



Crèdit Andorrà

al vostre servei i al servei del país

Informe de responsabilitat social corporativa **2017**

*Compromesos
amb el futur*



Carta del conseller delegat

Presentació de l'informe

Anàlisi de la materialitat

El 2017 en xifres

Compromesos amb el futur

Impacte socioeconòmic

Grup financer Crèdit Andorrà

La vocació de servei, la nostra essència
Activitat i presència al món
Govern corporatiu responsable
Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària

Al servei del client

El client, la clau
Solucions tecnològiques per a uns clients més satisfets
Inversions que aporten valor
Servei i compromís
Objectius

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
Objectius

Al servei de la comunitat

Inversió global consolidada de Crèdit Andorrà en la comunitat
Fundació Crèdit Andorrà
Implicats amb el país
La formació, clau de futur
La cultura, a l'abast de tothom
A prop de les persones

Al servei del medi ambient

Gestió ambiental de Crèdit Andorrà
Eficiència energètica i emissions
Optimització dels consums i millor gestió dels residus
Objectius

Annex. Materialitat, taula de continguts GRI i taula dels principis del Pacte Mundial

Anàlisi de materialitat
Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible
Índex de continguts del GRI
Taula de continguts del Pacte Mundial



pdf



enllaç web



vídeo



galeria
d'imatges

Carta del conseller delegat

Un any més presentem l'Informe de responsabilitat social corporativa per donar comptes del nostre acompliment en els àmbits social, ambiental, econòmic i de govern corporatiu. Com a novetat, aquesta edició de l'informe s'ha elaborat segons el GRI Estàndards, l'última versió del marc del Global Reporting Initiative (GRI).

Som una entitat amb un sentit profund de responsabilitat cap a les societats on operem i amb voluntat real de contribuir al bé comú. Som conscients que els actius intangibles són la clau de la diferenciació a mitjà i llarg termini, la principal palanca del canvi per al desenvolupament sostenible, essencial per a la nostra societat. Com a participants del Pacte Mundial de les Nacions Unides també fem nostre el compromís de contribuir al compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible per garantir l'equilibri entre el creixement del negoci, el progrés de les persones i el respecte de l'entorn a través del nostre full de ruta en sostenibilitat.

Un dels eixos de la nostra estratègia se centra a continuar sent un banc amb una sòlida reputació construïda per l'esforç realitzat des dels nostres orígens. Aquesta reputació és avalada per diferents distincions que ens han estat atorgades, com ara la de

Banc de l'Any d'Andorra 2017 de la publicació *The Banker*, del Grup Financial Times, i especialment el reconeixement que per quart any consecutiu hem rebut del *Global Banking & Finance Review* per la nostra acció de responsabilitat social.

Som el que som gràcies als clients. Ells són la nostra raó de ser. El nostre objectiu és mantenir-hi una proximitat constant, perquè ells són el nostre present i el nostre futur. Per això, els devem el millor servei i els oferim solucions tecnològiques per aconseguir la seva màxima satisfacció. Apostem per la omnicanalitat i per millorar l'experiència del client i innovem en productes i serveis diferencials. En aquest sentit destaca especialment el llançament del Merkaat, el primer assessor en inversions digital d'Andorra.

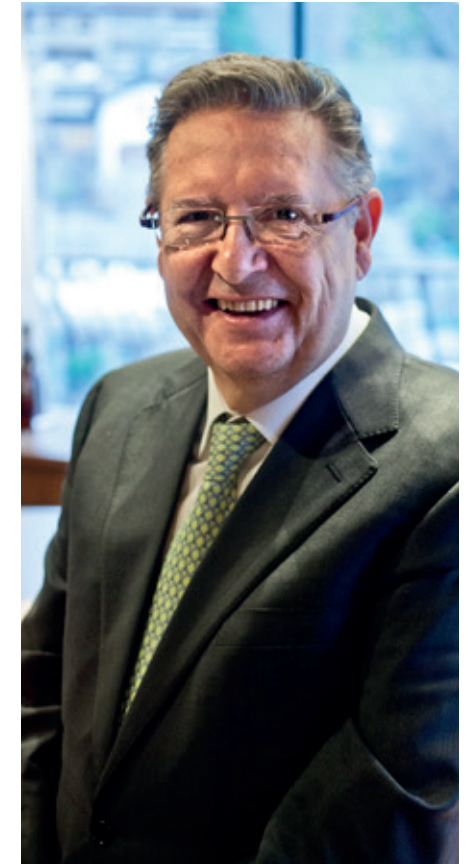
Comptem amb un equip format per 840 persones qualificades i compromeses, aspecte essencial per garantir el bon funcionament del Grup, així com per respondre amb èxit els reptes del sector bancari i financer dels propers anys. Enguany, hem apostat per promoure la innovació dins el Grup per generar creixement, més eficiència en els processos i un canvi cultural a l'entitat.

Enguany hem commemorat el 30è aniversari de la Fundació Crèdit Andorrà. La Fundació materialitza la nostra voluntat de contribuir al benestar de les persones i al seu progrés a través d'iniciatives concretes en els àmbits de l'educació, la cultura i l'acció social. Des del Banc, continuem complementant aquest compromís amb iniciatives adreçades al teixit empresarial i a la promoció d'activitats encaminades al progrés econòmic i la protecció del medi ambiental.

En l'àmbit ambiental, estem plenament implicats amb la mobilitat sostenible i la lluita contra el canvi climàtic, sents aquests aspectes clau de país. A nivell intern, continuem aplicant millores per uns edificis més sostenibles i mesures per minimitzar la nostra petjada ambiental.

Tenim voluntat de continuar sent un motor de canvi per al desenvolupament i progrés del nostre sector i del país. Seguirem treballant per contribuir, en la nostra mesura, a transformar el món i merèixer-nos la confiança de tots aquells que ens l'han dipositat.

Josep Peralba Duró
Conseller delegat



Josep Peralba Duró, conseller delegat
© Eduard Comellas



Presentació de l'informe

L'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2017 és la catorzena edició de la publicació per part de Crèdit Andorrà i abasta el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2017^(*).

Aquest informe ha estat elaborat segons les directrius de GRI Standards per les quals ha assolit la qualificació més exigent: **“De conformitat – Exhaustiva”**.

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 per donar resposta a aquells aspectes que interessin els col·lectius i persones amb qui ens relacionem.

Críteris i principis

Seguint els requeriments de la Guia G4 del Global Reporting Initiative en la versió exhaustiva i de la norma AA1000 Accountability, el 2015 vam dur a terme l'anàlisi dels aspectes materials per als nostres grups d'interès i que continua sent vàlida segons els dos estàndards internacionals de referència en l'àmbit de l'RSC.

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.

^(*) Tret de les dades quantitatives de l'apartat de medi ambient, que van de l'1 d'octubre del 2016 al 30 de setembre del 2017.



Abast

La informació presentada correspon a les diferents societats del Grup Financer Crèdit Andorrà, excepte les dades relatives 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 estats financers consolidats.

Anàlisi de la materialitat

1. Identificació

Els temes identificats han estat classificats en sis categories:

Sector

Estratègia de negoci i gestió econòmica

Persones

Gestió de l'equip humà

Ètica i integritat

Bon govern corporatiu i compliment

Entorn

Gestió mediambiental

Servei

Relació amb el client i responsabilitat de producte

Relació amb la societat

Acció social i implicació amb el país

(*) Tret de les dades quantitatives de l'apartat de medi ambient, que van de l'1 d'octubre del 2016 al 30 de setembre del 2017.



Carta del
conseller delegat

**Presentació
de l'informe**

El 2017
en xifres

Compromesos
amb el futur

Grup financer
Crèdit Andorrà

Al servei
del client

Al servei de
l'equip humà

Al servei de
la comunitat

Al servei del medi
ambient

Annex.
Materialitat,
taula de
continguts GRI
i taula
dels principis del
Pacte Mundial

2. Priorització

S'ha determinat el grau d'importància de cada un dels aspectes rellevants –uns resultats que queden plasmats en la matriu de materialitat– seguint els principis de relació amb els grups d'interès d'Accountability i de l'estàndard AA1000SES.

D'una banda, es mostra el grau d'importància que el Grup atribueix als temes considerats rellevants i, de l'altra, la importància per als grups d'interès per determinar finalment que són 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.

3. Validació

Crèdit Andorrà ha considerat important determinar també com a materials els aspectes següents: internacionalització, eficiència en el consum de recursos (electricitat, paper, aigua, etc.), emissions de CO₂ i gestió dels riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic i gestió i minimització dels residus generats.

Addicionalment, es publica informació relacionada amb temes no materials segons GRI G4 atès que aquests temes no materials permeten explicar de manera més completa l'acompliment del Grup en RSC.



Carta del conseller delegat

Presentació de l'informe

El 2017 en xifres

Compromesos amb el futur

Grup financer Crèdit Andorrà

Al servei del client

Al servei de l'equip humà

Al servei de la comunitat

Al servei del medi ambient

Annex. Materialitat, taula de continguts GRI i taula dels principis del Pacte Mundial



Sector
Ètica i integritat
Servei
Persones
Entorn
Relació amb la societat

Aspectes materials en negreta.

Relevància pels grups d'interès

Alta		<p>Lideratge en la banca andorrana</p> <p>Ajudar els clients a prendre decisions financeres més informades</p>	<p>Resultats econòmics sostinguts i sostenibles</p> <p>Control i gestió integral del risc de l'activitat i de les operacions</p> <p>Compliment i adaptació a canvis normatius i regulatoris</p> <p>Operar amb la màxima transparència, creant confiança i credibilitat</p> <p>Ètica empresarial i prevenció de la corrupció, el blanqueig de capitals i el frau</p> <p>Garantir el correcte comportament dels òrgans de govern de l'entitat</p> <p>Qualitat i eficiència en l'atenció al client</p> <p>Assegurar la privacitat i seguretat de dades dels clients</p>	
	Mitjana	<p>Impuls d'iniciatives de valor per als clients i la societat</p> <p>Responsabilitat en les compres a proveïdors</p> <p>Oferta de productes i serveis dissenyats per oferir un benefici ambiental o social</p> <p>Universalitat en l'atenció i servei a tots els segments de clients</p>	<p>Proactivitat i innovació en productes i serveis</p> <p>Creació d'ocupació i gestió del clima laboral per a la satisfacció dels empleats</p> <p>Gestió del talent, formació i desenvolupament professional dels empleats</p> <p>Promoure el progrés social amb iniciatives impulsades a través de la Fundació Crèdit Andorrà</p>	
	Baixa	<p>Inclusió d'aspectes socials i ambientals en l'estratègia del Grup</p> <p>Consideració de criteris socials i ambientals en les operacions</p> <p>Innovació tecnològica per millorar el servei al client</p> <p>Mètodes d'avaluació del rendiment i acompliment dels professionals</p> <p>Foment de la igualtat i la conciliació entre la vida personal i professional</p> <p>Assegurament de la salut, seguretat i benestar laborals</p> <p>Contractació local i competitivitat dels salaris</p> <p>Gestió i control dels impactes ambientals</p> <p>Eficiència en el consum de recursos (electricitat, paper, aigua, etc.)</p> <p>Emissions de CO₂ i gestió dels riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic</p> <p>Gestió i minimització dels residus generats</p> <p>Consideració de criteris ambientals en la construcció i remodelació d'oficines</p> <p>Establiment de vincles i aliances amb entitats territorials</p>	<p>Diversificació del negoci</p> <p>Programes de beneficis socials per empleats</p> <p>Contribució al desenvolupament econòmic d'Andorra i dels països on opera el Grup</p> <p>Internacionalització</p>	
		Baixa	Mitjana	Alta

Relevància pels grups d'interès

El 2017 en xifres

Balanç (milers d'euros)

	2017	2016
Actiu	5.459.917	5.762.112
Crèdits a clients	2.607.806	2.733.717
Dipòsits de clients	4.112.796	4.333.872
Recursos de clients	13.658.407	13.150.903
Patrimoni net	421.098	262.103

Resultat (milers d'euros)

	2017	2016
Marge financer ^(*)	42.441	47.316
Marge ordinari ^(**)	198.987	245.205
Marge d'exploració ^(***)	59.393	106.222
Resultat abans d'impostos	56.219	28.921
Benefici atribuït	50.194	31.532

(*) Ingressos per interessos - despeses per interessos - despeses per capital social reemborsable a la vista + ingressos per dividendes. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

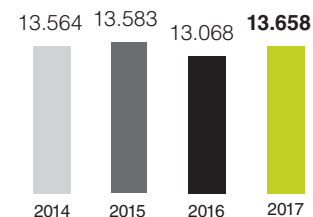
(**) Total resultat d'exploració net + participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

(***) Total resultat d'exploració net + participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades - despeses d'administració - amortitzacions. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

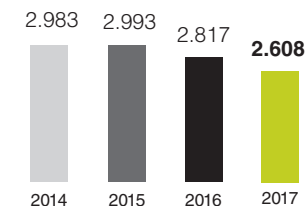
Ràtios (%)

	2017	2016
Ràtio de solvència	16,15	14,33
Ràtio de liquiditat	61,02	59,03
Ràtio de morositat	5,7	5,9
Ratio d'eficiència	64,0	51,0

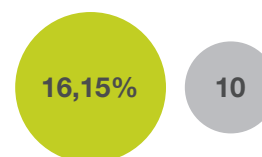
Recursos de clients



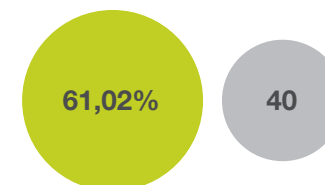
Inversió creditícia



Ràtio de solvència vs. mínim legal



Ràtio de liquiditat vs. mínim legal



Carta del
conseller delegat

Presentació
de l'informe

**El 2017
en xifres**

Compromesos
amb el futur

Grup financer
Crèdit Andorrà

Al servei
del client

Al servei de
l'equip humà

Al servei de
la comunitat

Al servei del medi
ambient

Annex.
Materialitat,
taula de
continguts GRI
i taula
dels principis del
Pacte Mundial



Empleats

Un equip de professionals compromesos amb els valors del banc, proactius i motivats envers els clients...



Plantilla a Andorra
475 persones

Plantilla internacional
365 persones

Contractes indefinits
92%

Dones a la plantilla
50%

Plantilla que ha rebut formació
96%

Inversió mitjana en formació
694 €/empleat

Clients

...als quals oferim productes i serveis d'alta qualitat perquè ens reconeguin com el banc de referència en la plaça andorrana..



Inversió creditícia
2.612 M €

Contractes de canals (e-Crèdit i Contact Center)
+3,5% d'usuaris

Crèdit estudis
0,8 M €

Targeta Unicef
851 usuaris

Carnet Jove 16PUNT30
+4,5% d'usuaris

Aportació de Crèdit Andorrà + clients
38.715,11 €

Comunitat

...perquè estem compromesos amb el creixement econòmic i social del país, i actuem amb responsabilitat allà on som presents, arreu del món...



Iniciatives de dinamització econòmica
67,17%

Iniciatives de suport a la comunitat
32,83%



- Inversió en societat
- Inversió en cultura
- Inversió en educació

Medi ambient

...un món que volem més sostenible, perquè estem compromesos amb el futur.



Consum d'electricitat per empleat
-3%

Consum de paper
-14%

CO₂ derivat del consum energètic
1.376 tones

CO₂ derivat dels desplaçaments
235 tones



Compromesos amb el futur

Carta del conseller delegat

Presentació de l'informe

El 2017 en xifres

Compromesos amb el futur

Grup Financer Crèdit Andorrà

Al servei del client

Al servei de l'equip humà

Al servei de la comunitat

Al servei del medi ambient

Annex. Materialitat, taula de continguts GRI i taula dels principis del Pacte Mundial

Crèdit Andorrà som, des del 2016, empresa participant del Pacte Mundial de les Nacions Unides, cosa que suposa fer-nos responsables de l'impacte que la nostra activitat té en les persones i en el seu desenvolupament social, econòmic i polític en tots els territoris on som presents, a més d'assumir com a pròpia la defensa, el respecte i el compliment dels 10 principis que n'emanen.

També fem nostre el compromís d'afavorir el compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible garantint l'equilibri entre el creixement del negoci, el progrés de les persones i el respecte de l'entorn a través del nostre full de ruta en sostenibilitat.

La nostra estratègia de negoci responsable i els projectes dirigits a impulsar la sostenibilitat ens permeten tenir una repercussió directa en els 17 ODS, 6 dels quals hem identificat com a rellevants.



Drets humans

- 1 Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.
- 2 Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.



Normes laborals

- 3 Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.
- 4 Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.
- 5 Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil.
- 6 Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.



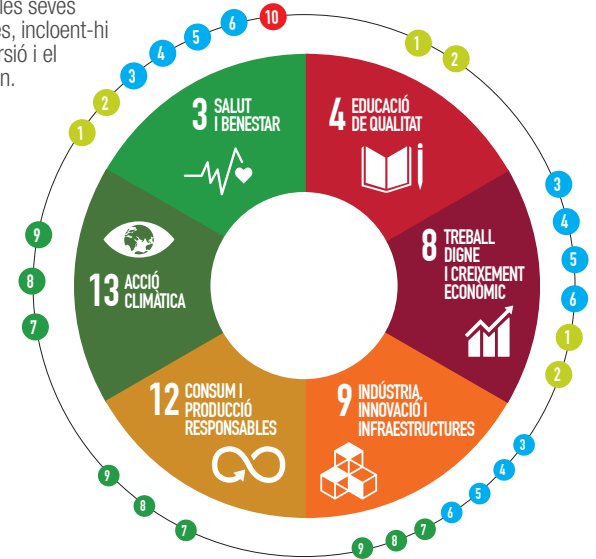
Medi ambient

- 7 Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
- 8 Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.
- 9 Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.



Lluita contra la corrupció

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



Impacte socioeconòmic

A través de la nostra activitat, tenim una sèrie d'impactes que es deriven de la nostra relació amb els agents econòmics i socials de l'entorn, els quals van des de l'activitat econòmica que generem entre els nostres clients fins a la contribució a la solidesa i el dinamisme del sistema econòmic, passant pel suport al teixit empresarial i social del país.

Estat del valor afegit



Accionistes

Provisions, amortitzacions, reserves i pagament de dividends

28%



Clients

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

14%



Empleats

Remuneració (salari i altres retribucions i complements) als treballadors

31%



Comunitat

Inversió en acció social, millores ambientals internes i impostos tributaris

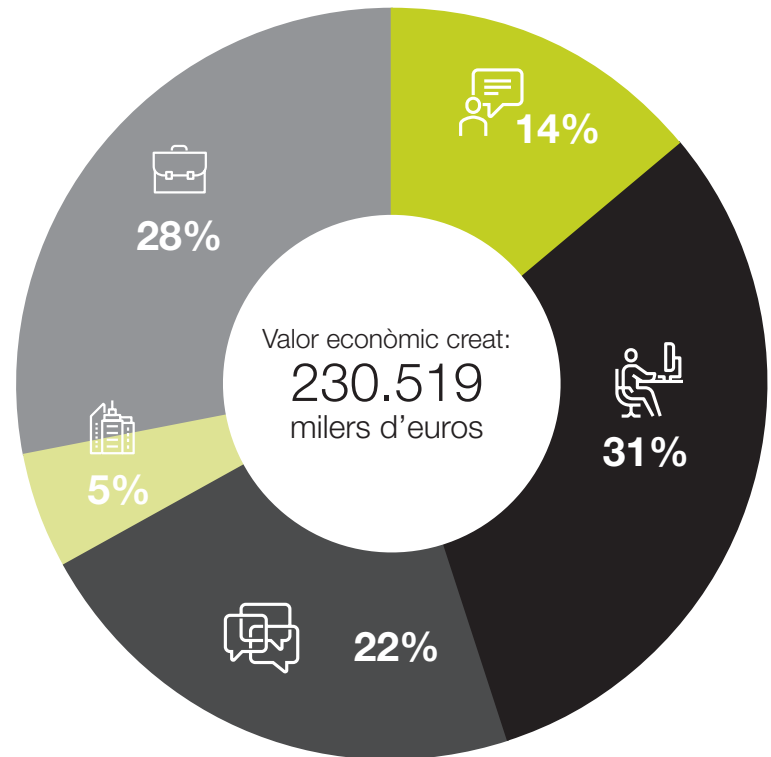
5%



Proveïdors

Compres i serveis contractats a tercers

22%



Grup financer Crèdit Andorrà

Crèdit Andorrà som el grup financer de referència del Principat d'Andorra. Des del 1949 oferim productes i serveis financers propis de la banca privada i gestió d'actius, de la banca comercial i d'assegurances.

16.266 M€

en volum de negoci

Ràtio de solvència del

16,15%

Reconeixement a
l'activitat bancària



La vocació de servei, la nostra essència

El nostre lema, *Al vostre servei i al servei del país*, transmet la nostra essència, el que ens defineix des de la creació del Banc.

Aquesta voluntat de servei és el nostre veritable avantatge competitiu, unit a les capacitats de lideratge i innovació en la gestió, un model de negoci fonamentat en la fermesa i la solidesa, i el compromís d'un equip de més de 800 professionals presents en els principals centres financers del món.

Els valors del model cultural de Crèdit Andorrà

A Crèdit Andorrà actuem guiats pel nostre lema *Al vostre servei i al servei del país* i pels valors que es desprenen del nostre model cultural.



L'orientació total al client, la vocació de servei i el compromís amb la sostenibilitat són els eixos centrals que guien la nostra actuació.



Activitat i presència al món

Grup financer Crèdit Andorrà

La vocació de
servei, la nostra
essència

Activitat i
presència
al món

Govern
corporatiu

Qualitat i
excel·lència
en la pràctica
bancària

Activitat bancària i financera

- 01 Crèdit Andorrà
- 02 Banco Alcalá (Espanya)
- 03 Banque de Patrimoines Privés (Luxemburg)
- 04 Banco Crèdit Andorrà (Panamá)

Gestió d'actius i Wealth Management

- 05 Crèdit Andorrà Asset Management
- 06 Crèdit Andorrà Asset Management Luxembourg
- 07 Crediinvest Sicav / Investcredit Sicav (Luxemburg)
- 08 CA Life Insurance Experts (Espanya)
- 09 Gesalcalá, SGIC
- 10 Private Investment Management (Suïssa)
- 11 Beta Capital Wealth Management (Miami)
- 12 CA México Asesores Patrimoniales en Inversiones Independientes (Mèxic)
- 13 CA Perú Sociedad Agente de Bolsa (Perú)

Assegurances

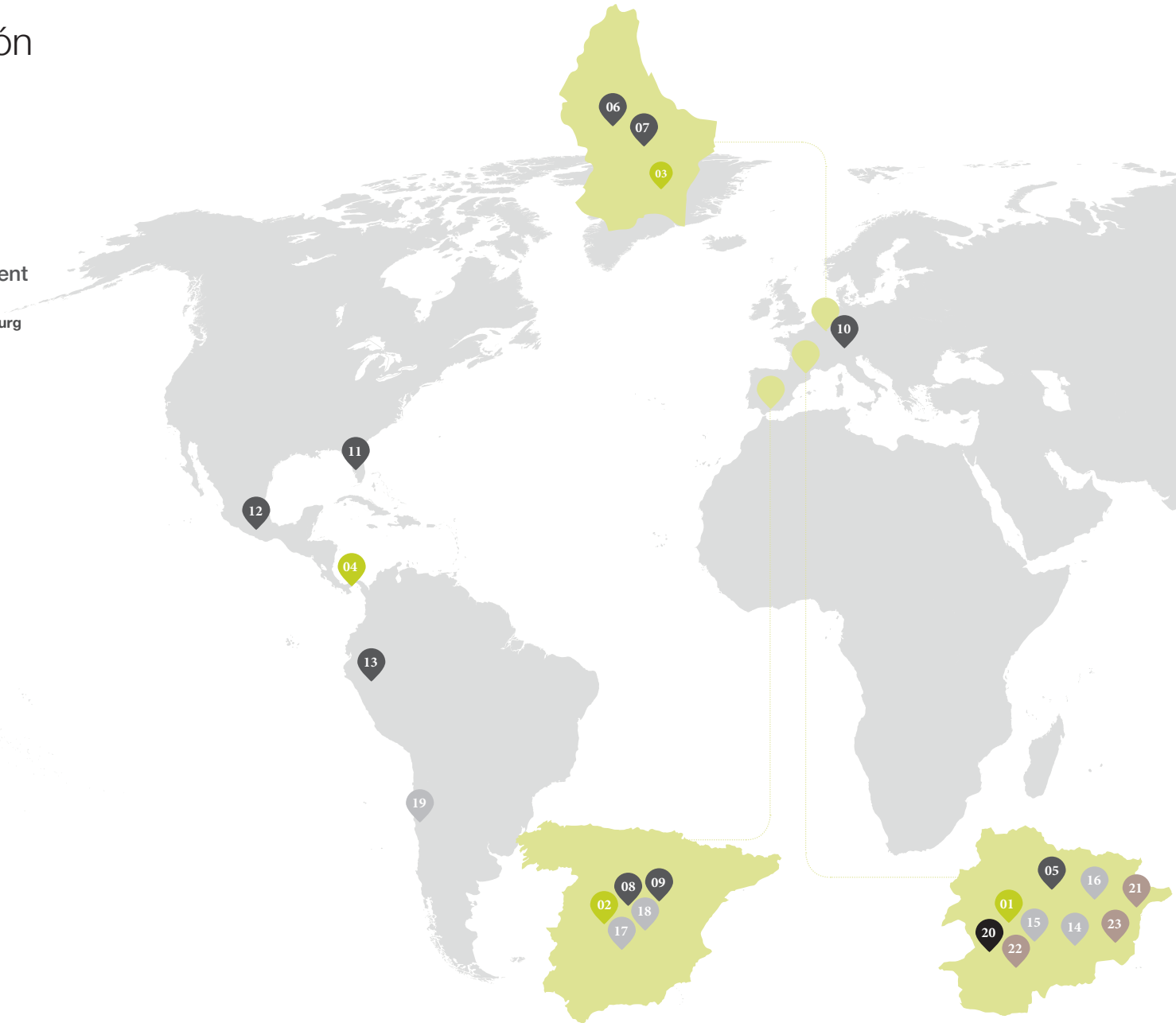
- 14 Crèdit Assegurances
- 15 Financera d'Assegurances
- 16 CA Vincles Actuarial Consulting
- 17 ERM Risk Management (Espanya)
- 18 CA Life Insurance Experts (Espanya)
- 19 CA Actuarial Consulting (Xile)

Activitat social

- 20 Fundació Crèdit Andorrà

Empreses participades

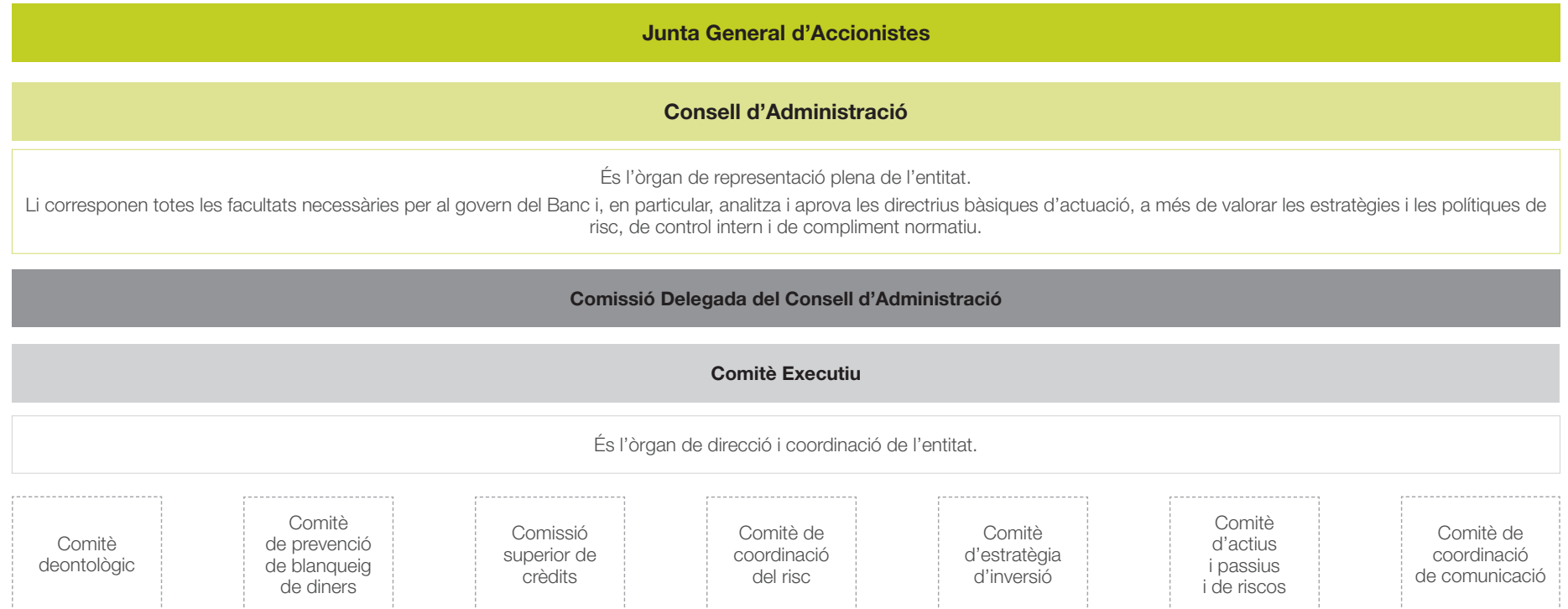
- 21 ENSISA / NEVASA (Grandvalira)
- 22 SEMTEE (Caldea / Inúu)
- 23 Crèdit Iniciatives



Govern corporatiu

Hem continuat treballant durant el 2017 per adequar-nos al nou marc regulador i normatiu pel que fa a transparència, cooperació i homologació dels serveis i els processos segons els estàndards internacionals, en un entorn de canvi i reestructuració del sector bancari, a Andorra i a escala global.

El govern corporatiu de Crèdit Andorrà és exercit per la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració, la Comissió Delegada del Consell i el Comitè Executiu.



Òrgans de govern

Consell d'Administració



Antoni Pintat Mas
President



Jaume Casal Mor
Vicepresident



Josep Peralba Duró
Conseller delegat /
secretari



Maria Reig Moles
Consellera



**Rosa Pintat
Santolària**
Consellera



**Daniel Arqués
Tomàs**
Vicesecretari
(no conseller)

Equip directiu



**Josep
Peralba Duró(*)**
Conseller delegat



**Xavier
Cornella Castel**
Director general

Direccions d'àrea



**Ramon
Lladós Bernaus**
Serveis Corporatius



**Sílvia
Cunill Calvet**
Innovació, Màrqueting
i Nous Canals



**José Ignacio
García Fernández**
Banca Privada Amèrica



**Martí
Alfonso Simón**
Negoci Bancari Andorra



**José Luis
Dorado Ocaña**
Inversions



**Agustí
Garcia Puig**
Secretaria General



**Josep
Brunet Niu**
Grup Assegurador



**Josep
Escoriza Martínez**
Mitjans



**Francesc
Jordà Blanes**
Control de Gestió i
Planificació Financera



**Christophe
Canler**
Riscos i Compliment
Normatiu



**Esteban Jorge
Estévez Zurita**
Banca Privada Europa
i Noves Geografies

(*) No és membre del Comitè Executiu.
Nota: 31 de març del 2018.



Organigrama

**Grup financer
Crèdit Andorrà**

La vocació de
servei, la nostra
essència

Activitat i
presència
al món

Govern
corporatiu

Qualitat i
excel·lència
en la pràctica
bancària



Gestió integral del risc i la transparència

El sistema de govern corporatiu del Grup Crèdit Andorrà s'estructura en un marc que defineix les responsabilitats en la gestió del risc seguint el model de les **tres línies de defensa (3LD)** que recomanen els "Principis de govern corporatiu per a bancs" del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea. Aquestes línies de defensa estan segregades jeràrquicament i treballen amb suficient independència i coordinació entre elles.

L'entitat disposa 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, 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, en vigor des de l'1 de gener del 2017.



La primera línia de defensa la formen les unitats de negoci i les àrees de suport (incloses les especialitzades en riscos), que verifiquen que la gestió i l'exposició per tipus de risc són les adequades.

La segona línia de defensa la constitueix l'àrea especialitzada en la matèria. Així, l'àrea de Riscos i Compliment Normatiu, a través dels departaments de Control Intern, Compliment Normatiu i Prevenció del Blanqueig, vetlla pel control efectiu dels riscos i assegura que es gestionen d'acord amb la voluntat d'assoliment de risc definit pel Consell d'Administració. El director de l'àrea és qui reporta al Consell d'Administració, a través del conseller delegat.

Finalment, el departament d'Auditoria Interna, com a **tercera línia de defensa**, avalua periòdicament que les polítiques, els mètodes i els procediments siguin adequats i en comprova l'efectiva implantació. Configurada com una àrea d'activitat independent, depèn jeràrquicament de la Comissió Delegada del Consell d'Administració.



Ètica en la pràctica bancària

El **Codi ètic i de conducta** constitueix l'eina essencial per formar el criteri ètic de tots els professionals i empreses del Grup, i juntament amb el **Codi de conducta en els mercats de valors** estableix uns principis i requisits comuns de transparència i honestetat en la pràctica bancària d'obligat compliment per al conjunt de persones i societats vinculades amb el Grup Crèdit Andorrà.

En la mateixa línia de responsabilitat ètica, ens hem dotat del Reglament del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà així com de la resta de filials del Grup.

Andorran Banking, l'Associació de Bancs Andorrans (ABA), ha aprovat durant el 2017 el seu nou Codi de conducta. El text s'articula en línia amb el marc jurídic andorrà, els principis internacionals en la matèria i, complementa alhora la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme i les recomanacions globals del Grup d'Acció Financera Internacional.

Grup financer
Crèdit Andorrà

La vocació de
servei, la nostra
essència

Activitat i
presència
al món

Govern
corporatiu

Qualitat i
excel·lència
en la pràctica
bancària



El Consell d'Administració del Banc és el responsable d'aprovar dins de l'àmbit del risc de compliment i conducta les principals polítiques d'aplicació a tot el Grup, que a dia d'avui són:

- Codi ètic i de conducta del Grup.
- Codi de conducta als mercats de valors.
- Política de prevenció del blanqueig de diners o valors i del finançament del terrorisme.
- Política de compliment normatiu.
- Política integral en matèria d'inversió i gestió de riscos.
- Política de protecció de l'inversor.
- Política Fatca (Foreign Account Tax Compliance Act) / CRS (Common Reporting Standard).
- Política de protecció de dades de caràcter personal.
- Norma d'intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal.
- Política de responsabilitat social corporativa.



Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària

Pràctica bancària

The Banker
Banc de l'any a Andorra 2017



PWM / The Banker
Millor banc d'Andorra en banca privada



Global Banking & Finance Review
Millor banc d'Andorra en banca privada



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)



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 2017 en
responsabilitat social corporativa



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





Al servei del client

Els valors de Crèdit Andorrà

- #Orientació als clients
- #Proactivitat i innovació
- #Orientació a objectius



Índex de satisfacció de banca de particulars
8,21

56%
de clients de banca digital

Merkaat,
primera plataforma d'advisory digital

El client, la clau

Volem acompanyar el client en tot el seu cicle de vida financer, amb l'ús de canals adequats a les seves necessitats i amb una oferta global de productes i serveis que potencien una relació satisfactòria a llarg termini, d'acord amb criteris professionals i ètics.

La satisfacció, un repte constant

Net Promoter Score (NPS)



Recomanació
8,34



Fidelitat
8,71



Satisfacció
8,21

Estudi NPS a partir d'una base de 1.549 clients.

Tipologia de clients

Exclusius

Clients que només treballen amb Crèdit Andorrà



Vinculats

Clients per als quals Crèdit Andorrà és el primer banc.

Compartits

Clients amb una altra entitat com a primer banc però clients també de Crèdit Andorrà.



El valor de la innovació com a motor de millora

El procés d'innovació i digitalització que estem duent a terme ens permet dotar de més valor afegit el model de negoci, impulsar l'omnicanalitat i millorar el servei al client.

La voluntat de Crèdit Andorrà és situar-nos a l'avantguarda de les noves tecnologies i a prop dels nostres clients. Els facilitem 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.

Omnicanalitat i millora de l'experiència d'usuari



Llançament del
nou **e-Crèdit
Empreses.**



Servei gratuït "**Comerç
Electrònic Segur**" per a
les targetes en pagaments
on-line.



Llançament del
nou **site del grup
assegurador**



**Internacionalització de la banca
on-line** amb l'ampliació dels serveis
de l'e-Crèdit a les filials de Banco
Alcalá, Banco Crèdit Andorrà
(Panamá) i Banque de Patrimoines
Privés



Millora dels serveis de l'e-Crèdit amb
la incorporació de "**El meu gestor**".
És un nou servei adreçat als clients
de banca privada que els facilita una
relació més propera amb el gestor, ja
que hi poden intercanviar missatges,
preguntar o resoldre dubtes, així com
fer-li arribar qualsevol documentació
des d'un entorn segur i confidencial.



Innovació en productes i serveis

Value Investing

El 2017 hem signat un acord estratègic amb la gestora **Cobas Asset Management**, de Francisco García-Paramés, per a l'assessorament financer en renda variable europea de determinats organismes d'inversió col·lectiva gestionats pel Grup Crèdit Andorrà. Aquest acord ens permetrà oferir als nostres clients uns serveis i productes exclusius i diferencials dins de la nostra oferta de valor en la gestió *value*.

CredilInvest Sicav Global Equity Dividend

És un compartiment de Sicav de dret luxemburguès que inverteix en empreses amb una elevada rendibilitat per dividend, per sobre de la mitjana dels índexs borsaris.



Francisco García-Paramés, en la conferència que va impartir. © Eduard Comellas



Transformació digital amb productes i serveis diferenciats

Entre les característiques imprescindibles de l'evolució del nou model de banca hi trobem a més de l'orientació contínua cap a la innovació, la prestació de serveis en diferents plataformes i la comercialització omnidimensional, així com altres serveis que consolidin la fidelització dels clients i el rendiment del negoci.

Al servei del client

El client, la clau

El valor de la
innovació
com a motor
de millora

Transformació
digital amb
productes
i serveis
diferenciats

Servei i
compromís

Objectius

A fons



Merkaat, el primer assessor en inversions digital d'Andorra

Es tracta d'un nou servei que suma la tecnologia i la innovació als serveis d'assessorament que ofereix el banc. Aquest innovador servei, accessible des de la banca *on-line* e-Crèdit, permet al client tenir una experiència totalment digital, s'adapta als nous hàbits de consum financer i s'obre a nous segments de clients. Permet als clients una gestió integral de les seves inversions. Els ofereix assessorament personalitzat, els proporciona propostes d'inversió a partir del seu perfil de risc, i alhora els permet executar immediatament ordres de compra i venda de fons d'inversió custodiats per Crèdit Andorrà.

Merkaat es diferencia de la resta de plataformes robotitzades perquè compta amb un equip d'experts que fa un seguiment constant de les carteres dels clients, i perquè ofereix als clients de Crèdit Andorrà una proposta d'inversió sobre la base d'una selecció de fons *boutique* totalment personalitzable i sota una perspectiva d'arquitectura oberta, tenint en compte els millors criteris d'inversió i analitzant totes les gestores amb independència.



Merkaat ha estat reconegut per l'Efma
com a innovació bancària.



Al servei
del client

El client, la clau

El valor de la
innovació
com a motor
de millora

Transformació
digital amb
productes
i serveis
diferenciats

Servei i
compromís

Objectius



Crèdit Broker, un innovador portal de gestió d'inversions

Es tracta d'una plataforma integrada al portal e-Crèdit que permet als usuaris invertir en renda variable i fons d'inversió de manera fàcil, visual i intuïtiva. L'usuari pot tenir un **control global de la seva inversió des de la banca on-line** e-Crèdit, tant de la pròpia cartera des de l'opció "La meva cartera", com dels mercats financers amb aquesta nova eina.

La digitalització dels serveis en el mercat financer és un camí sense retorn i és també una de les nostres principals fortaleses. Treballem per convertir-nos en el *partner* financer dels nostres clients per deixar enrere el rol tradicional de proveïdor de serveis bancaris.



Educació financera

Hem posat en marxa el blog Research com a nova plataforma de continguts financers. Es tracta d'una plataforma en línia oberta a tota la societat que agrupa el coneixement que genera el Grup. Inclou **continguts d'interès general sobre finances i actualitat econòmica.**



Servei i compromís

Els nostres clients es poden beneficiar del valor directe que aporten els patrocinis i col·laboracions amb tercers en forma de descomptes, promocions i sortejos.

Al servei del client

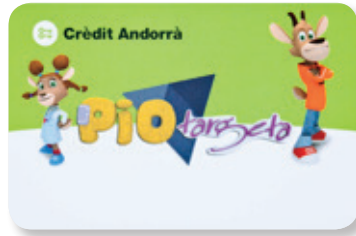
El client, la clau

El valor de la innovació com a motor de millora

Transformació digital amb productes i serveis diferenciats

Servei i compromís

Objectius



Club Piolet Andorra

Amb la targeta d'estalvi Piolet, la qual només permet fer ingressos, els menors de 12 anys poden també gaudir de diferents d'avantatges i promocions, amb l'objectiu d'introduir-los en la cultura de l'estalvi financer.



1.806 usuaris



Carnet Jove Andorra

Gràcies a l'acord de col·laboració renovat enguany per un període de 10 anys amb l'Associació Carnet Jove Andorra, el banc ofereix el Carnet Jove 16PUNT30, amb un valor total de **3.000 € d'estalvi**, a més de descomptes especials i avantatges en productes i serveis bancaris per a joves.



6.363 usuaris



Automòbil Club Andorra

La targeta ACA Master permet fer compres i pagar serveis en comerços de la manera més còmoda i segura, a més de disposar de diners en efectiu a qualsevol caixer automàtic. Els usuaris es beneficien de descomptes i avantatges en **més de 6.000 establiments associats** a la xarxa RACC.



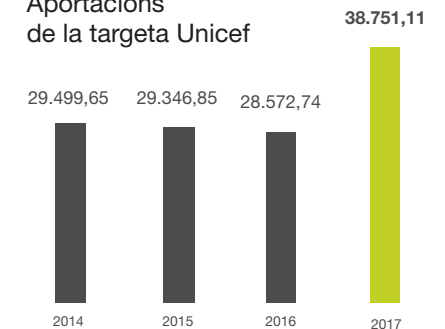
420 usuaris



Unicef Andorra

Crèdit Andorrà destina una aportació anual a la lluita contra l'ús d'infants soldats per part de grups armats; a més del 50% dels guanys de les comissions d'ús d'aquesta targeta. **Els clients dediquen un donatiu anual de 30 €.**

Aportacions de la targeta Unicef



**Al servei
del client**

El client, la clau

El valor de la
innovació
com a motor
de millora

Transformació
digital amb
productes
i serveis
diferenciats

Servei i
compromís

Objectius

Objectius

2017

Millorar els mecanismes de coneixement i de relació amb els clients (CRM).	En procés
Promocionar l'oferta de valor (llançament de campanyes, productes i serveis, i gestió de patrocinis).	Assolit
Incentivar l'ús de la multicanalitat per part dels clients.	Assolit
Digitalitzar els productes i serveis.	Assolit
Digitalitzar la relació amb els clients.	Assolit
Implementar un sistema de gestió i seguiment de les vendes comercials (<i>Salesforce</i>).	Assolit

2018



Ampliar les operatives de l'e-Crèdit

Implementar el pagament per mòbil.

Nova app de l'e-Crèdit.

Ampliar les funcionalitats de l'e-Commerce (contractació *on-line* i contractació diferida).

Llançar la nova app d'inversió.

Llançar la nova web de la Fundació Crèdit Andorrà i de Banco Crèdit Andorrà (Panamà).

Posar en funcionament el nou programa de comunicació de l'e-Crèdit.

Consolidar el sistema de gestió i seguiment de vendes comercials.

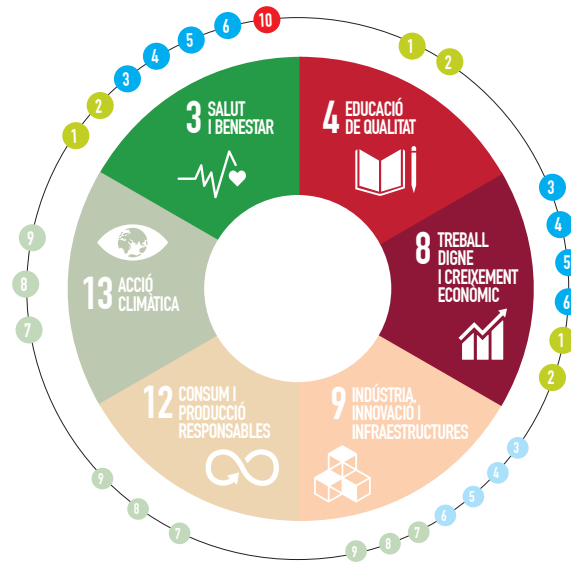




Al servei de l'equip humà

Els valors de Crèdit Andorrà

#Gestió de persones
#Proactivitat i innovació
#Lideratge



Plantilla a Andorra

475 persones

% de dones en càrrecs directius i intermedis

22% i 45%

694 €

d'inversió mitjana en formació per empleat



Gestió eficient per acompanyar el creixement

Comptar amb un equip humà qualificat i compromès és essencial per garantir el bon funcionament del Grup, així com per respondre amb èxit els reptes del sector bancari i financer dels propers anys.

Cultura de la innovació

La innovació és un dels valors del model cultural de Crèdit Andorrà, i el projecte de transformació digital que se'n deriva és transversal a tot el Grup. Centrat en els empleats i clients, i emprant i servint-se de les noves tecnologies, busca generar creixement, més eficiència en els processos i un canvi cultural a l'entitat. Una nova cultura que col·loca les persones al centre i que requereix d'implicació i obertura a noves formes de treballar més participatives, flexibles i transversals per plantejar nous reptes.

El 2017 ha tingut lloc el primer Hackathon, un nou mètode d'innovació que durant una jornada diferent i disruptiva els empleats participants busquen la millor solució a un repte de negoci. En aquesta primera edició l'han participat un total de 27 empleats que han comptat amb l'assessorament d'un equip d'experts en el camp de la innovació que els ha proporcionat les eines i recursos per ajudar-los durant tot el procés.



Empleats participants al primer Hackathon organitzat per Crèdit Andorrà.

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

Objectius



Apostem pel talent intern i futur

La gestió del talent és un eix estratègic per facilitar i potenciar el creixement i el desenvolupament dels empleats actuals i futurs, situant-los en el centre de l'acció. Internament, estem evolucionant un model que asseguri la identificació del talent clau per cobrir les noves necessitats del Grup, l'alineació amb el negoci i el desenvolupament professional.

Amb l'objectiu de fomentar l'educació, crear un vincle entre la universitat i el món laboral i identificar talent júnior, un total de 42 joves que cursen estudis superiors (grau universitari, postgrau o màster) han tingut l'oportunitat de treballar enguany a diferents oficines i departaments del Banc.

Activitats extralaborals per a la cohesió

Propiciem la participació dels empleats en activitats que promouen la cohesió. Enguany hem participat als Jocs Interempreses - L'Olimpíada Empresarial Solidària, un esdeveniment que combina l'esport amb la solidaritat. Aquests jocs es consoliden com una plataforma de trobada de gent de diferents sectors i punts de la geografia, utilitzant l'esport com a eina de comunicació, cohesió i desenvolupament de les relacions interpersonals.

Beneficis socials de valor

Oferim beneficis socials, tant per als empleats com per a les seves famílies, que van més enllà d'allò exigít legalment.



Equip de joves que es van incorporar a Crèdit Andorrà per als mesos d'estiu. © ANA

En el marc del programa *Oportunitats internes (Job Posting)*, el 2017 s'han publicat internament 28 ofertes, 19 de les quals han estat cobertes per empleats del Grup.



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

Objectius

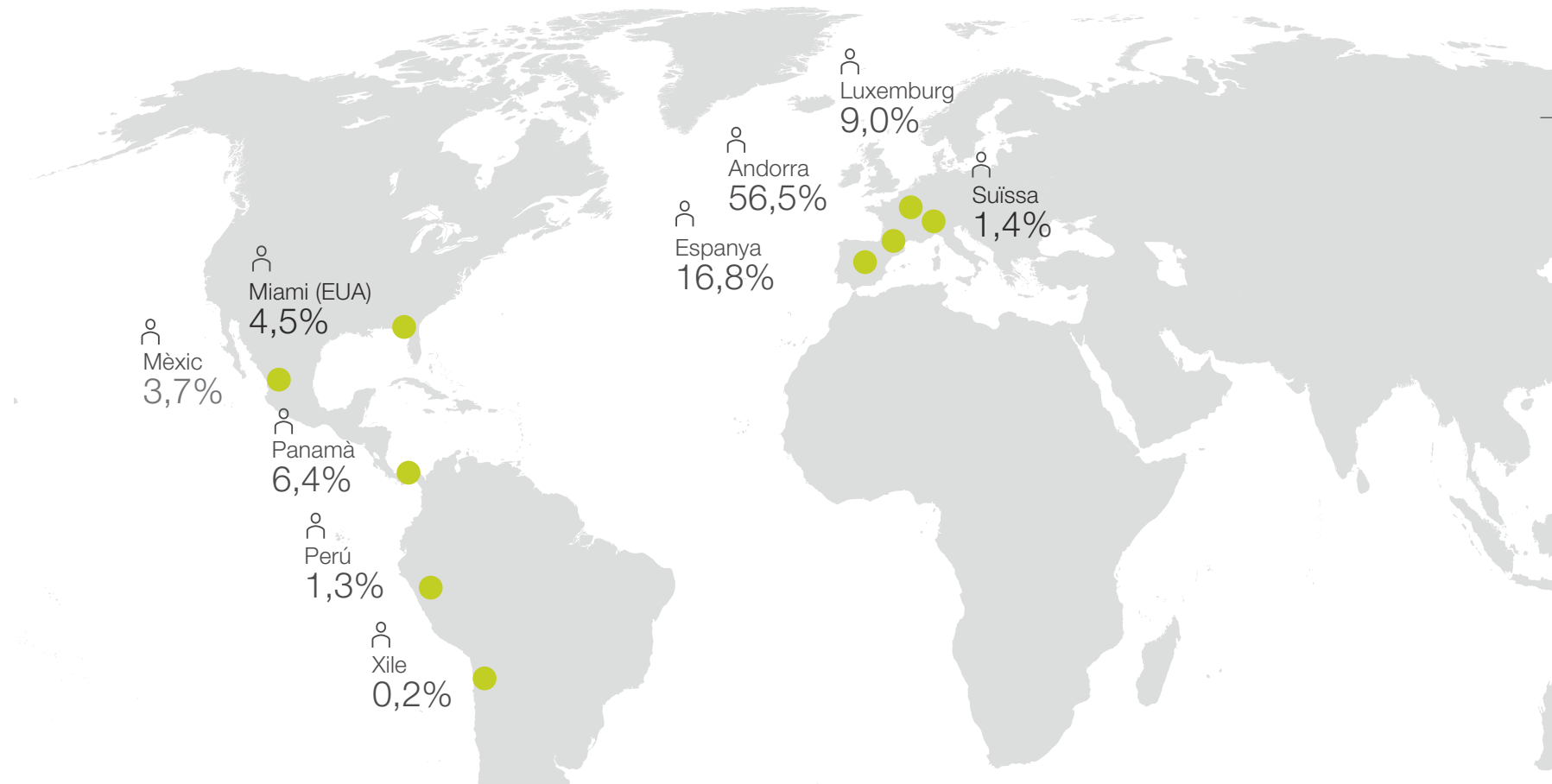
Un equip professional i divers

El 2017 hem continuat el procés de redimensionament de l'estructura de l'equip humà amb l'objectiu d'adequar-la a l'actual context de mercat del Grup i incrementar l'eficiència operativa.

	2015	2016	2017
Nombre d'empleats del Grup Financer Crèdit Andorrà	813	880	840
Nombre d'empleats de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)	481	510	475

Nota: El 2015 va deixar de ser operativa la filial de Paraguai i el 2016 es va incorporar la sucursal portuguesa de Banque de Patrimoines Privés. El 2017 s'ha implantat a València la filial de Banco Alcalá i han deixat de ser operatives l'Oficina de Representació de Crèdit Andorrà y de Banco Crèdit Andorrà (Panamà) a l'Uruguai i la sucursal de Banque de Patrimoines Privés a Portugal.

Distribució d'empleats per països



Al servei de
l'equip humà

Gestió eficient
per acompanyar
el creixement

Un equip
professional
i divers

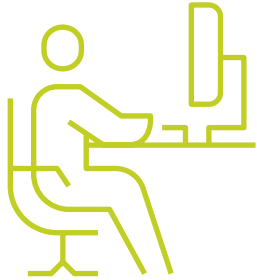
Formació per
al creixement
professional

Entorn laboral
segur

Objectius

840

Empleats



92%

Plantilla amb
contracte indefinit

17,6%

Índex de rotació
a la plantilla

98%

Plantilla a jornada
completa

93

Noves contractacions

50%

Plantilla entre
36 i 50 anys

17%

Nous empleats
contractats a Andorra



8,8%

Baixes voluntàries
a la plantilla

13,31

Anys de mitjana de
permanència dels empleats
de Crèdit Andorrà
(11,46 anys els homes
i 15,07 anys les dones)

75%

Taxa de retenció després
de la baixa per maternitat
o paternitat (82% dones i
67% homes)



31%

Empleats
de nacionalitat
andorrana

57%

Empleats de les
societats establertes
a Andorra

54%

Empleats de la
resta d'Europa

35

Nacionalitats
diferents
a la plantilla

56%

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

50%

Dones en plantilla

22%

Dones en càrrecs
directius

45%

Dones en càrrecs
intermedis

58%

Dones a la resta
de la plantilla



Formació per al creixement professional

La nostra política de formació promou el desenvolupament continu de les capacitats i habilitats dels empleats, identificant i donant resposta a les necessitats formatives actuals i futures dels diferents col·lectius del Grup.

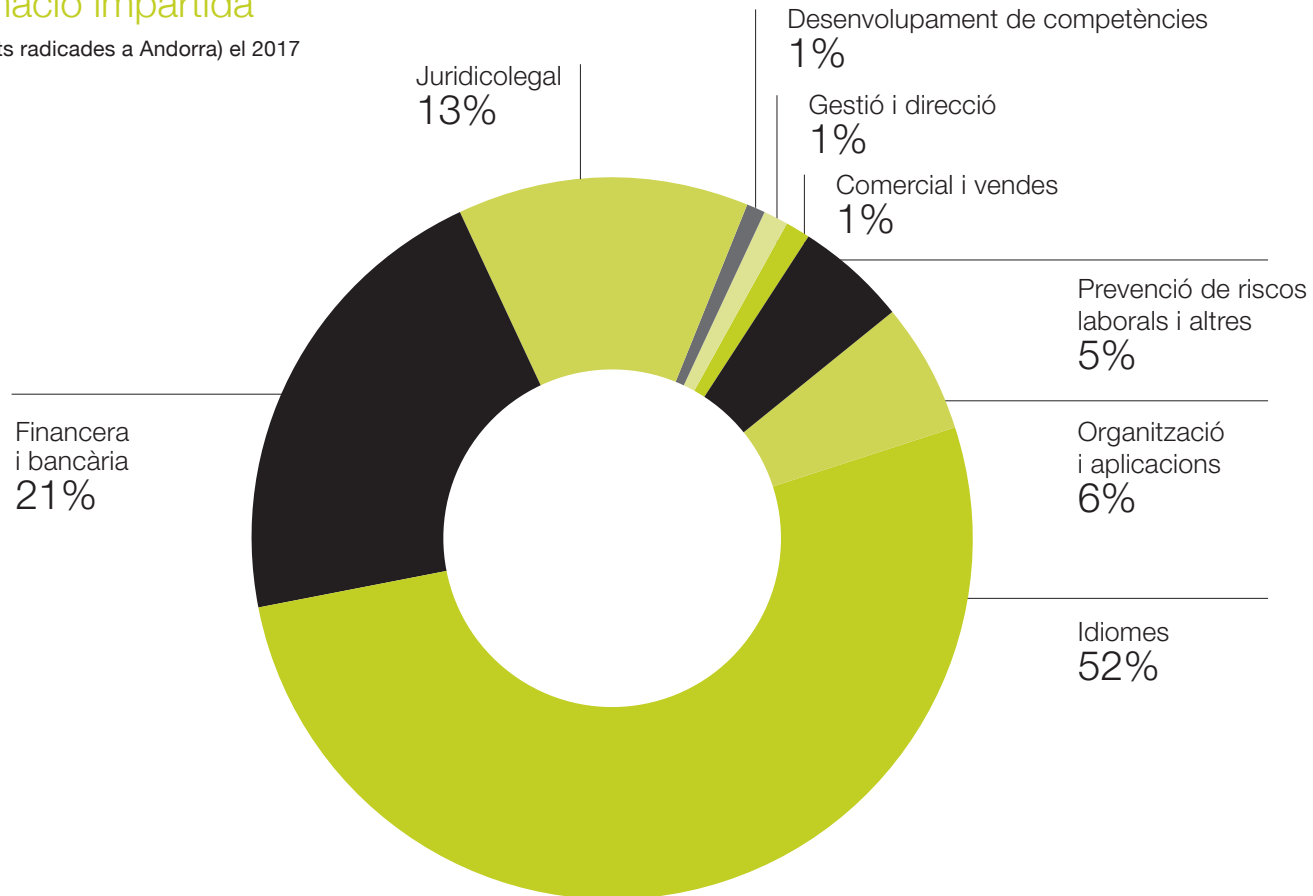
Els programes i accions de formació estan alineats amb l'estratègia de negoci, participant de manera activa en la transmissió de la cultura, valors, coneixements i reptes estratègics.

El 2017 hem focalitzat l'activitat formativa en els temes prioritaris derivats del context normatiu actual.

La formació en l'àmbit jurídic i legal ha comptat amb 514 empleats participants i ha suposat més de 3.250 hores de formació.

Tipologia de la formació impartida

Dades de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra) el 2017



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

	2017						
	Homes			Dones			Ambdós gèneres
	Alts directius	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	Alts directius	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	
Andorra		51,24			52,91		52,05
Espanya	7,78	3,57	0,83	0,00	3,33	3,33	22,61
Luxemburg	ND	ND	ND	ND	ND	ND	18,61
Mèxic	0,00	1,25	10,00	10,00	1,00	1,25	1,79
Miami (EUA)	11,67	11,88	9,75	23,71	2,67	2,25	11,32
Perú							5,00
Suïssa	3,00	3,00	0,00	3,00	48,00	3,00	7,09
Panamà	18,60	10,67	12,41	37,60	17,33	12,29	15,72
Xile							

Extensió a les filials de la gestió de l'acompliment

El sistema d'avaluació de l'acompliment que tenim implantat és un procés anual que identifica les persones amb millors rendiments dins del Grup. L'objectiu és oferir una visió completa i objectiva sobre les competències o habilitats professionals de cada empleat, aportant informació de valor afegit que permeti evolucionar les capacitats i el rendiment, i posant èmfasi en els valors corporatius.

Plantilla subjecta a la gestió de l'acompliment

100%
a Andorra

81%
al conjunt del Grup



96%
Plantilla que ha rebut formació

694 €
Inversió mitjana en formació per empleat

23%
Formació impartida dins l'horari laboral



Entorn laboral segur

Tenim el compromís de vetllar per la seguretat i protecció dels nostres empleats, procurant el seu benestar i salut laboral, minimitzant riscos i assignant els recursos necessaris pel desenvolupament de les activitats preventives.

El 2017, hem adequat els llocs de treball amb material ergonòmic específic per tal de prevenir patologies i millorar el dia a dia a l'oficina. En el marc de les polítiques de prevenció i seguretat física per als clients i empleats, hem impartit formació en primers auxilis i des del 2016 estem certificats com a empresa cardioprottegida.

Des del 2012 disposem del **certificat de Qualitat Ambiental Interior en Edificis per a l'edifici Ròdol d'Escaldes-Engordany** d'acord amb les normes UNE 100012:

- Higiene dels sistemes de climatització.
- UNE 171330-1: Diagnòstic de Qualitat Ambiental Interior.
- UNE 171330-2: Procediment d'inspecció de Qualitat Ambiental Interior.

Indicadors de prevenció de riscos laborals i absentisme

		2017								
		Andorra	Espanya	Luxemburg ^(*)	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile
Hores de formació en PRL		742	21	0	0	3	2	0	0	0
Baixes laborals segons gènere	Homes	34	11	150	0	5	1	0	0	0
	Dones	68	27	267	0	3	0	0	0	0
Dies perduts per baixes laborals segons gènere	Homes	1.470	87	150	0	68	263	0	9	0
	Dones	2.551	557	267	0	39	0	0	197	0
Taxa d'absentisme	Homes	3,9%	0,30%	4,71%	1,39%	6,61%	0,00%	0,00%	0,56%	0,00%
	Dones	5,0%	0,74%	12,61%	1,33%	5,79%	0,00%	0,00%	3,65%	0,00%

* Les dades de Luxemburg inclouen únicament Banque de Patrimoines Privés.

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.



**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

Objectius

Objectius

2017

Descripció, valoració i establiment de la classificació professional a les filials de Crèdit Andorrà.

En procés

Desplegament del projecte de dimensionament i millora de la competitivitat al Grup i les filials.

Assolit

Alineament de la política retributiva variable amb els nivells de classificació professionals.

En procés

Desplegament del Portal de l'Empleat a la intranet a tot el Grup, i del WeCrèdit, amb l'aplicació *U Talk* als mòbils de tots els empleats.

Assolit

2018

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 de Crèdit Andorrà.

Alineament de la política retributiva variable amb els nivells de classificació professionals.

Revisió permanent del dimensionament del Grup.

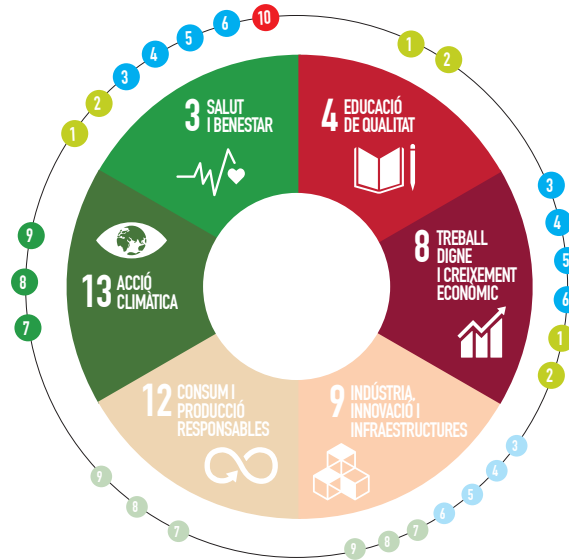




Al servei de la comunitat

Els valors de Crèdit Andorrà

- #Lideratge
- #Comunicació clara i transparent
- #Proactivitat i innovació



FUNDACIÓ CRÈDIT ANDORRÀ

30 anys al servei de les persones

CRÈDIT ANDORRÀ

2,8 M€
d'inversió en la comunitat



Inversió global consolidada de Crèdit Andorrà en la comunitat

La implicació amb el desenvolupament i progrés de la societat andorrana a través de la Fundació Crèdit Andorrà es complementa amb les iniciatives impulsades des del Banc dirigides a la dinamització del teixit empresarial, al desenvolupament dels motors econòmics del país i a la protecció del medi ambient.

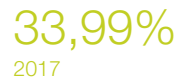
Fundació Crèdit Andorrà



Educació



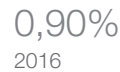
Societat



Cultura

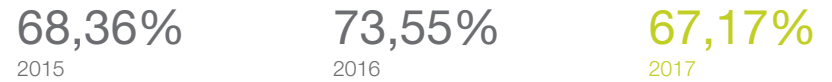


Altres



Crèdit Andorrà

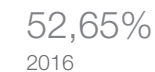
Iniciatives econòmiques, institucionals i mediambientals



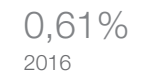
Dinamització
econòmica



Patrocini
esportius



Medi
ambient



Fundació Crèdit Andorrà

30 anys
al servei de
les persones



Compromís amb Andorra

Contribuir al desenvolupament d'Andorra i dels seus ciutadans



Formació per al futur

Promoure la formació i la difusió del coneixement com a valors per generar progrés

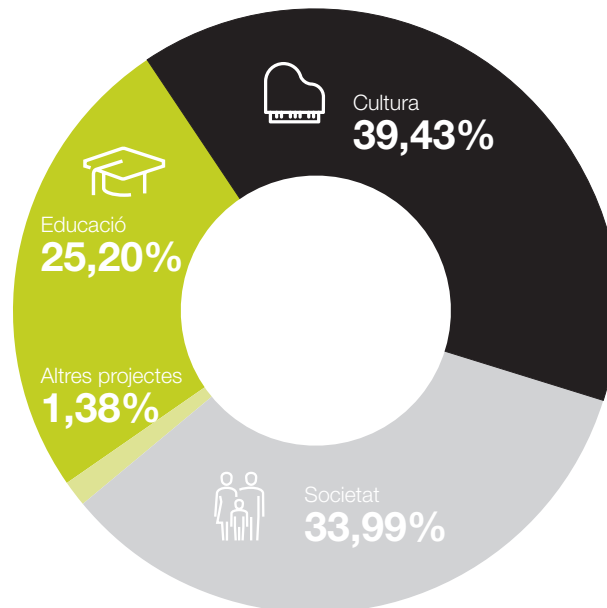


Vocació de servei

Donar resposta a les necessitats del territori on està implantat el Grup.

La Fundació Crèdit Andorrà va iniciar el 1987 la seva tasca social amb la creació d'un programa de beques per als joves, i posteriorment, va ampliar la seva actuació amb iniciatives en els àmbits de la cultura i l'acció social. El 2017 compleix 30 anys com a principal fundació privada al país, tant pels recursos destinats com pel nombre de programes que desenvolupa.

Inversió el 2017



La Fundació Crèdit Andorrà assumeix un paper de lideratge en el nostre compromís amb la societat andorrana que l'ha portat a ser la fundació privada més important del país tant en recursos com en iniciatives impulsades.



Implicats amb el país

Tenim un ferm compromís amb els principals motors de l'economia andorrana que es fa efectiu a través de diferents programes de patrocinis i col·laboracions.



#CrèditAndorràAmbLaNeu

Els patrocinis i els convenis renovats amb els principals agents del sector suposen una significativa inversió que es materialitza des de tres perspectives: estratègica (participem en l'accionariat d'Ensisa i Nevasa), competitiva (patrocinem esdeveniments esportius d'alt nivell i donem suport a la Federació Andorra d'Esquí) i formativa (amb acords i convenis amb escoles d'esquí).

- Conveni de promoció i patrocini dels dominis Grandvalira, Vallnord i Naturlandia.
- Patrocini de la Federació Andorrana d'Esquí (FAE) i col·laboració econòmica als corredors d'esquí alpi que compleixen els requisits establerts per la FAE (tres corredors el 2017).



Presentació de l'equip de la Federació Andorrana d'Esquí. © ANA

Al servei de la comunitat

Inversió global
consolidada de
Crèdit Andorrà
en la comunitat

Fundació
Crèdit Andorrà

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

Objectius

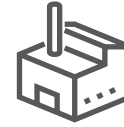




Compromís amb l'impuls múltiple del turisme

El turisme i el comerç són també sectors econòmics clau de l'economia andorrana. A Crèdit Andorrà hi donem suport col·laborant en esdeveniments que suposen un atractiu turístic i en iniciatives de referència per a l'impuls d'aquests sectors. A més, des d'un vessant estratègic, a Crèdit Andorrà participem en l'accionariat de Caldea i Grandvalira.

Hem promogut per segon any la campanya *El meu cor botiga per Andorra* entre els comerços del país, mitjançant la qual el banc fa un sorteig mensual de 1.000 euros entre totes les compres que s'hagin fet a Andorra. La campanya està pensada per donar suport al comerç i per premiar els compradors.



Al costat del teixit empresarial

Donem suport al món empresarial a través d'una implicació constant en iniciatives privades i públiques que contribueixen als principals sectors empresarials i associatius del país.

- Fira d'Andorra la Vella 2017.
- Patrocini del 68è Congrés Mundial de la Federació Internacional d'Agents Immobiliaris (FIABCI).
- Col·laboració amb l'Associació Trobada Empresarial al Pirineu i patrocini de la XXVIII Trobada Empresarial del Pirineu *Estratègies per a un marc canviant*.
- Col·laboració amb l'Empresa Familiar Andorrana i patrocini del 16è Fòrum *La força dels valors* i del XIX Cicle d'Empresa Familiar i Qualitat *Canvis tecnològics i emprenedoria social*.
- Col·laboració amb l'Automòbil Club d'Andorra.
- Patrocini del cicle de *Diàlegs europeus a Andorra*, en col·laboració amb l'ambaixada d'Espanya.
- Segones Jornades de la Innovació i les Noves Tecnologies d'Andorra (INNTEC).
- Patrocini de la III Jornada sobre Inversió i Negoci a Andorra que va tenir lloc a Madrid.



La formació, clau de futur

Els joves, la garantia del demà

La promoció de la formació i la difusió del coneixement són els objectius que van motivar el naixement de la Fundació Crèdit Andorrà.

Beques de la Fundació Crèdit Andorrà

Des del 1987
197
estudiants becats



5 M€
d'inversió



Julen Bacou Sanz
Master of Science in Investment & Wealth Management a l'Imperial College Business School de Londres.



David Font Bernet
Màster universitari en Art Contemporani Tecnològic i Performatiu a la Universitat del País Basc, a Bilbao.



Bryan Dennys Giménez González
Màster universitari en Advocacia a la Universitat de les Illes Balears de Palma de Mallorca.



David Pereiro Cortés
Master of Science in Motorsport Engineering a la universitat Oxford Brookes d'Oxford.



Clàudia Valdés Tomàs
Màster en Advocacia a l'Escola Superior d'Administració i Direcció d'Empreses de Barcelona.

5a edició del Premi Internacional Calvo Armengol

Concedit a la professora Melissa Dell, de la Universitat de Harvard.



Melissa Dell.

Col·laboració amb la Universitat d'Andorra

Col·laboració amb el Cicle de perfeccionament professional i suport al Postgrau en dret andorrà, la formació de llevadores i altres seminaris de la Universitat d'Andorra.

155 estudiants



Al servei de
la comunitat

Inversió global
consolidada de
Crèdit Andorrà
en la comunitat

Fundació
Crèdit Andorrà

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

Objectius



Empresaris i emprenedors, el motor del país

Oferim a empresaris i emprenedors un ampli ventall de conferències i jornades que compten amb la participació d'experts en diversos àmbits de l'actualitat econòmica amb l'objectiu de millorar les capacitats i els coneixements del teixit empresarial del país.



Conferències

- *Fiscalitat andorrana: implicacions i tipificació del delictes fiscal*, a càrrec d'Antoni Bisbal, economista i soci director de l'oficina Crowe Horwath Andorra, i Joan Iglesias, exinspector de la hisenda espanyola i soci del departament fiscal de Crowe Horwath Spain.
- Patrocini del TEDx Andorra la Vella.
- *Aspectes pràctics de les operacions vinculades*, a càrrec d'Antoni Bisbal, economista i soci del departament fiscal Crowe Horwath Alfa Capital, i Jordi Bech, economista i soci del departament fiscal de Crowe Horwath Spain.
- *Inversió en valor: una filosofia per aconseguir rendiments sostinguts*, a càrrec de Francisco García Paramés, CEO de COBAS Asset Management.



Jornades formatives

- Jornada *Introducció a Solvència II*, organitzada per CA Vincles Actuarial Consulting amb la col·laboració del Col·legi d'Actuaris de Catalunya, adreçada als professionals del sector assegurador per donar a conèixer els fonaments de la nova normativa i com afecten en la gestió de les entitats asseguradores.
- Patrocini de la Jornada *Estadística i estadístiques d'Andorra*, promoguda per la Societat Andorrana de Ciències (SAC).



Antoni Bisbal i Joan Iglesias, durant la conferència *Fiscalitat andorrana: implicacions i tipificació del delictes fiscal*.

Al servei de
la comunitat

Inversió global
consolidada de
Crèdit Andorrà
en la comunitat

Fundació
Crèdit Andorrà

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

Objectius



Franz Heukamp.



Carlos Martínez Mongay.



Genís Roca.



César Bona.

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

El 2006, juntament amb l'escola de negocis IESE, vam crear la Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme per fomentar la interacció entre el món empresarial i l'universitari i promoure l'intercanvi d'experiències i d'idees per tal de contribuir al progrés social i econòmic. Sota la direcció del professor Josep Maria Rosanas, la càtedra impulsa conferències, seminaris i publicacions.

EL FUTUR ET PARLA

VINE A ESCOLTAR-LO
CRÈDIT ANDORRÀ GLOBAL FORUM

Crèdit Andorrà Global Forum

És un cicle de conferències anual nascut amb la voluntat de posar a disposició de la ciutadania andorrana ponents de referència per tal de fer una anàlisi de la realitat actual, però en clau de futur. La finalitat és propiciar un espai de coneixement, de debat i d'opinió sobre temes d'actualitat econòmica, social, educativa, tecnològica, cultural, sanitària i turística, entre d'altres.

- El món en el 2017: les capacitats crítiques dels directius en un entorn canviant, a càrrec de Franz Heukamp, director general del IESE.
- Com sobreviure a la disrupció i progressar en l'era digital, a càrrec de Genís Roca, soci i president de RocaSalvatella, despatx de consultoria de negoci especialitzat en la transformació digital de les organitzacions, els seus processos i models de negoci.
- Situació econòmica i debat institucional a la zona de l'euro, a càrrec de Carlos Martínez Mongay, director a la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers de la Comissió Europea, encarregat del seguiment de les economies i polítiques de nou estats membres.
- Escollar per educar, a càrrec de César Bona, professor, escriptor i finalista dels Global Teacher Prize.

La cultura, a l'abast de tothom

Creació musical

24a temporada de la Fundació Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra (Onca)

Durant la 24a temporada, la Fundació Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra (ONCA) ha continuat treballant per apropar la música al major nombre de persones.

- Crear **produccions** de qualitat.
- Potenciar la **Jove Orquestra Nacional de Cambra d'Andorra** (Jonca).
- Impulsar un **projecte educatiu i atractiu** basat en tallers creatius.
- Desenvolupar el **projecte socioeducatiu** *Comunitat i impacte social*.

13.272 assistents

Associació Festivals d'Ordino

- **Concert de Cap d'Any Ordino i Fundació Crèdit Andorrà.**

488 assistents

- **Festival Narciso Yepes Ordino i Fundació Crèdit Andorrà.**

1.200 assistents

XVIIIa edició del Festival Internacional Orgue&nd

1.350
assistents

8
concerts



Iniciativa Basket Beat dins del projecte *Comunitat i impacte social*. (C) ANA



Miguel Poveda al Festival Narciso Yepes. © Jean-Luc Herbert



**Al servei de
la comunitat**

Inversió global
consolidada de
Crèdit Andorrà
en la comunitat

Fundació
Crèdit Andorrà

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

Objectius



Dansa vertical.
© ANA

Support a la promoció escènica

Un any més hem donat suport a l'Escena Nacional d'Andorra, una entitat dedicada a potenciar les arts escèniques al país, que en la seva 10a temporada ha combinat el teatre de text, nous formats escènics, pedagogia teatral i espectacles familiars.

10a temporada
de l'Escena Nacional
d'Andorra

6 representacions

1.164
assistents



Promoció de l'edició de publicacions

Promovem publicacions de contingut econòmic i sobre aspectes específics d'Andorra.

- *Quaderns d'Estudis Andorrans* (10è volum), promogut pel Cercle de les Arts i de les Lletres amb l'objectiu d'afavorir l'estudi i la divulgació de la història i l'art d'Andorra.
- *El país en xifres 2016*, publicació que recopila les principals dades macroeconòmiques d'Andorra.

A prop de les persones

L'esport per al desenvolupament de la persona

Continuem promocionant la pràctica esportiva a través del patrocini d'iniciatives de caràcter popular emmarcades en diferents disciplines: esquí, muntanya, motor, golf i altres.



Un dels vencedors en la darrera edició de la Ultra Trail. © ANA

L'actiu dels més grans

L'Espai és el centre d'activitats i de relació de la gent gran de la Fundació Crèdit Andorrà i és on se centralitzen la majoria d'iniciatives per promoure una vida activa i el benestar d'aquest col·lectiu. El 2017 ha tingut lloc el desè Saló de la gent gran, una iniciativa del comú d'Escaldes-Engordany i la Fundació Crèdit Andorrà.

1.213
inscripcions

418
voluntaris a l'AVIM

1.088
hores lectives



Visita guiada al Centre d'Interpretació Andorra Romànica. © Fundació Crèdit Andorrà

Al servei de
la comunitat

Inversió global
consolidada de
Crèdit Andorrà
en la comunitat

Fundació
Crèdit Andorrà

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

Objectius



Atenció a les necessitats socials

La salut al dia

El programa *La salut al dia* de la Fundació Crèdit Andorrà està orientat a col·laborar en la millora de la salut i de la qualitat de vida de la població a través d'activitats informatives i formatives dirigides a les persones afectades per problemes i malalties de gran impacte social.

- > Col·lecció *Guies preventives per a pares i fills*.
- > Programa divulgatiu *A la vostra salut*.
- > Taller per a persones afectades de càncer i un per als seus familiars.
- > Tallers d'esclerosi múltiple. Continuïtat en el projecte.

3
conferències

323
assistents

1
nova guia
per a joves
i adolescents



Banc d'Aliments de Càritas Andorrana

La nostra ajuda a aquesta entitat es materialitza amb el subministrament de productes alimentaris, d'higiene personal i de la llar.

98
famílies
beneficiàries del
Banc d'Aliments



398,59 kg
d'aliments recollits

Trencant barreres

Som patrocinadors de la Federació Special Olympics Andorra per fer possible la integració social dels atletes.

- > Participació de la delegació andorrana als Jocs Mundials d'Hivern a Àustria.
- > Patrocini del VIII Trofeu Internacional d'Esquí.
- > Patrocini del Territori Special.

Programa Concòrdia

Continuem el suport al programa de donació d'unitats de sang de cordó umbilical. El 2017 s'ha lliurat per a trasplantament **la primera unitat de sang de cordó obtinguda mitjançant el programa andorrà.**



308
dones
inscrites

175
unitats de
cordó umbilical
recollides

57%
de dones que han
donat a llum estaven
inscrites al programa



**Al servei de
la comunitat**

Inversió global
consolidada de
Crèdit Andorrà
en la comunitat

Fundació
Crèdit Andorrà

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

Objectius



Objectius

2017

Proporcionar bones pràctiques als joves i als adolescents a través de la publicació d'una guia preventiva sobre els trastorns alimentaris.

Assolit

Seguir aportant novetats als programes actuals en els àmbits educatiu, social i cultural.^(*)

Assolit

(*) Objectiu continuista

2018

Publicar una guia sobre el consum de drogues.

Ampliar la col·laboració amb organismes i institucions sanitàries per a la millora de l'atenció als malalts.

Concreció del programa educatiu de l'ONCA Social.

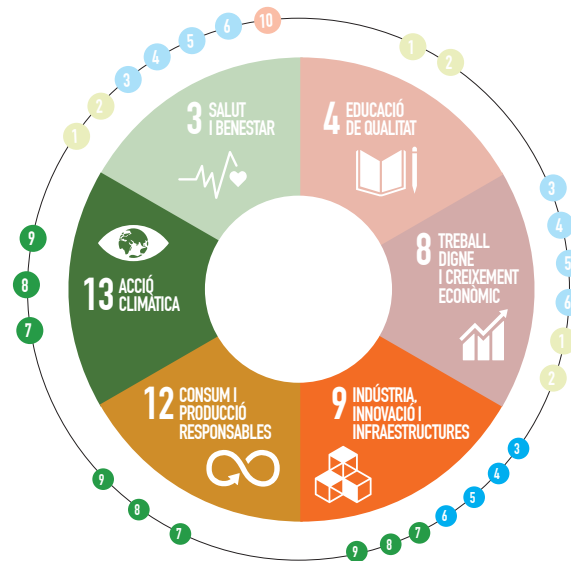




Al servei del medi ambient

Els valors de Crèdit Andorrà

- #Orientació a objectius
- #Proactivitat i innovació
- #Treball en equip



Col·laboració amb la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient:

UNEP FI

Patrocini del **primer bus híbrid**

100%
de rètols exteriors amb LED



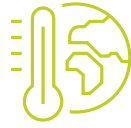
Gestió ambiental responsable

La gestió ambiental és part de l'acció responsable de Crèdit Andorrà, tant pel que fa a la minimització dels impactes més rellevants sobre el medi ambient com en la lluita contra el canvi climàtic.

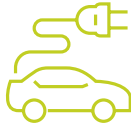
Objectius ambientals estratègics



**Estalvi i
eficiència
energètica**



**Lluita contra
el canvi
climàtic**



**Mobilitat
sostenible**



**Minimització
i valorització
dels residus**



**Compra
i consum
responsable
de materials**

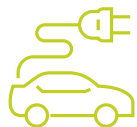


**Formació i
sensibilització
ambiental als
empleats, els
clients i la
societat**



**Oferir productes
que aportin
beneficis
ambientals**





Mobilitat sostenible i lluita contra el canvi climàtic

Amb l'objectiu de reduir els desplaçaments durant la jornada laboral hem adequat sales per facilitar l'ús de videoconferències, alhora que hem continuat amb el patrocini del primer bus híbrid d'Andorra i la jornada de mobilitat elèctrica organitzada per FEDA i l'Automòbil Club d'Andorra (ACA) per donar a conèixer modes de transport més sostenibles.

A més, amb la voluntat d'impulsar iniciatives de lluita contra el canvi climàtic, disposem del Crèdit Cotxe Verd, orientat a la compra de vehicles elèctrics i híbrids endollables, i del Préstec Regenera, adreçat a projectes que compleixen els criteris de la certificació Andorra Regenera, per fomentar la construcció o rehabilitació sostenible i eficient energèticament.



Millores per a edificis més sostenibles

Continuem treballant per incorporar millores ambientals a l'hora de fer reformes i remodelacions, d'acord amb els criteris ambientals establerts en la memòria de criteris constructius.



Presentació de la jornada de mobilitat elèctrica organitzada per la FEDA i l'ACA.





Implicació institucional

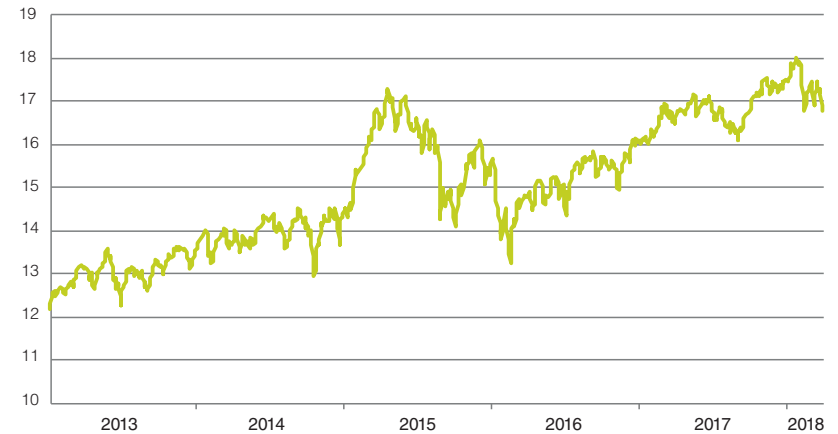
Crèdit Andorrà hem estat patrocinadors de les V Jornades tècniques de neu i allaus *Pyreanean Symposium on Snow and Avalanches*, que ha tingut lloc a Ordino. És un punt de trobada on s'hi van exposar presentacions orals i pòsters estructurats en meteorologia de muntanya, neu i recursos hídrics, canvi climàtic, predicció d'allaus, cartografia d'allaus, dinàmica d'allaus, prevenció i protecció, seguretat en activitats de muntanya i divulgació.



Inversions sostenibles

El fons Crediinvest Sicav Sustainability permet invertir en fons que compleixen criteris de responsabilitat social corporativa. Les principals àrees d'inversió se centren en empreses vinculades amb la gestió de l'aigua i amb altres dedicades a la producció de materials eficients per a la construcció i el transport, que contribueixen a reduir els consums energètics. Amb un actiu total de fons de 3,38 milions, l'any 2017 ha tingut un rendiment del 8,56%.

Evolució del fons Crediinvest Sicav Sustainability



Eficiència energètica i emissions



Energia

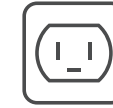
Durant el 2017 el consum d'energia s'ha reduït significativament a causa de la implantació del projecte de transformació digital mitjançant la plataforma Salesforce i la reducció dels centres de processament de dades (CPD), fet que ha comportat la disminució dels consums elèctrics degut a menors necessitats en refrigeració i en els sistemes d'alimentació ininterrompuda (SAI). Alhora, cal destacar que aquest any s'ha completat el canvi del sistema d'il·luminació dels rètols exteriors passant a un sistema d'il·luminació amb LED. La reducció dels consums de gasoil es deu a una menor necessitat de climatització de les oficines.

Oficines i edificis de Ròdol, ICA i Seu Social

		2015	2016	2017	Tendència 2016-2017
Consum d'electricitat	MWh	4.909	5.115	4.509	-11,9%
	kWh/m ² d'oficina	258,7	269,58	237,64	-11,8%
	kWh/empleat	9.262,5	9.175,3	8.897,1	-3,0%
Consum de gasoil	MWh	2.473	2.600	2.187	-15,9%
	kWh/m ² d'oficina*	181,39	198,82	167,24	-15,9%
Consum total d'energia	kWh/m ² d'oficina*	7.382	7.715	6.696	-13,2%

Nota: Dades d'octubre a setembre.

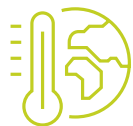
*Inclou les instal·lacions climatitzades amb gasoil.



El consum total d'energia s'ha reduït en un 13,2%

- 100% dels rètols exteriors amb il·luminació tipus LED: ha permès un estalvi de 25 MWh que representa el 34,72% en consum.
- Eliminació d'un dels dos Centres de Processament de Dades (CPD) de l'edifici ICA que ha permès un estalvi del 19,41% del consum energètic.
- Reducció de l'espai ocupat pel Centre de Processament de Dades (CPD) de la Seu Social que ha suposat una menor demanda de refrigeració, reduint en un 20% el consum elèctric de l'edifici.





Emissions

Emissions de CO₂

	2015	2016	2017	Tendència 2016-2017
Emissions directes de CO₂ (abast 1)				
Gasoil (t de CO ₂)	654,45	688,04	577,92	-16,0%
Emissions indirectes de CO₂ (abast 2)				
Electricitat (t de CO ₂) ^(*)	795,28	905,40	798,09	-11,9%
Altres emissions indirectes (abast 3)				
Viatges corporatius	153,35	189,24	234,68	24,0%
Generació de residus (paper, cartró, diaris, plàstics i tòners)	9,43	5,17	4,10	-20,7%
Consum de paper (intern i per a clients)	116,24	115,65	41,64	-64,0%
Consum d'aigua	3,57	4,09	2,18	-46,6%
Consum de tòners	13,64	13,35	11,75	-12,0%

Nota: Dades d'octubre a setembre.

(*) Font: Dades procedents de la memòria de sostenibilitat 2016 de FEDA.

Intensitat de les emissions de CO₂

	2015	2016	2017	Tendència 2016-2017
t de CO₂ derivades del consum energètic/100 m² d'oficines	7,6	8,4	7,3	-13,6%
t de CO₂ derivades del consum energètic/empleat	2,7	2,9	2,7	-5,0%

Nota: Dades d'octubre a setembre.

Al servei del medi ambient

Gestió ambiental
de Crèdit Andorrà

Eficiència
energètica
i emissions

Optimització
dels consums i
millor gestió dels
residus

Objectius



Optimització dels consums i millor gestió dels residus



Aigua

Al servei del medi ambient

Gestió ambiental
de Crèdit Andorrà

Eficiència
energètica
i emissions

Optimització
dels consums i
millor gestió dels
residus

Objectius

Oficines i edificis de Ròdol, ICA i Seu Social

	2015	2016	2017	Tendència 2016-2017
m ³	9.029	10.358	5.529	-46,6%
m ³ /m ² d'oficina	0,48	0,55	0,29	-46,6 %
Consum d'aigua m ³ /empleat	17,04	18,58	10,91	-41,3%

Nota: Dades d'octubre a setembre.



La substitució del sistema de climatització amb torres de refrigeració a la Seu Social per un sistema de volum de refrigerant variable (VRV) ha permès un estalvi del 67% del consum d'aigua de l'edifici, que suposa una reducció del 46,6% del consum d'aigua de tot Crèdit Andorrà.





Materials

L'any 2017 hi ha hagut una reducció en el consum de paper i tòners derivada principalment de la implantació de millores tecnològiques a les oficines i als edificis corporatius, i a la reducció dels enviaments a clients gràcies a les millores de gestió documental que ofereix el servei en línia e-Crèdit.

Consum de materials

		2015	2016	2017	Tendència 2016-2017
	t	45,75	45,52	39,13	-14,0%
Paper^(*)	Kg/empleat	86,31	81,64	77,19	-5,5%
	Unitats	1.430	1.399	1.231	-12,0%
Tòners	Unitats/empleat	2,7	2,51	2,43	-3,2%

Nota: Dades d'octubre a setembre.

(*) Inclou paper de consum intern i paper per a clients.





Residus

Les iniciatives que han permès reduir el consum de paper han comportat alhora una reducció dels residus d'aquest material. Aquesta reducció no s'ha vist reflectida en el cas dels tòners ja que la substitució d'equips, fruit de la renovació tecnològica, ha suposat canviar models de tòners i, en conseqüència, s'han generat més residus. En el cas dels fluorescents, l'increment està associat al pla de manteniment.

Residus generats

		2015	2016	2017	Tendència 2016-2017	Tractament
Paper d'oficina	kg	11.600	14.575	12.200	-16,3%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	kg/empleat	21,9	26,14	24,07	-7,9%	
Cartró	kg	3.112	4.636	4.358	-6,0%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	kg/empleat	5,9	8,32	8,60	3,4%	
Diaris	kg	2.120	2.596	2.830	9,0%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	kg/empleat	4,0	4,66	5,58	19,9%	
Plàstics i envasos lleugers	kg	1.727	1.589	1.631	2,6%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	kg/empleat	3,3	2,85	3,22	12,9%	
Tòners	Unitats	613	278	330	18,7%	Reciclatge. Gestor especialitzat
	Unitats/empleat	1,2	0,50	0,65	30,6%	
Fluorescents	Unitats	1.835	575	937	63,0%	Reciclatge. Deixalleria
	Unitats/100 m ² d'oficines	9,7	3,03	4,94	63,0%	

Nota: Dades d'octubre a setembre.

(*) Inclou paper de consum intern i paper per a clients.



Minimització de l'impacte ambiental

Al servei del medi ambient

Gestió ambiental
de Crèdit Andorrà

Eficiència
energètica
i emissions

Optimització
dels consums i
millor gestió dels
residus

Objectius

4.509 MWh

Consum d'electricitat
(-11,9% respecte al 2016)



5.529 m³

Consum d'aigua
(-46,6% respecte al 2016)

2.187 MWh

Consum de gasoil
(-15,9 respecte al 2016)

1.376 t

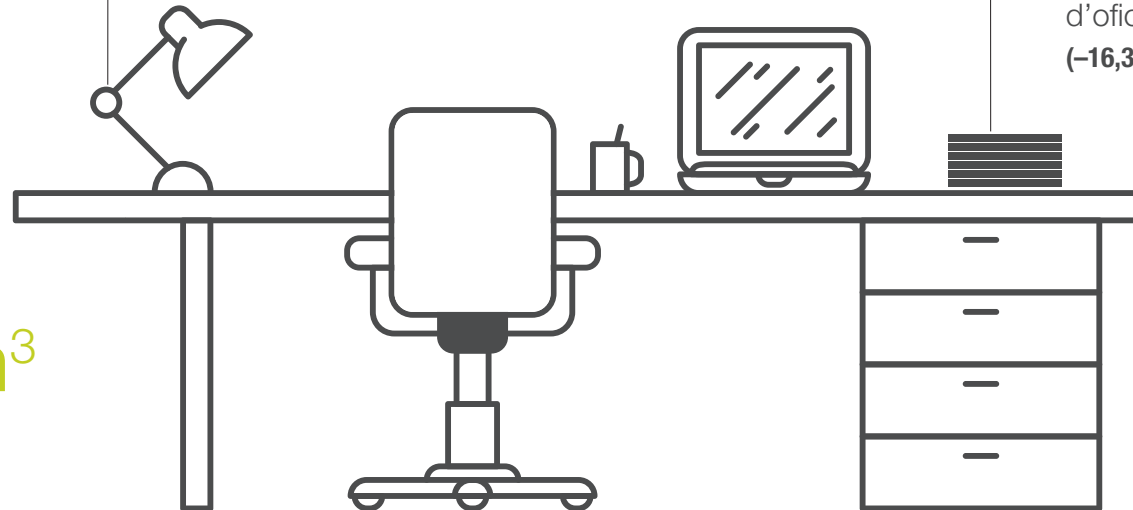
Emissions de CO₂ abast 1 i 2
(-13,6% respecte al 2016)

39,1 t

Consum de paper
(-14,0% respecte al 2016)

12,2 t

Residus de paper
d'oficina
(-16,3% respecte al 2016)



Al servei del
medi ambient

Gestió ambiental
de Crèdit Andorrà

Eficiència
energètica
i emissions

Optimització
dels consums i
millor gestió dels
residus

Objectius



Per al 2018, a més de
continuar treballant
per assolir els
objectius que estan
en procés,
ens plantegem:

Objectius

2017

Reduir en un 30% el consum energètic associat als centres de processament de dades de la Seu Social i de l'edifici ICA.	Assolit
Substituir el sistema de climatització amb torres de refrigeració de la Seu Social per un sistema de volum de refrigerant variable (VRV).	Assolit
Substitució del <i>software</i> 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.	En procés
Estudiar la viabilitat de compensar les emissions de carboni de Crèdit Andorrà a través d'un projecte de país impulsat juntament amb les empreses interessades.	No assolit
Estudiar i adaptar l'oficina d'Encamp per tal d'obtenir la certificació Regenera sobre construcció eficient.	En procés
Eliminar els productes de neteja utilitzats a la Seu Social substituint-los per un sistema de desinfecció amb ozó.	En procés
Continuar amb la campanya de sensibilització sobre les emissions de CO ₂ a nivell intern i extern.	Assolit
Impulsar accions per contribuir a l'assoliment de l'Objectiu de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides relatiu a Acció climàtica.	En procés

2018

Elaborar un estudi per reduir a mínims el paper associat a les transaccions presencials dels nostres clients (Projecte Zero Paper).
Portar a terme un estudi per valorar les possibilitats de reduir les comunicacions que s'envien en paper als clients.
Definir un programa de voluntariat ambiental que fomenti la implicació de l'equip humà en la millora de l'entorn.
Reduir les emissions de CO ₂ i la contaminació atmosfèrica que generen els vehicles convencionals del parc de vehicles de Crèdit Andorrà.
Reduir el consum elèctric dels Centres de Processament de Dades (CPD) de Crèdit Andorrà.



Annex. Materialitat, taula de continguts GRI i taula dels principis del Pacte Mundial

Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

Aquest annex és complementari als continguts de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2017 de Crèdit Andorrà. És la catorzena 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 2017, excepte les dades quantitatives de l'apartat de medi ambient, que van de l'1 d'octubre del 2016, al 30 de setembre del 2017.

L'informe cobreix el Grup Financer Crèdit Andorrà. Crèdit Andorrà SA és la societat dominant de les participades que s'esmenten en l'Informe corporatiu d'activitats (pàgina 15). En aquest sentit, la informació presentada correspon a Grup Financer Crèdit Andorrà, excepte les dades presentades en els apartats de clients i de medi ambient, els quals es refereixen únicament a les societats del Grup ubicades al Principat d'Andorra. La informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels estats financers consolidats.



Anàlisi de materialitat

Per determinar quins són els temes rellevants per a Crèdit Andorrà, per a l'edició 2015 de l'Informe de responsabilitat social corporativa vam portar a terme un procés d'anàlisi de materialitat. Atès que no hi ha hagut canvis operacionals significatius durant el 2016 i el 2017, es consideren encara vàlids i vigents els resultats obtinguts.

1. Identificació

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 escala global. Així mateix, internament, s'han considerat les principals línies estratègiques i els valors del model cultural, i externament, els principals estàndards de referència en sostenibilitat: Global Reporting Initiative i els estàndards Asset Management, Commercial Banks, Insurance i Investment de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) i Governance & Accountability.

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).
- Relació amb la societat (acció social i implicació amb el país).

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 del Grup. Per a la valoració, s'ha comptat amb la participació de tots els grups d'interès interns i externs del Grup. 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. Una vegada conclòs el procés i determinats els temes 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, mitjana-alta i mitjana-mitjana, respectivament.

3. Validació

Amb l'objectiu de garantir que la materialitat ofereix una visió raonable i equilibrada del desenvolupament sostenible de Grup Financer Crèdit Andorrà, a nivell intern i amb la participació de membres de direcció i dels departaments i àrees més directament vinculats 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. Addicionalment, es publica informació relacionada amb temes no materials segons el GRI G4, atès que permeten explicar de manera més completa l'acompliment del Grup en RSC.

Annex

Anàlisi de materialitat

Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Índex de continguts del GRI

Taula de continguts del Pacte Mundial



Matriu de materialitat

		Baixa	Mitjana	Alta
Rellevància per als 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, creant 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>
	Mitjana	<p>Impuls d'iniciatives de valor per als clients i la societat Responsabilitat en les compres a proveïdors Oferta de productes i serveis dissenyats per oferir un benefici ambiental o social Universalitat en l'atenció i servei a tots els segments de clients</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 Promoure el progrés social amb iniciatives impulsades a través de la Fundació Crèdit Andorrà</p>	
Rellevància per als grups d'interès	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 Contribució al desenvolupament econòmic d'Andorra i dels països on opera el Grup</p>	<p>Internacionalització</p>
		Baixa	Mitjana	Alta
Rellevància per a Grup Financer Crèdit Andorrà				

Annex

Anàlisi de materialitat

Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Índex de continguts del GRI

Taula de continguts del Pacte Mundial



Temes materials i cobertura

Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial



Cobertura i límit

Categoria i temàtica	Temes	Cobertura i límit							
		Interna					Externa		
		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	●	●	●	●	●	●	●	●
Internacionalització	Control i gestió del risc (*)	●	●	●					
Proactivitat i innovació en productes i serveis	Internacionalització i diversificació del negoci (*)	●	●	●			●		
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 (*)	●	●	●	●	●			
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 (*)								

Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

Cobertura i límit

Categoria i temàtica	Temes	Cobertura i límit							
		Interna			Externa				
		Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i Wealth Management	Assegurances	Empreses participades	Activitat social	Clients	Societat	Proveïdors
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 a empleats	Beneficis socials (*)	●	●	●					
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	●	●	●	●	●		●	

(*) Temes addicionals no recollits a GRI Standards.



Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Annex

Anàlisi de materialitat

Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Índex de continguts del GRI

Taula de continguts del Pacte Mundial

ODS rellevants



Garantir una vida sana i promoure el benestar per a totes les persones a totes les edats

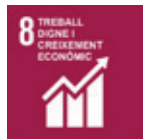
Iniciatives destacades

- Projecte Clau Visa Unicef per la lluita contra el VIH-sida al continent africà
- Programa divulgatiu “A la vostra salut”
- Projecte “La força dels grans” (L’espai)
- Programa “La salut al dia”
- Programa “Concòrdia” d’obtenció d’unitats de cordó umbilical
- Col·laboració amb associacions de malalts
- Patrocini d’esdeveniments esportius populars
- Col·lecció *Guies preventives per a pares i fills*
- Assegurances i altres productes de salut (Pla Integral d’Assistència Mèdica, Crèditsalut)
- Suport al fons Biotech (*private equities*)



Garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat i promoure oportunitats d’aprenentatge durant tota la vida per a tothom

- Programa de beques per a joves de la Fundació Crèdit Andorrà
- Programa Esquí Estudi
- Productes per al finançament d’estudis (Crèdit Estudis, CrèditPla Estudiant Dinàmic o Assegurat, Plans Estudiant Piolet, préstecs UdA)
- Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organització i Humanisme de l’IESE i Crèdit Andorrà Global Forum
- Conferències i jornades formatives per a empresaris i emprenedors sobre economia i finances
- Contractació d’estudiants en pràctiques (estades d’estiu a Crèdit Andorrà)
- Jornades d’orientació professional
- Col·laboració amb la Universitat d’Andorra (postgrau en dret andorrà, Cicle de perfeccionament professional, formació per a llevadores)
- Edició de publicacions d’interès econòmic, legal o altres
- Premi Internacional Calvó Armengol
- Col·laboració amb l’ONCA i projecte educatiu, i programa socioeducatiu “Comunitat i impacte social”
- Col·laboració amb Special Olympics Andorra
- Col·laboració amb l’Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell
- Research: plataforma de continguts financers oberta al públic



Promoure el creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible, l’ocupació plena i productiva i el treball digne per a tothom

- Suport i col·laboració en iniciatives vinculades amb els principals motors econòmics del país (turisme, comerç i neu)
- Promoció i patrocini dels dominis Grandvalira i Vallnord
- Col·laboració amb el teixit empresarial i associatiu d’Andorra
- Patrocini del cicle “Diàlegs europeus a Andorra”
- Conveni de col·laboració amb l’Agència de Treball Agentas
- Patrocinis per a la promoció del turisme i el comerç a Andorra (Grandvalira, Vallnord, campionats i curses d’esquí, Fira d’Andorra la Vella)
- Simulador *on-line* de jubilació



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

ODS rellevants

Iniciatives destacades



Construir infraestructures resilientes, promoure la industrialització inclusiva i sostenible i fomentar la innovació

- Col·laboració a les jornades Inntec Andorra
- Col·laboració amb els clústers d'Andorra per crear nous sectors econòmics per al país
- Participació en *workshops* amb persones vinculades a la innovació i les noves tecnologies



Garantir modalitats de consum i producció sostenibles

- Adhesió a la Declaració del Programa de les Nacions Unides per les Finances (UNEP FI)
- Certificació de qualitat ambiental d'interior d'edificis al CSO
- Anàlisi del risc ambiental dels productes bancaris
- Fons Crediinvest Sicav Sustainability
- Guies de bones pràctiques ambientals (*Sustainable Banking Guide*)



Adoptar mesures urgents per combatre el canvi climàtic i els seus efectes

- Patronici del bus híbrid
- Préstec Regenera
- Crèdit Cotxe Verd
- Participació en l'elaboració de la guia *Comptabilitat de gasos d'efecte d'hivernacle del sector financer* de la UNEP FI
- Jornades de mobilitat elèctrica/sostenible
- V Jornades tècniques de neu i allaus *Pyrenean Symposium on Snow and Avalanches*



Índex de continguts del Global Reporting Initiative

(102-54) Opció “De conformitat – Exhaustiva” segons GRI Standards.

Annex

Anàlisi de materialitat

Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Índex de continguts del GRI

Taula de continguts del Pacte Mundial

Continguts bàsics generals

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
Perfil de l'organització				
102-1	Nom de l'organització	12		
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	12, 14 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 www.creditandorragroup.com .		
	<p>Andorra</p> <ul style="list-style-type: none"> Banca comercial. Fa bo el nostre lema, <i>Al vostre servei i al servei del país</i>, aportant solucions a les necessitats dels clients i actuant amb voluntat de servei amb productes innovadors i avançats. Amb les noves 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. Ens definim com 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 nostres 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. Gestió d'actius. Crèdit Andorrà Asset Management és 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. Grup Assegurador. El Grup Assegurador de Crèdit Andorrà 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>Al món</p> <ul style="list-style-type: none"> 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: Andorra, Espanya, Luxemburg, Suïssa, els Estats Units (Miami), Mèxic, Panamà i Perú. 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. Grup Assegurador. Som presents a Espanya amb el <i>holding</i> 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. 			



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS	
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors (cont.)	Plantilla amb contracte indefinit			
		2015	2016	2017	
		Andorra	91%	89%	88%
		Espanya	100%	97%	98%
		Luxemburg	98%	100%	96%
		Mèxic	100%	100%	100%
		Miami (EUA)	100%	100%	100%
		Perú	100%	100%	100%
		Suïssa	92%	100%	100%
		Panamà	100%	97%	100%
		Xile	44%	100%	100%
		Grup Financer Crèdit Andorrà	94%	93%	92%
		Plantilla a jornada completa			
		2015	2016	2017	
		Andorra	100%	100%	100%
		Espanya	89%	94%	98%
		Luxemburg	87%	88%	91%
		Mèxic	100%	100%	100%
		Miami (EUA)	100%	100%	100%
		Perú	100%	100%	100%
		Suïssa	92%	83%	75%
		Panamà	98%	98%	100%
		Xile	100%	100%	100%
		Grup Financer Crèdit Andorrà	97%	98%	98%



Annex

Anàlisi de materialitat

Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Índex de continguts del GRI

Taula de continguts del Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																																																							
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors (cont.)	<p>Plantilla segons gènere i categoria laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Homes</td> <td>452</td> <td>460</td> <td>422</td> </tr> <tr> <td>Alts directius</td> <td>113</td> <td>119</td> <td>115</td> </tr> <tr> <td>Càrrecs intermitjos</td> <td>77</td> <td>78</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Resta de la plantilla</td> <td>262</td> <td>263</td> <td>240</td> </tr> <tr> <td>Dones</td> <td>361</td> <td>420</td> <td>418</td> </tr> <tr> <td>Alts directius</td> <td>22</td> <td>26</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Càrrecs intermitjos</td> <td>43</td> <td>51</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>Resta de la plantilla</td> <td>296</td> <td>343</td> <td>332</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dones a la plantilla i en càrrecs de responsabilitat</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2015</th> <th colspan="2">2016</th> <th colspan="2">2017</th> </tr> <tr> <th>En plantilla</th> <th>En càrrecs de responsabilitat</th> <th>En plantilla</th> <th>En càrrecs de responsabilitat</th> <th>En plantilla</th> <th>En càrrecs de responsabilitat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>43%</td> <td>23%</td> <td>48%</td> <td>26%</td> <td>49%</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>52%</td> <td>24%</td> <td>53%</td> <td>21%</td> <td>55%</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>34%</td> <td>0%</td> <td>38%</td> <td>10%</td> <td>43%</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>58%</td> <td>67%</td> <td>60%</td> <td>67%</td> <td>61%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>42%</td> <td>60%</td> <td>39%</td> <td>56%</td> <td>45%</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>40%</td> <td>67%</td> <td>58%</td> <td>75%</td> <td>64%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>33%</td> <td>25%</td> <td>25%</td> <td>33%</td> <td>25%</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>51%</td> <td>38%</td> <td>52%</td> <td>53%</td> <td>56%</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>22%</td> <td>0%</td> <td>20%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>44%</td> <td>25%</td> <td>48%</td> <td>29%</td> <td>50%</td> <td>32%</td> </tr> </tbody> </table>		2015	2016	2017	Homes	452	460	422	Alts directius	113	119	115	Càrrecs intermitjos	77	78	67	Resta de la plantilla	262	263	240	Dones	361	420	418	Alts directius	22	26	32	Càrrecs intermitjos	43	51	54	Resta de la plantilla	296	343	332		2015		2016		2017		En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	Andorra	43%	23%	48%	26%	49%	27%	Espanya	52%	24%	53%	21%	55%	22%	Luxemburg	34%	0%	38%	10%	43%	16%	Mèxic	58%	67%	60%	67%	61%	100%	Miami (EUA)	42%	60%	39%	56%	45%	55%	Perú	40%	67%	58%	75%	64%	75%	Suïssa	33%	25%	25%	33%	25%	33%	Panamà	51%	38%	52%	53%	56%	58%	Xile	22%	0%	20%	0%	0%	0%	Grup Financer Crèdit Andorrà	44%	25%	48%	29%	50%	32%		
	2015	2016	2017																																																																																																																								
Homes	452	460	422																																																																																																																								
Alts directius	113	119	115																																																																																																																								
Càrrecs intermitjos	77	78	67																																																																																																																								
Resta de la plantilla	262	263	240																																																																																																																								
Dones	361	420	418																																																																																																																								
Alts directius	22	26	32																																																																																																																								
Càrrecs intermitjos	43	51	54																																																																																																																								
Resta de la plantilla	296	343	332																																																																																																																								
	2015		2016		2017																																																																																																																						
	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat																																																																																																																					
Andorra	43%	23%	48%	26%	49%	27%																																																																																																																					
Espanya	52%	24%	53%	21%	55%	22%																																																																																																																					
Luxemburg	34%	0%	38%	10%	43%	16%																																																																																																																					
Mèxic	58%	67%	60%	67%	61%	100%																																																																																																																					
Miami (EUA)	42%	60%	39%	56%	45%	55%																																																																																																																					
Perú	40%	67%	58%	75%	64%	75%																																																																																																																					
Suïssa	33%	25%	25%	33%	25%	33%																																																																																																																					
Panamà	51%	38%	52%	53%	56%	58%																																																																																																																					
Xile	22%	0%	20%	0%	0%	0%																																																																																																																					
Grup Financer Crèdit Andorrà	44%	25%	48%	29%	50%	32%																																																																																																																					



Annex

Anàlisi de materialitat

Crèdit Andorra i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Índex de continguts del GRI

Taula de continguts del Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																																								
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors (cont.)	<p>Plantilla segons gènere i grup d'edat</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2015</th> <th colspan="2">2016</th> <th colspan="2">2017</th> </tr> <tr> <th>Homes</th> <th>Dones</th> <th>Homes</th> <th>Dones</th> <th>Homes</th> <th>Dones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≤ 25 anys</td> <td>452</td> <td>361</td> <td>460</td> <td>420</td> <td>422</td> <td>418</td> </tr> <tr> <td>26-30 anys</td> <td>16</td> <td>23</td> <td>18</td> <td>25</td> <td>13</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>31-35 anys</td> <td>43</td> <td>47</td> <td>34</td> <td>51</td> <td>43</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>36-40 anys</td> <td>58</td> <td>58</td> <td>50</td> <td>65</td> <td>43</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>41-45 anys</td> <td>70</td> <td>69</td> <td>73</td> <td>82</td> <td>64</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>46-50 anys</td> <td>64</td> <td>76</td> <td>77</td> <td>80</td> <td>72</td> <td>83</td> </tr> <tr> <td>51-55 anys</td> <td>75</td> <td>36</td> <td>65</td> <td>60</td> <td>65</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>56-60 anys</td> <td>61</td> <td>29</td> <td>70</td> <td>32</td> <td>73</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>> 60 anys</td> <td>43</td> <td>17</td> <td>47</td> <td>17</td> <td>31</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table> <p>Plantilla segons nacionalitat</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>31,5%</td> <td>30,6%</td> <td>30,6%</td> </tr> <tr> <td>Resta d'Europa</td> <td>53,3%</td> <td>54,3%</td> <td>54,5%</td> </tr> <tr> <td>Àfrica</td> <td>14,6%</td> <td>14,3%</td> <td>14,3%</td> </tr> <tr> <td>Amèrica</td> <td>0,0%</td> <td>0,1%</td> <td>0,1%</td> </tr> <tr> <td>Àsia</td> <td>0,6%</td> <td>0,6%</td> <td>0,4%</td> </tr> <tr> <td>Oceania</td> <td>0,0%</td> <td>0,1%</td> <td>0,1%</td> </tr> </tbody> </table>		2015		2016		2017		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	≤ 25 anys	452	361	460	420	422	418	26-30 anys	16	23	18	25	13	22	31-35 anys	43	47	34	51	43	54	36-40 anys	58	58	50	65	43	67	41-45 anys	70	69	73	82	64	78	46-50 anys	64	76	77	80	72	83	51-55 anys	75	36	65	60	65	58	56-60 anys	61	29	70	32	73	35	> 60 anys	43	17	47	17	31	17		2015	2016	2017	Andorra	31,5%	30,6%	30,6%	Resta d'Europa	53,3%	54,3%	54,5%	Àfrica	14,6%	14,3%	14,3%	Amèrica	0,0%	0,1%	0,1%	Àsia	0,6%	0,6%	0,4%	Oceania	0,0%	0,1%	0,1%		
	2015			2016		2017																																																																																																						
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones																																																																																																						
≤ 25 anys	452	361	460	420	422	418																																																																																																						
26-30 anys	16	23	18	25	13	22																																																																																																						
31-35 anys	43	47	34	51	43	54																																																																																																						
36-40 anys	58	58	50	65	43	67																																																																																																						
41-45 anys	70	69	73	82	64	78																																																																																																						
46-50 anys	64	76	77	80	72	83																																																																																																						
51-55 anys	75	36	65	60	65	58																																																																																																						
56-60 anys	61	29	70	32	73	35																																																																																																						
> 60 anys	43	17	47	17	31	17																																																																																																						
	2015	2016	2017																																																																																																									
Andorra	31,5%	30,6%	30,6%																																																																																																									
Resta d'Europa	53,3%	54,3%	54,5%																																																																																																									
Àfrica	14,6%	14,3%	14,3%																																																																																																									
Amèrica	0,0%	0,1%	0,1%																																																																																																									
Àsia	0,6%	0,6%	0,4%																																																																																																									
Oceania	0,0%	0,1%	0,1%																																																																																																									



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS																																												
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors (cont.)	<p>Directius originaris del país (per filials)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>59%</td> <td>54%</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>25%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>25%</td> <td>25%</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>54%</td> <td>67%</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>0%</td> <td>50%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Grup Financer Crèdit Andorrà</td> <td>55%</td> <td>55%</td> <td>56%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Els anys 2015 i 2016 les dades de Panamà inclouen també l'Uruguai.</p>		2015	2016	2017	Andorra	59%	54%	61%	Espanya	100%	100%	100%	Luxemburg	5%	5%	6%	Mèxic	100%	100%	0%	Miami (EUA)	0%	0%	0%	Perú	25%	0%	0%	Suïssa	25%	25%	33%	Panamà	54%	67%	56%	Xile	0%	50%	0%	Grup Financer Crèdit Andorrà	55%	55%	56%		
	2015	2016	2017																																													
Andorra	59%	54%	61%																																													
Espanya	100%	100%	100%																																													
Luxemburg	5%	5%	6%																																													
Mèxic	100%	100%	0%																																													
Miami (EUA)	0%	0%	0%																																													
Perú	25%	0%	0%																																													
Suïssa	25%	25%	33%																																													
Panamà	54%	67%	56%																																													
Xile	0%	50%	0%																																													
Grup Financer Crèdit Andorrà	55%	55%	56%																																													
102-41	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.																																														
102-9	Cadena de subministrament	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 compra verda, 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 2017 el valor aproximat de les compres a proveïdors del Grup ha estat de 49.246 milers d'euros.																																														
102-10	Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	No hi ha hagut canvis significatius en la ubicació dels proveïdors.																																														
102-11	Principi o enfocament de precaució	18 Com a entitat bancària, la gestió global del risc és fonamental per a Crèdit Andorrà. Per 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 consolidar-lo com a un dels més sòlids d'Andorra.																																														
102-12	Iniciatives externes	54																																														



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial



GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-13	Participació en associacions	<p>Crèdit Andorrà: Andorran Banking, Confederació Empresarial Andorrana, Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra, Empresa Familiar Andorrana, Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), Trobada Empresarial del Pirineu, Pacte Mundial de les Nacions Unides, Programa de les Nacions Unides per les Finances (UNEP Fi).</p> <p>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).</p> <p>Banco Alcalá: Asociación Española de Banca i Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO).</p> <p>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.</p> <p>CA México Asesores Patrimoniales: Asociación Mexicana de Asesores Independientes de Inversiones (AMAI) i Club Catalán de Negocios.</p> <p>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.</p>		
Estratègia				
102-14	Declaració del màxim responsable de l'organització	3		
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	3		
Ètica i integritat				
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de comportament	13, 19		
		<p>Crèdit Andorrà aplica el Codi ètic de conducta de l'INAF, el qual 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.</p> <p>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. Els objectius d'aquesta llei són protegir els interessos de l'inversor, garantir que l'inversor conegui els productes i serveis que adquireix i els riscos que s'hi associen, i fomentar la transparència i l'eficàcia.</p> <p>Es tracta d'una llei que recull els principis establerts en la directiva comunitària coneguda com a MiFid (Directiva Europea de Mercats d'Instrumentos Financers) i regula la forma en què les entitats financeres hauran de prestar els seus serveis d'inversió la finalitat dels quals es trobin dins d'un marc de protecció elevada per a l'inversor. La Llei regula la prestació de serveis d'inversió i/o auxiliars, per tant afecta directament totes les persones i entitats que actuen en mercats financers.</p>		
102-17	Mecanismes per a la consulta i la resolució de dubtes sobre ètica	<p>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 2017 el Comitè Ètic i Deontològic ha rebut 23 consultes o sol·licituds d'assessorament per part dels empleats.</p> <p>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 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 2017 el Comitè Ètic i Deontològic ha revisat un total de 6 expedients.</p>		

Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial



GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
Govern				
102-18	Estructura de govern	15-17 A Grup Financer Crèdit Andorrà, la gestió i el control de l'entitat es distribueixen entre els següents òrgans: <ul style="list-style-type: none"> • La Junta General d'Accionistes és l'òrgan en el qual els accionistes participen i que, degudament constituïda, té competència per deliberar i adoptar acords per majoria en aquelles matèries les quals 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.		
102-19	Presa de decisions	El conseller delegat, sota la supervisió 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 pel Consell d'Administració i la gestió de les polítiques econòmiques, ambientals i socials que s'adoptin a Grup Financer Crèdit Andorrà.		
102-20	Nivell de responsabilitat executiva vinculat a temes econòmics, 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.		
102-21	Consulta als grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	El Consell d'Administració determina les polítiques d'informació i de comunicació amb els accionistes, els mercats i l'opinió pública.		
102-22	Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès	15-17 Els membres del Consell d'Administració no desenvolupen funcions executives. Aquestes funcions recauen en el conseller delegat i el director general.		
102-23	Presidència del màxim òrgan 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.		
102-24	Nomenament i selecció del màxim òrgan de govern	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.		

Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-25	Conflictes d'interès	15 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. Els conflictes d'interessos que afecten els treballadors en relació amb l'entitat i els clients, principalment, queden regulats en el Codi ètic i de conducta, el Codi de conducta dels mercats de valors i la Política interna de conflicte d'interessos.		
102-26	Participació del màxim òrgan de govern en l'establiment de la missió, els valors i l'estratègia	El 2015 es va aprovar <i>Horitzó 2020</i> , concebuda com a base i directriu del Pla Estratègic 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.		
102-27	Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern	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.		
102-28	Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	No es porta a terme un procés formal d'avaluació. No obstant això, 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.		
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	L'estructura organitzativa 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 amb la informació pròpia de l'entitat a partir de les reunions que es duen a terme amb els diferents directius de Crèdit Andorrà.		
102-30	Efectivitat dels processos de gestió de riscos	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 adopta les mesures adequades per esmenar qualsevol incidència.		
102-31	Revisió dels temes econòmics, ambientals i socials	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.		
102-32	Participació del màxim òrgan de govern en la rendició de comptes de sostenibilitat	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.		





Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-33	Comunicació de consideracions crítiques	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.		
102-34	Nombre i naturalesa de les consideracions crítiques	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.		
102-35	Polítiques de retribució	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.		
102-36	Procés per a la determinació de la retribució	Per a l'establiment de la quantitat a percebre, se segueixen els criteris establerts a la política de remuneració. L'entitat ha utilitzat la metodologia Hay 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.		
102-37	Implicació dels grups d'interès en la retribució	Per a l'establiment de la quantitat a percebre, se segueixen els criteris dictats per la política de remuneració que estableix les retribucions en funció de la classificació professional.		
102-38	Ràtio anual de retribució			Informació confidencial.
102-39	Percentatge d'increment de la ràtio anual de retribució			Informació confidencial.
Participació dels grups d'interès				
102-40	Llistat de grups d'interès	Els grups d'interès que el Grup ha inclòs són els empleats, els clients, els accionistes, els proveïdors, els mitjans de comunicació i la comunitat.		
102-41	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.		
102-42	Identificar i seleccionar 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 a la societat.		
102-43	Enfocament d'implicació de grups d'interès	32		



GRI Standards Contingut Nombre de pàgina o URL Omissions ODS

102-44 Temes principals i consideracions tractats 32

Annex

Anàlisi de materialitat

Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Índex de continguts del GRI

Taula de continguts del Pacte Mundial

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
Accionistes	<ul style="list-style-type: none"> Junta General d'Accionistes Informes anuals i trimestrals Reunions Comissió Delegada del Consell 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Suport per al desenvolupament de projectes de negoci Bona imatge, percepció i reputació Coneixement i implicació amb el Grup
Empleats	<ul style="list-style-type: none"> Intranet (WeCrèdit) Comitès Reunions Convencions especials 	<ul style="list-style-type: none"> Compliment dels acords contractuals Comportament ètic i responsable Desenvolupament professional i reconeixement 	<ul style="list-style-type: none"> Operar amb estàndards de qualitat Contribució a la creació de valor per al 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 Blog Research 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacció Fidelitat Col·laboració



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial



GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS																
102-44	Temes principals i consideracions tractats (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> <ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa • Sala de comunicació (web corporativa) • Xarxes socials • Conferències i jornades regulars • Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori • Blog Research </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> <ul style="list-style-type: none"> • 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> <ul style="list-style-type: none"> • 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.)	<ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa • Sala de comunicació (web corporativa) • Xarxes socials • Conferències i jornades regulars • Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori • Blog Research 	<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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.)	<ul style="list-style-type: none"> • Web corporativa • Sala de comunicació (web corporativa) • Xarxes socials • Conferències i jornades regulars • Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori • Blog Research 	<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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 																	
Pràctiques per a l'elaboració d'informes																				
102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	5, Annex (pàgina 1)																		
102-46	Definició dels continguts de l'informe i les fronteres dels temes	5, Annex (pàgina 2)																		
102-47	Llista de temes materials	7, Annex (pàgina 3)																		
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	Annex (pàgines 4-5)																		

Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-48	Reexpressions d'informació	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.		
102-49	Canvis en la rendició de comptes	No hi ha hagut canvis significatius en l'abast i la cobertura respecte a informes anteriors.		
102-50	Període d'elaboració de l'informe	4, Annex (pàgina 1)		
102-51	Data de l'últim informe	2016		
102-52	Cicle de rendició de comptes	Anual		
102-53	Punt de contacte per a qüestions relacionades amb l'informe	comunicacio@creditandorragroup.com		
102-54	Declaracions sobre el nivell de conformitat amb els estàndards de GRI	4		
102-55	Índex de continguts GRI	Annex (pàgines 8-35)		
102-56	Revisió externa	L'informe no ha estat sotmès a verificació externa.		

Temes materials

Economia

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 103: Enfocament de gestió 2017				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	4		
103-2	Enfocament de gestió i components	11, 31, 52-53, 55		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	11, 31, 52-53, 55		



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 201: Acompliment econòmic				
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	11, 39		
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats del canvi climàtic	Crèdit Andorrà considera que el riscos 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 responent als reptes del canvi climàtic. Els riscos 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.		
201-3	Obligacions derivades de plans de beneficis socials i altres plans de jubilació	31	El valor econòmic dels beneficis socials és informació confidencial.	
201-4	Assistència financera rebuda d'administracions públiques	Com a entitat bancària Crèdit Andorrà no rep ajudes públiques.		
103-1 103-2 103-3	Lideratge en la banca andorrana	13, 29, 38, 40		



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
103-1 103-2 103-3	Control i gestió del risc	18		
103-1 103-2 103-3	Internacionalització	32		

Medi ambient

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 103: Enfocament de gestió 2017				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	5		
103-2	Enfocament de gestió i components	51-61		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	51-61 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, la minimització del consum d'aigua i energia a les oficines i seus corporatives.		
GRI 301: Materials				
301-1	Materials utilitzats per pes o volum	58		
301-2	Materials reciclats consumits	No hi ha consum de materials valoritzats.		




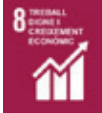





Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 302: Energia				
302-1	Consum d'energia dins de l'organització	Les dades provenen de mesures directes de comptadors. Tots els combustibles provenen de fonts no renovables. No hi ha consum d'energia procedent de fonts renovables.		
302-2	Consum d'energia fora de l'organització	55 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.	No es disposa de dades del consum d'energia fora del Banc.	 
302-3	Intensitat energètica	55		
302-4	Reducció del consum d'energia	55		
302-5	Reduccions en els requeriments energètics dels productes i serveis	60 Els productes i serveis de Crèdit Andorrà no estan subjectes a requeriments energètics. No obstant això, 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, i s'ha incorporat 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.		
GRI 303: Aigua				
303-1	Consum d'aigua per fonts	57 Les dades provenen de mesures directes de comptadors. El 100% de l'aigua consumida prové del subministrament d'aigua municipal.		
303-2	Fonts d'aigua afectades significativament per extracció d'aigua	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.		
303-3	Aigua reciclada i reutilitzada	Crèdit Andorrà no recicla ni reutilitza l'aigua. Les aigües residuals s'aboquen a la xarxa pública de clavegueram.		








Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 305: Emissions				
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	36		
305-2	Emissions indirectes de GEH (abast 2)	36		
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	36	El càlcul de les emissions de gasos d'efecte hivernacle no inclou els serveis de missatgeria.	
305-4	Intensitat d'emissions de GEH	36		
305-5	Reducció d'emissions de GEH	53, 60 El Banc promou diverses accions que eviten les emissions de CO ₂ , com ara l'ús de videoconferència, la qual 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.	
305-6	Emissions de substàncies que esgoten l'ozó	Crèdit Andorrà no emet substàncies destructores de la capa d'ozó, incloses en els annexos corresponents del Protocol de Montreal.		
305-7	NOX, SOX i altres emissions atmosfèriques significatives	Crèdit Andorrà no emet NOX, SOX ni altres emissions.		







Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 306: Efluentes i residus				
306-1	Vessament total d'aigües segons qualitat i destinació	59 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	
306-2	Residus per tipologia i mètode de tractament	59		
306-3	Vessaments significatius	Pel tipus d'activitat que desenvolupa Crèdit Andorrà, no es produeixen vessaments accidentals significatius.	No aplica	
306-4	Transport de residus perillosos	Pel tipus d'activitat que desenvolupa Crèdit Andorrà, no es generen residus considerats perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea.	No aplica	
306-5	Masses d'aigua afectades per vessaments i escolament	Pel tipus d'activitat que desenvolupa Crèdit Andorrà els abocaments d'aigua no afecten de manera significativa els recursos hídrics.	No aplica	

Pràctiques laborals

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 103: Enfocament de gestió 2017				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	5		
103-2	Enfocament de gestió i components	29-37		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	29-37 GRI Standards: informar si pels temes materials existeixen mecanismes formals de queixa i/o reclamació.		



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorra
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial



GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
---------------	-----------	------------------------	-----------	-----

GRI 401: Ocupació

401-1 Noves contractacions d'empleats i ràtio de rotació

33

Noves contractacions segons gènere i grup d'edat

	2017									
	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorrà
Homes	17	5	6	2	4	0	1	4	0	39
< 25 anys	5	0	0	0	0	0	0	1	0	6
26-35 anys	11	1	1	0	2	0	0	1	0	16
36-45 anys	1	2	4	1	0	0	1	1	0	10
46-55 anys	0	1	1	1	2	0	0	1	0	6
> 56 anys	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Dones	14	16	10	3	5	0	0	6	0	54
< 25 anys	6	2	1	0	1	0	0	1	0	11
26-35 anys	5	8	2	0	3	0	0	0	0	18
36-45 anys	2	2	6	2	1	0	0	5	0	18
46-55 anys	1	4	1	1	0	0	0	0	0	7
> 56 anys	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	31	21	16	5	9	0	1	10	0	93

Índex de rotació segons gènere

	2017									
	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorrà
Homes	22,5%	17,5%	9,3%	33,3%	23,8%	25,0%	0,0%	20,8%	50,0%	20,4%
Dones	15,2%	17,9%	12,1%	15,8%	11,8%	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	14,8%
Ambdós gèneres	18,9%	17,7%	10,5%	22,6%	18,4%	9,1%	0,0%	16,7%	50,0%	17,6%



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS	
401-1	Noves contractacions d'empleats i ràtio de rotació (cont.)	Baixes voluntàries respecte a la plantilla			
			2015	2016	
			2017		
		Andorra	2,5%	3,5%	7,8%
		Espanya	12,9%	7,8%	9,9%
		Luxemburg	3,2%	15,2%	10,5%
		Mèxic	11,5%	10%	22,6
		Miami (EUA)	13,9%	11,1%	18,4%
		Perú	0%	16,7%	9,1
		Suïssa	0%	0%	0,0%
		Panamà	5,7%	6,7%	13,0%
		Xile	44,4%	40%	50,0%
		Grup Financer Crèdit Andorrà	5%	6,1%	8,8%
Nota: Els anys 2015 i 2016 les dades de Panamà inclouen també l'Uruguai.					
401-2	Beneficis oferts a empleats a jornada completa que no s'ofereixen a empleats temporals o a jornada parcial	31			



GRI Standards Contingut Nombre de pàgina o URL Omissions ODS

401-3 Permisos parentals 33
El 100% dels empleats de Grup Financer Crèdit Andorrà tenen dret a la baixa per maternitat/paternitat.

Annex

Anàlisi de materialitat

Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Índex de continguts del GRI

Taula de continguts del Pacte Mundial

Taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat

2017

	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	9	14	9	14	9	14	100%	100%	89%	93%
Espanya	5	1	5	1	2	0	100%	100%	40%	0%
Luxemburg	1	1	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
Mèxic	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Miami (EUA)	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Perú	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Suïssa	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Panamà	0	1	0	1	0	1	-	100%	-	100%
Xile	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Grup Financer Crèdit Andorrà	15	17	14	16	10	14	93%	94%	67%	82%

Nota: Els anys 2015 i 2016 les dades de Panamà inclouen també l'Uruguai.





Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 403: Salut i seguretat a la feina				
403-1	Representació de treballadors en comitès de salut i seguretat conjunts	A Crèdit Andorrà no existeix la figura del comitè de seguretat i salut.		
403-2	Tipus d'accidents i ràtios d'accidents laborals, malalties professionals, dies perduts i absentisme, i nombre de defuncions relacionades	36		
403-3	Treballadors amb un risc o una incidència elevada de malalties relacionades amb la feina que exerceixen	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.		
403-4	Temes de salut i seguretat laboral tractats en acords formals amb la representació legal dels treballadors	A Crèdit Andorrà no existeix la figura jurídica del sindicat.		






Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																																																																																		
GRI 404: Capacitació i educació																																																																																																																																						
404-1	Hores mitjanes de formació anuals per empleat	35 Activitat de formació	No es disposa de dades desglossades segons gènere i categoria laboral per a Andorra, Espanya, Luxemburg.	  																																																																																																																																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">Plantilla que ha rebut formació</th> <th colspan="3">Inversió mitjana en formació per empleat (€/empleat)</th> <th colspan="3">Formació dins l'horari laboral</th> </tr> <tr> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>1.077</td> <td>754</td> <td>752</td> <td>24%</td> <td>30%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>76%</td> <td>73%</td> <td>87%</td> <td>379</td> <td>506</td> <td>635</td> <td>9%</td> <td>0%</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>95%</td> <td>97%</td> <td>99%</td> <td>1.085</td> <td>1.123</td> <td>876</td> <td>97%</td> <td>–</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>31%</td> <td>100%</td> <td>90%</td> <td>228</td> <td>55</td> <td>125</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Miami (EUA)</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>436</td> <td>599</td> <td>578</td> <td>38%</td> <td>67%</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>70%</td> <td>8%</td> <td>9%</td> <td>279</td> <td>600</td> <td>2.695</td> <td>61%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>92%</td> <td>317</td> <td>333</td> <td>1.091</td> <td>100%</td> <td>–</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>98%</td> <td>98%</td> <td>100%</td> <td>522</td> <td>416</td> <td>252</td> <td>51%</td> <td>92%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>100%</td> <td>20%</td> <td>0%</td> <td>420</td> <td>1.200</td> <td>0</td> <td>78%</td> <td>0%</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Grup Financer</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Crèdit Andorrà</td> <td></td> <td></td> <td>93%</td> <td>93%</td> <td>96%</td> <td>886</td> <td>688</td> <td>694</td> <td>27%</td> <td>26%</td> <td>23%</td> </tr> </tbody> </table>				Plantilla que ha rebut formació			Inversió mitjana en formació per empleat (€/empleat)			Formació dins l'horari laboral			2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	Andorra	100%	100%	100%	1.077	754	752	24%	30%	14%	Espanya	76%	73%	87%	379	506	635	9%	0%	44%	Luxemburg	95%	97%	99%	1.085	1.123	876	97%	–	86%	Mèxic	31%	100%	90%	228	55	125	100%	100%	100%	Miami (EUA)	100%	100%	100%	436	599	578	38%	67%	47%	Perú	70%	8%	9%	279	600	2.695	61%	100%	100%	Suïssa	100%	100%	92%	317	333	1.091	100%	–	100%	Panamà	98%	98%	100%	522	416	252	51%	92%	94%	Xile	100%	20%	0%	420	1.200	0	78%	0%	–	Grup Financer										Crèdit Andorrà				93%	93%	96%	886	688	694	27%
	Plantilla que ha rebut formació			Inversió mitjana en formació per empleat (€/empleat)			Formació dins l'horari laboral																																																																																																																															
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017																																																																																																																													
Andorra	100%	100%	100%	1.077	754	752	24%	30%	14%																																																																																																																													
Espanya	76%	73%	87%	379	506	635	9%	0%	44%																																																																																																																													
Luxemburg	95%	97%	99%	1.085	1.123	876	97%	–	86%																																																																																																																													
Mèxic	31%	100%	90%	228	55	125	100%	100%	100%																																																																																																																													
Miami (EUA)	100%	100%	100%	436	599	578	38%	67%	47%																																																																																																																													
Perú	70%	8%	9%	279	600	2.695	61%	100%	100%																																																																																																																													
Suïssa	100%	100%	92%	317	333	1.091	100%	–	100%																																																																																																																													
Panamà	98%	98%	100%	522	416	252	51%	92%	94%																																																																																																																													
Xile	100%	20%	0%	420	1.200	0	78%	0%	–																																																																																																																													
Grup Financer																																																																																																																																						
Crèdit Andorrà				93%	93%	96%	886	688	694	27%	26%	23%																																																																																																																										
Nota: Els anys 2015 i 2016 les dades de Panamà inclouen també l'Uruguai.																																																																																																																																						
404-2	Programes per millorar les habilitats dels empleats i d'assistència en la transició	34																																																																																																																																				



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS				
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions d'acompliment i desenvolupament professional	35 Plantilla subjecte al sistema d'avaluació de l'acompliment						
2017								
		Global	Alts directius		Càrrecs intermitjos		Resta de la plantilla	
			Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
	Andorra	100%	66	10	27	24	151	197
	Espanya	67%	10	1	7	2	33	42
	Luxemburg	9%	1	0	2	0	2	2
	Mèxic	58%	0	1	3	7	4	3
	Miami (EUA)	13%	0	2	2	0	1	0
	Perú	100%	0	0	1	3	3	4
	Suïssa	92%	3	1	5	1	0	1
	Panamà	100%	5	5	3	6	16	19
	Xile	50%	1	0	0	0	0	0
	Grup Financer Crèdit Andorrà	81%	86	20	50	43	210	268

Societat

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 103: Enfocament de gestió 2017				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	5		
103-2	Enfocament de gestió i components	27, 38-50, 53-54		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	27, 38-50, 53-54		



Annex





Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial



GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 413: Comunitats locals				
413-1	Operacions amb implicació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament	27, 38-50, 53-54		 
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius actuals i potencials sobre 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.		
103-1 103-2 103-3	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.		
103-1 103-2 103-3	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers	40 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 es troba el col·lectiu de la gent gran.		
GRI 2015: Lluita contra la corrupció				
205-1	Operacions avaluades en relació amb riscos relacionats amb corrupció	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 Auditoria Interna, i de la funció de gestió de risc.		
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorupció	34		
205-3	Incidents confirmats de corrupció i accions dutes a terme	No s'han produït incidents de corrupció.		
GRI 2016: Pràctiques de competència deslleial				
206-1	Accions legals per qüestions de competència deslleial, anticompetència i pràctiques monopolistes	No hi ha hagut cap acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència.		

Annex


Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial



GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 419: Compliment				
419-1	Incompliment de les lleis i les regulacions en l'àrea social i econòmica	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

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 103: Enfocament de gestió 2017				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	4		
103-2	Enfocament de gestió i components	19-28		

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 l'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 d'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.

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 per al client, inclouen un apartat específic de riscos.

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.

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.

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 ha aconseguit en l'àmbit de la Seguretat Informàtica a la resta de criteris relacionats amb la informació documental, els quals han de ser considerats com un aspecte crític dins del funcionament del Grup.

Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial



GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
103-2	Enfocament de gestió i components (<i>cont.</i>)	<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 fer les operacions o consultes requerides. <p>A més, el Banc disposa d'una política de privacitat i protecció de dades personals que contempla 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 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> <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>		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	19-28		
GRI 416: Salut i seguretat dels clients				
416-1	Avaluació dels impactes sobre salut i seguretat dels productes i serveis	19-20		
<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>				
416-2	Incidents d'incompliment relacionats amb els impactes sobre la salut i la seguretat dels productes i serveis	No s'ha produït cap incident en aquest sentit. Tot producte emès està supervisat pel Comitè de Producte i un marc institucional d'inversió supervisat pel Comitè d'Actius i Passius.		








Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

GRI Standards	Contingut	Nombre de pàgina o URL	Omissions	ODS
GRI 417: Etiquetat de productes i serveis				
417-1	Requisits d'informació i etiquetatge dels productes i serveis	Els productes i serveis del Banc estan subjectes a la regulació de l'INAF pel que fa a la seva informació i la seva forma de comercialització, la qual cosa garanteix la transparència en aquests procediments.		
417-2	Incidents d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis	No s'ha produït cap incompliment de la regulació ni dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis.		
GRI 418: Privacitat dels clients				
418-1	Denúncies substancials relacionades amb esclètxes en la privacitat dels clients i les pèrdues de dades de clients	Crèdit Andorrà té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus clients i empleats, tal com es recull al seu Codi ètic i a la legislació aplicable en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari. No s'ha rebut cap reclamació amb relació al respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients.		
GRI 419: Compliment				
419-1	Incompliment de les lleis i les regulacions en l'àrea social i econòmica	No hi ha hagut cap multa significativa per l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i ús de productes.		
103-1 103-2 103-3	Auditoria	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.		
103-1 103-2 103-3	Innovació en productes i serveis	10, 23, 30		
103-1 103-2 103-3	Transparència informativa a mercats i clients	13, 18, 19		
103-1 103-2 103-3	Educació financera	26		
103-1 103-2 103-3	Qualitat i eficiència en l'atenció al client	13, 20		



Taula de continguts del Pacte Mundial

Vincles amb els deu principis del Pacte Mundial

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides	Pàgines o resposta directa	GRI Standards
Drets humans		
Principi 1: Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	18-19	GRI 406, GRI 407, GRI 408, GRI 409, GRI 410, GRI 411, GRI 412, GRI 414 GRI 413
Principi 2: Les empreses s'han d'assegurar que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	18-19	GRI 406, GRI 407, GRI 408, GRI 409, GRI 410, GRI 411, GRI 412, GRI 414
Principi 3: Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la 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.	G4-11 102-41 GRI 402 GRI 407
Principi 4: Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.	A Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc d'originar episodis de treball forçós o sota coacció.	GRI 409
Principi 5: Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.	A Crèdit Andorrà no hi ha operacions que comportin un risc potencial d'incidents d'exploració infantil.	GRI 408
Principi 6: Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació.	19 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.	102-8 GRI 401, GRI 402, GRI 403, GRI 404, GRI 405, GRI 414, GRI 103 GRI 406

Annex

Anàlisi de materialitat

Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Índex de continguts del GRI

Taula de continguts del Pacte Mundial



Annex

Anàlisi de
materialitat

Crèdit Andorrà
i els Objectius
de Desenvolu-
pament
Sostenible

Índex de
continguts
del GRI

Taula de
continguts del
Pacte Mundial

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides	Pàgines o resposta directa	GRI Standards
Drets humans		
Principi 7: Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	51-61	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308
Principi 8: Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	51-61	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308
Principi 9: Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	51-61	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308
Principi 10: Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i suborn.	18-19	GRI 205, GRI 415





Crèdit Andorrà

al vostre servei i al servei del país



OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



Disseny i maquetació: www.cegeglobal.com

Dipòsit legal: AND.113-2018

ISBN: 978-99920-4-059-1

© Crèdit Andorrà

www.creditandorrargroup.com