea de Negoci Bancari Andorra
Josep Brunet Niu Director del Grup Assegurador
Christophe Canler Director de l'àrea de Riscos i Compliment Normatiu
Sílvia Cunill Calvet Directora de l'àrea d'Innovació, Màrqueting i Nous Canals

José Luis Dorado Ocaña Director de l'àrea d'Inversions
Josep Escoriza Martínez Director de l'àrea de Mitjans
José Ignacio García Fernández Director de l'àrea de Banca Privada Amèrica
Agustí Garcia Puig Director de l'àrea de Secretaria General Tècnica (secretari Comitè Executiu)
Francesc Jordà Blanes Director de l'àrea de Control de Gestió i Planificació Financera
Frank Martínez Sánchez Director de l'àrea de Banca Privada Europa i Noves Geografies

Nota: 31 de desembre de 2016.

* Integrat per tots els membres del Comitè Executiu, més el conseller delegat.

Organigrama



* Membres del Comitè Executiu.

Gestió del risc

En un context de canvi de paradigma del sector bancari i financer, a Crèdit Andorrà treballem per garantir l'estricta compliment dels estàndards en matèria regulatòria (Basilea III, IFRS...) relatius al blanqueig de diners i de transparència fiscal, sorgits arran dels compromisos amb l'OCDE (Organització de Cooperació i Desenvolupament Econòmic) i la Unió Europea, i que han culminat amb l'aprovació de l'intercanvi automàtic d'informació fiscal, en vigor des de l'1 de gener de 2017.

Un dels nostres objectius prioritaris és garantir el bon govern de l'entitat amb la finalitat de protegir els interessos dels nostres clients, accionistes, empleats i del conjunt de la societat.

Amb aquest compromís el nostre model de govern corporatiu recull un conjunt de normes i de bones pràctiques de govern i direcció considerades equitatives, transparents i eficients, així com també representatives dels valors del nostre model cultural.



Departament d'Auditoria Interna

Liderat per un òrgan independent, s'encarrega d'examinar i avaluar l'adequació i l'eficàcia dels sistemes, els mecanismes de control intern i les disposicions de l'entitat, a més de formular recomanacions i verificar-ne el compliment.

GESTIÓ INTEGRAL DEL RISC

Potenciem formes de comportament i sistemes de presa de decisions basats en eficients processos de control i gestió de riscos. La prudència en la nostra manera d'actuar ens permet identificar, prevenir i gestionar els riscos i oportunitats de manera disciplinada i diversificada. Aquest estil de gestió facilita compaginar la pràctica bancària i financera amb un nivell de risc tolerat.

Àrea de Riscos i Compliment Normatiu

El reforç de l'àrea, amb la incorporació de nous recursos i millores en les funcions, ens permet afrontar els nous reptes de supervisió i de control com Basilea III, CRS, MiFid o la prevenció del blanqueig.

A través dels departaments de Prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, Compliment Normatiu i Control Intern, i Gestió Global de Riscos, l'àrea vetlla pel control efectiu dels riscos i assegura que es gestionen d'acord amb el nivell de risc definit pel Consell d'Administració.

Disposen també de la Política integral en matèria d'inversió i gestió de riscos, la Política de compliment normatiu, la Política de prevenció de blanqueig de diners o valors i del finançament del terrorisme, la Política de protecció a l'inversor, i el 2016 ha aprovat la Política de protecció de dades de caràcter personal i la Norma d'intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal per donar cobertura a la Llei d'intercanvi automàtic d'informació fiscal que entrarà en vigor l'1 de gener de 2017.

#Més responsables en la nostra activitat: bona pràctica bancària i financera

La voluntat del nostre Grup és el creixement responsable, a través de resultats sostinguts i sostenibles, respectant els valors de la banca tradicional.

Amb aquest objectiu, centrem el focus de la gestió en la millora contínua i la qualitat dels nostres serveis, que ens permeten contribuir a través de la nostra activitat al dinamisme de l'economia andorrana.

Crèdit Andorrà és el grup financer capdavanter a Andorra, el qual des del 1949 ofereix productes i serveis de banca comercial, de banca privada i de gestió d'actius, que es complementen amb l'activitat del grup assegurador.

Volum de negoci total

15.885

16.576 | 2015

Recursos totals dels clients

13.068

13.583 | 2015

Inversió creditícia

2.817

2.993 | 2015



Marge ordinari

239,33

247,25 | 2015

Marge d'explotació

78,10

107,52 | 2015

Resultats

65,00

72,00 | 2015

L'excel·lència en la gestió, un repte constant

PRÀCTICA BANCÀRIA

Millor banc d'Andorra 2016



Millor banca privada d'Andorra 2016



ALTS NIVELLS DE SOLVÈNCIA I FORTALESA FINANCERES

Primer banc d'Andorra entre els 1.000 bancs del món en capitalització



Ràtings BBB (llarg termini) / F3 (curt termini amb perspectiva estable)



QUALITAT EN ELS PROCESSOS I EN LA GESTIÓ

Gestió de la qualitat

Àrea d'Inversions de Crèdit Andorrà: departaments de Tresoreria i Mercat de Capitals, i d'Administració de Mercats i Control de Crèdit Andorrà.



Crèdit Andorrà Asset Management

Global Investment Performance Standards (GIPS)



Crèdit Andorrà Asset Management

Gestió mediambiental



COMPROMÍS GLOBAL AMB LA SOCIETAT

Primera entitat financera d'Andorra signatària del Pacte Mundial



Primera institució privada d'Andorra que s'adhereix als ODS per contribuir a l'assoliment de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides



Millor banc d'Andorra 2016 en responsabilitat social corporativa



Des d'Andorra, un grup financer amb vocació global

enguany hem reforçat la plataforma europea de banca privada a través de Banque de Patrimoines Privés, entitat financera del Grup amb seu a Luxemburg, amb l'obertura de la sucursal a Portugal. Aquesta operació ha permès consolidar el projecte europeu de banca privada en tres territoris a través de les llicències bancàries de Banque de Patrimoines Privés (Luxemburg) i de Banco Alcalá (Espanya).

L'actiu de Grup Financer Crèdit Andorrà davant del món són quatre llicències bancàries i la nostra presència en 11 països a través de la gestió patrimonial i les assegurances.

Activitat bancària i financera

1. Crèdit Andorrà
2. Banco Alcalá (Espanya)
3. Banque de Patrimoines Privés (Luxemburg i Portugal)
4. Banco Crèdit Andorrà (Panamà)
5. Oficina de Representació de Crèdit Andorrà y de Banco Crèdit Andorrà (Panamà) a l'Uruguai

Gestió d'actius i Wealth Management

6. Crèdit Andorrà Asset Management
7. Crèdit Andorrà Asset Management Luxembourg
8. Crediinvest Sicav / Investcredit Sicav (Luxemburg)
9. CA Life Insurance Experts (Espanya)
10. Gesalcalá, SGIC
11. Private Investment Management (Suïssa)
12. Beta Capital Wealth Management (Miami)
13. CA México Asesores Patrimoniales en Inversiones Independientes (Mèxic)
14. CA Perú Sociedad Agente de Bolsa

Assegurances

15. Crèdit Assegurances
16. Financera d'Assegurances
17. CA Vincles
18. ERM Risk Management (Espanya)
19. CA Life Insurance Experts (Espanya)
20. CA Vincles (Xile)

Activitat social

21. Fundació Crèdit Andorrà

Empreses participades

22. ENSISA / NEVASA (Grandvalira)
23. SEMTEE (Caldea / Inúu)
24. Crèdit Iniciatives



#Més responsables amb la societat: els nostres valors ens defineixen

Al vostre servei i al servei del país és el nostre lema. Som fidels a la nostra visió i valors per oferir servei a tots els nostres clients i contribuir al progrés dels països on som presents.

Mantenint la nostra orientació cap a la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència, exercim la nostra activitat amb el màxim respecte als valors corporatius i principis de gestió que ens permeten seguir comptant amb la confiança de clients, accionistes, empleats i del conjunt de la societat.

Hem elevat al màxim exponent internacional el nostre compromís envers la responsabilitat social corporativa, amb la firma del Pacte Mundial i l'adhesió als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.

La nostra essència, els valors del model cultural

Orientació als clients

Proactivitat i innovació

Orientació a objectius

Lideratge

Comunicació clara i transparent

Treball en equip

Gestió de persones



Clients



Empleats



Comunitat



Medi ambient

Un compromís global

L'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides mostra el nostre compromís amb els 10 principis que emanen de la institució.

D'altra banda, hem fet expressa la nostra voluntat de treballar en un futur més pròsper per a tot-hom a través dels Objectius de Desenvolupament Sostenible.

És on volem focalitzar els nostres esforços, amb la convicció que des d'Andorra també contribuïm a transformar el món.



Crèdit Andorrà, primera entitat financera d'Andorra membre del Pacte Mundial i primera empresa a Andorra a adherir-se als Objectius de Desenvolupament Sostenible



Josep Peralba, conseller delegat de Crèdit Andorrà, i Carlos Jiménez, responsable de l'oficina de Comunicació per Espanya i Andorra del Centre Regional d'Informació de les Nacions Unides per a l'Europa Occidental.

Els sis Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) rellevants per a Crèdit Andorrà



Clients

Orientació als clients



Empleats

Proactivitat i innovació



Comunitat

Orientació a objectius

Lideratge



Medi ambient

Comunicació clara i transparent

Treball en equip

Gestió de persones

Els 10 principis del Pacte Mundial

DRETS HUMANS

Principi 1. Les empreses han de fomentar i respectar la protecció dels drets humans fonamentals internacionalment reconeguts dins de l'àmbit de la seva àrea d'influència.

Principi 2. Les entitats han d'assegurar-se que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.

TREBALL

Principi 3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.

Principi 4. Les empreses han de fer costat a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.

Principi 5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.

Principi 6. Les empreses han de fer costat a abolir les pràctiques de discriminació en la contractació i l'ocupació.

MEDI AMBIENT

Principi 7. Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu respecte als reptes mediambientals.

Principi 8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.

Principi 9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ

Principi 10. Les empreses han de treballar contra totes les formes de corrupció, incloses l'extorsió i el suborn.

Al servei del client

#El client, la clau

#Millores constants per a uns clients més satisfets

#Inversions que aporten valor

Al servei del client

Els valors de Crèdit Andorrà

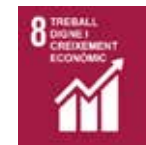
#Orientació als clients

#Proactivitat i innovació

#Orientació a objectius

Objectius de Desenvolupament Sostenible

Les iniciatives impulsades dirigides al client contribueixen de manera directa a l'assoliment dels ODS 8 i 9, alhora que per la seva transversalitat també impacten en el 4.



Principis del Pacte Mundial

Principi 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.

Principi 2. Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.

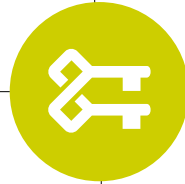
Principi 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent l'extorsió i el suborn.

#El client, la clau

El client és el centre del nostre model de negoci. Tenim el compromís d'oferir productes i serveis de qualitat que responguin a les demandes canviants dels clients i mantinguin alts nivells de satisfacció.

Millorar el coneixement del client

Conèixer i detectar les necessitats del client actual i potencial.



Crear productes i serveis rendibles i atractius

Complementar l'oferta de productes, promocionar una oferta de valor i impulsar la multicanalitat amb el client.

Impulsar la digitalització de l'entitat

Desenvolupar nous productes i canals digitals amb l'objectiu d'aconseguir un posicionament diferenciat.



ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

Conèixer l'opinió dels nostres clients per anticipar-nos a les seves necessitats i adequar-nos als seus hàbits, amb una oferta innovadora i una resposta personalitzada.



7,40 /10

Client de banca d'empreses

(octubre de 2016)



8,18 /10

Client de banca de particulars

(octubre de 2015)



8,75 /10

Client de banca privada

(octubre de 2015)

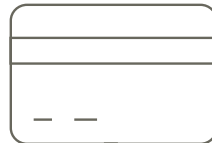
#Milliores per a uns clients més satisfets

La voluntat de Crèdit Andorrà és estar sempre a l'avantguarda de les noves tecnologies. Facilem a particulars i empreses els canals i els coneixements necessaris per gestionar les seves finances de manera responsable i informada, i els oferim les solucions financeres que millor s'adaptin als seus requeriments.

Impuls de la multicanalitat

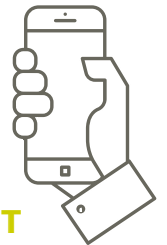
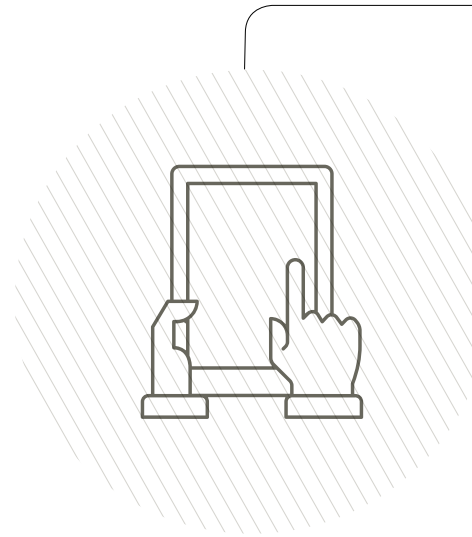
Hem continuat treballant per ampliar el nostre lideratge en multicanalitat per tal que els clients puguin interaccionar i operar amb el banc les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Amb aquest objectiu, hem millorat el catàleg de serveis en línia i banca mòbil, hem desenvolupat la usabilitat dels webs i hem innovat en els serveis de pagament en targeta.

Targetes amb sistema de pagament **contactless**



Hem incorporat el sistema de pagament **contactless** a les nostres targetes. Aquesta tecnologia permet pagar acostant la targeta al terminal del punt de venda de l'establiment comercial.

- + **ÀGIL:** sense pin en compres inferiors a 20 euros.
- + **CÒMODE:** rapidesa en les operacions.
- + **SEGUR:** el client acosta la targeta al terminal.



MILLORA DEL SERVEI I L'ACCÉS A L'E-CRÈDIT

Hem renovat l'e-Crèdit per facilitar el dia a dia dels clients i permetre **la gestió de les finances personals** des de qualsevol lloc i moment.

[Vegeu vídeo](#)



Innovació en productes i serveis diferencials



COMERÇ ELECTRÒNIC SEGUR

El nou servei preveu un **sistema d'autenticació gratuït** associat a les targetes de Crèdit Andorrà Visa i Mastercard. El sistema es basa en la tecnologia 3DSecure, que certifica la identitat del consumidor durant la compra en línia, de manera que protegeix la informació de pagament.

Crèdit Andorrà és pioner al país en l'establiment de mesures de seguretat en les targetes per minimitzar el risc d'ús fraudulent.



LA SALUT ÉS EL MÉS IMPORTANT

Dirigida a particulars, la campanya posa en relleu la **importància de tenir coberta la salut** a l'hora de donar resposta a necessitats bàsiques, despeses mèdiques i imprevistos.

A Crèdit Andorrà oferim una àmplia gamma de productes perquè el client pugui escollir el més adient a la seva situació personal o familiar.

—
Creem entorns que donin resposta a clients amb necessitats d'interacció canviants, caracteritzades per la immediatesa, la necessitat d'informació, la personalització i la seguretat

#Inversions que aporten valor

Fem extensiu als nostres clients el valor dels patrocinis i col·laboracions impulsades pel Banc en forma de descomptes, promocions i sortejos.



Club Piolet Andorra

Pensada per **fomentar l'estalvi** dels menors fins a 12 anys, és una targeta que només permet fer ingressos.



Carnet Jove Andorra

Pack virtual Carnet Jove amb l'aplicació gratuïta. **Descomptes especials per als joves** amb Carnet Jove Clàssic o Carnet Jove 16PUNT30, amb valor de 3.000 € d'estalvi.



Unicef Andorra

Els clients dediquen un donatiu anual de 30 €, alhora que Crèdit Andorrà **destina el 50% de les comissions** d'ús de la targeta a l'estranger més una contribució variable anual.



Automòbil Club Andorra

Els usuaris es beneficien de **descomptes i avantatges** en més de 6.000 establiments associats a la xarxa RACC, a banda d'una àmplia oferta de productes i serveis financers i d'assegurances.

Objectius 2016

Seguir reforçant la difusió i comunicació als clients dels actes, patrocinis, campanyes i serveis que promou i ofereix el Banc.	●
Seguir oferint noves i millors prestacions en productes i serveis.	●
Continuar el suport als principals sectors econòmics del país per fomentar la reactivació econòmica.	●
Contribuir a la transformació digital del sector bancari a Andorra ampliant els serveis als clients del Banc i promovent la relació del Banc amb el client més enllà de les oficines.	●
Millorar el servei de banca en línia e-Crèdit.	●
Millorar el Portal de Mercats en línia Borsa-Crèdit.	●
Millorar els mecanismes de coneixement i relació amb els clients (CRM).	●

- ASSOLIT
- EN PROCÉS

Objectius 2017

Millorar els mecanismes de coneixement i de relació amb els clients (CRM).
Promocionar l'oferta de valor (llançament de campanyes, productes i serveis, i gestió de patrocinis).
Incentivar l'ús de la multicanalitat per part dels clients.
Digitalitzar els productes i serveis.
Digitalitzar la relació amb els clients.



Al servei de l'equip humà

#Gestió eficient per acompanyar el creixement

#Un equip professional i divers

#Formació per al creixement professional

#Entorn laboral segur

Al servei de l'equip humà

Els valors de Crèdit Andorrà

#Gestió de persones

#Proactivitat i innovació

#Lideratge

Objectius de Desenvolupament Sostenible

Les iniciatives impulsades dirigides a l'equip humà contribueixen de manera directa a l'assoliment de l'ODS 4 i 8, alhora que per la seva transversalitat també impacten en el 3.



Principis del Pacte Mundial

Principi 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.

Principi 2. Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.

Principi 3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.

Principi 4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.

Principi 5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.

Principi 6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.

Principi 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent l'extorsió i el suborn.

#Gestió eficient per acompanyar el creixement

El 2016 hem portat a terme un projecte per al redimensionament de l'estructura de l'equip humà amb l'objectiu de racionalitzar-la considerant el nou entorn regulatori d'Andorra i els reptes estratègics del Banc.

D'altra banda, basant-nos en l'exercici d'actualització dels perfils professionals desenvolupat el 2015, hem adequat l'estructura de compensació (o estructura econòmica retributiva) en funció dels perfils professionals definits dins del Banc.

La gestió del capital humà juga un paper fonamental per complir amb els objectius globals del Grup. Per facilitar-ne la consecució, impulsem actuacions i projectes que es recolzen en els principis de qualitat, eficiència i eficàcia, dirigides a acompanyar el creixement del negoci.



El grup de joves en pràctiques remunerades durant l'estiu.

© Eduard Comellas

Atracció i retenció del talent

La nostra estratègia de gestió del talent posa l'accent en les fortaleses dels empleats i a incentivar el seu desenvolupament professional dins del Grup. Amb aquest objectiu, continuem potenciant el desenvolupament intern a través del programa *Oportunitats Internes (Job Posting)*, consolidat enguany. El 2016 hi ha hagut 40 moviments interns d'empleats.

Apostem pel desenvolupament del talent del país a través del programa de pràctiques professionals d'estiu, que permet la identificació de talent po-

tencial, és a dir, estudiants universitaris que en un futur poden formar part del Banc. La contractació d'aquest col·lectiu, principalment en llocs de treball de suport, va acompanyada de formacions sobre el blanqueig de diner i el codi deontològic, entre d'altres. L'estiu de 2016 hem acollit un total de 42 joves i ja són més de 1.000 les places que hem ofert des del 1978.

Complementàriament, la Seu Social de Crèdit Andorrà ha acollit diverses jornades d'orientació professional sobre el sector financer amb alumnes de secundària per oferir-los eines i consells que els ajudin a orientar el seu futur.

Comunicació interna per a la cohesió i activitats extralaborals

La comunicació interna és un element clau per a la implicació dels empleats en el compliment dels objectius empresarials, per fomentar la integració de les persones i augmentar el seu sentiment de pertinença. El 2016 hem desplegat el portal de l'empleat a les filials i ha tingut lloc la tercera convenció anual de la primera línia directiva del Grup.

Un any més els empleats del Banc han estat presents al Trofeu Desman amb dos equips, participant en activitats que fomenten la cohesió, el treball en equip, l'esperit de competició i l'estima per l'entorn natural.



Participants al Trofeu Desman.

© Eduard Comellas



Convenció anual.

© Eduard Comellas

Beneficis socials de valor

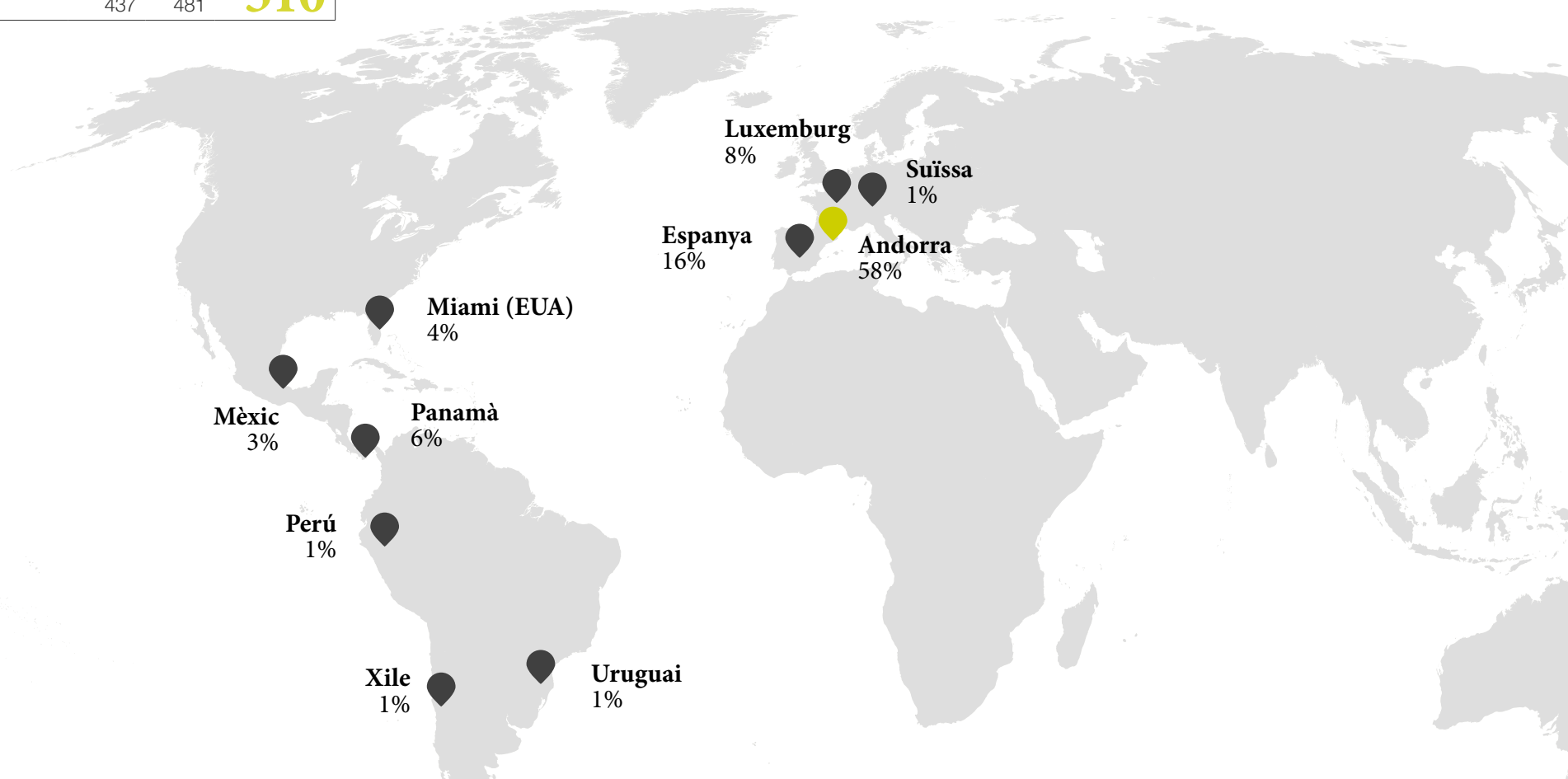
Crèdit Andorrà és l'única entitat del país en la qual els treballadors són accionistes. Els empleats, en funció de les diferents societats que integren el Grup, també gaudeixen d'una sèrie de beneficis socials, entre els quals destaquen els plans de pensions, els plans d'assistència mèdica i les condicions especials en productes i serveis.

#Un equip professional i divers

El 2016 la plantilla de Grup Financer Crèdit Andorrà ha continuat creixent, tant en personal d'estructura com comercial i també fruit de l'obertura de la sucursal portuguesa de Banque de Patrimoines Privés.

	2014	2015	2016
Nombre d'empleats de Grup Financer Crèdit Andorrà	750	813	880
Nombre d'empleats de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)	437	481	510

Percentatge d'empleats per països



Plantilla de Crèdit Andorrà el 2016

880

Plantilla de Grup Financer Crèdit Andorrà



58%

Empleats de les societats radicades a Andorra



35

Nacionalitats diferents a la plantilla

31%

Plantilla de nacionalitat andorrana

54%

Plantilla de la resta d'Europa

120

Noves contractacions

35%

Nous empleats contractats a Andorra

48%

Nous empleats contractats de nacionalitat espanyola

6%

Baixes voluntàries a la plantilla

8,4%

Índex de rotació a la plantilla

14,63

Anys de mitjana de permanència dels empleats de Crèdit Andorrà (17,04 anys els homes i 11,97 anys les dones)

81%

Taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat (83% dones i 78% homes)

50%

Plantilla entre 36 i 50 anys

55%

Directius procedents de la comunitat local del país on es troba la filial

93%

Plantilla amb contracte indefinit

98%

Plantilla a jornada completa



48%

Dones en plantilla

18%

Dones en càrrecs de responsabilitat

40%

Dones en càrrecs intermitjos

58%

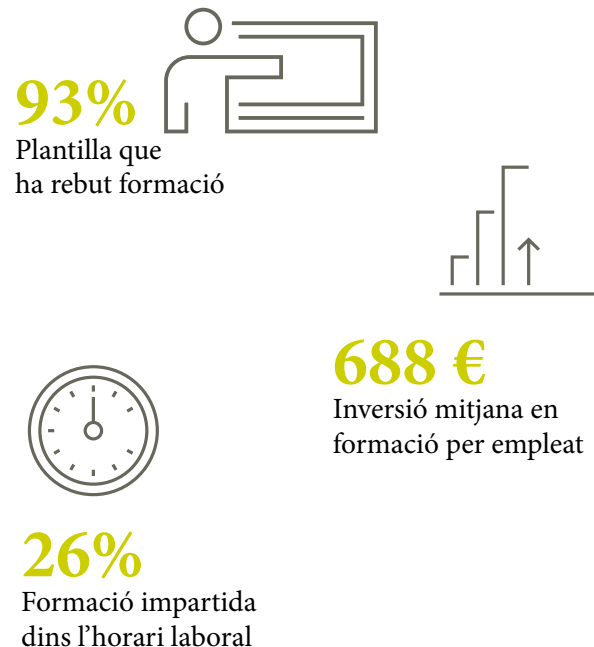
Dones a la resta de la plantilla

#Formació per al creixement professional

Oferim als empleats una formació contínua i progressiva, adaptada a la funció que exerceix cada professional. El 2016, com a exercici de transparència i bon govern, el 100% de la plantilla del Banc ha rebut formació sobre el codi deontològic i sobre la prevenció de blanqueig de diner. L'objectiu és fer extensiva aquesta formació a les filials al llarg del 2017.

Apostem per la formació i el desenvolupament professional per potenciar i garantir el talent del nostre equip humà. L'orientació a un client cada vegada més exigent i a un entorn regulatori més complex implica que el capital humà sigui un component estratègic per aconseguir l'excel·lència en el servei prestat.

El 74% del total de la formació impartida correspon al personal de les societats radicades a Andorra, on les principals temàtiques han estat els idiomes (36%), la formació juridicolegal (19%), financera i bancària (18%), i la prevenció de riscos laborals i altres (14%).





Tipologia de la formació impartida

Dades de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra) el 2016



Mitjana d'hores de formació per empleat segons gènere i categoria laboral

	2016						Ambdós gèneres
							
	Alts directius	Càrrecs intermitjos	Resta de la plantilla	Alts directius	Càrrecs intermitjos	Resta de la plantilla	
Andorra		55,57			51,82		53,78
Espanya		51,50			66,26		59,10
Luxemburg	ND	ND	ND	ND	ND	ND	26,4
Mèxic	10	ND	1	10	3,33	0,71	2
Miami (EUA)	5,6	7	4,2	17,2	5,6	5	7,67
Perú	0	0	0	0	16	0	16
Suïssa	5	4	0	3	2	1	5,08
Uruguai-Panamà	37,17	20,67	12,75	24,6	28,4	20,13	20,47
Xile	200	0	0	0	0	0	200
Portugal	7	7	0	7	16	0	8,5

Extensió a les filials de la gestió de l'acompliment

La gestió de l'acompliment permet identificar, impulsar i enfortir les capacitats dels empleats per respondre de manera eficient i eficaç als reptes i necessitats del moment. El sistema mesura de manera sistemàtica, objectiva i integral la conducta professional i el rendiment de totes les persones que integren l'organització.



82%

Plantilla subjecta al sistema d'avaluació de l'acompliment

#Entorn laboral segur

Hem instal·lat aparells desfibril·ladors automàtics (DEA) a tota la xarxa d'oficines així com en els espais i edificis més concorreguts, cosa que ens ha permès la certificació com a empresa cardioprottegida.

Aquesta iniciativa s'emmarca dins de les polítiques de prevenció i seguretat física per als clients i empleats.

Impulsem una política preventiva de millora contínua de les condicions de seguretat i salut de tots els empleats en un ambient laboral adaptable i idoni, més enllà del compliment de la legislació laboral vigent.

Baixes laborals i taxa d'absentisme

	Baixes laborals				Taxa d'absentisme	
	Segons gènere		Nombre de dies perduts			
Andorra	44	48	1.443	1.687	3,49%	3,95%
Espanya ⁽¹⁾	12	14	262	706	0,22%	0,26%
Luxemburg ⁽²⁾	68	73	134	346	4,09%	25,85%
Mèxic	0	0	0	0	1,67%	0,74%
Miami (EUA)	0	0	0	0	0%	0%
Perú	2	0	0	0	0%	0%
Suïssa	0	0	0	0	0%	0%
Uruguai-Panamà ⁽³⁾	0	0	12	210	0,78%	5,65%
Xile	0	0	0	0	0%	0%
Portugal	0	0	0	0	0%	0%

(1) Les dades d'Espanya inclouen únicament Banco Alcalá i ERM.

(2) Les dades de Luxemburg inclouen únicament BPP.

(3) Les dades d'Uruguai-Panamà inclouen únicament els empleats de Panamà.

Nota: La taxa d'absentisme inclou els accidents de treball, els accidents de treball *in itinere*, les IT de malaltia i IT prolongades. S'exclouen les baixes per maternitat i paternitat.

Objectius 2016

Consolidació del model matricial en l'avaluació de l'acompliment.	●
Implantació de la política retributiva variable en l'avaluació dels objectius.	●
Extensió del model cultural a totes les geografies utilitzant l'avaluació de l'acompliment.	●
Descripció, valoració i establiment de la classificació professional a les filials.	●
Desplegament del Portal de l'Empleat a la intranet i publicació d' <i>Oportunitats Internes</i> per a tot el Grup.	●
Realitzar el dimensionament de les plantilles d'acord amb les necessitats de cobertura del Pla Estratègic 2015-2018.	●

- ASSOLIT
- EN PROCÉS

Objectius 2017

Descripció, valoració i establiment de la classificació professional a les filials de Crèdit Andorrà.
Desplegament del projecte de dimensionament i millora de la competitivitat al Grup i a les filials.
Alineament de la política retributiva variable amb els nivells de classificació professionals.
Desplegament del Portal de l'Empleat a la intranet a tot el Grup, i del WeCrèdit, amb l'aplicació <i>U Talk</i> als mòbils de tots els empleats.



Al servei de la comunitat

#Implicats amb el país

#La formació, clau de futur

#La cultura, a l'abast de tothom

#A prop de les persones

#Atenció a les necessitats socials



Al servei de la comunitat

Els valors de Crèdit Andorrà

#Lideratge

#Comunicació clara i transparent

#Proactivitat i innovació

Objectius de Desenvolupament Sostenible

Les iniciatives impulsades dirigides a la comunitat contribueixen de manera directa a l'assoliment dels ODS 3, 4, 8 i 13.



Principis del Pacte Mundial

Principi 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.

Principi 2. Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.

Principi 8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.

La nostra voluntat de contribuir al benestar de les persones i al seu progrés es manifesta amb iniciatives concretes en els àmbits de l'educació, la cultura i l'acció social impulsades per la Fundació Crèdit Andorrà des de 1987.

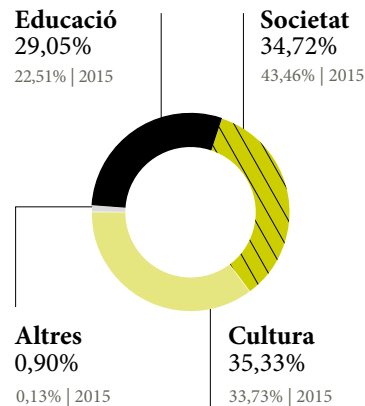
Des del Banc, complementem el compromís amb iniciatives adreçades al teixit empresarial i a la promoció d'activitats encaminades al progrés econòmic i la protecció del medi.

La Fundació Crèdit Andorrà és la fundació privada més important del país, tant en recursos gestionats com en programes promoguts

Inversió global consolidada

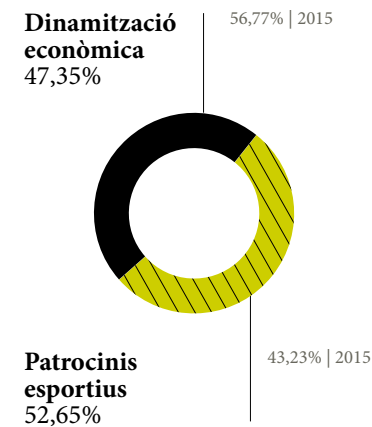
Fundació Crèdit Andorrà
25,84%

30,59% | 2015



Iniciatives econòmiques i institucionals
73,55%

68,36% | 2015



Iniciatives mediambientals
0,61%

1,05% | 2015

La nostra col·laboració amb els agents econòmics i socials d'Andorra deriva en una sèrie d'impactes que contribueixen a la solidesa i el dinamisme dels seus principals sectors econòmics.

#Implicats amb el país

#CreditAndorràAmbLaNeu

El sector de la neu és un motor econòmic clau d'Andorra, i des de Crèdit Andorrà hi invertim des de tres vessants: l'estratègic (participem en l'accionariat d'ENSISA i NEVASA), competitiu (patrocinem esdeveniments de gran ressò com la Copa del Món FIS femenina d'esquí alpí Grandvalira, i donem suport a la Federació Andorrana d'Esquí), i formatiu (a través d'acords i convenis amb les escoles d'esquí).

- > Conveni de promoció i patrocini dels dominis Grandvalira, Vallnord i Naturlandia.
- > Patrocini de la Copa del Món d'Esquí Alpí 2016 (a Grandvalira).
- > Patrocini de la Federació Andorrana d'Esquí (FAE).

En el marc de l'acord amb la FAE, oferim una col·laboració econòmica als corredors de la modalitat d'esquí alpí que assoleixen determinats objectius marcats per la FAE en relació amb els punts FIS, el rànquing de la Copa del Món i de la Copa d'Europa. El 2016 han gaudit d'aquestes col·laboracions dos corredors.



Imatges de la Copa del Món femenina d'esquí alpí.
© ANA



Patrocini de la Federació Andorrana d'Esquí (FAE).
© ANA

Al costat del teixit empresarial

Col·laborem en iniciatives privades i públiques encaminades a oferir suport als sectors de negoci del país i al seu teixit empresarial i associatiu.

- > Fira d'Andorra la Vella 2016.
- > Col·laboració amb l'Associació Trobada Empresarial al Pirineu i patrocini de la XXVII Trobada Empresarial del Pirineu.
- > Col·laboració amb l'Empresa Familiar Andorrana i patrocini del 15è Fòrum *Empreses familiars, perspectives d'impacte* i del XVIII Cicle d'empresa familiar i qualitat.
- > Col·laboració amb l'Automòbil Club d'Andorra.
- > Patrocini del Cicle *Diàlegs europeus a Andorra*, en col·laboració amb l'Ambaixada d'Espanya.



Fira d'Andorra la Vella.



Michel Camdessus, en la Trobada Empresarial del Pirineu.

© ANA



XVIII Cicle d'empresa familiar i qualitat.

© ANA



La catedràtica de Relacions Internacionals Esther Barbé, a l'ambaixada espanyola.

© ANA

Compromís amb l'impuls múltiple del turisme

Capitalitat Iberoamericana de la Cultura

Un dels pilars sobre els quals se sustenta l'economia andorrana és el turisme i el comerç. A Crèdit Andorrà hi donem suport col·laborant en esdeveniments que suposen un atractiu turístic. És el cas del concert del tenor peruà Juan Diego Flórez en el marc de la programació de la Capitalitat Iberoamericana de la Cultura, organitzat per Crèdit Andorrà i el Comú d'Andorra la Vella.



L'espectacle Raphael Simphònic.
© ANA

Un altre dels actes programats va ser l'espectacle Raphael Simphònic, en el qual el cantant va repassar, de la mà de l'ONCA, els èxits de la seva trajectòria. El concert va ser organitzat pel Comú d'Andorra la Vella, la Fundació ONCA, la Fundació Crèdit Andorrà i el Govern.

Juan Diego Flórez.
© Eduard Comellas

Congrés Mundial de Turisme de Neu i Muntanya

També hem donat suport a una nova edició del Congrés Mundial de Turisme de Neu i Muntanya, una iniciativa dels set comuns i del Govern d'Andorra, juntament amb l'Organització Mundial del Turisme, amb la voluntat de construir un fòrum de debat permanent sobre el desenvolupament i la sostenibilitat del turisme en zones de muntanya.

En el pla de participació estratègica de país, Crèdit Andorrà continua la participació en l'accionariat de Caldea i Grandvalira.



Fallaires, en el Congrés Mundial de Turisme de Neu i Muntanya.
© Congrés Mundial de Turisme de Neu i Muntanya



#La formació, clau de futur

Els joves, la garantia del demà

Un any més, la Fundació Crèdit Andorrà ha atorgat quatre noves beques per cursar estudis de postgrau a l'estranger. En aquesta edició els becats cursaran màsters relacionats amb la música, el periodisme, l'administració d'empreses i l'enginyeria de telecomunicació.

192 estudiants becats i 5 milions d'euros d'inversió des del 1987

Des del 2004, la Fundació Crèdit Andorrà té subscrit un conveni de col·laboració amb la Universitat d'Andorra amb l'objectiu d'impulsar diversos projectes educatius com el Postgrau en dret andorrà, el Cicle de perfeccionament professional i la formació de llevadores.

A Crèdit Andorrà donem suport al talent i al potencial transformador de les persones. Apostem per l'educació dels joves com a element clau del progrés econòmic, social i cultural del país.



Els quatre becats del 2016, Raquel Espunyes, Marta Mas, André Ribeiro i Carolina Bartumeu, acompanyats d'Antoni Pintat i Josep Peralba.

© Eduard Comellas

Empresaris i emprenedors, el motor del país

Una de les claus del progrés econòmic de qual-sevol país és disposar d'un teixit empresarial en desenvolupament i competitiu.

Per això impulem conferències i jornades dirigides al foment de l'emprenedoria i a la divulgació de temes actuals d'interès econòmic per al col·lectiu d'empresaris i emprenedors.

JORNADES FORMATIVES

- > *Radical is Normal*, a càrrec d'Alfons Cornella, fundador i president d'Infonomia, consultoria en innovació.
- > Jornades de la innovació i les noves tecnologies d'Andorra (INNTEC) promogudes pel clúster d'Innovació i Noves Tecnologies amb l'objectiu de mostrar els avenços i tendències, els projectes impulsats, així com els productes i serveis que s'ofereixen en l'àmbit de la innovació, les noves tecnologies i els sectors afins per part d'empreses, emprenedors i institucions.
- > *L'emprenedoria a debat*, amb la participació de Marc Pantebre, president de la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra, i Miquel Nicolau, rector de la Universitat d'Andorra.
- > *L'emprenedoria social: una forma de crear valor*, dins del XVIII Cicle d'empresa familiar i qualitat.

CONFERÈNCIES

- > *Andorra dins de la inevitable transició energètica global*, a càrrec Mariano Marzo, catedràtic d'Estratigrafia i professor de Recursos Energètics i Geologia del Petroli de la Universitat de Barcelona.
- > *Expectatives dels mercats de renda variable*, una anàlisi sobre la situació financera actual, a càrrec d'Álvaro Guzmán, soci fundador i director d'Inversions d'azValor Asset Management.
- > *Aplicació de l'acord sobre intercanvi automàtic d'informació als treballadors fronterers*, a càrrec de Daniel Arqués i Tomàs, soci-director d'Arqués Ribert Junyer Advocats.



Alfons Cornella.
© Eduard Comellas



Un moment de la jornada sobre emprenedoria.
© ANA

Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme de l'IESE

Juntament amb l'escola de negocis IESE, vam posar en marxa el 2016 una càtedra d'estudi per posar en contacte la perspectiva acadèmica i la realitat de l'empresa. Sota la direcció del professor Josep Maria Rosanas, la càtedra organitza i promou conferències, seminaris i publicacions.

PUBLICACIONS

La justícia en les empreses, el govern de les empreses i els sistemes de control, de Natàlia Cugueró i Josep Maria de Rosanas, col·laboradora i director de la Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme de l'IESE, respectivament.



Eudald Carbonell.
© Eduard Comellas



El futur et parla: Crèdit Andorrà Global Fòrum

Crèdit Andorrà Global Forum, cicle de conferències amb ponents de referència per analitzar la realitat actual i generar idees, debats i opinions sobre temes relacionats amb els àmbits econòmic, educatiu, sanitari, energètic i turístic, d'entre d'altres.

**EL FUTUR
ET PARLA**
VINE A ESCOLTAR-LO
CRÈDIT ANDORRÀ GLOBAL FÒRUM

- > *Una triple fita pel futur de la sanitat*, a càrrec de Núria Mas, professora ordinària d'Economia a l'IESE Business School i directora acadèmica del *Encuentro del Sector Sanitario* celebrat anualment a l'IESE.
- > *Humans: cap a on anem?*, a càrrec de l'arqueòleg Eudald Carbonell, director i vicepresident de la Fundació Atapuerca i codirector de l'excavació als jaciments de la Serra d'Atapuerca.
- > *El nou viatger és digital*, a càrrec de Miquel Moyà, Industry Director Travel, Retail & Fashion de Google Espanya.
- > *Actual situació de l'estat del benestar i el futur de la despesa social*, a càrrec de Guillem López Casanovas, catedràtic d'economia de la Universitat Pompeu Fabra.

#La cultura, a l'abast de tothom

Creació musical

L'ONCA

La temporada 2016 de la Fundació Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra (ONCA) ha continuat amb l'objectiu d'acostar la música a la població i fer-la arribar al màxim de persones possible, tot mantenint la seva qualitat musical.



Representació d'*El fabulós viatge de l'Estel i el Domisol*.
© ANA



Concert *La emoción de los clásicos*, a l'Auditorio Nacional de Música de Madrid. © Juan de los Ríos

- > Crear **produccions** de qualitat en diferents formats al territori nacional però també en escenaris de l'estranger. L'ONCA en format cambra ha protagonitzat sis concerts que han comptat amb la participació de diferents solistes internacionals, com Enrique Telleria o Luís González. Per enriquir el seu repertori orquestral, ha estrenat la *Suite per a cordes* de Frank Bridge, la *Simfonia per a cordes en la bemoll major* de Hans Rott, la *Melangia* d'Enric Morera i ha recuperat la *Serenata per a cordes en do major op. 48* de P. I. Txaiovski.
- > Potenciar la **Jove Orquestra Nacional de Cambra d'Andorra** (Jonca) amb tres actuacions com són el Concert de Primavera, el Concert de Meritxell i el Concert de Santa Cecília amb els quals s'intensifica el treball entre els joves intèrprets del país, com a font de cohesió i formació musical.



Concert de Santa Cecília, a càrrec de la Jonca.
© Àlex Tena

- > Elaborar un **projecte educatiu** atractiu que permeti formar les noves generacions a través de tallers formatius dirigits als membres de la Jonca, al professorat, als alumnes de música i al públic en general. El programa familiar, amb un seguit d'espectacles musicals dirigits al públic infantil, té l'objectiu de sensibilitzar-los i apropar-los els continguts propis d'aquest art.



Tallers de música i creativitat.
© ANA

- > Apropar la música a tota la població i afavorir que determinats **col·lectius amb dificultats** puguin gaudir dels beneficis que aporta. Després de la prova pilot Musica't, estrenada l'any 2015 amb dos col·lectius de l'Escola Nostra Senyora de Meritxell (Xeridell i Centre de dia).

També vol ampliar la formació dels professionals implicats, i convidar nous músics del país a formar-ne part han estat els objectius d'aquesta edició. Enguany el programa ha aconseguit traspasar les fronteres per implementar-se al Taller Ocupacional Claror de la Seu d'Urgell, sota el nom Taller Tastet.

Basket Beat

La Fundació ONCA vol fer créixer el projecte "Comunitat i impacte social" amb nous projectes: música i creativitat (Xeridell i Centre de dia), Musica't (EDES i IMPULS), i Basket Beat per als joves en risc d'exclusió social i per als residents penitenciaris, amb l'objectiu d'afavorir-ne la integració i la millora del seu benestar.



Imatges del primer Basket Beat al centre penitenciari de la Comella.
© ANA



Una imatge del concert, el primer de gener del 2016.
© ANA



Manel.
© ANA

ASSOCIACIÓ FESTIVALS D'ORDINO

> **Concert de Cap d'Any Ordino i Fundació Crèdit Andorrà.** Seguint la tradició, l'ONCA dirigida per Salvador Brotons va omplir la sala de l'Auditori Nacional a Ordino amb la seva interpretació de valsos.

> **Festival Narciso Yepes Ordino i Fundació Crèdit Andorrà.** La 34a edició de l'esdeveniment ha comptat amb cinc actuacions dirigides a tots els públics: la fusió de corda presentada per Blaumut i l'Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra, el trio Va de Corda, l'artista extremeña Bebe, el primer musical català que parodia la saga de Harry Potter amb Un musical innombrable i, per últim, Manel.

www.festivalnarcisoyepes.ad



Bebe.
© Sergi Pérez



Orgue a la fresca, amb Raül Prieto.
© ANA



Diversos moments de l'Andorra Sax Fest.
© ANA



Reproducció del mapa original.

FESTIVAL INTERNACIONAL D'ORGUE&ND

La XVII edició del festival ha tornat a ser un èxit entre el públic, amb propostes molt variades i amb artistes de qualitat, sota el títol de Càntics. Aquesta edició ha comptat amb dos concerts de commemoració dels 25 anys de l'orgue de Sant Esteve amb una assistència plena.

ALTRES PATROCINIS

Més de 150 saxofonistes de reconegut prestigi internacional han participat a la quarta edició de l'Andorra Sax Fest, un festival patrocinat pel Comú d'Andorra la Vella, Andorra Turisme, Henri Selmer París i Crèdit Andorrà. Per segon any consecutiu, l'ONCA ha estat l'orquestra encarregada d'acompanyar els finalistes de l'edició 2016 del Concurs Internacional de Saxòfon de l'Andorra Sax Fest.

A Crèdit Andorrà hem col·laborat amb el Cor dels Petits Cantors del Principat d'Andorra, queenguany ha celebrat el seu 25è aniversari.

PROMOCIÓ DE L'EDICIÓ DE PUBLICACIONS

Impulsem l'edició de publicacions que donen a conèixer aspectes vinculats als àmbits econòmic, legal o d'altres específics d'Andorra. Un exemple és la *Carte Geographique de la Vallée d'Andorra*, primera font cartogràfica documentada del país, publicada amb la col·laboració de l'Arxiu Nacional d'Andorra.

Suport a la promoció escènica

L'Escena Nacional d'Andorra (ENA), plataforma de les arts escèniques del país, ha estat una de les institucions a les quals hem continuat donant suport; ha presentat un cartell que ha combinat produccions de diversos gèneres: dansa vertical, *Alícia meravellosa*, *Heliceo*, *Contes salvatges*, *Fred i Refugiats*.



Alícia meravellosa.



Contes salvatges.



Dansa vertical.

© ANA



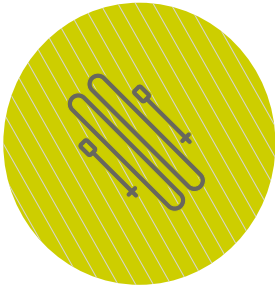
Heliceo, concert per a sis ventiladors i un sol pilot.

© ANA

#A prop de les persones

Conseqüents amb el nostre compromís de contribuir al benestar de les persones i alhora al progrés econòmic del país, anualment patrocinem esdeveniments esportius populars en diferents disciplines.

L'esport per al desenvolupament de la persona



ESQUÍ

Promoció de la formació i esport, a través del patrocini dels esdeveniments de més ressò entre l'esquí de base:

- > Trofeu Borrufa



Vegeu vídeo

- > Clubs esportius ECA i ECOA
- > Federació Andorrana d'Esquí
- > Calendari de curses nacionals infantils



MUNTANYA

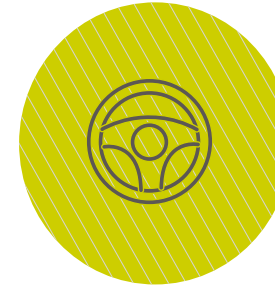
Contribuïm a potenciar els esports d'estiu en el marc de la muntanya

- > Andorra Ultra Trail Vallnord
- > Casamanya Extrem Vertical Race Trofeu Crèdit Andorrà, inclosa en el calendari internacional de les Skyrunner Series
- > Copa del Món UCI de BTT a Vallnord Pal-Arinsal



GOLF

- > Col·laboració Federació Andorrana de Golf (FGA)
- > Torneig Pro-Am Crèdit Andorrà
- > Torneig Mountain Golf Experience Hermitage
- > Campionat social Club de Golf Principat
- > Copa del Món de Pitch & Putt 2016 a Xixerella



MOTOR

- > Trofeu Andros 2016-2017
- > Dakar 2016: un any més hem estat patrocinadors d'Albert Llovera, que va completar la cursa en 35^a posició de la categoria de camions.

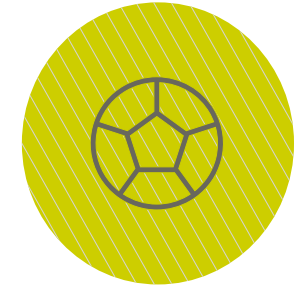


Vegeu vídeo

- > Crèdit Andorrà GSeries



Vegeu vídeo



ALTRES

- > Cursa popular d'Anyós Park a Massana
- > Col·laboració Club Natació Serradells
- > Col·laboració Federació Andorrana de Futbol

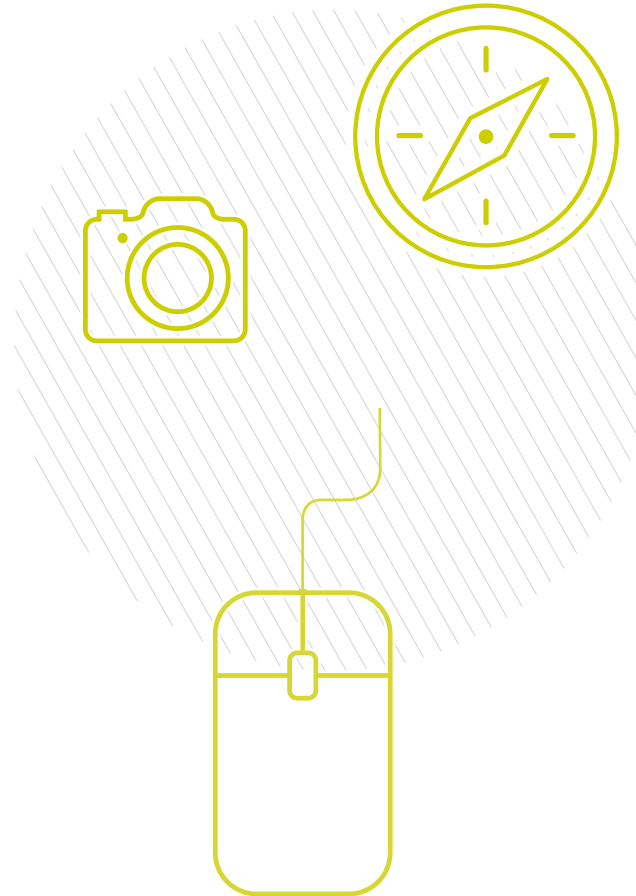
L'actiu dels més grans

A través de la Fundació Crèdit Andorrà donem una atenció especial a la gent gran amb la promoció de la vida activa i afavorint-ne la participació en la societat.

Oferim un ampli ventall d'activitats i programes que cobreixen expectatives com la formació i l'aprofundiment en aspectes de la vida quotidiana, el foment de la cultura i la inserció d'aquest col·lectiu en la societat per a què puguin gaudir dels beneficis de les noves tecnologies. Aquestes activitats s'articulen principalment des de L'espai, el centre d'activitats i de relació de la gent gran.



Trobada de Nadal.
© Eduard Comellas



Sortida a Naturlandia.
© Fundació Crèdit Andorrà

- > Tallers d'informàtica, noves tecnologies, xarxes socials, fotografia i teatre. El grup de teatre de L'espai ha protagonitzat l'obra *Spot*.
- > Cursos d'idiomes i història d'Andorra.
- > Conferències i tallers sobre salut i nutrició, i activitats físiques i de relaxació en el marc del programa *Envel·liment saludable*.
- > Conferències sobre música i història. Relacionat amb la música, ha tingut lloc la conferència *Els instruments de l'orquestra* amb la col·laboració d'un músic de l'ONCA.
- > Tallers intergeneracionals d'avis i nés.
- > Diverses rutes de senderisme guiades a Sorteny, els llacs de Tristaina i una sortida amb raquetes de neu a Naturlandia.

Pretenem aportar els darrers avenços sobre el diagnòstic i el tractament de les malalties, així com informar sobre hàbits saludables i vies per millorar la qualitat de vida.

#Atenció a les necessitats socials

La salut al dia

A través de *La salut al dia*, la Fundació Crèdit Andorrà organitza conferències i tallers dirigits a afectats per malalties de gran impacte social i a les persones del seu entorn.



Hàbits saludables

El programa ofereix consells fàcils d'incorporar al dia a dia i relacionats amb l'alimentació, la salut, l'activitat física o l'actitud personal.

Entre els temes que s'aborden hi ha aspectes tan variats com els beneficis de menjar en família, l'alimentació equilibrada, la dieta dels esportistes, consells per millorar la salut postural, el colesterol, les al·lèrgies o la precaució amb el sol. També es donen recomanacions per moure's cada dia, per a la pràctica de l'esquí, per mantenir en equilibri el cos i la ment, o per envellir de manera saludable.

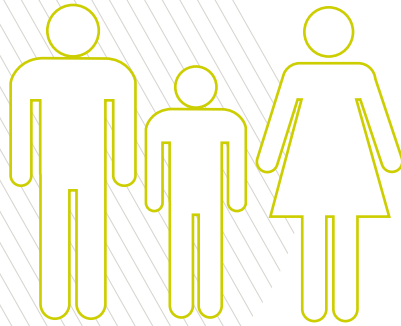
En format de càpsula divulgativa, *A la vostra salut* s'emet per Andorra Televisió de dilluns a divendres, abans dels informatius del migdia i del vespre, i pel canal Youtube de Crèdit Andorrà.



Vegeu vídeo

- > Conferència *Malaltia celíaca. Tractament dietètic*, a càrrec de Ramon Tormo, metge especialista en malalties de l'aparell digestiu i cap de la Unitat de Gastroenterologia Infantil i Nutrició de l'Hospital Quirón de Barcelona.
- > Conferència *Comunicació afectiva i efectiva amb adolescents*, a càrrec d'Eva Bach, pedagoga, professora i especialista en educació emocional.
- > Conferència *Alzheimer: el repte de la prevenció*, a càrrec del Dr. Agustín Ruiz, director de recerca de la Fundació ACE, Institut Català de Neurociències Aplicades.
- > 2a Jornada de Portes Obertes dirigida a persones de més de 50 anys que vulguin avaluar la seva memòria amb l'objectiu de sensibilitzar la població sobre la importància de la detecció precoç de la malaltia d'Alzheimer.
- > Tallers d'esclerosi múltiple. Continuitat en el projecte.
- > Programa divulgatiu *A la vostra salut*, compost per 56 capítols treballats amb diversos professionals que pretenen fomentar els hàbits saludables de la població des de la vessant de l'alimentació, la salut, l'esport i l'actitud personal.

167
famílies
beneficiàries del
Banc d'Aliments



459 kg
d'aliments
recollits

Banc d'Aliments

La Fundació Crèdit Andorrà ha continuat donant suport al projecte, que ajuda persones i famílies amb pocs recursos.

Des del Banc, i per segon any consecutiu, els empleats s'han solidaritzat amb la recollida d'aliments organitzada per Càritas Andorrana per Nadal i han aportat 889 productes de primera necessitat.

Trencant barreres

L'esport és una via de desenvolupament personal i social que la Federació Special Olympics Andorra promou amb l'objectiu de fer possible la integració social de persones amb algun tipus de discapacitat intel·lectual, en condicions d'igualtat amb la resta de ciutadans.

La Fundació patrocina la federació esportiva des del 2007 amb el propòsit de contribuir a la integració social i participació dels atletes en esdeveniments nacionals i internacionals, així com en la seva organització. Enguany hem patrocinat la federació en el VII Trofeu Internacional d'Esquí organitzat al març i vam lliurar el nou equip d'esquí als Special Olympics Andorra.



Nou equipament dels esquiadors d'Special Olympics Andorra.

© ANA

Programa Concòrdia

La Fundació Crèdit Andorrà ha seguit oferint el suport a aquest projecte de cooperació internacional que engloba les maternitats de diferents comunitats autònomes espanyoles i d'Andorra.

El programa permet que les gestants de territoris geogràfics que no disposen de banc de teixits puguin fer donació del cordó umbilical.

285
dones inscrites
al programa

558
parts



192
cordons
umbilicals
recollits

Objectius 2016

Fomentar hàbits saludables entre la població des dels vessants de l'alimentació, l'esport, la cura personal i la formació.	●
Continuar donant a la població andorrana la possibilitat d'avaluar la seva memòria.	●
Promoure la programació de programes en els àmbits educatiu, social i cultural.	●

- ASSOLIT
- EN PROCÉS

Objectius 2017

Proporcionar bones pràctiques als joves i als adolescents a través de la publicació d'una guia preventiva sobre els trastorns alimentaris.
Seguir aportant novetats als programes actuals en els àmbits educatiu, social i cultural.



Al servei del medi ambient

#Millora contínua de la gestió mediambiental

#Eficiència energètica i emissions

#Optimització dels consums i millor gestió dels residus

Al servei del medi ambient

Els valors de Crèdit Andorrà

#Orientació a objectius

#Proactivitat i innovació

#Treball en equip

Objectius de Desenvolupament Sostenible

Les iniciatives impulsades dirigides a la preservació del medi ambient contribueixen de manera directa a l'assoliment dels ODS 12 i 13, alhora que per la seva transversalitat també impacten en el 9.



Principis del Pacte Mundial

Principi 7. Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.

Principi 8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.

Principi 9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

El respecte i la preservació del medi ambient constitueixen un objectiu per a Crèdit Andorrà. Conscients que el desenvolupament de la nostra activitat genera una sèrie d'impactes a l'entorn, treballem per reduir i gestionar la nostra petjada ambiental, així com per enfortir el nostre compromís amb el medi ambient.

Principals objectius estratègics del Servei de Gestió Mediambiental

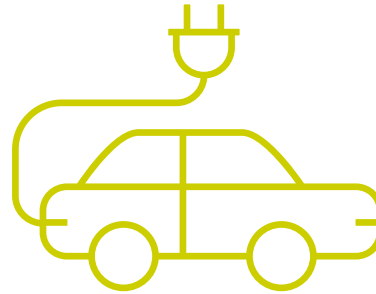


#Millora contínua de la gestió mediambiental

Durant el 2016 hem treballat per adaptar-nos als requisits de la nova versió de la norma (ISO 14001:2015); centrant-nos especialment en els aspectes vinculats a la comunicació mediambiental i en la identificació i gestió dels riscos i oportunitats.

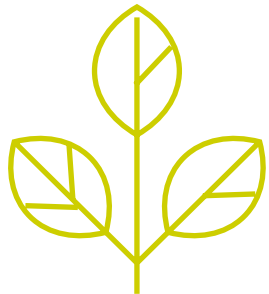
En aquest sentit, hem ampliat l'anàlisi de riscos ambientals incorporant els riscos ambientals associats a les operacions de crèdit i dels productes d'inversió. Com a resultat d'aquesta anàlisi, hem llançat dues línies de crèdit:

El compromís de Crèdit Andorrà amb el medi ambient es plasma en el Sistema de Gestió Mediambiental (SGMA) implantat des de l'any 2004 i certificat d'acord amb la norma ISO 14001, amb abast a totes les oficines i centres corporatius del Banc.



CRÈDIT COTXE VERD

És un préstec al consum vinculat al pla Engega del Govern d'Andorra orientat a la compra de vehicles elèctrics i híbrids endollables.



PRÉSTEC REGENERA

Ofereix condicions avantatjoses per finançar projectes que compleixin els criteris de la certificació Andorra Regenera. Es tracta d'una certificació que té per objectiu impulsar projectes que suposin un estalvi en el consum energètic i contribueixin a la sostenibilitat del país i al benestar i qualitat de vida de la societat.

A més, hem concedit préstecs amb condicions especials destinats al finançament de projectes ambientalment sostenibles

Mobilitat sostenible i lluita contra el canvi climàtic

Productes responsables

CRÈDIT COTXE VERD

Vinculat al pla Engega 2016, que lidera el Govern d'Andorra amb ajudes per fomentar la compra de vehicles elèctrics, hem creat Crèdit Cotxe Verd, un nou préstec al consum orientat a la compra de vehicles elèctrics i híbrids endollables.

Volem contribuir que Andorra sigui un país compromès en la lluita contra el canvi climàtic i la mobilitat sostenible



Imatges de la Jornada de Mobilitat Elèctrica.
© ANA

Patrocinis compromesos

JORNADA DE MOBILITAT SOSTENIBLE

Juntament amb la FEDA i el Comú d'Andorra la Vella, hem pres part en la tercera edició de la Jornada de Mobilitat Elèctrica, organitzada per l'Automòbil Club d'Andorra. La jornada va incloure un cicle de conferències pedagògiques per donar a conèixer tots els detalls d'aquesta tecnologia a diferents col·lectius de la societat. La iniciativa se suma al patrocini del primer bus híbrid d'Andorra.

Sensibilització social

FIRA D'ANDORRA LA VELLA

En el marc de la Fira d'Andorra la Vella, hem impulsat activitats infantils variades relacionades amb la conservació del medi ambient i la reducció i compensació de les emissions de CO₂ (petjada de carboni).

Edificació sostenible

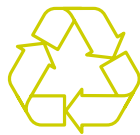
El compromís amb el medi ambient també està present en la planificació i en el disseny de les oficines i instal·lacions del Banc. El 2016 hem dissenyat amb criteris d'ecoeficiència l'oficina d'atenció al públic d'Encamp per fer de l'espai un centre de treball respectuós amb l'entorn, els clients i les persones que hi treballen.

Criteris generals d'ecoeficiència per a les oficines



IL·LUMINACIÓ

Mantenir les obertures de la façana i ampliar al màxim la superfície d'il·luminació. La tecnologia LED proporciona llum d'alta qualitat, amb molt baix consum i llarga durada.



MATERIALS SOSTENIBLES

Tria de materials fàcilment desmuntables i reutilitzables.



EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Aïllament tèrmic en el perímetre i sostre de les oficines, amb tancaments que garanteixin la seguretat de l'activitat i l'estanquitat de l'espai, per impedir l'entrada i la sortida de fred i calor.

Climatització basada en un sistema d'energia d'aerotèrmica d'alta eficiència energètica amb sistema de volum de refrigerant variable (VRV).



FUNCIONALITAT

Espais principals diàfans amb la integració de la resta de punts de l'oficina: despatxos de direcció, sala de reunions, zona de serveis i sales tècniques.



El catedràtic Mariano Marzo.

© ANA

Comunicació interna

Creació d'una comunitat temàtica a la intranet per fer participants els empleats del Grup de les iniciatives de l'SGMA.

Campanya interna amb motiu del Dia mundial del Medi Ambient, per la qual els empleats podien compensar les seves emissions de CO₂ durant un dia.

Implicació institucional

Col·laboració amb el Programa medi-ambiental de les Nacions Unides per a les finances (UNEP FI).

Sensibilització ambiental

Conferència *Andorra dins de la inevitable transició energètica global*, a càrrec de Mariano Marzo, catedràtic d'Estratègia i professor de Recursos Energètics i Geologia del Petrolí de la Universitat de Barcelona, en col·laboració amb l'Associació de Contractistes d'Obres d'Andorra (Acoda).

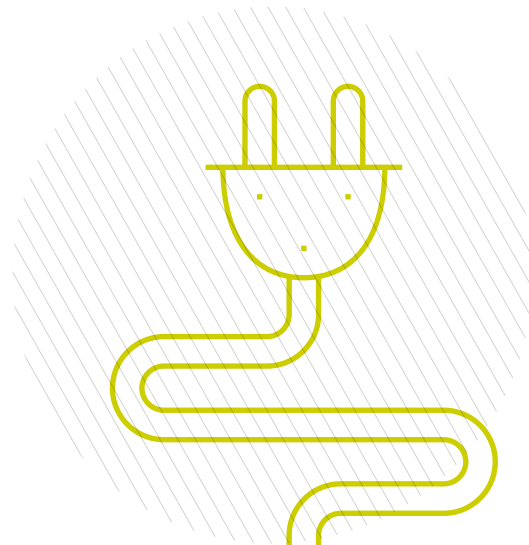
Inversions sostenibles

Fons Crediinvest Sicav Sustainability, que permet invertir en renda variable en empreses capdavanteres en el sector del creixement sostenible i ecològicament responsables. Les principals àrees d'inversió són companyies relacionades amb l'aigua, les energies renovables, el desenvolupament agrícola i les infraestructures.

#Eficiència energètica i emissions

Energia

Les principals millores ambientals implantades han estat la instal·lació de sistemes d'il·luminació de baix consum (LED) a la seu social i la substitució de les calderes de gasoil per un sistema de climatització amb volum de refrigerant variable (VRV) a les oficines d'Encamp i Santa Coloma.



ELECTRICITAT

El consum d'electricitat global ha augmentat lleugerament respecte el 2015, a causa principalment d'un major consum a la seu social derivat del canvi d'ús d'una part important de les sales, les quals han passat de tenir una ocupació intermitent a contínua i per l'increment del nombre de persones que treballen en l'edifici. El consum d'electricitat per empleat de la Seu Social ha disminuït en un 14%.

GASOIL

L'increment en el consum respon a un nombre d'hores de funcionament més elevat de les calderes, per donar resposta a les necessitats de negoci i oferir un confort més gran a empleats i clients quant a climatització.

Oficines i edificis de Ròdol, ICA i seu social

		2014	2015	2016	Tendència 2015-2016
Consum d'electricitat	MWh (G4-EN3)	5.002	4.909	5.115	4,2%
	kWh/m ² d'oficina (G4-EN5)	268,6	258,7	269,58	4,2%
	kWh/empleat (G4-EN5)	10.005,0	9.262,5	9.175,3	-0,9%
Consum de gasoil	MWh (G4-EN3)	2.143	2.473	2.600	5,1%
	kWh/m ² d'oficina (G4-EN5)	161,32	181,39	198,82	9,6%
Consum total d'energia	MWh (G4-EN3)	7.145	7.382	7.715	4,5%
	kWh/m ² d'oficina (G4-EN5)	383,63	389,03	406,59	4,5%

Nota: dades d'octubre a setembre.

Estem compromesos amb la lluita contra el canvi climàtic, per contribuir a l'assoliment de l'ODS 13, "Acció climàtica".

Emissions



Emissions de CO₂	2014	2015	2016	Tendència 2015-2016
Emissions directes de CO₂ (abast 1)				
Gasoil (t de CO ₂)	584,89	674,99	709,64	4,9%
Emissions indirectes de CO₂ (abast 2)				
Electricitat (t de CO ₂) ⁽¹⁾	895,45	736,37	1.041,38	29,3%
Altres emissions indirectes (abast 3)				
Viatges corporatius	163,40	153,35	189,24	23%
Generació de residus (paper, cartró, diaris, plàstics i tòners)	–	9,43	5,17	–82%
Consum de paper (intern i per a clients)	–	116,30	116,24	–0,1%
Consum d'aigua	–	3,57	4,09	12,8%
Consum de tòners	–	1,14	1,12	–2,2%

Nota: Dades d'octubre a setembre.

(1) Font: El càlcul del factor d'emissió de l'electricitat a Andorra s'obté tenint en compte les fonts de producció de l'energia elèctrica i el país de procedència. D'acord amb les dades publicades a la memòria de sostenibilitat de 2015 de FEDA, el 83% de l'energia elèctrica comprada a l'exterior d'Andorra provenia en un 37% de França (76% nuclear, 11% hidràulica, 4% eòlica, 2% carbó, 1% fuel, 4% gas, 1% solar i 1% valorització) i en un 46% d'Espanya (22% nuclear, 11% hidràulica, 19% eòlica, 20% carbó, 10% gas, 5% solar i 13% valorització). El 17% restant ha estat produït a Andorra, corresponent en un 15% a energia hidràulica i el 2% restant és energia generada a CTRASA.

Intensitat de les emissions de CO₂	2014	2015	2016	Tendència 2015-2016
t de CO ₂ derivades del consum energètic/ 100 m ² d'oficines	7,9	7,4	9,2	19,4%
t de CO ₂ derivades del consum energètic/empleat	3,0	2,7	3,1	15,2%

Nota: Dades d'octubre a setembre.

#Optimització dels consums i millor gestió dels residus

Aspirem a implementar canvis en l'organització que serveixin de model per a una gestió més eficient dels recursos naturals, en línia amb l'ODS 12 "Consum i producció responsables".

Aigua

La instal·lació d'un humidificador d'aire i els buidatges dels circuits de les torres de refrigeració per tasques de manteniment de la seu social són els factors que expliquen l'augment del consum d'aigua respecte l'any anterior.

Materials

La implantació de la signatura electrònica ha permès promoure l'estalvi de paper, amb l'anàlisi prèvia del nombre d'impressions de paper en les diferents àrees i departaments del Banc.

Residus

L'increment d'algunes fraccions ha estat degut a l'augment de l'activitat bancària i al canvi d'ús d'espais de la seu social, que ha implicat, entre altres, la neteja i centralització de l'arxiu.

Oficines i edificis de Ròdol, ICA i seu social		2014	2015	2016	Tendència 2015-2016
Consum d'aigua	m ³	9.136	9.029	10.358	14,7%
	m ³ /m ² d'oficina	0,49	0,48	0,55	14,7%
	m ³ /empleat	18,27	17,04	18,58	9,1%

Consum de materials		2014	2015	2016	Tendència 2015-2016
Paper*	t	45,77	45,75	45,52	-0,5%
	t/empleat	91,54	86,31	81,64	-5,4%
Tònners	unitats	687	1.430	1.399	-2,2%
	unitats/empleat	1,4	2,7	2,5	-7,0%

Nota: Dades d'octubre a setembre. (*) Inclou paper de consum intern i paper per a clients.

Residus generats		2014	2015	2016	Tendència 2015-2016	Tractament
Paper d'oficina	kg	13.562	11.600	14.575	25,6%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	kg/empleat	27,1	21,9	26,14	19,4%	
Cartró	kg	1.785	3.112	4.636	49,0%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	kg/empleat	3,6	5,9	8,32	41,6%	
Diaris	kg	1.856	2.120	2.596	22,5%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	kg/empleat	3,7	4,0	4,66	16,4%	
Plàstics	kg	1.230	1.727	1.589	-8,0%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	kg/empleat	2,5	3,3	2,85	-12,5%	
Tònners	unitats	480	613	278	-54,6%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	unitats/empleat	1,0	1,2	0,50	-56,9%	
Fluorescents	unitats	1.456	1.835	575	-68,7%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	unitats/100 m ² d'oficines	7,8	9,7	3,03	-68,7%	

Nota: Dades d'octubre a setembre. (*) Inclou paper de consum intern i paper per a clients.

Objectius 2016

Finalitzar l'estudi per incloure les activitats, productes i serveis del Grup dins l'abast de l'SGMA.	●
Realitzar un estudi de l'ús de paper en les diferents àrees i departaments per tal de valorar les oportunitats de minimització.	●
Realitzar un estudi per valorar la implementació de millores en el sistema de monitoreig dels consums d'aigua i energia.	●
Realitzar un estudi per valorar la possibilitat de reduir els consums energètics associats als centres de càlcul.	●
Millorar la gestió documental de l'SGMA mitjançant la incorporació d'una eina informàtica.	●
Continuar treballant per ampliar l'equip de l'SGMA amb la incorporació de responsables de l'àrea de Negoci i Risc.	●
Finalitzar la implantació de la nova secció específica de medi ambient a la intranet.	●
Certificar l'SGMA segons la UNE-EN ISO 14001:2015.	●

- ASSOLIT
- EN PROCÉS

Objectius 2017

A més de continuar treballant per assolir els objectius establerts per al 2016 que estan en procés, ens plantegem:

Reduir en un 30% el consum energètic associat als centres de processament de dades de la Seu Social i de l'edifici ICA.

Substituir el sistema de climatització amb torres de refrigeració de la Seu Social per un sistema de volum de refrigerant variable (VRV).

Substituir el *software* de monitoratge (consum d'aigua i energia elèctrica) de la Seu Social per tal de disposar d'una eina que permeti una gestió més acurada i la millora i optimització dels consums.

Eliminar els productes de neteja utilitzats a la Seu Social i substituir-los per un sistema de desinfecció amb ozó.

Continuar amb la campanya interna de sensibilització sobre les emissions de CO₂ a nivell intern i extern.

Impulsar accions per contribuir a l'assoliment de l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides relatiu a Acció climàtica.



Taula d'indicadors del Global Reporting Initiative

(G4-32) Opció “De conformitat – Exhaustiva” de la Guia G4 del Global Reporting Initiative.

Continguts bàsics generals

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
1. Estratègia i anàlisi				
G4-1	Declaració del màxim responsable de l'organització.	3-4		
G4-2	Principals efectes, riscos i oportunitats.	3-4, 12-13, 17-18		
2. Perfil de l'organització				
G4-3	Nom de l'organització.	15		
G4-4	Principals marques, productes i serveis.	15, 21-24 <p>Grup Financer Crèdit Andorrà ofereix els productes i serveis financers propis de la banca privada i de la banca de particulars i d'empreses. Tots els productes i serveis, inclosos els d'assegurances i gestió d'actius, estan a disposició pública a través de les oficines i també es poden consultar a la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà.</p> <p>Andorra</p> <ul style="list-style-type: none"> > Banca comercial. Aportem solucions a les necessitats dels clients i actuem amb voluntat de servei amb productes innovadors i avançats. A través de les divisions de Retail i Corporate responem a les demandes de cada tipus de client amb un tracte personalitzat i de proximitat, mantenint la xarxa d'oficines més àmplia del país. > Banca privada. Proposem un servei <i>boutique</i> amb el suport d'una marca financera global en l'àmbit del Wealth Management, amb serveis <i>premium</i> per als clients i un tracte diferenciat i especialitzat. La solidesa del Grup a Andorra, reforçada amb la presència en places financeres d'Europa i Amèrica, ens permet treballar per establir una relació a llarg termini amb els nostres inversors. 		



Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-4	Principals marques, productes i serveis (cont.).	<p>> Gestió d'actius. Crèdit Andorra Asset Management es la gestora de fons d'inversió del Grup, la més antiga dels bancs del país. Ofereix els serveis de gestió discrecional i individualitzada de carteres i d'assessorament en matèria d'inversions per als clients de banca privada i Wealth Management, així com la gestió d'una àmplia gamma de fons d'inversió.</p> <p>> Grup assegurador. El Grup Assegurador de Crèdit Andorra és un referent al Principat d'Andorra, amb una oferta de productes a l'abast de particulars i empreses. Estem presents en el mercat andorrà mitjançant Crèdit Assegurances, la matriu, que ofereix una àmplia gamma de productes de vida, risc i d'estalvi, i la consultora actuarial Vincles.</p> <p>Al món</p> <p>> Wealth Management. Oferim serveis globals de banca privada internacional i gestió de patrimonis (Wealth Management), amb una arquitectura oberta guiada a través de la nostra plataforma financera internacional en 9 països: Andorra, Espanya, Luxemburg, Suïssa, els Estats Units (Miami), Mèxic, Panamà, Perú i l'Uruguai. Amb un concepte de banca <i>boutique</i> donem un servei a mida del client, independent, especialitzat, <i>multibooking</i>, flexible i amb una atenció personalitzada.</p> <p>> Grup assegurador. Som presents a Espanya amb el holding ERM, des del qual oferim una gerència integral de riscos, i amb CA Life Insurance Experts, asseguradora de vida. També tenim presència a Xile a través de CA Vincles.</p> <p>Activitat social</p> <p>> Fundació Crèdit Andorrà. Es va constituir el 1987 amb la creació d'un programa de beques com a eix vertebrador. Des de llavors, ha ampliat progressivament el ventall d'activitats incorporant projectes en tres grans àmbits temàtics: l'educació, la cultura i els programes socials. Actualment és la principal fundació privada del país, tant en nombre de programes desenvolupats com de recursos destinats.</p> <p>> Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organització i Humanisme de l'IESE. Creada el 2006 i sota la direcció del professor Josep Maria Rosanas, pretén fomentar la interacció entre el món empresarial i l'universitari, així com incentivar la investigació, la responsabilitat social de les empreses i el govern corporatiu.</p>		
G4-5	Localització de la seu central de l'organització.	Av. Meritxell, 80 AD500 Andorra la Vella Principat d'Andorra		
G4-6	Nombre de països on opera l'organització.	15		
G4-7	Naturalesa del règim de propietat i la seva forma jurídica.	Crèdit Andorrà SA és una societat anònima que té per objectiu social la pràctica de l'activitat bancària, que exerceix en l'àmbit de la banca comercial i de la banca privada, i està subjecta a la normativa i la regulació de les entitats financeres que operen a Andorra. Crèdit Andorrà SA és la societat matriu del Grup, i juntament amb les seves empreses participades formen Grup Financer Crèdit Andorrà.		
G4-8	Mercats servits.	15 Per a més informació consulteu la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà.		



Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa	
G4-9	Dimensions de l'organització.	13, 15, 30 Informe anual 2016 (6-7 i 10-11). Tots els productes i serveis es poden consultar a la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà.			
G4-10	Nombre total d'empleats.	30-31 Plantilla amb contracte indefinit			
			2014	2015	
			2016		
		Andorra	99%	91%	89%
		Espanya	100%	100%	97%
		Luxemburg	95%	98%	100%
		Mèxic	100%	100%	100%
		Miami (EUA)	100%	100%	100%
		Perú	100%	100%	100%
		Suïssa	100%	92%	100%
		Uruguai-Panamà	100%	100%	97%
		Xile	40%	44%	100%
		Portugal	-	-	100%
		Grup Financer Crèdit Andorrà	99%	94%	93%



Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa																																																															
G4-10	Nombre total d'empleats (cont.).	<p>Plantilla a jornada completa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>89%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>87%</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>92%</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Uruguai-Panamà</td> <td>98%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>-</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>97%</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Plantilla segons gènere i categoria laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Homes</td> <td>452</td> <td>460</td> </tr> <tr> <td>Alts directius</td> <td>113</td> <td>119</td> </tr> <tr> <td>Càrrecs intermitjos</td> <td>77</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>Resta de la plantilla</td> <td>262</td> <td>263</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>361</td> <td>420</td> </tr> <tr> <td>Alts directius</td> <td>22</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Càrrecs intermitjos</td> <td>43</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>Resta de la plantilla</td> <td>296</td> <td>343</td> </tr> </tbody> </table>		2015	2016	Andorra	100%	100%	Espanya	89%	94%	Luxemburg	87%	88%	Mèxic	100%	100%	Miami (EUA)	100%	100%	Perú	100%	100%	Suïssa	92%	83%	Uruguai-Panamà	98%	98%	Xile	100%	100%	Portugal	-	100%	Grup Financer Crèdit Andorrà	97%	98%		2015	2016	Homes	452	460	Alts directius	113	119	Càrrecs intermitjos	77	78	Resta de la plantilla	262	263	Dones	361	420	Alts directius	22	26	Càrrecs intermitjos	43	51	Resta de la plantilla	296	343		
	2015	2016																																																																	
Andorra	100%	100%																																																																	
Espanya	89%	94%																																																																	
Luxemburg	87%	88%																																																																	
Mèxic	100%	100%																																																																	
Miami (EUA)	100%	100%																																																																	
Perú	100%	100%																																																																	
Suïssa	92%	83%																																																																	
Uruguai-Panamà	98%	98%																																																																	
Xile	100%	100%																																																																	
Portugal	-	100%																																																																	
Grup Financer Crèdit Andorrà	97%	98%																																																																	
	2015	2016																																																																	
Homes	452	460																																																																	
Alts directius	113	119																																																																	
Càrrecs intermitjos	77	78																																																																	
Resta de la plantilla	262	263																																																																	
Dones	361	420																																																																	
Alts directius	22	26																																																																	
Càrrecs intermitjos	43	51																																																																	
Resta de la plantilla	296	343																																																																	

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
-----------	------------	---------------------------	-----------	---------------------

G4-10	Nombre total d'empleats (cont.).	Dones a la plantilla i en càrrecs de responsabilitat		
-------	----------------------------------	---	--	--

	2014		2015		2016	
	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat
Andorra	40%	21%	43%	23%	48%	26%
Espanya	43%	21%	52%	24%	53%	21%
Luxemburg	29%	0%	34%	0%	38%	10%
Mèxic	54%	50%	58%	67%	60%	67%
Miami (EUA)	42%	57%	42%	60%	39%	56%
Perú	50%	40%	40%	67%	58%	75%
Suïssa	20%	25%	33%	25%	25%	33%
Uruguai-Panamà	51%	38%	51%	38%	52%	53%
Xile	20%	0%	22%	0%	20%	0%
Portugal	-	-	-	-	38%	33%
Grup Financer Crèdit Andorrà	43%	23%	44%	25%	48%	29%

Plantilla segons gènere i grup d'edat

	2016	
	Homes	Dones
	460	420
≤ 25 anys	18	25
26-30 anys	34	51
31-35 anys	50	65
36-40 anys	73	82
41-45 anys	77	80
46-50 anys	65	60
51-55 anys	70	32
56-60 anys	47	17
> 60 anys	26	8

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa																																																																								
G4-10	Nombre total d'empleats (cont.).	<p>Plantilla segons nacionalitat</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>31%</td> <td>31%</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>Resta d'Europa</td> <td>51%</td> <td>53%</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>Àfrica</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0,1%</td> </tr> <tr> <td>Amèrica</td> <td>17%</td> <td>15%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Àsia</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Oceania</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0,1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Directius originaris del país (per filials)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>54%</td> <td>59%</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>7%</td> <td>5%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>60%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>0%</td> <td>25%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>25%</td> <td>25%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Uruguai-Panamà</td> <td>54%</td> <td>54%</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>		2014	2015	2016	Andorra	31%	31%	31%	Resta d'Europa	51%	53%	54%	Àfrica	-	-	0,1%	Amèrica	17%	15%	14%	Àsia	1%	1%	1%	Oceania	-	-	0,1%		2014	2015	2016	Andorra	54%	59%	54%	Espanya	100%	100%	100%	Luxemburg	7%	5%	5%	Mèxic	100%	100%	100%	Miami (EUA)	60%	0%	0%	Perú	0%	25%	0%	Suïssa	25%	25%	25%	Uruguai-Panamà	54%	54%	67%	Xile	0%	0%	50%	Portugal	-	-	100%		
	2014	2015	2016																																																																									
Andorra	31%	31%	31%																																																																									
Resta d'Europa	51%	53%	54%																																																																									
Àfrica	-	-	0,1%																																																																									
Amèrica	17%	15%	14%																																																																									
Àsia	1%	1%	1%																																																																									
Oceania	-	-	0,1%																																																																									
	2014	2015	2016																																																																									
Andorra	54%	59%	54%																																																																									
Espanya	100%	100%	100%																																																																									
Luxemburg	7%	5%	5%																																																																									
Mèxic	100%	100%	100%																																																																									
Miami (EUA)	60%	0%	0%																																																																									
Perú	0%	25%	0%																																																																									
Suïssa	25%	25%	25%																																																																									
Uruguai-Panamà	54%	54%	67%																																																																									
Xile	0%	0%	50%																																																																									
Portugal	-	-	100%																																																																									
G4-11	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius.	Actualment Crèdit Andorrà no disposa d'un conveni col·lectiu. El conveni col·lectiu és una possibilitat que han d'impulsar els mateixos treballadors i fins ara no s'ha donat el cas.																																																																										



Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-12	Cadena de subministrament de l'organització.	La gestió de la cadena de proveïdors parteix dels valors corporatius i preveu aspectes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, sobre la base de la transparència i el benefici mutu per tal de garantir una prestació del servei segura, eficient i de qualitat. Els principals proveïdors del Grup inclouen empreses que subministren lloguers i immobles, material d'oficina, màrqueting i publicitat, equips informàtics, serveis tecnològics i de telecomunicacions, serveis de seguretat, serveis professionals específics, entre d'altres. Per tal de fer extensiu el compromís amb el medi ambient, el Banc preveu criteris de <i>compra verda</i> , a més de considerar la ubicació geogràfica, la qualitat i el preu. Així mateix, prioritza el treball amb proveïdors del Principat d'Andorra (proveïdors locals) i de la resta de territoris on opera. El 2016 el valor aproximat de les compres a proveïdors del Grup ha estat de 44.016 milers euros.		
G4-13	Canvis significatius durant el període objecte de la memòria.	10 No hi ha hagut canvis significatius en la ubicació dels proveïdors ni en la propietat accionarial.		
G4-14	Implementació del principi de precaució.	12, 57-58 Com a entitat bancària la gestió global del risc és fonamental per a Crèdit Andorrà. Per a això, s'identifiquen, mesuren i valoren els riscos i es consideren de forma permanent en la presa de decisions de negoci, sempre dins d'un marc que potencii la qualitat del servei als clients. Així mateix, aquesta gestió pretén preservar els mecanismes de solvència i garantia del Grup i el consolida com un dels més sòlids d'Andorra.		
G4-15	Suport a iniciatives externes.	14,16-17, 61		
G4-16	Associacions i organitzacions a les quals pertany l'organització.	Crèdit Andorrà: Associació de Bancs Andorrans (ABA), Programa de les Nacions Unides pel Medi Ambient (UNEP Fi) i Pacte Mundial de les Nacions Unides. Banque de Patrimoines Privés: Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg (AGDL), Association des Banques et Banquiers (ABBL) i Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement (ALFI). Banco Alcalá: Asociación Española de Banca i Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (Inverco). Beta Capital Wealth Management (Miami): Financial Industry Regulatory Authority (FINRA), Securities and Exchange Commission (SEC), National Futures Association (NFA), Securities Investor Protection Corporation (SIPC), Municipal Securities Rulemaking Board (MSRB) i NASDAQ. CA México Asesores Patrimoniales en Inversiones Independientes: Asociación Mexicana de Asesores Independientes de Inversiones (AMAI) i Club Catalán de Negocios. CA Perú Sociedad Agente de Bolsa: Bolsa de Valores de Lima (BVL), Cavali (Registro Central de Valores y Liquidaciones del Perú), Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), Asociación Peruana de Finanzas (APEF), In Perú i Marca País Perú. Oficina de Representación de Crèdit Andorrà y de Banco Crèdit Andorrà (Panamá) en Uruguay: Asociación Bancaria de Panamá.		



Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
3. Identificació d'aspectes materials i abast				
G4-17	Entitats que figuren a la memòria.	L'informe cobreix Grup Financer Crèdit Andorrà. Crèdit Andorrà SA és la societat dominant de les participades, que s'esmenten en les notes 2.4 (pàgina 17), 6.1 (pàgina 36) i 6.2 (pàgina 37) de l'Informe anual 2016, i que juntament formen el Grup Financer Crèdit Andorrà. En aquest sentit, la informació presentada correspon a Grup Financer Crèdit Andorrà, excepte les dades presentades als apartats de clients i de medi ambient, que es refereixen únicament a les societats del Grup ubicades al Principat d'Andorra. La informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels comptes anuals consolidats.		
G4-18	Definició del contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte.	<p>El principal objectiu de l'informe de responsabilitat social corporativa és oferir una visió integrada de l'acompliment econòmic, social, ambiental i de govern corporatiu de Grup Financer Crèdit Andorrà, donant resposta a aquells temes que interessin els col·lectius i persones amb qui ens relacionem.</p> <p>Per determinar quins són els temes rellevants, per a l'edició 2015 de l'Informe de responsabilitat social corporativa vam portar a terme un procés amb diverses fases, tal com estableix la Guia G4 de GRI, i segons la norma AA1000 d'Accountability. Atès que no hi ha hagut canvis operacionals significatius durant el 2016, es consideren vàlids i vigents els resultats de l'anàlisi de materialitat portat a terme per a l'anterior edició de l'informe.</p> <p>1. Identificació. Com a punt de partida hem identificat aquells temes més rellevants per als sectors bancari, financer i d'assegurances considerant els impactes al llarg de la nostra cadena de valor i als grups d'interès. Aquest exercici s'ha realitzat mitjançant el desenvolupament d'un estudi de benchmarking sectorial sobre les bones pràctiques en l'àmbit de l'RSC a nivell global. Així mateix, a nivell intern, s'han considerat les principals línies estratègiques i els valors del model cultural, i a nivell extern, els següents estàndards de referència en sostenibilitat: la Guia G4 i suplement sectorial de serveis financers de GRI, els estàndards Asset Management, Commercial Banks, Insurance i Investment de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) i Governance & Accountability.</p> <p>Els temes identificats han estat classificats en sis categories: sector (estratègia de negoci i gestió econòmica), ètica i integritat (bon govern corporatiu i compliance), servei (relació amb el client i responsabilitat de producte), persones (gestió de l'equip humà), entorn (gestió mediambiental) i relació amb la societat (acció social i implicació amb el país).</p> <p>2. Priorització. Per a la priorització dels temes abans identificats, i seguint els principis de relació amb els grups d'interès d'Accountability i l'estàndard AA1000SES (2011), hem dut a terme una consulta específica mitjançant una enquesta en línia amb la qual s'han puntuat els diversos temes en funció del seu grau d'importància per al desenvolupament sostenible i socialment responsable del Grup. Per a la valoració s'ha comptat amb la participació de tots els grups d'interès interns i externs del Grup.</p> <p>A través de l'anàlisi estadística de les respostes rebudes s'ha determinat el grau d'importància de cada un dels temes, uns resultats que queden plasmats a la matriu de materialitat. Per una banda, es mostra el grau d'importància que el Grup atribueix als temes i, per l'altra, la importància dels temes segons l'opinió dels grups d'interès. Una vegada conclòs el procés i determinats els aspectes i el grau d'importància, s'ha decidit considerar materials tots aquells temes amb importància alta tant per a l'entitat com per als seus grups d'interès, alta-mitjana i mitjana-alta i mitjana-mitjana, respectivament.</p>		

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-18	Definició del contingut de la memòria i la cobertura de cada aspecte (cont.).	<p>3. Validació. Amb l'objectiu de garantir que la materialitat ofereix una visió raonable i equilibrada del desenvolupament sostenible i responsable a nivell econòmic, ambiental, social i de bon govern de Grup Financer Crèdit Andorrà, a nivell intern i amb la participació de membres de direcció i dels departaments i àrees més directament vinculades a temes estratègics de l'RSC, s'han analitzat amb detall els resultats obtinguts. Com a resultat d'aquesta anàlisi vertical, hem considerat important determinar també com a materials els següents aspectes: internacionalització, eficiència en el consum de recursos (electricitat, paper, aigua, etc.), emissions de CO₂ i gestió dels riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic i gestió i minimització dels residus generats. L'informe inclou els aspectes materials amb la informació específica sobre els enfocaments de gestió i els indicadors. Addicionalment, es publica informació relacionada amb temes no materials segons GRI G4 atès que permeten explicar de manera més completa l'acompliment del Grup en RSC.</p> <p>L'informe recull els aspectes materials amb la informació específica sobre els enfocaments de gestió i els indicadors. Addicionalment, es publica informació relacionada amb temes no materials segons GRI G4 atès que permeten explicar de manera més completa l'acompliment del Grup en responsabilitat social corporativa.</p>		

G4-19 Aspectes materials.

Matriu de materialitat

		Baixa	Mitja	Alta
Rellevància pels grups d'interès	Alta		<p>Lideratge en la banca andorrana Ajudar els clients a prendre decisions financeres més informades</p>	<p>Resultats econòmics sostinguts i sostenibles Control i gestió integral del risc de l'activitat i de les operacions COMPLIMENT I ADAPTACIÓ A CANVIS NORMATIUS I REGULATORIS OPERAR AMB LA MÀXIMA TRANSPARÈNCIA, CREAT CONFIANÇA I CREDIBILITAT ÈTICA EMPRESARIAL I PREVENCIÓ DE LA CORRUPCIÓ, EL BLANQUEIG DE CAPITALS I EL FRAU GARANTIR EL CORRECTE COMPORTAMENT DELS ÒRGANS DE GOVERN DE L'ENTITAT Qualitat i eficiència en l'atenció al client Assegurar la privacitat i seguretat de dades dels clients</p>

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
-----------	------------	---------------------------	-----------	---------------------

G4-19	Aspectes materials (cont.).	Matriu de materialitat		
-------	-----------------------------	-------------------------------	--	--

Rellevància per grups d'interès	Mitja	<p>Impuls d'iniciatives de valor per als clients i la societat Responsabilitat en les compres a proveïdors <i>Oferta de productes i serveis dissenyats per oferir un benefici ambiental o social</i> <i>Universalitat en l'atenció i servei a tots els segments de clients</i></p>	<p>Proactivitat i innovació en productes i serveis Creació d'ocupació i gestió del clima laboral per a la satisfacció dels empleats Gestió del talent, formació i desenvolupament professional dels empleats <i>Promoure el progrés social amb iniciatives impulsades a través de la Fundació Crèdit Andorrà</i></p>	
	Baixa	<p>Inclusió d'aspectes socials i ambientals en l'estratègia del Grup CONSIDERACIÓ DE CRITERIS SOCIALS I AMBIENTALS EN LES OPERACIONS INNOVACIÓ TECNOLÒGICA PER MILLORAR EL SERVEI AL CLIENT Mètodes d'avaluació del rendiment i acompliment dels professionals Foment de la igualtat i la conciliació entre la vida personal i professional Assegurament de la salut, seguretat i benestar laborals Contractació local i competitivitat dels salaris Gestió i control dels impactes ambientals Eficiència en el consum de recursos (electricitat, paper, aigua, etc.) Emissions de CO₂ i gestió dels riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic Gestió i minimització dels residus generats Consideració de criteris ambientals en la construcció i remodelació d'oficines Establiment de vincles i aliances amb entitats territorials</p>	<p>DIVERSIFICACIÓ DEL NEGOCI Programes de beneficis socials per empleats <i>Contribució al desenvolupament econòmic d'Andorra i dels països on opera el Grup</i></p>	Internacionalització
		Baixa	Mitja	Alta

Rellevància per Grup Financer Crèdit Andorrà

Sector ÈTICA I INTEGRITAT Servei Persones Entorn Relació amb la societat Aspectes materials en negreta

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa																						
G4-20	Cobertura de cada aspecte material dins de l'organització.	Cobertura i límit																								
G4-21	Límit de cada aspecte material fora de l'organització.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="5">Interna</th> <th colspan="3">Externa</th> </tr> <tr> <th>Categoria i temàtica</th> <th>Aspectes GRI i altres</th> <th>Activitat bancària i financera</th> <th>Gestió d'actius i Wealth Management</th> <th>Assegurances</th> <th>Empreses participades</th> <th>Activitat social</th> <th>Clients</th> <th>Societat</th> <th>Proveïdors</th> </tr> </thead> </table>					Interna					Externa			Categoria i temàtica	Aspectes GRI i altres	Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i Wealth Management	Assegurances	Empreses participades	Activitat social	Clients	Societat	Proveïdors		
				Interna					Externa																	
Categoria i temàtica	Aspectes GRI i altres	Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i Wealth Management	Assegurances	Empreses participades	Activitat social	Clients	Societat	Proveïdors																	
SECTOR																										
	Resultats econòmics sostinguts i sostenibles	Acompliment econòmic																								
	Lideratge en la banca andorrana	Lideratge banca andorrana*																								
	Control i gestió integral del risc de l'activitat i de les operacions	Auditoria Control i gestió del risc*																								
	Internacionalització	Internacionalització i diversificació del negoci*																								
	Proactivitat i innovació en productes i serveis	Iniciatives de valor pels clients i la societat*																								
ÈTICA I INTEGRITAT																										
	Compliment i adaptació a canvis normatius i regulatoris	Compliment regulatori - Societat Compliment regulatori - Responsabilitat de producte																								
	Operar amb la màxima transparència, creant confiança i credibilitat	Transparència informativa a mercats i clients*																								
	Ètica empresarial i prevenció de la corrupció, el blanqueig de capitals i el frau	Lluita contra la corrupció Ètica empresarial*																								
	Garantir el correcte comportament dels òrgans de govern de l'entitat	Bon govern*																								

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-21	Límit de cada aspecte material fora de l'organització (cont.).	Cobertura i límit		
			Interna	Externa
			Activitat bancària i financera Gestió d'actius i Wealth Management Assegurances Empreses participades Activitat social	Clients Societat Proveïdors
		Categoria i temàtica Aspectes GRI i altres		
		SERVEI		
		Ajudar els clients a prendre decisions financeres més informades: comunicant amb transparència i claredat i proporcionant educació financera	Etiquetatge de productes i serveis Educació financera*	
		Qualitat i eficiència en l'atenció al client	Qualitat i eficiència en l'atenció al client*	
		Assegurar la privacitat i seguretat de dades dels clients	Salut i seguretat dels clients Seguretat informàtica*	
		PERSONES		
		Creació d'ocupació i gestió del clima laboral per a la satisfacció dels empleats	Ocupació Satisfacció dels empleats*	
		Gestió del talent, formació i desenvolupament professional dels empleats	Capacitació i educació	
		Mètodes d'avaluació del rendiment i acompliment dels professionals	Capacitació i educació	
		Programes de beneficis socials per empleats	Beneficis socials*	

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa																																																																														
G4-21	Límit de cada aspecte material fora de l'organització (cont.).	<p style="text-align: center;">Cobertura i límit</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Categoria i temàtica</th> <th rowspan="2">Aspectes GRI i altres</th> <th colspan="5">Interna</th> <th colspan="3">Externa</th> </tr> <tr> <th>Activitat bancària i financera</th> <th>Gestió d'actius i Wealth Management</th> <th>Assegurances</th> <th>Empreses participades</th> <th>Activitat social</th> <th>Clients</th> <th>Societat</th> <th>Proveïdors</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="10" style="background-color: #d9ead3; text-align: center;">ENTORN</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Eficiència en el consum de recursos (electricitat, paper, aigua, etc.)</td> <td>Materials Energia Aigua</td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Emissions de CO₂ i gestió dels riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic</td> <td>Emissions</td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Gestió i minimització dels residus generats</td> <td>Efluents i residus</td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> </tr> <tr> <td colspan="10" style="background-color: #d9ead3; text-align: center;">RELACIÓ AMB LA SOCIETAT</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promoure el progrés social amb iniciatives en els àmbits educatiu, social i cultural impulsades a través de la Fundació Crèdit Andorrà</td> <td>Comunitats locals</td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td> </tr> </tbody> </table>	Categoria i temàtica	Aspectes GRI i altres	Interna					Externa			Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i Wealth Management	Assegurances	Empreses participades	Activitat social	Clients	Societat	Proveïdors	ENTORN											Eficiència en el consum de recursos (electricitat, paper, aigua, etc.)	Materials Energia Aigua									Emissions de CO ₂ i gestió dels riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	Emissions									Gestió i minimització dels residus generats	Efluents i residus								RELACIÓ AMB LA SOCIETAT											Promoure el progrés social amb iniciatives en els àmbits educatiu, social i cultural impulsades a través de la Fundació Crèdit Andorrà	Comunitats locals									
Categoria i temàtica	Aspectes GRI i altres	Interna					Externa																																																																											
		Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i Wealth Management	Assegurances	Empreses participades	Activitat social	Clients	Societat	Proveïdors																																																																									
ENTORN																																																																																		
	Eficiència en el consum de recursos (electricitat, paper, aigua, etc.)	Materials Energia Aigua																																																																																
	Emissions de CO ₂ i gestió dels riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	Emissions																																																																																
	Gestió i minimització dels residus generats	Efluents i residus																																																																																
RELACIÓ AMB LA SOCIETAT																																																																																		
	Promoure el progrés social amb iniciatives en els àmbits educatiu, social i cultural impulsades a través de la Fundació Crèdit Andorrà	Comunitats locals																																																																																
G4-22	Reexpressions de la informació de memòries anteriors i causes.	No hi ha hagut reexpressió d'informació significativa continguda en memòries anteriors. En cas que s'hagi reformulat alguna dada, s'especifica amb una nota i s'explica la causa d'aquesta reformulació.																																																																																
G4-23	Canvi significatiu en l'abast i la cobertura de cada aspecte respecte a memòries anteriors.	No hi ha hagut canvis significatius en l'abast i la cobertura respecte d'informes anteriors.																																																																																
4. Implicació dels grups d'interès																																																																																		
G4-24	Grups d'interès vinculats a l'organització.	Els grups d'interès del Grup són els empleats, els clients, els accionistes, els proveïdors, els mitjans de comunicació i la comunitat.																																																																																

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa				Omissions	Verificació externa	
G4-25	Base per identificar els grups d'interès.	Els grups d'interès identificats per Grup Financer Crèdit Andorrà són els clients, que són el centre de les decisions del negoci; els accionistes, com a propietat; els empleats, que són l'actiu més important i la clau per assegurar l'assoliment dels reptes; la comunitat, en la qual es vol repercutir impulsant-ne el progrés i el desenvolupament econòmic i social; els proveïdors, per la seva importància a l'hora d'assegurar un servei de qualitat i segur, i els mitjans de comunicació, per la seva capacitat informativa i d'impacte en la societat.						
G4-26	Participació dels grups d'interès.	Grup d'interès	Canals de comunicació i diàleg	Expectatives del grup d'interès sobre Grup Financer Crèdit Andorrà	Expectatives de Grup Financer Crèdit Andorrà sobre el grup d'interès			
G4-27	Qüestions i problemes clau han sorgit arran de la participació dels grups d'interès.							
		Accionistes	Junta General d'Accionistes Informes anuals i trimestrals Reunions Comissió Delegada del Consell	> Rendibilitat i beneficis que incrementin el valor del Grup > Transparència de la informació corporativa i financera rellevant i rendició de comptes > Bones pràctiques de govern corporatiu	> Suport per al desenvolupament de projectes negoci > Bona imatge, percepció i reputació > Coneixement i implicació amb el Grup > Operar amb estàndards de qualitat > Contribució a la creació de valor pel Grup i a la consecució eficient dels objectius > Desenvolupament professional > Proactivitat, innovació i adaptabilitat al canvi > Compliment amb els compromisos contractuals > Implicació amb els valors del Grup			
		Empleats	Nova intranet (WeCrèdit) Comitès Reunions Convencions especials	> Compliment dels acords contractuals > Comportament ètic i responsable > Desenvolupament professional i reconeixement	> Operar amb estàndards de qualitat > Contribució a la creació de valor pel Grup i a la consecució eficient dels objectius > Desenvolupament professional > Proactivitat, innovació i adaptabilitat al canvi > Compliment amb els compromisos contractuals > Implicació amb els valors del Grup			
		Clients	Web corporativa i webs comercials Sala de comunicació (web corporativa) Xarxes socials Xarxa d'oficines / Gestors Banca <i>on-line</i> Servei d'atenció al client Enquestes pròpies i externes Conferències i jornades regulars per a empresaris i ciutadania Publicitat i comunicacions comercials Comunicacions contractuals Correu electrònic i SMS	> Servei pròxim i personalitzat > Llenguatge clar i transparent > Educació financera > Comportament ètic i responsable > Compliment de la regulació > Satisfacció pels serveis rebuts i productes prestats. Resolució d'incidències > Compliment de la legislació vigent > Implicació amb el país	> Satisfacció > Fidelitat > Col·laboració			



Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa																
G4-27	Qüestions i problemes clau han sorgit arran de la participació dels grups d'interès (cont.).	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Grup d'interès</th> <th>Canals de comunicació i diàleg</th> <th>Expectatives del grup d'interès sobre Grup Financer Crèdit Andorrà</th> <th>Expectatives de Grup Financer Crèdit Andorrà sobre el grup d'interès</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunitat (associacions, fundacions, món acadèmic, organismes públics, etc.)</td> <td>Web corporativa Sala de comunicació (web corporativa) Blog Research Xarxes socials Conferències i jornades regulars Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> > Contribuir al desenvolupament econòmic i social del país i la seva societat > Respecte pel medi ambient i l'entorn ambiental > Compliment dels objectius compromesos > Transparència i comportament responsable > Compliment de la normativa aplicable </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> > Reputació > Compliment dels compromisos acordats </td> </tr> <tr> <td>Proveïdors</td> <td>Processos de negociació</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> > Col·laboració pel benefici mutu > Compliment dels acords contractuals </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> > Compliment dels acords contractuals > Respecte pels compromisos del Grup referents a temes de RSC </td> </tr> <tr> <td>Mitjans de comunicació</td> <td>Comunicacions corporatives Rodes i notes de premsa Reunions amb els mitjans Xarxes socials Sala de comunicació (web corporativa)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> > Transparència i rendició de comptes > Informació completa > Interacció </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> > Transmissió i difusió adequada de la informació i dels continguts > Col·laboració permanent > Interacció </td> </tr> </tbody> </table>	Grup d'interès	Canals de comunicació i diàleg	Expectatives del grup d'interès sobre Grup Financer Crèdit Andorrà	Expectatives de Grup Financer Crèdit Andorrà sobre el grup d'interès	Comunitat (associacions, fundacions, món acadèmic, organismes públics, etc.)	Web corporativa Sala de comunicació (web corporativa) Blog Research Xarxes socials Conferències i jornades regulars Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori	<ul style="list-style-type: none"> > Contribuir al desenvolupament econòmic i social del país i la seva societat > Respecte pel medi ambient i l'entorn ambiental > Compliment dels objectius compromesos > Transparència i comportament responsable > Compliment de la normativa aplicable 	<ul style="list-style-type: none"> > Reputació > Compliment dels compromisos acordats 	Proveïdors	Processos de negociació	<ul style="list-style-type: none"> > Col·laboració pel benefici mutu > Compliment dels acords contractuals 	<ul style="list-style-type: none"> > Compliment dels acords contractuals > Respecte pels compromisos del Grup referents a temes de RSC 	Mitjans de comunicació	Comunicacions corporatives Rodes i notes de premsa Reunions amb els mitjans Xarxes socials Sala de comunicació (web corporativa)	<ul style="list-style-type: none"> > Transparència i rendició de comptes > Informació completa > Interacció 	<ul style="list-style-type: none"> > Transmissió i difusió adequada de la informació i dels continguts > Col·laboració permanent > Interacció 		
Grup d'interès	Canals de comunicació i diàleg	Expectatives del grup d'interès sobre Grup Financer Crèdit Andorrà	Expectatives de Grup Financer Crèdit Andorrà sobre el grup d'interès																	
Comunitat (associacions, fundacions, món acadèmic, organismes públics, etc.)	Web corporativa Sala de comunicació (web corporativa) Blog Research Xarxes socials Conferències i jornades regulars Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori	<ul style="list-style-type: none"> > Contribuir al desenvolupament econòmic i social del país i la seva societat > Respecte pel medi ambient i l'entorn ambiental > Compliment dels objectius compromesos > Transparència i comportament responsable > Compliment de la normativa aplicable 	<ul style="list-style-type: none"> > Reputació > Compliment dels compromisos acordats 																	
Proveïdors	Processos de negociació	<ul style="list-style-type: none"> > Col·laboració pel benefici mutu > Compliment dels acords contractuals 	<ul style="list-style-type: none"> > Compliment dels acords contractuals > Respecte pels compromisos del Grup referents a temes de RSC 																	
Mitjans de comunicació	Comunicacions corporatives Rodes i notes de premsa Reunions amb els mitjans Xarxes socials Sala de comunicació (web corporativa)	<ul style="list-style-type: none"> > Transparència i rendició de comptes > Informació completa > Interacció 	<ul style="list-style-type: none"> > Transmissió i difusió adequada de la informació i dels continguts > Col·laboració permanent > Interacció 																	
5. Perfil de la memòria																				
G4-28	Període objecte de la memòria.	L' <i>Informe de responsabilitat social corporativa 2016</i> és la tretzena edició de la publicació per part de Crèdit Andorrà, i cobreix el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2016, excepte les dades quantitatives de l'apartat de medi ambient, que d'un any per l'altre van de l'1 d'octubre a 30 de setembre.																		
G4-29	Data de l'última memòria.	2015																		
G4-30	Cicle de presentació de memòries.	Anual																		
G4-31	Punt de contacte per a dubtes sobre el contingut de la memòria.	comunicacio@creditandorragroup.com																		

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-32	Opció "de conformitat" amb la Guia que ha triat l'organització i index de GRI.	2		
G4-33	Política i les pràctiques respecte a la verificació externa de la memòria.	L'informe no ha estat sotmès a verificació externa.		
6. Govern				
G4-34	Estructura de govern de l'organització.	10-11 A Grup Financer Crèdit Andorrà, la gestió i el control de l'entitat es distribueixen entre els següents òrgans: > La Junta General d'Accionistes és l'òrgan en el qual els accionistes participen i que, degudament constituïda, té competència per a deliberar i adoptar acords per majoria en aquelles matèries que la llei i els estatuts socials reserven a la seva decisió i sotmeten a la seva aprovació. > El Consell d'Administració és el màxim òrgan de govern de Grup Financer Crèdit Andorrà. Aquest òrgan s'encarrega de dirigir, administrar i representar el Grup. > La Comissió Delegada del Consell d'Administració, integrada pel president, el vicepresident i el conseller delegat, té la funció d'aprofundir en el seguiment dels aspectes més rellevants relacionats amb la gestió i el funcionament de Grup Financer Crèdit Andorrà. > El Consell Assessor aporta valor davant del procés d'expansió internacional i assumeix les funcions d'assessorament. > El Comitè Executiu és l'òrgan responsable de la definició de l'estratègia del Grup i de la seva supervisió, i assumeix funcions de gestió, direcció i administració.		
G4-35	Procés pel qual l'òrgan superior de govern delega la seva autoritat per a qüestions d'indole econòmica, ambiental i social.	El conseller delegat, membre i secretari del Consell d'Administració, fa la funció de direcció estratègica del Grup –assumeix l'execució de tots els acords del Consell d'Administració–, i és responsable de la direcció general del Banc i del Comitè Executiu impulsar els acords presos en l'àmbit del Consell d'Administració i la gestió de les polítiques econòmiques, ambientals i socials que s'adoptin en el Grup Financer Crèdit Andorrà.		
G4-36	Existència de càrrecs amb responsabilitat en qüestions econòmiques, ambientals i socials.	En el Comitè Executiu de Crèdit Andorrà hi tenen representació totes les línies i àrees de negoci de Grup Financer Crèdit Andorrà. Els membres d'aquest comitè tenen poder en la presa de decisions en els àmbits operatiu i organitzatiu de l'entitat. El màxim òrgan de govern de l'entitat està constantment informat dels temes econòmics, ambientals i socials que afecten el Grup.		
G4-37	Processos de consulta entre els grups d'interès i l'òrgan superior de govern.	Vegeu indicadors G4-26 i G4-27. El Consell d'Administració determina les polítiques d'informació i de comunicació amb els accionistes, els mercats i l'opinió pública.		



Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-38	Composició de l'òrgan superior de govern i dels seus comitès.	10 Els membres del Consell d'Administració no desenvolupen funcions executives. Aquestes funcions recauen en el conseller delegat i el director general.		
G4-39	Funcions de la persona que presideix l'òrgan superior de govern.	Les funcions de president i del conseller delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El president és l'alt representant de l'entitat i líder del Consell d'Administració, òrgan en el qual també hi ha la figura del conseller delegat com a primer executiu encarregat del desenvolupament de l'estratègia del Grup.		
G4-40	Processos de nomenament i selecció de l'òrgan superior de govern i els seus comitès.	Els nomenaments de consellers recauen en persones que compleixen els requisits legals i estatutaris que el càrrec exigeix, posseeixen els coneixements i l'experiència professionals adequats a l'exercici de les seves funcions i bon govern. El Reglament del Consell d'Administració estableix que un mínim de dos i un terç del total dels seus membres han de ser de nacionalitat andorrana o residents amb els procedents drets econòmics. Així mateix, tots els membres han de ser persones de reconeguda honorabilitat empresarial i professional. No es tenen en compte aspectes tals com la diversitat o la independència.		
G4-41	Processos mitjançant els quals l'òrgan superior de govern prevé i gestiona possibles conflictes d'interès.	12 La política de govern corporatiu i els procediments establerts queden recollits en el Reglament del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà, aprovat el 19 de novembre de 2008. Aquest reglament recull el marc legal, estableix els principis d'actuació d'aquest òrgan de govern i les seves funcions, detalla els drets i deures dels consellers i la seva responsabilitat personal a l'hora d'exercir el càrrec, i s'hi aclareixen els conflictes d'interès. El Reglament del Consell d'Administració també estableix les normes i pautes a seguir perquè el conseller no concorri en situacions de conflicte d'interès. Així mateix, per garantir que totes les activitats s'exerceixen dins l'estricta compliment de l'ordenament jurídic i dels criteris de negoci fixats, el Grup disposa d'un model de gestió i control de riscos com a marc de control intern per assegurar l'eficàcia i l'eficiència de les operacions sobre la base d'un control adequat dels riscos i una conducta empresarial prudent, que garanteixi la fiabilitat de la informació financera i no financera comunicada internament i externament.		
G4-42	Funcions de l'òrgan superior de govern i de l'alta direcció en el desenvolupament, relatives als impactes econòmic, ambiental i social de l'organització.	El 2015 es va publicar <i>L'Aspiració Estratègica del conseller delegat per al Grup Crèdit Andorrà. Horitzó 2020</i> , com a base directriu del Pla Estatègic 2015-2018. Correspon al Consell d'Administració analitzar i aprovar les directrius bàsiques d'actuació, així com el grau de compliment dels plans estratègics i dels pressupostos, a més d'aprovar el Codi ètic i de conducta del Grup.		

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-43	Mesures que s'han pres per desenvolupar el coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern amb relació als assumptes econòmics, ambientals i socials.	A les reunions del Consell d'Administració es proporciona informació corresponent als principals assumptes per tractar i relacionats amb qüestions estratègiques de negoci, econòmiques, ambientals i socials.		
G4-44	Processos d'avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern en relació al govern dels assumptes econòmics, ambientals i socials.	No es porta a terme un procés formal d'avaluació. No obstant, amb periodicitat almenys anual, es presenta al Consell d'Administració un informe de la situació de les polítiques i estratègies del Banc en qüestions relatives, entre d'altres, a la política de responsabilitat social corporativa.		
G4-45	Funció de l'òrgan superior de govern en la identificació i la gestió dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.	L'estructura organitzativa descrita a l'indicador G4-34 permet, a través de les diferents direccions i àrees del Banc, la supervisió dels assumptes ambientals, socials i econòmics els quals són informats al Consell d'Administració. La seva gestió inclou tant la supervisió de riscos com d'oportunitats així com el compliment amb acords internacionals, codis de conducta i principis. Per al desenvolupament de les seves funcions, compten amb el suport d'assessors externs independents així com la informació pròpia de l'entitat a partir de les reunions que es duen a terme amb els diferents directius de Crèdit Andorrà.		
G4-46	Funció de l'òrgan superior de govern en l'anàlisi dels processos de gestió del risc en assumptes econòmics, ambientals i socials.	Correspon al Consell d'Administració valorar les estratègies i les polítiques de risc, de control intern i de compliment normatiu. En particular defineix el nivell de risc que l'entitat està disposada a assumir, aprova les corresponents polítiques de gestió de riscos, de control intern i de compliment normatiu, en supervisa el compliment i n'adopta les mesures adequades per esmenar qualsevol incidència.		
G4-47	Freqüència d'anàlisi dels impactes, els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, ambiental i social.	Grup Financer Crèdit Andorrà disposa d'una àrea de Riscos i Compliment Normatiu i del departament d'Auditoria Interna, el qual depèn directament del conseller delegat. Així mateix, és una de les funcions de la Comissió Delegada analitzar amb periodicitat trimestral tots els riscos de tots els àmbits i des de totes les perspectives que afecten l'activitat de l'entitat, inclosos els riscos i les oportunitats de caràcter econòmic, social i ambiental.		

Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-48	Comitè responsable de revisar i aprovar la memòria de sostenibilitat de l'organització.	L'àrea de Secretaria General Tècnica, de la qual en forma part el Gabinet de Comunicació Corporativa, és l'encarregada de la coordinació i elaboració de l' <i>Informe de responsabilitat social corporativa</i> , inclòs el procés de materialitat. Aquest informe és revisat per part dels membres de l'equip directiu responsables de la gestió d'aspectes vinculats a recursos humans, medi ambient, clients i màrqueting, i de relació amb la comunitat (l'activitat de la Fundació). L'àrea de Secretaria General Tècnica té entre les seves funcions supervisar l'actuació de l'entitat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.		
G4-49	Processos per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern.	El Comitè Executiu és l'encarregat d'informar el Consell d'Administració sobre la planificació anual, inclòs qualsevol aspecte crític que es consideri rellevant i convenient. El Comitè Executiu es reuneix amb periodicitat mensual.		
G4-50	Naturalesa i nombre de preocupacions que es van transmetre a l'òrgan superior de govern.	Els assumptes crítics, de qualsevol naturalesa (econòmica, financera, ambiental, social, etc.), s'elevan al Consell d'Administració de forma recurrent, sempre que es consideri necessari. Tant en les reunions del Comitè Executiu com en les reunions del Consell d'Administració s'avalua el grau d'avanç en el Pla Estratègic i els resultats en matèria econòmica, social i ambiental. Sobre la base de l'avaluació, es decideix mantenir o modificar l'estratègia.		
G4-51	Descriu les polítiques retributives per a l'òrgan superior de govern i l'alta direcció.	Les polítiques retributives estan previstes pels membres de l'Alta Direcció. L'Alta Direcció disposa d'una política retributiva que inclou una part fixa i una part variable basada en l'assoliment dels objectius quantitatius, el rendiment i les actituds en funció dels valors del Model cultural de Crèdit Andorrà. Les indemnitzacions per acomiadament estan subjectes a la legislació vigent.		
G4-52	Processos per determinar la remuneració.	Per a l'establiment de la quantitat per percebre, se segueixen els criteris establerts a la política de remuneració. L'entitat utilitza la metodologia <i>Hay</i> d'avaluació de llocs per perfils i escales per definir la classificació professional de tots els llocs de treball, les diferents categories i el ventall retributiu de cada una d'elles.		
G4-53	Consideració de l'opinió dels grups d'interès respecte a la retribució.	Per a l'establiment de la quantitat per percebre, se segueixen els criteris dictats per la normativa de remuneració que estableix les retribucions en funció de la classificació professional.		
G4-54	Relació entre la retribució total anual de la persona més ben pagada amb la retribució total anual mitjana de tota la plantilla.		Informació confidencial	
G4-55	Ràtios percentuals d'increment de la retribució.		Informació confidencial	



Indicador	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
7. Ètica i integritat				
G4-56	Valors, principis i codis de conducta o altres de l'organització.	12, 16 Crèdit Andorrà disposa d'un Codi ètic de conducta propi, alineat amb els requisits establerts per l'Institut Nacional Andorrà de Finances (INAF). L'INAF és l'òrgan que regula el conjunt de les entitats financeres del Principat per evitar la realització de certes pràctiques indesitjables així com assolir una major transparència i credibilitat del sistema financer andorrà a nivell internacional. Així mateix, el Banc està subjecte a la Llei 8/2013 sobre els requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les entitats operatives del sistema financer, la protecció de l'inversor, l'abús de mercat i els acords de garantia financera, que ha comportat l'aprovació de les diferents polítiques internes per a la seva correcta aplicació a tot el Grup.		
G4-57	Mecanismes interns i externs d'assessorament en pro d'una conducta ètica i lícita.	Crèdit Andorrà disposa d'un Comitè Ètic i Deontològic que vetlla per les bones pràctiques i el compliment del codi ètic i de conducta de l'entitat el qual està disponible per a tots els empleats. Aquest comitè és responsable de gestionar possibles dubtes i resoldre consultes sobre la interpretació o aplicació pràctica del codi. Durant el 2016 el Comitè Ètic i Deontològic ha rebut 33 consultes o sol·licituds d'assessorament per part dels empleats.		
G4-58	Mecanismes interns i externs de denúncia de conductes poc ètiques.	El Comitè Ètic i Deontològic és l'òrgan al qual es dirigeixen els expedients de possibles vulneracions del codi i és responsable d'analitzar les conductes poc ètiques o que sobresurten del marc establert. Així mateix, té capacitat d'aprovar, desaprovar i sancionar. El Comitè Ètic i Deontològic dirigeix la investigació dels expedients, per a la qual que pot requerir la participació d'altres àrees de l'entitat. En tots els casos es garanteix la confidencialitat del comunicant, excepte si és imprescindible per a la investigació. Durant el 2016 el Comitè Ètic i Deontològic ha revisat un total d'11 expedients.		

Continguts bàsics específics

Categoria: Economia

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
Acompliment econòmic				
G4-DMA	Enfocament de gestió	Per avançar cap al nou paradigma del negoci bancari ens focalitzem a prioritzar recursos, optimitzar les inversions realitzades i les estructures ja establertes, i invertir en nous projectes. Així mateix, en línia amb la nostra política permanent d'implementar els millors estàndards i pràctiques internacionals, ens avancem als requeriments de solvència més estrictes de les noves regulacions de Basilea III i al sistema de valoració i recuperació d'actius que incorporen els nous International Financial Reporting Standards (IFRS).		



Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït.	8		
G4-EC2	Conseqüències financeres per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	Crèdit Andorrà considera que el riscs d'impacte directe del canvi climàtic són mínims. El canvi climàtic té implicacions financeres per a Crèdit Andorrà. Les implicacions financeres són les conseqüències directes per al negoci de les entitats del Grup en qualitat d'entitats bancàries i financeres, asseguradores o de gestió d'actius, i els costos de possibles despeses o inversions per millorar el seu acompliment ambiental responant als reptes del canvi climàtic. Els riscs es concreten en les afeccions del canvi climàtic a Andorra i la seva repercussió a l'economia del país i el risc reputacional derivat d'una gestió ambiental incorrecta. Les oportunitats principals es tradueixen en l'oferiment de productes destinats a contrarestar el canvi climàtic i en una reputació de prestigi en el cas d'assolir una excel·lència en l'acompliment mediambiental.		
G4-EC3	Programes de beneficis socials.	29	El valor econòmic dels beneficis socials és informació confidencial.	
G4-EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	Com a entitat bancària Crèdit Andorrà no rep ajudes públiques.		
Lideratge en la banca andorrana				
No GRI-DMA	Enfocament de gestió	15		
Control i gestió del risc				
No GRI-DMA	Enfocament de gestió	12		
Internacionalització				
No GRI-DMA	Enfocament de gestió	15		
Materials				
G4-DMA	Enfocament de gestió	64		
		Tenim identificats els principals indicadors d'ecoeficiència que es deriven de la nostra activitat per a la seva mesura i control amb l'objectiu d'implantar les mesures necessàries per aconseguir la màxima ecoeficiència en el nostre comportament mediambiental. Això es tradueix, entre d'altres aspectes, en la minimització del consum de materials, principalment el paper.		

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa															
G4-EN1	Materials utilitzats.	64																	
G4-EN2	Materials utilitzats que es valoritzen.	No hi ha consum de materials valoritzats.																	
Energia																			
G4-DMA	Enfocament de gestió	60, 62 L'electricitat és la principal font d'energia de Crèdit Andorrà. La resta correspon al gasoil, utilitzat en els sistemes de calefacció, i en menor mesura, també s'utilitza en situacions d'emergència molt concretes, com l'alimentació d'equips auxiliars d'arrencada.																	
G4-EN3	Energia consumida dins de l'organització.	62 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Consum anual d'energia (GJ)</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>Tendència 2014-2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Electricitat</td> <td>18.009</td> <td>17.673</td> <td>18.414</td> <td>4,2%</td> </tr> <tr> <td>Gasoil</td> <td>7.715</td> <td>8.903</td> <td>9.360</td> <td>5,1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Els consums corresponen a les oficines i edificis de Ròdol, ICA i Seu Social d'Andorra. Les dades provenen de mesures directes de comptadores. Tots els combustibles provenen de fonts no renovables. No hi ha consum d'energia procedent de fonts renovables.</p>	Consum anual d'energia (GJ)	2014	2015	2016	Tendència 2014-2015	Electricitat	18.009	17.673	18.414	4,2%	Gasoil	7.715	8.903	9.360	5,1%		
Consum anual d'energia (GJ)	2014	2015	2016	Tendència 2014-2015															
Electricitat	18.009	17.673	18.414	4,2%															
Gasoil	7.715	8.903	9.360	5,1%															
G4-EN4	Energia consumida fora de l'organització.	El consum energètic extern, aquell que es produeix fora del Banc i on l'energia no és contractada, prové principalment dels desplaçaments d'empleats al centre de treball (viatges <i>in itinere</i>) i dels viatges corporatius. Les dades d'emissions de CO ₂ ocasionades pels viatges corporatius estan reflectides a l'indicador G4-EN17.	No es disposa de dades del consum d'energia fora del Banc.																
G4-EN5	Intensitat energètica.	62																	
G4-EN6	Reducció del consum d'energia.	60, 62																	
G4-EN7	Reduccions dels requisits energètics dels productes i serveis.	Els productes i serveis de Crèdit Andorrà no estan subjectes a requeriments energètics. No obstant, es desenvolupen a les oficines i edificis corporatius diverses iniciatives encaminades a aconseguir un menor consum energètic: sistemes d'il·luminació LED ubicats en els diferents edificis singulars i oficines del Banc, incorporació d'un vinil reflectant a l'oficina de la seu social per millorar la qualitat dels llocs de treball, i equipament eficient en oficines, com ara les màquines de refrigeració.																	



Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
Aigua				
G4-DMA	Enfocament de gestió	64 Tenim identificats els principals indicadors d'ecoeficiència que es deriven de la nostra activitat per a la seva mesura i control amb l'objectiu d'implantar les mesures necessàries per aconseguir la màxima ecoeficiència en el nostre comportament mediambiental. Això es tradueix, entre d'altres aspectes, en la minimització del consum d'aigua a les oficines i seus corporatives.		
G4-EN8	Consum total d'aigua segons la font de procedència.	64 Les dades provenen de mesures directes de comptadors. El 100% de l'aigua consumida prové del subministrament d'aigua municipal.		
G4-EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament.	Crèdit Andorrà té les seves oficines i seus corporatives en terrenys urbans, de manera que tant l'aigua captada com l'abocada es fa a través de la xarxa urbana. Per aquest motiu no es veuen afectades fonts d'aigua o ecosistemes.	No aplica	
G4-EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	Crèdit Andorrà no recicla ni reutilitza l'aigua. Les aigües residuals s'aboquen a la xarxa pública de clavegueram.		
Emissions				
G4-DMA	Enfocament de gestió	60-61, 63		
G4-EN15	Emissions directes de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG) (Abast 1).	63		
G4-EN16	Emissions indirectes de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG) (Abast 1).	63		
G4-EN17	Altres emissions indirectes de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG) (Abast 3).	63	El càlcul de les emissions de gasos d'efecte hivernacle no inclou els serveis de missatgeria.	



Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-EN18	Intensitat de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG).	63		
G4-EN19	Reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GHG).	60-62 El Banc promou diverses accions que eviten les emissions de CO ₂ , com ara l'ús de videoconferència que permet minimitzar el nombre de desplaçaments en automòbil, tren o avió.	No es disposa de la dada de reducció de les emissions de GEH resultant de les iniciatives impulsades.	
G4-EN20	Emissió de substàncies destructores de la capa d'ozó.	Crèdit Andorrà no emet substàncies destructores de la capa d'ozó, incloses en els annexos corresponents del Protocol de Montreal.	No aplica	
G4-EN21	NOX, SOX i altres emissions significatives.	Crèdit Andorrà no emet NOX, SOX ni altres emissions.	No aplica	
Efluents i residus				
G4-DMA	Enfocament de gestió	64		
G4-EN22	Abocaments totals d'aigües residuals.	Crèdit Andorrà té les seves oficines i seus en terrenys urbans, de manera que tant l'aigua captada com l'abocada es fa a través de la xarxa urbana.	No aplica	
G4-EN23	Residus generats.	64		
G4-EN24	Vessaments accidentals més significatius.	Pel tipus d'activitat que desenvolupa Crèdit Andorrà no es produeixen vessaments accidentals significatius.	No aplica	
G4-EN25	Residus tractats que es consideren perillosos.	Pel tipus d'activitat que desenvolupa Crèdit Andorrà no es generen residus considerats perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea.	No aplica	
G4-EN26	Recursos hídrics i hàbitats relacionats.	Pel tipus d'activitat que desenvolupa Crèdit Andorrà els abocaments d'aigua no afecten de manera significativa els recursos hídrics.	No aplica	

Categoria: Social**Pràctiques laborals i treball digne**

Enfocament de gestió i indicadors

Descripció

Pàgina o resposta directa

Omissions

Verificació externa

Ocupació

G4-DMA Enfocament de gestió 28-31

G4-LA1 Total d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.

31

Noves contractacions segons gènere i grup d'edat**2016**

	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Uruguai-Panamà	Xile	Portugal	Grup Financer Crèdit Andorra
Homes	11	16	10	3	3	1	2	5	1	0	52
< 25 anys	3	3	1	0	1	0	0	1	0	0	9
26-35 anys	4	5	5	0	0	0	1	0	1	0	16
36-45 anys	3	4	3	1	2	1	0	1	0	0	15
46-55 anys	1	4	1	1	0	0	1	3	0	0	11
> 56 anys	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Dones	31	12	8	5	2	3	0	6	1	0	68
< 25 anys	10	1	0	1	0	0	0	0	0	0	12
26-35 anys	11	3	4	2	0	1	0	3	0	0	24
36-45 anys	8	3	2	0	0	1	0	3	0	0	17
46-55 anys	2	4	2	2	2	1	0	0	1	0	14
> 56 anys	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	42	28	18	8	5	4	2	11	2	0	120

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa																																																																																																
G4-LA1	Total d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió (cont.).	<p>Índex de rotació segons gènere</p> <p style="text-align: center;">2016</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Andorra</th> <th>Espanya</th> <th>Luxemburg</th> <th>Mèxic</th> <th>Miami (EUA)</th> <th>Perú</th> <th>Suïssa</th> <th>Uruguai-Panamà</th> <th>Xile</th> <th>Portugal</th> <th>Grup Financer Crèdit Andorrà</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Homes</td> <td>7,1%</td> <td>10,6%</td> <td>22%</td> <td>16,7%</td> <td>13,6%</td> <td>40%</td> <td>11,1%</td> <td>6,9%</td> <td>25%</td> <td>20%</td> <td>10,2%</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>3,7%</td> <td>8%</td> <td>16%</td> <td>11,1%</td> <td>14,3%</td> <td>0%</td> <td>33,3%</td> <td>6,5%</td> <td>100%</td> <td>0%</td> <td>6,4%</td> </tr> <tr> <td>Ambdós gèneres</td> <td>5,5%</td> <td>9,2%</td> <td>19,7%</td> <td>13,3%</td> <td>13,9%</td> <td>16,7%</td> <td>16,7%</td> <td>6,7%</td> <td>40%</td> <td>12,5%</td> <td>8,4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Baixes voluntàries respecte a la plantilla</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>5%</td> <td>2,5%</td> <td>3,5%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>5,2%</td> <td>12,9%</td> <td>7,8%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>19%</td> <td>3,2%</td> <td>15,2%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>4,2%</td> <td>11,5%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>19,4%</td> <td>13,9%</td> <td>11,1%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>50%</td> <td>0%</td> <td>16,7%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Uruguai-Panamà</td> <td>9,4%</td> <td>5,7%</td> <td>6,7%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>20%</td> <td>44,4%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>8,3%</td> <td>5%</td> <td>6,1%</td> </tr> </tbody> </table>		Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Uruguai-Panamà	Xile	Portugal	Grup Financer Crèdit Andorrà	Homes	7,1%	10,6%	22%	16,7%	13,6%	40%	11,1%	6,9%	25%	20%	10,2%	Dones	3,7%	8%	16%	11,1%	14,3%	0%	33,3%	6,5%	100%	0%	6,4%	Ambdós gèneres	5,5%	9,2%	19,7%	13,3%	13,9%	16,7%	16,7%	6,7%	40%	12,5%	8,4%		2014	2015	2016	Andorra	5%	2,5%	3,5%	Espanya	5,2%	12,9%	7,8%	Luxemburg	19%	3,2%	15,2%	Mèxic	4,2%	11,5%	10%	Miami (EUA)	19,4%	13,9%	11,1%	Perú	50%	0%	16,7%	Suïssa	0%	0%	0%	Uruguai-Panamà	9,4%	5,7%	6,7%	Xile	20%	44,4%	40%	Portugal	-	-	0%	Grup Financer Crèdit Andorrà	8,3%	5%	6,1%		
	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Uruguai-Panamà	Xile	Portugal	Grup Financer Crèdit Andorrà																																																																																									
Homes	7,1%	10,6%	22%	16,7%	13,6%	40%	11,1%	6,9%	25%	20%	10,2%																																																																																									
Dones	3,7%	8%	16%	11,1%	14,3%	0%	33,3%	6,5%	100%	0%	6,4%																																																																																									
Ambdós gèneres	5,5%	9,2%	19,7%	13,3%	13,9%	16,7%	16,7%	6,7%	40%	12,5%	8,4%																																																																																									
	2014	2015	2016																																																																																																	
Andorra	5%	2,5%	3,5%																																																																																																	
Espanya	5,2%	12,9%	7,8%																																																																																																	
Luxemburg	19%	3,2%	15,2%																																																																																																	
Mèxic	4,2%	11,5%	10%																																																																																																	
Miami (EUA)	19,4%	13,9%	11,1%																																																																																																	
Perú	50%	0%	16,7%																																																																																																	
Suïssa	0%	0%	0%																																																																																																	
Uruguai-Panamà	9,4%	5,7%	6,7%																																																																																																	
Xile	20%	44,4%	40%																																																																																																	
Portugal	-	-	0%																																																																																																	
Grup Financer Crèdit Andorrà	8,3%	5%	6,1%																																																																																																	
G4-LA2	Beneficis socials per als empleats.	29																																																																																																		

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
-----------------------------------	------------	---------------------------	-----------	---------------------

G4-LA3 Nivells de reincorporació a la feina i de retenció després d'una baixa per maternitat o paternitat. El 100% dels empleats de Grup Financer Crèdit Andorrà tenen dret a la baixa per maternitat/paternitat.

Taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat

2016

	Persones que s'han acollit a permisos parentals		Persones que han tornat a ocupar el seu lloc de treball després del permís		Persones que continuen a l'empresa després de 12 mesos		Taxa de reincorporació al lloc de treball		Taxa de retenció	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Andorra	6	13	6	13	6	13	100%	100%	100%	100%
Espanya	2	5	2	4	0	2	100%	80%	0%	40%
Luxemburg	0	1	0	0	0	0	-	0%	-	0%
Mèxic	0	1	0	1	0	3	-	100%	-	100%
Miami (EUA)	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Perú	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Suïssa	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Uruguai-Panamà	0	3	0	2	0	1	-	67%	-	33%
Xile	1	0	1	0	1	0	100%	-	100%	-
Portugal	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Grup Financer Crèdit Andorrà	9	23	9	20	7	19	100%	87%	78%	83%

Salut i seguretat a la feina

G4-DMA	Enfocament de gestió	34
G4-LA5	Treballadors que estan representats en comitès de seguretat i salut.	A Crèdit Andorrà no existeix la figura del comitè de seguretat i salut.
G4-LA6	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina.	34

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-LA7	Treballadors amb una alta incidència o alt risc de malalties relacionades amb el seu lloc de treball.	Les activitats de Crèdit Andorrà no comporten un risc elevat per a la salut dels seus treballadors. No s'han identificat llocs de treball amb un risc elevat de concórrer algun tipus de malaltia. Així mateix, es porten a terme accions informatives en matèria preventiva.		
G4-LA8	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A Crèdit Andorrà no existeix la figura jurídica del sindicat.		

Capacitació i educació

G4-DMA	Enfocament de gestió	32-33	Activitat de formació								
			Plantilla que ha rebut formació			Inversió mitjana en formació per empleat (€/empleat)			Formació dins l'horari laboral		
			2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
			100%	100%	100%	1.201	1.077	754	24%	24%	30%
			35%	76%	73%	398	379	506	58%	9%	0%
			45%	95%	97%	2.847	1.085	1.123	97%	97%	N. D.
			21%	31%	100%	930	228	55	100%	100%	100%
			100%	100%	100%	296	436	599	22%	38%	67%
			13%	70%	8%	344	279	600	0%	61%	100%
			40%	100%	100%	713	317	333	100%	100%	N. D.
			98%	98%	98%	229	522	416	81%	51%	92%
			100%	100%	20%	0	420	1.200	100%	78%	0%
			-	-	75%	-	-	317	-	-	100%
			80%	93%	93%	1.037	886	688	29%	27%	26%

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-LA9	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat.	33	No es disposa de dades desglossades segons gènere i categoria laboral per a Andorra, Espanya i Luxemburg.	
G4-LA10	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors.	33		
G4-LA11	Empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	33		

Plantilla subjecta al sistema d'avaluació de l'acompliment

	2015	2016						
		Global	Alts directius		Càrrecs intermitjos		Resta de la plantilla	
			Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Andorra	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Espanya	64%	67%	85%	100%	47%	33%	86%	60%
Luxemburg	10%	11%	6%	0%	100%	–	9%	9%
Mèxic	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Miami (EUA)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Perú	100%	100%	–	–	100%	100%	100%	100%
Suïssa	58%	83%	100%	100%	40%	100%	100%	100%
Uruguai-Panamà	96%	97%	86%	100%	100%	100%	100%	95%
Xile	33%	40%	100%	0%	–	–	–	0%
Portugal	–	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Grup Financer Crèdit Andorrà	82%	82%	77%	65%	67%	82%	88%	84%



Societat

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
Comunitats locals				
G4-DMA	Enfocament de gestió	8, 37-54		
G4-SO1	Programes de desenvolupament i avaluacions d'impactes amb participació de la comunitat local.	8, 37-54		
G4-SO2	Impactes negatius significatius possibles o reals a les comunitats locals	La gestió i el control dels riscos és un dels objectius prioritaris del Grup i, a aquest efecte, disposa de la infraestructura necessària, els mètodes i els controls interns. La política i els límits de risc els estableix i els supervisa el Comitè d'Actius, Passius i Riscos.		
G4-FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	Grup Financer Crèdit Andorrà no té activitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.		
G4-FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers.	Crèdit Andorrà promou diferents iniciatives amb l'objectiu de millorar la cultura i coneixements financers de diferents col·lectius de la societat, entre els quals el col·lectiu de la gent gran.		
Lluita contra la corrupció				
G4-DMA	Enfocament de gestió	12		
G4-SO3	Unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	12 La lluita activa contra la corrupció (inclosa la prevenció de blanqueig de capitals, el finançament del terrorisme, entre d'altres) forma part de la cultura corporativa de l'entitat i s'articula a través de diferents mecanismes fent-la extensiva a totes les unitats de negoci del Grup. L'anàlisi dels riscos relacionats amb la corrupció és un aspecte regulat per llei. A més, l'entitat disposa del departament d'Auditoria Interna, de l'àrea de Compliment Normatiu, i de la funció de gestió de risc.		
G4-SO4	Comunicació i formació en polítiques i procediments anticorrupció.	28, 32		
G4-SO5	Incidents confirmats de corrupció i mesures que s'han pres.	No s'han produït incidents de corrupció.		

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
Pràctiques de competència deslleial				
G4-DMA	Enfocament de gestió	D'acord amb el seu codi ètic, Crèdit Andorrà es compromet a competir en els mercats de manera honesta i lleial.		
G4-SO7	Accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència.	El 2016 no hi ha hagut cap acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència.		
Compliment				
G4-DMA	Enfocament de gestió	12		
G4-SO8	Multes i sancions no econòmiques per incompliment de les lleis.	El 2016 no hi ha hagut sancions o multes significatives per l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis.		

Responsabilitat de producte

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
Salut i seguretat dels clients				
G4-DMA	Enfocament de gestió.	<p>Grup Financer Crèdit Andorrà actua d'acord amb els valors que recull el seu Model Cultural. Així, té el compromís de dissenyar i desenvolupar productes i serveis per donar resposta a les necessitats i demandes dels clients, amb un tracte universal no excloent, sinó orientat a la inclusió financera. Posa a la disposició dels clients una àmplia oferta de productes i serveis financers de la màxima qualitat, basats en el estudi de la realitat del mercat i de les necessitats dels diferents segments de clients. En la seva relació amb els clients, ofereix un tracte igualitari, personal i de proximitat, basat en la confiança, la transparència i confidencialitat de la informació, sobre les bases de la legislació vigent i de les normes internes i procediments de atenció al client. A més, proporciona un assessorament responsable, professional i transparent, basat en l'escolta activa de les necessitats del client. El Grup té el compromís de promocionar els productes mitjançant campanyes de venda i publicitat respectuoses amb la dignitat humana i les bones pràctiques comercials.</p> <p>La informació sobre productes està subjecta a la regulació de l'INAF. A més, es disposa d'una fitxa de cada producte emès amb les característiques i la descripció detallada del mateix, la qual contempla els riscos de manera general. Les fitxes dels productes d'inversió, els quals tenen un component de risc evident pel client, inclouen un apartat específic de riscos.</p> <p>Crèdit Andorrà presta especial atenció a la seguretat de les oficines, l'operativa dels clients i la confidencialitat en la gestió de les dades de caràcter personal.</p>		

Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-DMA	Enfocament de gestió (cont.).	<p>Per garantir la seguretat dels sistemes d'informació disposem d'una sèrie de normes internes d'actuació amb la finalitat de protegir eficientment la informació de forma preventiva.</p> <p>El departament de Seguretat de la Informació vetlla per minimitzar els riscos d'incompliment i assegurar la coordinació entre les diferents àrees del Grup. La vocació d'aquest departament respon a la ferma voluntat d'estendre tot el coneixement que aconseguim en el àmbit de la Seguretat Informàtica a la resta de criteris relacionats amb la informació documental que han de ser considerats com un aspecte crític dins del funcionament del Grup.</p> <p>Els principis que ens regeixen són:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Confidencialitat: es garanteix que la informació només pot ser consultada per les persones autoritzades i que es compleixen en tot moment les normatives i els requeriments legals relacionats amb la privacitat de les dades i la protecció de dades de caràcter personal. > Integritat: es garanteix que la informació emmagatzemada és completa i es correspon en tot moment amb la realitat. > Disponibilitat: Es garanteix que la informació està disponible sempre que es necessita per a fer les operacions o consultes requerides. <p>A més, el Banc disposa d'una política de privacitat i protecció de dades personals que recull protocols i procediments interns de gestió que assegurin el compliment a les exigències legals en matèria de comerç electrònic i tractament de dades de caràcter personal. La prestació dels serveis són a compliment i és de conformitat amb la legislació andorrana en general, i més específicament amb la legislació sobre serveis i productes bancaris i financers sota la supervisió dels reguladors corresponents. La resta de societats del Grup presten els seus serveis en compliment i de conformitat amb la legislació vigent en cada moment en el seu respectiu país.</p> <p>Crèdit Andorrà promou una comunicació i informació responsable, transparent i clara, sent aquesta una de les prioritats del Banc i un dels temes més rellevants per als clients i els organismes reguladors. L'objectiu és ajudar al client a prendre una decisió financera informada.</p> <p>Aplicuem la legislació vigent pel que fa a transparència i claredat informativa per afavorir i protegir els clients. Oferim tota la informació rellevant per al client, de manera comprensible i tenint cura dels seus interessos.</p>		
G4-PR1	Productes i serveis per als quals s'avaluen els impactes en la salut i la seguretat dels clients.	<p>Com a forma d'assegurar la qualitat del servei vinculada a la comercialització dels productes, es compta amb sistemes de gestió de la qualitat certificats segons la norma ISO 9001.</p> <p>Les oficines disposen de mesures de seguretat per minimitzar el risc d'atracament i robatori (presència d'equips de captació i gravació d'imatges digitals, porta exclusiva d'accés, etc.). Existeix la figura del director de seguretat.</p>		
G4-PR2	Incompliment de la regulació legal sobre els impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat.	<p>El 2016 no s'ha registrat cap incompliment de la regulació legal sobre els impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat. Tot producte emès està supervisat pel Comitè de Producte i un marc institucional d'inversió supervisat pel Comitè d'Actius i Passius.</p>		



Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
Etiquetat de productes i serveis				
G4-DMA	Enfocament de gestió	<p>21-23, 43</p> <p>Tenim el ferm compromís d'ajudar els clients a prendre decisions financeres més informades, facilitant informació transparent i veraç de les característiques i condicions dels nostres productes i serveis, i proporcionant educació financera.</p> <p>Per això, la publicitat del Banc compleix rigorosament amb les normatives dels respectius països on operem contemplant aspectes com la protecció dels drets del client, l'ètica publicitària i la utilitat de la publicitat oferint un missatge clar i entenedor. Els nostres webs comercials ofereixen informació addicional sobre els productes i serveis per contribuir a la seva comprensió.</p> <p>Conscients de la importància de comptar amb una societat amb el coneixement financer adequat, portem a terme diferents conferències i jornades sobre temàtiques econòmiques i financeres adreçades a empresaris, emprenedors i a diferents col·lectius de la societat per fomentar l'educació financera. Alguns exemples concrets que posen de manifest aquesta voluntat són les xerrades sobre l'IRPF per resoldre dubtes sobre l'aplicació del nou impost per part de la gent gran o el simulador per a l'IRPF de pensions.</p>		
G4-PR3	Informació dels productes i serveis.	Els productes i serveis del banc estan subjectes a la regulació de de l'INAF pel que fa a la informació dels mateixos i la seva forma de comercialització, la qual cosa garanteix la transparència en aquests procediments.		
G4-PR4	Incompliments de la regulació relativa a la informació i a l'etiquetat dels productes i serveis.	El 2016 no s'ha produït cap incompliment de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis.		
G4-PR5	Resultats de les enquestes de satisfacció del client.	21		
Privacitat dels clients				
G4-DMA	Enfocament de gestió	Crèdit Andorrà té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels clients i empleats, tal com recullen el seu Codi ètic i la legislació aplicable en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari.		
G4-PR8	Reclamacions amb relació al respecte a la privadesa i la fuga de dades personals de clients.	El 2016 no s'ha rebut cap reclamació amb relació al respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients.		
Compliment regulatori				
G4-DMA	Enfocament de gestió	12		



Enfocament de gestió i indicadors	Descripció	Pàgina o resposta directa	Omissions	Verificació externa
G4-PR9	Multes per incompliment de les lleis relatives al subministrament i l'ús de productes i serveis.	El 2016 no hi ha hagut cap multa significativa per l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i ús de productes.		
Auditoria				
G4-DMA	Enfocament de gestió.	Crèdit Andorrà treballa amb el propòsit d'optimitzar la relació entre rendibilitat i risc, i d'evitar, minimitzar i mitigar en la mesura del possible els factors que puguin suposar un risc per a l'entorn o la comunitat. L'activitat de l'entitat ha de ser coherent amb els valors corporatius, codis de conducta i els principis generals del risc.		
Innovació en productes i serveis				
No GRI-DMA	Enfocament de gestió.	15, 32-33		
Transparència informativa a mercats i clients				
No GRI-DMA	Enfocament de gestió.	12, 14		
Qualitat i eficiència en l'atenció al client				
No GRI-DMA	Enfocament de gestió.	21-22		

Taula de continguts del Pacte Mundial de les Nacions Unides

Vincles amb els deu principis del Pacte Mundial (2000)

Principis del Pacte Mundial	Equivalència amb l'índex de continguts de GRI	Pàgines o resposta directa
Drets humans		
Principi 1 – Les empreses han d'avaluar i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	Subcategoria Drets humans: tots els aspectes. Subcategoria Societat: comunitats locals.	16-18, 35, 42, 45-54
Principi 2 – Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	Subcategoria Drets humans: tots els aspectes.	16-18, 35, 42, 45-54
Normes laborals		
Principi 3 – Les empreses han de respectar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	G4-11 Subcategoria Pràctiques laborals i una feina digna: relacions entre els treballadors i la direcció. Subcategoria Drets humans: llibertat d'associació i negociació col·lectiva.	Actualment Crèdit Andorrà no disposa d'un conveni col·lectiu. El conveni col·lectiu és una possibilitat que han d'impulsar els mateixos treballadors i fins ara no s'ha donat el cas.
Principi 4 – Les empreses han d'avaluar l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.	Subcategoria Drets humans: treball forçós.	A Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc d'originar episodis de treball forçós o sota coacció.
Principi 5 – Les empreses han d'avaluar l'eradicació del treball infantil.	Subcategoria Drets Humans: treball infantil.	A Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc potencial d'incidents d'explotació infantil.
Principi 6 – Les empreses han d'avaluar l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació i l'ocupació.	G4-10 Subcategoria Pràctiques laborals i una feina digna: tots els aspectes. Subcategoria Drets humans: no discriminació.	31 Les polítiques de recursos humans de Crèdit Andorrà garanteixen el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o per qualsevol altra circumstància. El principi d'igualtat és present en la relació que mantenim amb els nostres empleats: selecció, formació, promoció, condicions de treball, inclosa la retribució, entre d'altres.

Principis del Pacte Mundial	Equivalència amb l'índex de continguts de GRI	Pàgines o resposta directa
Medi ambient		
Principi 7 – Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	Categoria Medi ambient: tots els aspectes.	56-66
Principi 8 – Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin més responsabilitat ambiental.	Categoria Medi ambient: tots els aspectes.	56-66
Principi 9 – Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	Categoria Medi ambient: tots els aspectes.	56-66
Anticorrupció		
Principi 10 – Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.	Subcategoria Societat: Lluita contra la corrupció i política pública.	12, 28, 32



Crèdit Andorrà

al vostre servei i al servei del país



OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



Disseny i maquetació: www.cegeglobal.com

Dipòsit legal: AND.149-2017

ISBN: 978-99920-4-027-0

© Crèdit Andorrà

www.creditandorrargroup.com