



**Crédit Andorrà**

*al vostre servei i al servei del país*

## Informe corporatiu d'activitats **2018**



# Grup Crèdit Andorrà al món

## Activitat bancària i financera

CRÈDIT ANDORRÀ  
Oficina de la Seu Social  
Av. Meritxell, 80  
AD500 Andorra la Vella  
Tel.: +376 888 600  
www.creditandorrargroup.com

BANCO ALCALÁ  
C/ José Ortega y Gasset, 7, 4º  
28006 Madrid  
Espanya  
Tel.: +34 911 750 700  
www.bancoalcala.com

BANQUE DE PATRIMOINES  
PRIVÉS  
30, Boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg  
Tel.: +352 27 207 1  
www.banquedepatrimoinesprives.com

BANCO CRÈDIT ANDORRÀ  
(PANAMÀ)  
Torres de las Américas, torre A  
piso 10, suite 1002  
Punta Pacífica  
Ciudad de Panamá  
Tel.: +507 306 48 00  
www.bancocreditandorrapanama.com

## Gestió d'actius

CRÈDIT ANDORRÀ ASSET  
MANAGEMENT  
Credi-Invest SA  
C/ Bonaventura Armengol, 6-8  
AD500 Andorra la Vella  
Principat d'Andorra  
Tel.: +376 88 95 20

GESALCALÁ SGIIC  
C/ José Ortega y Gasset, 7, 4º  
28006 Madrid  
Espanya  
Tel.: +34 914 311 166  
www.bancoalcala.com

CA LIFE INSURANCE EXPERTS  
C/ Agustín de Foxá, 29, 6a  
planta A  
28036 Madrid  
Espanya  
www.calife.es

CA ASSET MANAGEMENT  
LUXEMBOURG  
30, Boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg  
Tel.: +352 26 20 63 803  
www.ca-assetmanagementlux.com/en

PRIVATE INVESTMENT  
MANAGEMENT  
PIM Private Investment  
Management SA  
Rue de la Croix-d'Or 3  
1204 Geneve  
Tel.: +41 22 819 40 50  
www.pim-sa.com

BETA CAPITAL WEALTH  
MANAGEMENT  
Beta Capital Securities LLC  
Beta Capital Management LLC  
777 Brickell Avenue  
Suite 1201  
Miami, Florida 33131  
United States of America  
Tel.: +1 305 358 88 44  
www.creditandorrargroup.us

CA MÈXICO ASESORES  
PATRIMONIALES  
EN INVERSIONES  
INDEPENDIENTES  
Homero, 411, piso 6  
Col. Polanco  
Delegación Miguel Hidalgo  
11570 México CDMX  
Tel.: +52 (55) 52814644  
www.camexico.mx

PRIVATE INVESTMENT  
MANAGEMENT ADVISORS  
PANAMÀ  
Torre de las Américas, torre A,  
piso 10, suite 1003  
Punta Pacífica  
Ciudad de Panamá  
Tel.: +507 306 48 00

CA PERÚ SOCIEDAD  
AGENTE DE BOLSA  
Av. Rivera Navarrete 501 piso 16  
Edificio Capital - San Isidro  
Lima, Perú  
www.ca-peru.com.pe/

## Assegurances

CRÈDIT ASSEGURANCES  
Av. Fiter i Rossell, 22  
AD700 Escaldes-Engordany  
Principat d'Andora  
Tel.: +376 88 91 19  
www.creditassegurances.ad

CA VINCLES ACTUARIAL  
CONSULTING (ANDORRA,  
ESPANYA I XILE)  
C/ Josep Viladomat, 17  
AD700 Escaldes-Engordany  
Principat d'Andorra  
Tel.: +376 88 91 19  
www.ca-vincles.com/es/

ERSM INSURANCE BROKERS  
C/ Entença, 332-334, 1a planta  
08029 Barcelona  
Espanya  
Tel.: +34 93 439 14 00  
www.ersmgrupo.com/

CA LIFE INSURANCE EXPERTS  
C/ Agustín de Foxá, 29, 6a  
planta A  
28036 Madrid  
Espanya  
Tel.: +34 913 896 017  
www.calife.es

## Activitat social

FUNDACIÓ CRÈDIT ANDORRÀ  
Av. Meritxell, 80  
AD500 Andorra la Vella  
Principat d'Andorra  
Tel.: +376 88 88 80  
www.fundaciocreditandorra.ad

## Informe corporatiu d'activitats **2018**



# El 2018 en xifres

Balanç (milers d'euros)	2018	2017
Actiu	5.182.231	5.459.917
Crèdits a clients	2.502.179	2.607.806
Dipòsits de clients	3.869.164	4.112.796
Recursos de clients	12.939.614	13.658.407
Patrimoni net	425.368	421.098

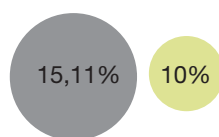
Resultat (milers d'euros)	2018	2017
Marge financer <sup>(*)</sup>	47.189	42.441
Marge ordinari <sup>(**)</sup>	176.649	198.987
Marge d'exploració <sup>(***)</sup>	37.743	59.393
Resultat abans d'impostos	39.052	56.219
Benefici atribuït	36.001	50.194

Rendibilitat i eficiència (%)	2018	2017
RoE	9,25	13,53
RoA	0,69	0,89
Ràtio d'eficiència	70,00	64,00

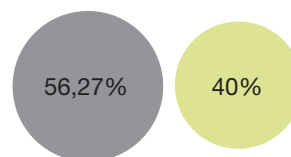
RoE: *return on equity*.  
RoA: *return on assets*.

Solvència (%)	2018	2017
Ràtio de solvència	15,11	16,15
Ràtio de liquiditat	56,27	61,02
Ràtio de morositat	7,70	5,70

Ràtio de solvència  
versus mínim legal



Ràtio de liquiditat  
versus mínim legal



(\*) 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 del 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 del 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.

Nota: La informació recollida en les taules és un extracte dels Estats financers consolidats de Crèdit Andorrà, aprovats per la Junta General d'Accionistes el 30 de maig de 2019 i disponibles a [informeannual.creditandorragroup.com](http://informeannual.creditandorragroup.com)

Davant de qualsevol discrepància entre ambdós, prevaldrà la versió dels Estats financers consolidats aprovats per la Junta General d'Accionistes de Crèdit Andorrà el 30 de maig de 2019.

# Els nostres grups d'interès

## Empleats

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

469 persones  
Plantilla a Andorra

53%  
Dones a la plantilla

470 persones  
Plantilla internacional

92%  
Plantilla que ha rebut formació

93%  
Contractes indefinits

568 €  
Inversió mitjana en formació

## Clients

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

2.502 M €  
Inversió creditícia

796 usuaris  
Targeta Unicef

+6,3% d'usuaris  
Contractes de canals (e-Crèdit i Contact Center)

39.034,34 €  
Aportació de Crèdit Andorrà + clients

0,78 M €  
Crèdit Estudis

51,11%  
de targetes 16PUNT30 entre els joves d'Andorra de 16 a 31 anys



## Comunitat

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

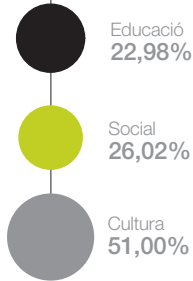
77,10%  
de la inversió en RSC

Iniciatives de dinamització econòmica i patrocinis esportius



19,68%  
de la inversió en RSC

Iniciatives de suport a la comunitat



## Medi ambient

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

3,22%  
de la inversió en RSC

-9%  
Consum d'electricitat per empleat

1,327 tones  
de CO<sub>2</sub> derivat del consum energètic (-3%)

-10%  
Consum de paper

132 tones  
de CO<sub>2</sub> derivat dels desplaçaments (-44%)

# Criteris i abast de l'informe

L'*Informe corporatiu d'activitats 2018* recull la informació financera i no financera més rellevant del Grup Crèdit Andorrà esdevinguda entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2018.

L'objectiu és presentar informació sobre el model de gestió i l'acompliment de Crèdit Andorrà en els àmbits econòmic, financer, social, mediambiental i de govern corporatiu.

Crèdit Andorrà SA és la societat dominant de les participades que s'esmenten en l'Informe. En aquest sentit, la informació presentada correspon a Grup Financer Crèdit Andorrà, excepte les dades recollides en els 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.

És la quinzena edició de la publicació per part de Crèdit Andorrà i substitueix l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa, editat fins al 2017.

L'*Informe corporatiu d'activitats 2018* ha estat elaborat de conformitat amb els estàndards GRI: opció Exhaustiva, assolint l'opció més exigent.

## Anàlisi de materialitat

Per donar consistència i credibilitat, complir amb les directrius que estableixen els GRI Standards i donar-ne compliment en l'*Informe corporatiu d'activitats*, Crèdit Andorrà ha portat a terme un procés d'anàlisi de materialitat, que ha permès identificar els temes rellevants i prioritzar-los segons el seu grau d'importància.

La materialitat és el llinard en el qual un tema passa a ser prou rellevant per ser inclòs en l'*Informe corporatiu d'activitats*. Com estableixen els GRI Standards, el present document informa sobre els temes materials sorgits del procés de consulta segons l'impacte econòmic, social o ambiental a la cadena de valor.

## Metodologia i resultats

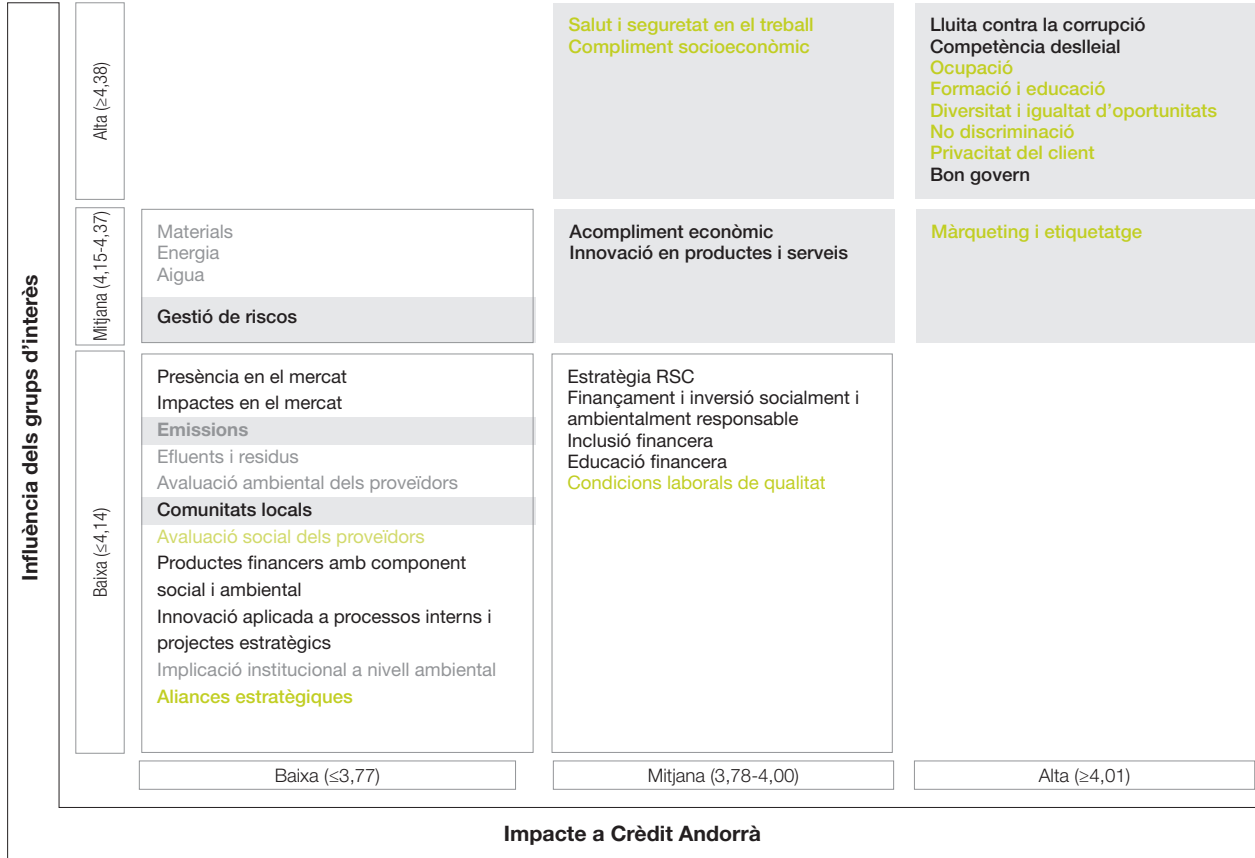
La identificació s'ha elaborat a partir dels impactes de les accions i activitats del Grup Financer Crèdit Andorrà en els sectors bancari, financer i d'assegurances, i en els seus grups d'interès.

Els temes identificats s'han classificat 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), empleats (gestió de l'equip humà), medi ambient (gestió mediambiental) i implicació amb la societat (acció social i implicació amb el país).

Amb l'objectiu de garantir que la materialitat ofereix una visió raonable i equilibrada del desenvolupament sostenible del Grup, s'ha realitzat una anàlisi interna més detallada dels resultats obtinguts. Com a resultat d'aquesta anàlisi vertical, s'ha considerat important determinar també com a materials els aspectes següents: comunitats locals, emissions i gestió del risc. Addicionalment, es publica informació relacionada amb temes no materials segons els GRI Standards, atès que permeten explicar de manera més completa l'acompliment del Grup en RSC.

Per a més detall vegeu la taula amb els indicadors de GRI.

## Matriu de materialitat



Àmbit econòmic
  Àmbit social
  Àmbit ambiental
  Temes materials

# Índex

Carta del president | **08**  
Carta del conseller executiu i director general | **10**

## 01

### Govern corporatiu

1.1 Estructura de la propietat | **13**  
1.2 Estructura de govern | **15**  
1.3 Pràctiques de bon govern | **20**  
1.4 Gestió integral del risc | **21**

## 02

### Grup Financer Crèdit Andorrà. Estats financers

2.1 Estats de situació financera | **23**  
2.2 Estat de resultats | **25**  
2.3 Impacte socioeconòmic | **26**

## 03

### Estratègia i activitat de negoci

3.1 Model de negoci | **28**  
3.2 Estratègia corporativa | **29**  
3.3 Àrea de Negoci Bancari Andorra | **31**  
3.4 Àrea de Negoci Bancari Internacional | **35**  
3.5 Àrea d'Inversions | **37**  
3.6 Grup Assegurador | **39**  
3.7 La digitalització, un repte constant | **40**  
3.8 Riscos i Compliment Normatiu | **44**  
3.9 Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària | **45**  
3.10 Comunicació propera i constant | **47**

## 04

### Al servei del client

4.1 La transformació digital com a motor de millora | **50**  
4.2 Crèdit Andorrà, pioner en la banca en línia a Andorra | **52**  
4.3 Digitalització i omnicanalitat | **53**  
4.4 Solucions específiques en productes i serveis | **55**  
4.5 Objectius | **57**



## 05

### Al servei de l'equip humà

- 5.1 Cultura de la innovació | 59
- 5.2 Gestió eficient per acompanyar el creixement | 60
- 5.3 Un equip professional i divers | 62
- 5.4 Formació per al desenvolupament professional | 63
- 5.5 Entorn laboral segur | 65
- 5.6 Objectius | 66

## 06

### Al servei de la comunitat

- 6.1 Fundació Crèdit Andorrà | 69
- 6.2 La formació, clau de futur | 70
- 6.3 Empresaris i emprenedors, el motor del país | 71
- 6.4 La cultura, a l'abast de tothom | 75
- 6.5 A prop de les persones | 79
- 6.6 Implicats amb el país | 82
- 6.7 Objectius | 85

## 07

### Al servei del medi ambient

- 7.1 Estalvi i eficiència energètica | 87
- 7.2 Mobilitat sostenible i lluita contra el canvi climàtic | 88
- 7.3 Compra i consum responsables. Projecte "Sense Paper" | 90
- 7.4 Formació i sensibilització ambiental als empleats, els clients i la societat | 92
- 7.5 Productes amb beneficis ambientals | 93
- 7.6 Objectius | 94

## 08

### Compromesos amb el futur

- 8.1 "Compromesos amb el futur", la campanya de sensibilització per als ODS | 98
- 8.2 Aliances estratègiques | 99

Annex. Materialitat, taula de continguts  
GRI i taula dels principis del Pacte Mundial | 100

## Carta del president

L'any que deixem enrere ha estat important per al Grup Crèdit Andorrà, tant en termes organitzatius com de negoci. L'entorn en què ens trobem immersos ens ha portat a caminar en la direcció de l'homologació internacional, la transparència, l'eficiència en la gestió i el compromís social. I en aquest camí, el Grup ha tancat el 2018 mantenint el lideratge en resultats de la plaça financera andorrana i refermant la seva implicació social, cosa de la qual ens sentim plenament satisfets.

En l'àmbit econòmic, els resultats aconseguits reflecteixen una gestió prudent i d'anticipació als requeriments del nou context legislatiu i regulatori financer, amb l'objectiu de recuperar els nivells més òptims de creixement. Els 36 milions de benefici obtinguts consoliden Crèdit Andorrà com el primer banc del país, una posició que referma la xifra de volum de negoci a Andorra, de 9.408 milions d'euros (15.442 milions en el total del Grup). També refermem el suport a l'economia i el teixit social andorrans, amb 2.502 milions d'euros en inversió creditícia. Una gestió econòmica que ha estat ratificada per Fitch Ratings, en mantenir el ràting per a Crèdit Andorrà en BBB amb perspectiva estable.

L'entitat ha dut a terme un esforç important en el govern corporatiu, en línia amb els requisits de transparència a escala mundial. Destaquen la remodelació del Consell d'Administració, amb la incorporació de nous consellers (dominicals i independents) i de la figura del conseller executiu; la creació de les comissions delegades d'Auditoria i Riscos i de Nomenaments i Retribucions, presidides pels nous consellers independents, a més de la posada en marxa del portal web de l'Espai de l'Accionista, que agrupa la informació i documentació d'interès per a l'accionista a més de permetre la compravenda de títols.

En compliment amb la normativa NIIF-UE d'aplicació a Andorra, el Banc també ha emprès una redistribució de l'estructura accionarial que ha afectat el capital social, que en data 31 de desembre de 2018 és de 63.102.130 euros, representat per 901.459 accions nominatives que es distribueixen entre 894.396 títols de la classe A i 7.063 de la classe E.

Aquesta redefinició en els òrgans de govern s'ha traslladat també als òrgans de direcció, amb una clara voluntat de potenciar i consolidar les àrees estratègiques del Grup. Uns canvis que considerem necessaris per permetre'ns encarar els reptes d'un futur que ja és ara i en el qual la nostra entitat vol continuar tenint un paper actiu. La digitalització del negoci bancari, la focalització en places internacionals estratègiques, la retenció del talent i el servei a uns clients més informats, més connectats i més exigents són alguns d'aquests reptes, que ens porten a reinventar-nos constantment.

Estem convençuts d'haver emprès la direcció correcta. Ens sustenta una manera de fer banca fonamentada en els valors del servei, el compromís i les persones, i que ha estat de nou reconeguda en diverses ocasions el 2018. Les revistes financeres *The Banker* i *PWM*, del grup Financial Times, ens han distingit com a "Millor banca privada a Andorra", i *Global Banking & Finance Review* ens ha concedit el premi de "Millor banca privada a Andorra" i "Millor banc d'Andorra en responsabilitat social corporativa".

Volem destacar especialment aquest darrer guardó perquè la implicació amb la societat ha estat una de les nostres principals senyes d'identitat, amb un compromís continuat al teixit empresarial i associatiu del país que fem palès amb el programa de responsabilitat social del Banc. També, des del 1987, quan vam constituir la Fundació Crèdit Andorrà, les nostres iniciatives han afavorit un ampli espectre de la població: dels 200 joves que s'han format gràcies al programa de beques –del qual commemorem els 30 anys– als més de 1.500 usuaris majors de 60 anys que de manera continuada omplen l'oferta formativa de L'espai, sense oblidar el suport a la creació musical a través de la Fundació ONCA o del nou festival Ordino Clàssic, i l'impuls a la recerca i el benestar de les persones.

Ser responsables i actuar amb responsabilitat ha estat la voluntat del Grup Crèdit Andorrà des de l'inici, tant en la gestió financera com en l'acompliment ètic i social. El nostre lideratge va molt més enllà de ser els primers: és mantenir-nos fermes en els nostres principis i continuar obrint camins que ens permetin assolir l'horitzó de l'excel·lència, la rendibilitat i la sostenibilitat, al servei dels nostres clients, empleats i accionistes.

### **Antoni Pintat Mas**

President del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà



## Carta del conseller executiu i director general

És un honor adreçar-me a vostès per primer cop com a conseller executiu i director general del Grup Crèdit Andorrà. Els canvis en el Consell d'Administració i en l'equip directiu refermen la voluntat de mantenir el lideratge de Crèdit Andorrà en la plaça financera andorrana i projectar-nos a l'exterior com un banc sòlid en resultats, eficient i innovador en els processos i compromès amb les persones i el territori.

Els resultats del Grup el 2018 reflecteixen aquest lideratge al país, amb uns ingressos totals –resultat d'explotació net– de 172,6 milions d'euros i un benefici net de 36 milions. Unes xifres en línia amb el pla de negoci, malgrat la conjuntura poc favorable per al negoci financer, deguda al mal comportament dels mercats, un entorn de baixos tipus d'interès i la nova regulació bancària. També cal esmentar altres factors estructurals, pel seu impacte en termes d'eficiència, com les mesures de transparència fiscal i l'esforç en recursos tècnics i humans per adaptar-nos als requeriments legislatius fruit de l'Acord Monetari, així com a la nova realitat de la transformació digital.

Tanmateix, el Grup manté unes sòlides magnituds que en confirmen l'adequada capitalització i liquiditat. Així, la ràtio de solvència se situa en el 15,11% –el 15,98% en criteris CRD IV, Phase-In– i la ràtio de liquiditat és del 56,27%, les dues per sobre del mínim legal a Andorra (del 10% i el 40%, respectivament).

Donant resposta al nou pla de negoci, voldria remarcar la remodelació dels òrgans de direcció, seguint criteris d'eficàcia en la presa de decisions i d'eficiència en el funcionament operatiu. S'ha potenciat l'àrea d'Auditoria Interna del Grup, que en dependència directa de la Comissió d'Auditoria i Riscos consolida la funció estratègica de control, i s'han concentrat diferents àrees i departaments en l'àrea de Planificació Financera, Operacions i Mitjans. A més, s'han redefinit els departaments d'Innovació i Projectes Estratègics, i de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients.

Perquè és precisament l'àmbit digital i tecnològic un altre repte estratègic. Hi hem donat resposta amb una inversió de 19,9 milions d'euros, per continuar sent un referent tecnològic del sector i pioners en l'oferta de serveis digitals per a uns clients que ens demanen més i millors solucions. Destaquen Merkaat, l'assessor digital en fons d'inversió; el Crèdit Wallet, que permet el pagament per mòbil; l'accés a la banca *on-line* e-Crèdit a través de l'empremta dactilar i el reconeixement facial, o la firma biomètrica per a transaccions habituals a l'oficina.

Una altra fita ha estat l'enfocament del negoci en l'eficiència i el creixement focalitzat, i refermar l'expansió internacional en tres eixos geogràfics: Beta Capital Wealth Management concentra el negoci a Amèrica gràcies a la nova llicència de *self-clearing*, que ens ha de permetre potenciar la nostra autèntica oferta de valor diferencial en poder actuar també com a custodis. Des de Luxemburg, Banque de Patrimoines Privés s'ha consolidat com a *hub* a Europa en custòdia d'actius, estructuració i administració de vehicles d'inversió per a clients institucionals, i des d'Espanya Banco Alcalá continua en la trajectòria de creixement amb una estratègia de diversificació que inclou l'entrada dins les carteres de gestió d'un segment més ampli de clients. També a Espanya el Grup Assegurador ha protagonitzat una important operació, amb la fusió de la nostra filial ERM Holding amb RSM per donar lloc al nou hòlding ERSM Insurance Brokers, la primera corredoria d'assegurances privada d'Espanya, amb un volum de primes intermediades de 169 milions d'euros.

I finalment Andorra, on un model de banca fonamentat en el servei i que posa el client al centre, ens confirma com a adequada la nostra aposta estratègica pel país. El Banc ha continuat fidel al seu compromís de suport a l'economia i la societat andorranes, que s'ha materialitzat en 1.211 milions d'euros en operacions de finançament a particulars i empreses i en la inversió en responsabilitat social corporativa, a banda de la important labor de la Fundació Crèdit Andorrà, una de les més importants del país en recursos i programes.

Un conjunt de reptes per als quals comptem amb un equip de professionals compromesos i implicats en el mateix horitzó de futur. El Grup Crèdit Andorrà ha de presentar-se davant el món com un banc global, pioner, amb capacitat de servei i un fort compromís amb la societat andorrana i el seu desenvolupament, amb la participació activa dels nostres accionistes, clients i empleats.

### **Xavier Cornella Castel**

Conseller executiu i director general de Crèdit Andorrà



# 01. Govern corporatiu

El govern corporatiu és un dels pilars fonamentals que conformen l'estratègia del Grup Crèdit Andorrà. En aquest sentit, i en compliment del que preveu el cabal normatiu d'aplicació a les entitats financeres, Crèdit Andorrà ha implementat un seguit d'accions per reforçar el govern corporatiu de l'entitat i alinear el Banc amb les millors pràctiques internacionals en matèria de transparència i ètica bancària. 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 que recomana el Comitè de Supervisió Bancària de Basilea en els seus "Principis de govern corporatiu per a bancs".

## Principals fites en el govern corporatiu de Crèdit Andorrà

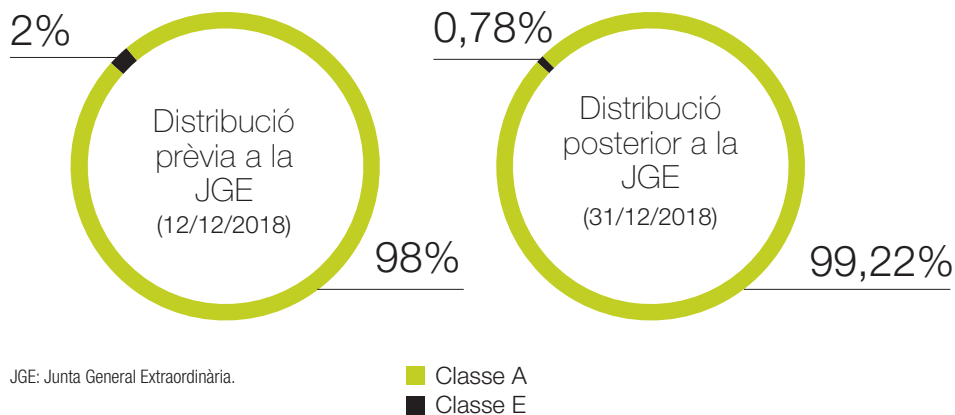


## 1.1 Estructura de la propietat

El capital social de Crèdit Andorrà és, en data 31 de desembre de 2018, de 63.102.130 euros, representat per 901.459 accions nominatives que es distribueixen entre 894.396 títols de la classe A i 7.063 de la classe E.

El Banc ha dut a terme el 2018 una redistribució de l'estructura accionarial sobre les accions de la classe E i que ha afectat el capital social, en compliment de la normativa NIIF-UE d'aplicació a Andorra. Aquesta modificació va rebre l'aprovació de la Junta General d'Accionistes Extraordinària, convocada el 12 de desembre de 2018.

### Distribució accionarial



## Comunicació amb l'accionista

Crèdit Andorrà reforça el seu compromís amb els accionistes amb la creació d'un nou espai de comunicació digital: l'Espai de l'Accionista.

El portal té com a objectiu prioritari millorar la transparència i la proximitat amb els accionistes, que hi tenen disponible tota la informació rellevant sobre temes corporatius, de bon govern i la Junta d'Accionistes, a més de facilitar la intermediació d'accions amb operacions de compra i venda de títols.

### Espai de l'Accionista

#### L'Espai de l'Accionista permet accedir a:

Informació sobre la Junta General d'Accionistes: convocatòria, ordre del dia i documentació associada.

Targeta de votació i de delegació del vot.

Crèdit Andorrà Financiació Group Benvingut, gestor\_accionistas [Tancar sessió](#)

**Espai Accionista** [Junta general](#) [Intermediació d'accions](#) [Informació corporativa](#) [Govern corporatiu](#) [Posició accionistes](#) [Perfil accionista](#)

**Govern corporatiu**

- Òrgans de govern [Comitè Executiu](#)
- Organigrama [Reglaments](#)

**Intermediació d'accions**

- Petició de compra i de venda

**Junta General d'Accionistes**

- Convocatòria [Històric de juntes](#)
- Documentació de la Junta

**Informació corporativa**

- Estatuts socials
- Informe anual de Crèdit Andorrà

**Informació complementària**

- Preguntes freqüents
- Alertes de l'Espai de l'accionista
- Contact'ns

Espai d'intermediació de compravenda d'accions.

Informació corporativa i de govern corporatiu.

Informació sobre la posició de cada accionista.

Hemeroteca de juntes anteriors.

Preguntes freqüents.

Formulari de contacte.



## 1.2 Estructura de govern

El 2018 s'han produït canvis en l'estructura directiva que responen a la voluntat de donar compliment als nous requeriments normatius internacionals pel que fa al bon govern corporatiu.

L'accionariat de Crèdit Andorrà, en la reunió de la Junta General Ordinària el 26 d'abril de 2018, va donar el vistiplau a l'acord de modificació del Consell d'Administració del Grup Crèdit Andorrà.

Així, la Junta va aprovar la reelecció d'Antoni Pintat Mas i de Jaume Casal Mor en els càrrecs de president i vicepresident, respectivament, així com el de Rosa Pintat Santolària com a consellera. A més va donar el vistiplau al nomenament d'André Roelants i d'Alfons Casanova Martí com a consellers independents; de Gilles Dregi de Fontcuberta com a conseller dominical en representació de Maria Reig Moles, i de Xavier Cornella Castel en qualitat de conseller executiu. Xavier Cornella Castel esdevenia d'aquesta manera el primer executiu del Grup, en sumar al nou càrrec les responsabilitats de director general que ja desenvolupava.

El reforç dels òrgans de govern corporatiu és una de les línies estratègiques de Crèdit Andorrà



President  
**Antoni Pintat Mas**



Vicepresident  
**Jaume Casal Mor**



Conseller executiu  
i director general  
**Xavier Cornella Castel**



Consellera  
**Rosa Pintat Santolària**



Conseller  
**Gilles Dregi  
de Fontcuberta**



Conseller independent  
**Alfons Casanova Martí**



Conseller independent  
**André Roelants**



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

## Òrgans de govern

El sistema de govern corporatiu de Crèdit Andorrà està configurat de manera que el Consell d'Administració ha constituït una sèrie de comissions que assisteixen el Consell en matèries i en la presa de decisions estratègiques.

La incorporació de consellers independents com a responsables d'aquestes comissions respon a criteris de professionalitat, idoneïtat i experiència, alhora que afavoreix l'exercici adequat de les funcions de gestió, supervisió i control que els són assignades.

D'aquesta manera queden garantides l'objectivitat i la independència de criteri en els òrgans de govern decisoris del Banc, seguint les recomanacions i les millors pràctiques internacionals en la matèria.

### Junta General d'Accionistes

Integrada per tots els accionistes de l'entitat, adopta les decisions finals en les qüestions rellevants per a l'entitat.

### Consell d'Administració

Òrgan de representació plena, li corresponen les facultats de govern del Banc. Aprova les directrius bàsiques d'actuació a més de l'estratègia i les polítiques de risc, de control intern i de compliment normatiu, amb la doble funció de gestió i supervisió de l'entitat.

### Comissions delegades

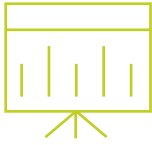
Tenen la funció d'assistir el Consell en la presa de decisions estratègiques.

Comissió Delegada

Comissió d'Auditoria  
i Riscos

Comissió de  
Nomenaments  
i Retribucions

## Òrgans de gestió i control de Crèdit Andorrà



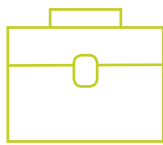
### Comissió d'Auditoria i Riscos

Per delegació del Consell d'Administració, assumeix la funció clau d'establir i supervisar el marc de control intern de Crèdit Andorrà. Igualment per delegació, assumeix la funció clau d'establir i supervisar l'estratègia general i la política de riscos del Banc i del Grup.



### Comissió de Nomenaments i Retribucions

Assumeix, per delegació del Consell, la funció d'establir i supervisar la política de nomenaments i els plans de successió a més d'establir i supervisar el marc de retribució a llarg termini dels principals directius i membres del Consell.



### Comissió Delegada

Creada el 2014 i integrada pel president, el vicepresident i el conseller executiu, té la funció d'aprofundir en el seguiment dels aspectes més rellevants relacionats amb la gestió i el funcionament del Grup Crèdit Andorrà.

## Reglaments del Grup Crèdit Andorrà

El Grup Crèdit Andorrà s'ha dotat dels reglaments que regulen les funcions, l'organització i el funcionament de cadascun dels òrgans de govern:



> Reglament del Consell d'Administració, aprovat el 2008 i modificat per darrera vegada el 2014.

> Reglament de la Comissió Delegada del Consell, aprovat el 2014.

> Reglament de la Comissió de Nomenaments i Retribucions, aprovat el 2018.

> Reglament de la Comissió d'Auditoria i Riscos, aprovat el 2018.

## Òrgans de direcció

Crèdit Andorrà també ha redefinit l'estructura directiva de l'entitat, amb un enfocament fonamentat en criteris d'eficàcia en la presa de decisions, eficiència en el funcionament i adequació a les noves necessitats en què es troba immers el sector financer, tant a Andorra com a la resta del món.

En aquest sentit, la nova estructura persegueix la cobertura de les línies estratègiques del Banc, amb una línia directiva definida per donar resposta a la voluntat de mantenir Crèdit Andorrà com el referent de la banca andorrana. Els principals canvis introduïts en l'equip directiu queden reflectits amb la creació de dues àrees i dos departaments:

Àrea d'Auditoria Interna del Grup, dirigida per Ramon Lladós Bernaus.

Àrea de Planificació Financera, Operacions i Mitjans, dirigida per Francesc Jordà Blanes.

Departament d'Innovació i Projectes Estratègics, dirigit per Eduard Galceran Cerqueda.

Departament de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients, dirigit per Joan Ramon Mas Navarro.

L'Alta Direcció ha establert diversos comitès per a la presa de decisions amb l'objectiu d'un model basat en la transparència, el compliment legal i la correcta gestió dels riscos segons el estàndards internacionals.

L'any 2018 ha ampliat aquesta estructura amb la creació del **Comitè de Producte**, que té com a missió prioritària assegurar que els productes i serveis d'inversió i bancaris s'adrecen o es venen als clients adequats. També n'ha aprovat el reglament de funcionament.

Comitè deontològic

Comissió superior de crèdits

Comitè d'actius i passius i de riscos

Comitè de producte

Comitè de prevenció de blanqueig de diners

Comitè d'estratègia d'inversió

Comitè de coordinació del risc

## Organigrama funcional

L'òrgan responsable de la direcció i la coordinació del Grup Crèdit Andorrà és el Comitè Executiu, a qui li correspon la implementació de l'estratègia, les polítiques i sistemes de gestió, els controls i els riscos per a l'operativa adequada del Banc.



Conseller executiu i director general  
**Xavier Cornella Castel**

### Negoci



Director Negoci Bancari Andorra  
**Martí Alfonso Simón**



Director Negoci Bancari Internacional  
**Esteban J. Estévez Zurita**



Director Inversions  
**José Luis Dorado Ocaña**



Director Grup Assegurador  
**Josep Brunet Niu**

### Finances i Control



Director Planificació Financera, Operacions i Mitjans  
**Francesc Jordà Blanes**



Director Crèdits  
**Xavier Soro Ventura(\*)**



Director Compliment Normatiu i Control Intern  
**Christophe Canler**



Director Grup Auditoria Interna  
**Ramon Lladós Bernaus(\*)**

### Suport estratègic(\*)



Innovació i Projectes Estratègics  
**Eduard Galceran Cerqueda**



Relacions Humanes  
**Francesc Obiols Argerich**



Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients  
**Joan R. Mas Navarro**



Fundació Crèdit Andorrà  
**Francesca Ros Pascuet**

Organigrama el 31 de desembre de 2018.

(\*) No són membres del Comitè Executiu.

## 1.3 Pràctiques de bon govern

El model de govern corporatiu del Banc vetlla perquè es compleixin els requisits d'ètica i integritat en cada aspecte i en cada situació. Per això l'entitat disposa de mecanismes que recullen des dels principis bàsics d'actuació que regulen la presa de decisions de la direcció, fins a les funcions, la composició i l'acompliment del màxim òrgan de govern i dels seus comitès. A més, contínuament ens adaptem als canvis normatius que afecten la nostra activitat en relació amb la transparència, la cooperació i l'homologació dels serveis i processos segons els estàndards internacionals.

Crèdit Andorrà participa en diverses iniciatives per promoure les bones pràctiques en la matèria. Des de 2016 dona suport al Pacte Mundial de les Nacions Unides, en un compromís per difondre'n els 10 principis, basats en drets humans, laborals, mediambientals i de lluita contra la corrupció.



Drets humans



Normes laborals



Medi ambient



Lluita contra la corrupció

## Ètica en la pràctica bancària

El Consell d'Administració aprova les polítiques que regulen el risc de compliment i de conducta del Grup, a més d'incorporar com a propis i d'aplicació per a l'entitat els textos d'abast sectorial (nacionals i internacionals) i els principis universals emanats del Pacte Mundial.



### Activitat normativa 2018

- *Política de Cross-Border del Grup Crèdit Andorrà*
- *Política del Grup Crèdit Andorrà relativa a la normativa interna*



### Normes ètiques i de conducta

- *Reglament del Consell d'Administració (aprovat 2008 i modificat 2014)*
- *Reglament de la Comissió Delegada (2014)*
- *Reglament de la Comissió de Nomenaments i Retribucions (2018)*
- *Reglament de la Comissió d'Auditoria i Riscos (2018)*
- *Codi Ètic i de Conducta del Grup Crèdit Andorrà (2014)*
- *Codi de Conducta en els mercats de valors del Grup Crèdit Andorrà (2014)*



### Polítiques i normes

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

## 1.4 Gestió integral del risc

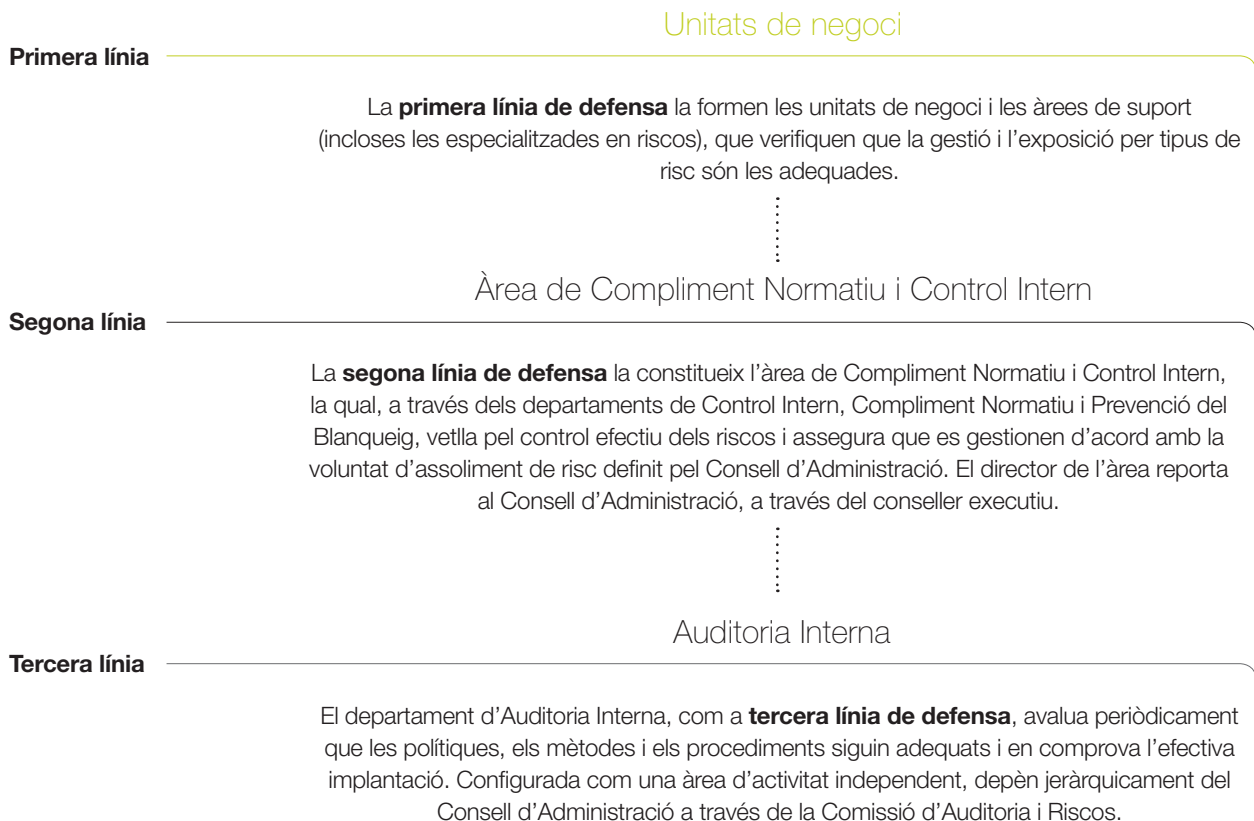
La gestió del risc al Grup Crèdit Andorrà té com a objectiu assolir un nivell de control eficient a tots els riscos als quals el Grup es troba o pot estar exposat, per tal de garantir el manteniment d'un perfil de risc moderat/baix i d'un criteri conservador en el desenvolupament de les oportunitats de negoci.

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 que recomana el Comitè de Supervisió Bancària de Basilea en els seus "Principis de govern corporatiu per a bancs".

Aquestes línies de defensa estan segregades jeràrquicament i treballen amb suficient independència i coordinació entre elles, per tal d'assolir els objectius establerts en les polítiques aprovades pel Consell.

En línia amb la decisió del Consell d'Administració de consolidar la funció estratègica de control amb la constitució de la Comissió d'Auditoria i Riscos del Consell, s'ha reforçat la tercera línia de defensa del Banc amb la creació de l'àrea d'Auditoria Interna del Grup, la qual depèn jeràrquicament del Consell d'Administració a través de la Comissió d'Auditoria i Riscos.

Es consolida la funció estratègica de control amb la Comissió d'Auditoria i Riscos i es reforça la tercera línia de defensa amb la creació de l'àrea d'Auditoria Interna del Grup, la qual en depèn jeràrquicament



## Comunicació i formació per promoure la cultura de gestió del risc

### Llançament del Portal de Riscos Corporatiu

Accessible a través de la intranet corporativa WeCrèdit, i amb l'objectiu de facilitar al conjunt de la plantilla del Grup la consulta i revisió de la documentació sobre riscos, el portal recull tota la normativa interna (polítiques, normes, procediments, etc.), ordenada per tipologia de risc.

El portal neix de la voluntat d'enfortir la cultura corporativa de riscos a través d'un espai de divulgació de continguts i intercanvi de les millors pràctiques. Inclou normativa interna, material didàctic i metodològic, continguts que permeten una presa de contacte amb les activitats i eines utilitzades en la gestió i control de riscos del Grup, així com en els conceptes, tendències i projectes més rellevants.



## 02. Grup Financer Crèdit Andorrà. Estats financers

Els estats financers consolidats del Grup Crèdit Andorrà corresponents a l'exercici 2018 s'han elaborat amb els mateixos principis, polítiques comptables i criteris que els aplicats en els estats financers consolidats de l'exercici 2017, excepte els canvis normatius que han entrat en vigor l'1 de gener de 2018.

Per tant, en la seva preparació s'han tingut en compte les Normes internacionals d'informació financera adoptades per la Unió Europea (NIIF-UE), que alhora han estat íntegrament adoptades per Andorra (NIIF-Andorra) mitjançant el Decret de data 22 de desembre de 2016 i el Decret de data 12 de desembre de 2018.

### 2.1 Estats de situació financera

#### Actiu (milers d'euros)

	Nota (*)	31/12/2018	31/12/2017 (1)
Efectiu, saldos en efectiu als bancs centrals i altres dipòsits a la vista	8	343.553	251.265
Actius financers mantinguts per negociar	9.1	12.560	8.409
Actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	9.2	185.903	215.970
Actius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	1.865	14.763
Actius financers a valor raonable amb canvis en altre resultat global	11	365.996	405.340
Actius financers a cost amortitzat		3.764.342	4.083.559
Derivats – Comptabilitat de cobertures	14	—	—
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura del risc de tipus d'interès	14	21.711	25.611
Inversions en negocis conjunts i associades	3	37.046	31.491
Actius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	3.431	2.760
Actius tangibles	15	122.832	127.155
Actius intangibles	16	129.837	112.717
Actius per impostos	45	28.219	25.694
Altres actius	17	52.908	51.898
Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	112.028	103.285
<b>Total actiu</b>		<b>5.182.231</b>	<b>5.459.917</b>

(\*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu la nota 1.3 dels estats financers auditats).

(\*\*) Les notes fan referència als estats financers consolidats, disponibles a [informeannual.creditandorragroup.com](http://informeannual.creditandorragroup.com)

## Passiu (milers d'euros)

	Nota <sup>(*)</sup>	31/12/2018	31/12/2017 <sup>(*)</sup>
Passius financers mantinguts per negociar	9.3	10.405	4.772
Passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	71.411	123.374
Passius financers a cost amortitzat	19	4.282.232	4.493.974
Derivats – Comptabilitat de cobertures	14	35.194	42.192
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura de risc de tipus d'interès	14	—	—
Passius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	265.650	254.287
Provisions	21	31.299	62.305
Passius per impostos	45	3.085	2.169
Capital social reemborsable a la vista		—	—
Altres passius	23	57.587	55.746
Passius inclosos en grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	—	—
<b>Total passiu</b>		<b>4.756.863</b>	<b>5.038.819</b>

(\*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu la nota 1.3 dels estats financers auditats).

(\*\*) Les notes fan referència als estats financers consolidats, disponibles a [informeannual.creditandorragroup.com](http://informeannual.creditandorragroup.com)

## Patrimoni net (milers d'euros)

	Nota <sup>(*)</sup>	31/12/2018	31/12/2017 <sup>(*)</sup>
Capital	24	63.462	63.462
Prima d'emissió	24	—	—
Instruments de patrimoni emesos diferents de capital		—	—
Altres elements de patrimoni net		—	—
Altre resultat global acumulat	26	4.222	4.972
Guany acumulats		—	—
Reserves de revaloració		—	—
Altres reserves	24	311.581	293.721
(-) Accions pròpies	25	—	—
Resultats atribuïbles als propietaris de la dominant	4	36.001	50.194
(-) Dividends a compte	4	—	—
Interessos minoritaris (participacions no dominants)	27	10.102	8.749
<b>Total patrimoni net</b>		<b>425.368</b>	<b>421.098</b>
<b>Total patrimoni net i passiu</b>		<b>5.182.231</b>	<b>5.459.917</b>

(\*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu la nota 1.3 dels estats financers auditats).

(\*\*) Les notes fan referència als estats financers consolidats, disponibles a [informeannual.creditandorragroup.com](http://informeannual.creditandorragroup.com)

## 2.2 Estat de resultats

### Estat de resultats (milers d'euros)

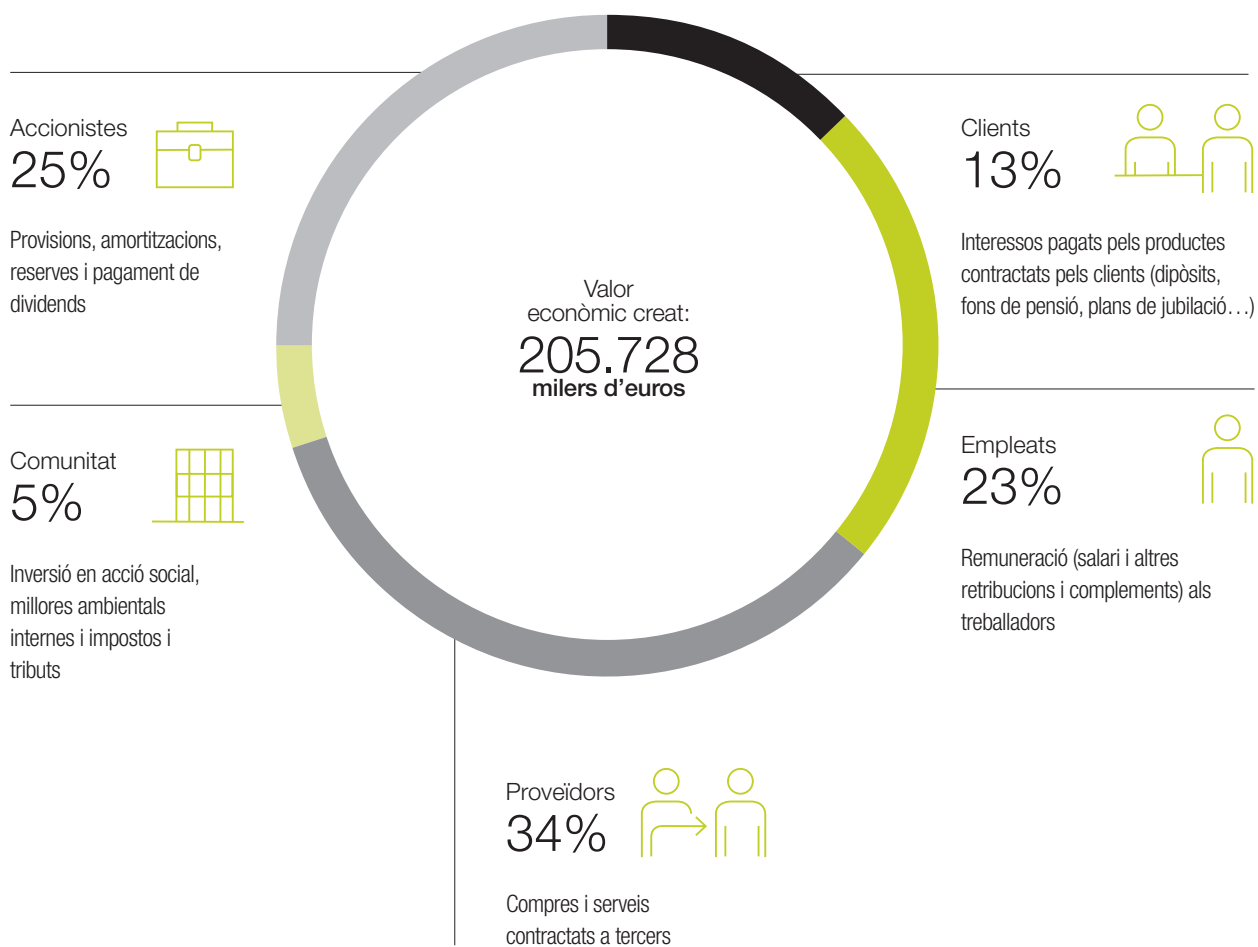
	Nota (*)	31/12/2018	31/12/2017 (*)
Ingressos per interessos	34	72.932	70.243
(Despeses per interessos)	34	-26.447	-31.532
(Despeses per capital social reemborsable a la vista)		-	-
Ingressos per dividends	35	704	3.730
Ingressos per comissions	36	124.376	158.678
(Despeses per comissions)	36	-31.081	-33.135
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	14.046	3.184
Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	37	6.203	3.768
Guanys o pèrdues per actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	37	-12.462	-
Guanys o pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	11.092	-79
Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	14	-431	1.115
Diferències de canvi (guany o pèrdua), netes	37	3.016	9.029
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets		870	172
Altres ingressos i despeses d'explotació	38	6.027	6.224
Altres ingressos i despeses d'actius i passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	38	3.706	4.192
<b>Total del resultat d'explotació net</b>		<b>172.551</b>	<b>195.589</b>
(Despeses d'administració)		-123.583	-127.330
(Amortitzacions)	41	-15.323	-12.264
(Provisions o reversió de provisions)	42	-2.760	-2.092
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats i guanys o pèrdues per modificació)	43	1.724	-228
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts i associades)		-	-231
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers)		-161	-
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	3.6	2.632	-
Participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades	44	4.098	3.398
Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes	18	-126	-623
<b>Guanys i pèrdues abans d'impostos procedents de les activitats continuades</b>		<b>39.052</b>	<b>56.219</b>
<b>(Despeses o ingressos per impostos sobre els guanys de les activitats continuades)</b>	45	<b>-2.698</b>	<b>-5.660</b>
<b>Guanys o pèrdues després d'impostos procedents de les activitats continuades</b>		<b>36.354</b>	<b>50.559</b>
<b>Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats ininterrompudes</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Guanys o pèrdues de l'exercici</b>		<b>36.354</b>	<b>50.559</b>
<b>Atribuïbles a interessos minoritaris (participacions no dominants)</b>		<b>353</b>	<b>365</b>
<b>Atribuïbles als propietaris de la dominant</b>		<b>36.001</b>	<b>50.194</b>
<b>Resultat per acció (bàsic) – En euros</b>	4	<b>40,35</b>	<b>59,72</b>
<b>Resultat per acció (diluit) – En euros</b>	4	<b>40,35</b>	<b>59,72</b>

(\*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu la nota 1.3 dels estats financers auditats).

(\*\*) Les notes fan referència als estats financers consolidats, disponibles a [informeannual.creditandorragroup.com](http://informeannual.creditandorragroup.com)

## 2.3 Impacte socioeconòmic

La principal aportació del Grup Crèdit Andorrà al desenvolupament econòmic i social es defineix pels impactes que amb la seva activitat empresarial genera de manera directa i indirecta. El desenvolupament de l'activitat de negoci del Banc comporta la generació d'un valor econòmic que incideix directament en el sistema on opera i que repercuteix en els seus principals grups d'interès i en el conjunt de la societat.

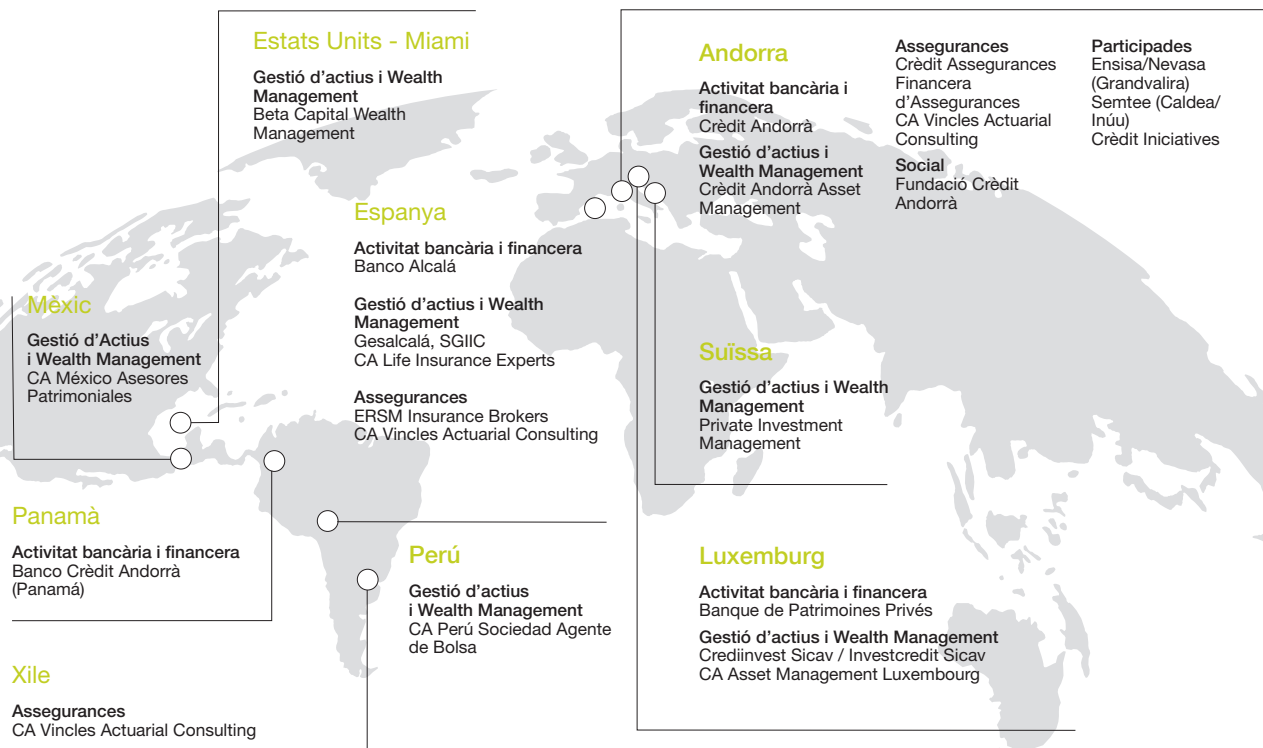


## 03. Estratègia i activitat de negoci

El Grup Financer Crèdit Andorrà ofereix un model de banca universal, amb productes i serveis financers propis de la banca privada i de la banca de particulars i d'empreses, centrat en tres àrees geogràfiques: Andorra, Europa i Amèrica.

L'activitat de negoci es complementa amb els serveis d'inversió i gestió d'actius, a més de la comercialització de productes d'assegurances.

### Presència de Crèdit Andorrà al món



## 3.1 Model de negoci



### Banca comercial

Des d'Andorra, oferim serveis i productes de finançament, estalvi i inversió tant a particulars com a empreses a través de la xarxa d'oficines més àmplia del país, amb presència a tot el territori. Posem en valor el nostre compromís de servei mitjançant una aposta decidida per la digitalització, amb l'obertura d'oficines automàtiques a disposició dels clients les 24 hores del dia, el servei de banca en línia e-Crèdit i el servei de banca telefònica Línia Directa Crèdit, entre d'altres.



### Banca privada i Wealth Management

Grup Crèdit Andorrà fonamenta la banca privada en un servei independent, especialitzat i internacional. La nostra presència en places financeres d'Andorra, Europa i Amèrica ens permet oferir a clients i inversors el suport d'una marca global en l'àmbit del Wealth Management i la gestió patrimonial, amb un servei a mida del client, flexible i amb una atenció personalitzada.



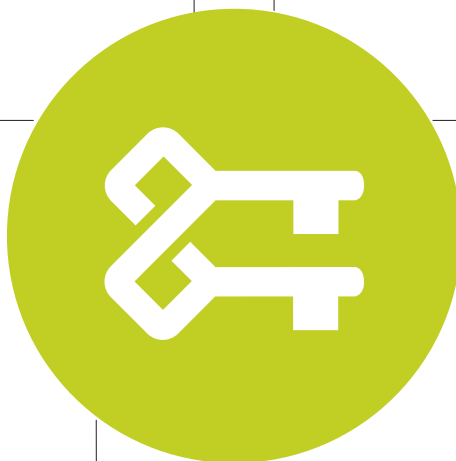
### Grup assegurador

El Grup Assegurador de Crèdit Andorrà es va fundar l'any 1996 amb Crèdit Assegurances, l'empresa líder en el mercat andorrà en assegurances de vida i especialitzada en productes de risc, salut, estalvi i plans de pensions. Actualment està integrat per cinc companyies diferents, i també és present a Espanya i Xile.



### Gestió d'actius

Crèdit Andorrà Asset Management, creada el 1990, es dedica a la gestió d'actius, fons d'inversió i carteres de gestió discrecional a més d'oferir assessorament financer. És la matriu des de la qual estenem la nostra gestió a Europa i a la resta del món.



### Activitat social

La Fundació Crèdit Andorrà es va constituir el 1987 amb la creació d'un programa de beques per a joves. Des de llavors, l'àmbit de la Fundació s'ha anat ampliant progressivament fins a incorporar entre els seus projectes la promoció d'activitats que responguin a les necessitats socials del territori. Actualment, la Fundació Crèdit Andorrà ha esdevingut una de les principals fundacions privades del país, tant en nombre de programes desenvolupats com de recursos destinats. En aquests moments, duu a terme un ampli ventall d'activitats dividides en tres grans àmbits temàtics: l'educació, els programes socials i la cultura.



## 3.2 Estratègia corporativa

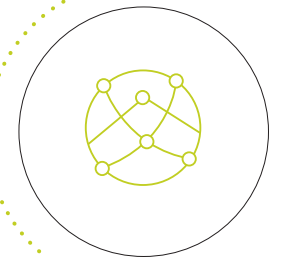
### Creixement eficient

Si volem ser presents en un mercat global altament exigent i competitiu hem de ser capaços de generar un creixement beneficiós per a totes les parts implicades en el desenvolupament del Grup Crèdit Andorrà, des dels accionistes fins als empleats, els clients i el conjunt de la societat.



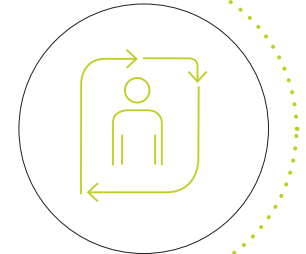
### Focalització del negoci internacional

L'expansió internacional del Grup Crèdit Andorrà es consolida a partir de tres grans eixos geogràfics: Espanya, Luxemburg i Miami, des dels quals s'orienta el negoci de banca privada i gestió d'actius.



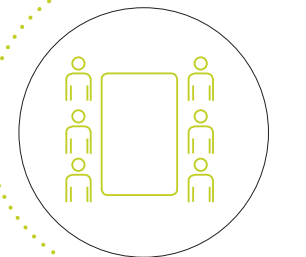
### El client, al centre de la transformació digital

Situar el client al centre suposa la nostra autèntica vocació de servei i ens obliga a treballar en aquesta direcció. Des del Grup Crèdit Andorrà hem identificat la transformació digital com l'autèntic repte de valor. Ha estat des de sempre un dels nostres trets diferencials, el que ens ha distingit com a banc pioner en productes, serveis i processos al servei del client.



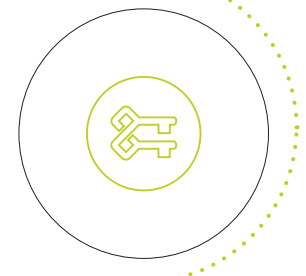
### Govern corporatiu

Les bones pràctiques en govern corporatiu ens han de permetre una gestió transparent i adequada amb l'objectiu d'afavorir la credibilitat i l'estabilitat del Grup Crèdit Andorrà, per promoure el creixement i la generació sostenible de riquesa.



### Valors i marca

L'actiu més important del Grup Crèdit Andorrà són els nostres valors, que ens han permès construir una marca sòlida, arrelada en el territori, compromesa amb els principis més universals i referent del sector en la plaça andorrana.



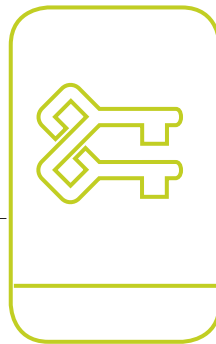
## La digitalització com a avantatge competitiu

La digitalització és una de les línies clau en l'estratègia operativa i de negoci del Grup, per la qual cosa es promou un model de digitalització aplicable per a tot el Grup i que esdevingui l'autèntic avantatge competitiu.

Aquest model està basat en la **maximització de l'eficiència** enfocada a aconseguir la **màxima diferenciació** en el mercat, que alhora pivota sobre dos línies clau:



L'**estratègia**, que estableix un marc de referència sobre l'objectiu de les accions que s'han de desenvolupar (on cal actuar).



Els **processos**, organitzant la part operativa que permeti assolir les fites estratègiques (com actuar).

En aquest sentit, destaca la integració de la gestió de la demanda, amb uns objectius definits:

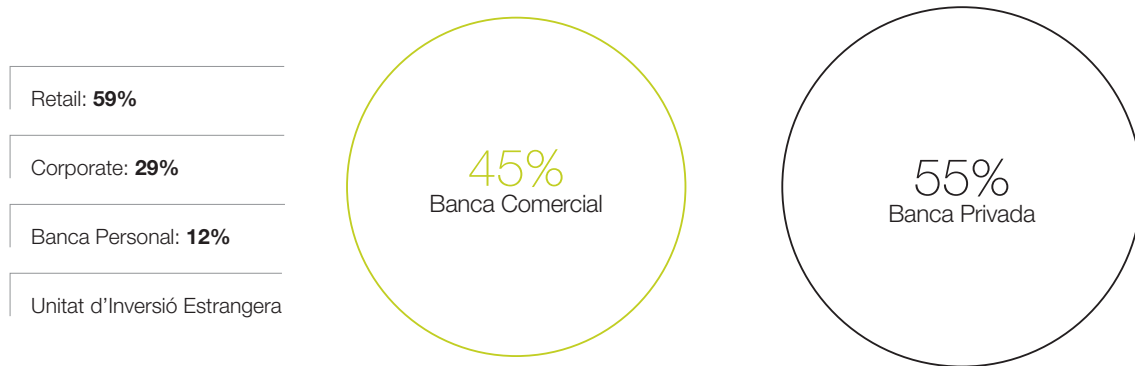
- > Revisar el model de prioritació de projectes.
- > Facilitar, impulsar i consolidar el procés continu de digitalització en el marc dels dos pilars anteriors.



## 3.3 Àrea de Negoci Bancari Andorra

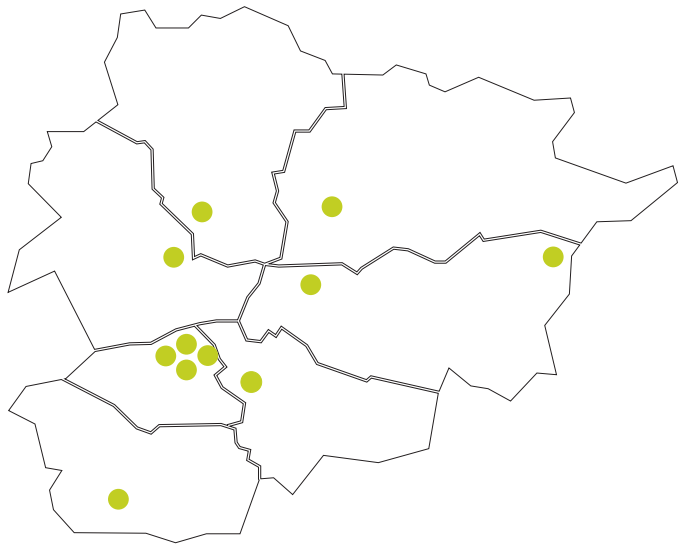
### Banca comercial

Crèdit Andorrà estructura el seu negoci bancari a Andorra en dues grans àrees d'activitat, la banca comercial i la banca privada, amb una proposta de valor centrada en el servei, la innovació en productes i serveis, i el compromís amb el país que ens han permès mantenir el lideratge continuat al Principat.



### Banca Retail

Disposem de la xarxa comercial més àmplia del Principat des de la qual oferim una banca adaptada a les necessitats dels clients i a les seves expectatives, fonamentada en la multicanalitat i una àmplia proposta de productes financers i d'assegurances.



11  
oficines



42  
caixers



3  
oficines  
automàtiques

11  
caixers per  
a ingressos  
automàtics

10  
dispensadors  
de xavalla



Gestió  
Tax Free



+ 115  
professionals



## Banca Corporate

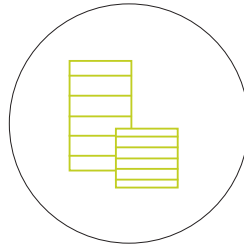
Des de la unitat de Corporate donem resposta a les necessitats més específiques del teixit empresarial nacional amb un equip de gestors especialitzats.

Des d'aquesta unitat gestionem solucions financeres per a grans grups empresarials i corporacions que per la naturalesa de la seva activitat de negoci tenen requeriments operatius més complexos, a més d'entitats i organismes públics i parapúblics.

## Servei d'Unitat d'Inversió Estrangera

També des de la banca Retail, però amb entitat i funcionaments propis, la Unitat d'Inversió Estrangera dona servei a les empreses foranes que, fruit del procés d'obertura econòmica promogut per Andorra des de 2012, volen iniciar un projecte empresarial així com les ja consolidades que volen ampliar la seva activitat establint-se al país. La unitat, integrada per un equip de professionals d'àmplia experiència i coneixement del país, està dedicada únicament i en exclusiva a donar servei a aquestes companyies, amb una àmplia gamma de serveis bancaris adaptats a les seves necessitats.

## Tipologia de clients



Grups empresarials



Institucions



Administracions públiques i parapúbliques

## Dades d'inversió estrangera

2.813  
sol·licituts en  
oficina<sup>(\*)</sup>



361M €  
en volum  
d'inversió<sup>(\*)</sup>



<sup>(\*)</sup> Dades de 2012 a 2017. Servei d'Estadística del Govern d'Andorra.

## Projecte destacat

### Banca Personal

Davant el repte estratègic de garantir el millor servei a tots els segments de clients, hem creat la unitat de Banca Personal, a la qual hem assignat un equip de set gestors especialitzats en les set oficines més grans.

L'objectiu d'aquesta nova unitat és atendre uns clients amb unes necessitats pròpies més enllà de les que proporcionem des de la banca Retail, centrades principalment a presentar-los solucions de gestió i productes d'inversió.



Atenció en oficina



7 gestors



Servei a mida

## Banca Privada Andorra

L'activitat de banca privada al país es caracteritza per l'**especialització** en el servei, a través de tres equips exclusivament dedicats a atendre els clients.

La unitat de Banca Privada Andorra ofereix assessorament personalitzat i exclusiu en gestió d'actius i inversions. També destaca per ser pionera al país a proporcionar assessorament *on-line*, a través de la plataforma **Merkaat**.

La Banca Privada Andorra ha estat pionera al país a proporcionar assessorament digital en inversions amb la plataforma Merkaat



 20  
professionals

 3  
equips  
especialitzats

## Nous Negocis

Des d'aquesta unitat, atenem les necessitats de clients de fora d'Andorra, principalment nacionals de la Unió Europea. L'homologació de la plaça financera andorrana als estàndards internacionals ens permet oferir a aquest segment de client un servei adaptat a la realitat fiscal del territori d'origen, amb productes que es caracteritzen per l'especialització i l'optimització.

El nostre servei de banca privada ha tornat a rebre el 2018 el reconeixement internacional



The Banker / PWM  
(Financial Times Group)



Global Banking &  
Finance Review

## Sports&Business

L'especialització en l'atenció i el servei al client ens va portar a crear el 2014 l'equip d'Sports& Business Development, amb una oferta aleshores pionera al país enfocada a donar resposta a un tipus molt concret de nous residents: esportistes d'elit, emprenedors i empresaris interessats a establir-se al país aprofitant els beneficis de l'obertura econòmica.

### Servei de gestió patrimonial

Planificació financera

Assessorament patrimonial

Gestió de les carteres d'inversió

### Acompanyament personal

Gestió d'actius personals

Assessorament Lifestyle

Equips externs

## Noves Geografies

L'expansió del negoci ha estat des de l'inici un dels objectius de Crèdit Andorrà, que des de la banca privada materialitzem amb el departament de Noves Geografies. Amb aquest objectiu hem creat dos equips especialitzats, distribuïts entre l'Europa de l'Est, l'Àfrica i l'Orient Mitjà.

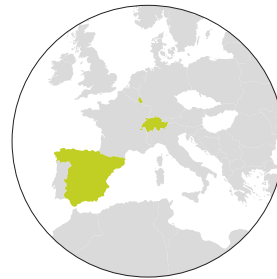
## 3.4 Àrea de Negoci Bancari Internacional

El creixement focalitzat del negoci internacional ha estat la principal aposta estratègica del Grup Crèdit Andorrà; hem concentrat els esforços a reforçar la nostra presència en cadascun dels territoris considerats clau per a la consolidació de la nostra activitat arreu del món.

Les posicions geogràfiques estratègiques per al Grup són Espanya, Luxemburg i Miami, amb el suport de Panamà.



Banca Privada  
Wealth Management  
Gestió d'Actius  
Assegurances



### Amèrica

Seguim el procés de concentració del negoci en les àrees estratègiques per al negoci del Grup, millorant l'oferta de valor i buscant l'especialització en cadascuna de les places.

Miami, *hub* dòlar del Grup, es consolida com la plataforma a través de la qual es vol desenvolupar el creixement comercial a la zona de LatAm. Mèxic, amb un focus molt centrat en l'activitat de banca privada domèstica, i Panamà com a eix de referència de l'activitat de banca privada a Centreamèrica, complementen la nostra proposta a la zona.

#### **Beta Capital Wealth Management**

40 empleats

906 M € de volum de negoci

#### **Banco Crèdit Andorrà (Panamá)**

58 empleats

1.202 M € de volum de negoci



BETA CAPITAL  
WEALTH MANAGEMENT

Crèdit Andorrà Financial Group



BANCO CRÈDIT ANDORRÀ  
(PANAMÁ)

Wealth Management

Crèdit Andorrà Financial Group



CA MEXICO  
ASESORES PATRIMONIALES

Crèdit Andorrà Financial Group

### Miami

És el referent financer per al desenvolupament del mercat de banca privada a LatAm i representa l'enclau estratègic del Grup per al nostre creixement a la regió. Una mostra d'aquest compromís és l'autorització de l'activitat de *self-clearing*, un pas endavant que ens reforça i ens dota de capacitat addicional per al desenvolupament comercial en clients institucionals, tant domèstics com internacionals.

Beta Capital Wealth Management ha tancat el 2018 amb un volum de negoci superior als 900 milions d'euros, amb un negoci centrat en la banca privada i en serveis d'assessorament per a tota la regió.

Des de Beta Capital Wealth Management focalitzarem el negoci al continent americà gràcies a la nova llicència de *self-clearing*

### Panamà

Els esforços realitzats pel país centreamericà en matèria d'adaptació normativa als estàndards internacionals i de millora de la transparència han permès que durant el 2018 el Grup hagi continuat oferint serveis de banca privada a la regió. Ha tancat l'exercici amb una xifra de negoci de 1.202 milions d'euros, operant com a plaça referent per al desenvolupament comercial a l'àrea centreamericana.

**Banque de Patrimoines Privés****87** empleats**3.161** M € de volum de negoci**Banco Alcalá****258** empleats**1.839** M € de volum de negoci

## Europa

L'àrea de Banca Privada Europa engloba l'activitat de banca privada a través de Banque de Patrimoines Privés, amb seu a Luxemburg, i de Banco Alcalá a Espanya, amb oficines a Madrid, Barcelona i València. També ens dediquem a la gestió d'actius des de les gestores de fons CA Asset Management Luxembourg, Gesalcalá a Espanya, i PIM, Private Investment Management, a Suïssa.



### Banque de Patrimoines Privés

Un equip altament especialitzat, una àmplia oferta de serveis i la millora de l'eficiència operativa ens han permès consolidar-nos a la plaça com l'entitat referent en la prestació de serveis a clients institucionals relatius a estructures d'inversió a mida, tant en vehicles regulats com no regulats a Luxemburg.

L'exercici 2018 s'ha tancat amb més de 3.100 milions d'euros sota gestió i amb una proposta de nous productes que es constituïran el 2019 que confirma Luxemburg com a motor de creixement per al nostre mercat institucional dins del Grup.

La consolidació de Luxemburg com a plaça referent a Europa en l'activitat de banca privada i assessorament, sobretot arran del brexit, ens ha portat a reforçar el nostre servei en aquesta direcció



Banco Alcalá s'ha reforçat en l'àmbit de la transformació digital incorporant a l'oferta de serveis d'assessorament la plataforma digital Merkaat

### Banco Alcalá

Amb un posicionament estratègic de banca privada *boutique* i centrada en l'assessorament de clients a través de tres oficines (Madrid, Barcelona i València), ha tancat l'exercici amb un volum d'actius superior als 1.800 milions d'euros.

Cal destacar la consolidació de l'oficina de València, que en menys de dos anys d'obertura ja ha assolit un volum sota gestió de 100 milions d'euros. És significatiu el creixement sostingut de l'àrea d'Agents i EAM, així com la bona evolució en la captació d'instruments d'inversió col·lectiva.

## 3.5 Àrea d'Inversions



### Protecció de l'inversor

L'àrea d'Inversions, conjuntament amb Compliment Normatiu, ha liderat el projecte que el Grup ha implementat arran de l'entrada en vigor, el gener de 2018, de la **directiva MiFID II** i que afecta les entitats establertes a Espanya i Luxemburg.

MiFID II comporta una més gran empara i protecció del client, la qual cosa té incidència en tres àmbits d'actuació: els mercats (més transparència, seguretat i eficiència operativa i informativa), el client (més protecció i informació prèvia i posterior) i el govern corporatiu (conflictes d'interessos, responsabilitat i mecanismes de control del Consell d'Administració).

El treball efectuat des de l'àrea per a la implantació de MiFid II a Espanya i Luxemburg ha servit per preparar el terreny per a la futura aplicació de la directiva a Andorra, previsiblement el 2020

## Gestió especialitzada i a mida del client

Des de Crèdit Andorrà Asset Management, el Grup atén les necessitats d'inversió dels clients, amb la gestió de fons d'inversió i carteres de gestió discrecional, i una oferta d'assessorament financer fonamentada en la personalització.

L'exercici de 2018 s'ha focalitzat en quatre eixos principals:

La **consolidació del model de negoci**, amb una oferta de valor centrada en la gestió d'actius i adaptada als nous requeriments de MiFID II (aplicada en les entitats financeres espanyoles i luxemburgueses del Grup, i enllestida per a Andorra).

La potenciació de **Luxemburg com a hub** per a la gestió i administració dels vehicles d'inversió.

La **racionalització** en l'àmbit de la gestió discrecional, amb l'homogeneïtzació de carteres i processos.

L'**especialització** en l'assessorament, amb la segmentació de clients i l'adaptació a les seves necessitats.

## Crèdit Andorrà Asset Management

### MODEL DE GESTIÓ

Filosofia d'inversió *value*



Equip global  
**+50**  
professionals  
**Andorra / Europa / Amèrica**

**+3.900 M €**  
AuM

**+1.200 M €**  
en + 1.000 carteres  
de gestió discrecional

**+1.600 M €**  
en + 100 fons i subfons

**+1.100 M €**  
en + 300 clients assessorats

**Acords estratègics**  
Cobas Asset Management  
renda variable europea

### Producte destacat

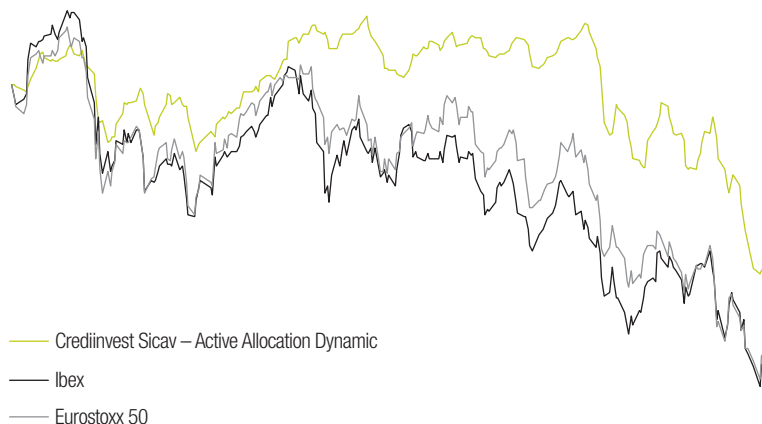
### Active Allocation

Els fons Active Allocation s'han situat el 2018 al capdavant de la seva categoria, tant entre els fons andorrans com a escala internacional.

Són una gamma d'organismes d'inversió col·lectiva (OIC) que inverteixen en altres fons arreu del món i amb una gestió activa que s'adapta en cada moment a l'entorn per localitzar la millor oportunitat.

Amb un disseny d'arquitectura oberta, el client disposa d'unes carteres més òptimes i diversificades, ja que pot accedir a una gamma més gran i més àmplia de fons d'inversió.

### Evolució d'Active Allocation Dynamic(\*)



(\*) Gener-desembre de 2018.



## 3.6 Grup Assegurador

El Grup Assegurador ha mantingut el seu pla de creixement, tant a Andorra com a escala internacional, amb especial èmfasi en el reforç de la presència a Espanya.

Actualment està integrat per cinc companyies, al capdavant de les quals se situa Crèdit Assegurances, fundada el 1996 i que s'ha posicionat com a líder del mercat andorrà. Un equip humà de més de 200 persones i la presència en tres països (Andorra, Espanya i Xile) avalen la solidesa d'un grup en expansió que ha tancat l'exercici amb un valor aportat al Grup Crèdit Andorrà del 40,78%.

### Grup internacional

5  
companyies  
integren el Grup  
Assegurador

3  
països:  
Andorra,  
Espanya i Xile

### Solidesa

200 M €  
en volum de  
primes (de risc +  
intermediades)

15,9 M €  
valor aportat al Grup  
Crèdit Andorrà  
(abans d'impostos)

### Equip humà

203  
persones formen  
part de la plantilla

### Projecte destacat

ERSM Insurance Brokers, el nou hòlding líder en el mercat espanyol de les corredories d'assegurances

ERM Holding, del Grup Crèdit Andorrà, i el hòlding RSM van fusionar els negocis de corredoria i consultoria en una operació que va donar lloc al nou hòlding ERSM Insurance Brokers, líder en el mercat espanyol en convertir-se en la primera corredoria d'assegurances privada d'Espanya. El nou hòlding està participat per ERM (51%) i RSM (49%).

142  
empleats

169  
milions d'euros  
de primes  
intermediades

160.085  
clients

23  
milions d'euros  
d'ingressos

Cobertura a tot el  
territori espanyol:  
xarxa d'oficines i  
col·laboradors



## 3.7 La digitalització, un repte constant

### Innovació per créixer

Amb l'objectiu d'incentivar la cultura de la innovació des de dins mateix de l'organització, el Grup ha creat el departament d'Innovació i Projectes Estratègics, des del qual es promouen propostes de caire divers –organitzatives, de productes i serveis, funcionals...– i que puguin ser aplicades en qualsevol de les empreses del Grup, matriu i filials. La transversalitat és el factor diferencial de la unitat, que s'estructura en tres pilars orgànics:



#### 1. La ideadora

Des d'aquí es recopilen els reptes d'innovació sorgits des del Grup i se'n proposen solucions per a la Direcció.

El treball a partir de prototips promou la creació d'equips de treball multidisciplinaris creats expressament per donar resposta als reptes plantejats. El primer, un nou model relacional amb el client, s'ha posat en marxa durant el 2018 i, un cop aprovat per la Direcció, serà desenvolupat durant el 2019 per les àrees de negoci implicades.

La ideadora pretén inculcar tècniques de **design thinking** als empleats mitjançant un servei de *workshops*, que permet transformar les reunions en tallers d'alta productivitat. També introdueix el treball experimental amb noves tecnologies, com la intel·ligència artificial i la *blockchain*, sempre amb la participació de l'equip humà del Grup.



#### 2. Relacions amb *start-ups*

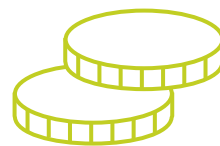
Crèdit Andorrà col·labora amb UniQVentures, el primer *venture builder* d'Andorra que s'ha estrenat amb el projecte de Vesto, una app pensada per facilitar l'estalvi en família.



#### 3. Merkaat

El primer assessor digital en inversions d'Andorra. (vegeu la pàgina 54)

19,9 M €

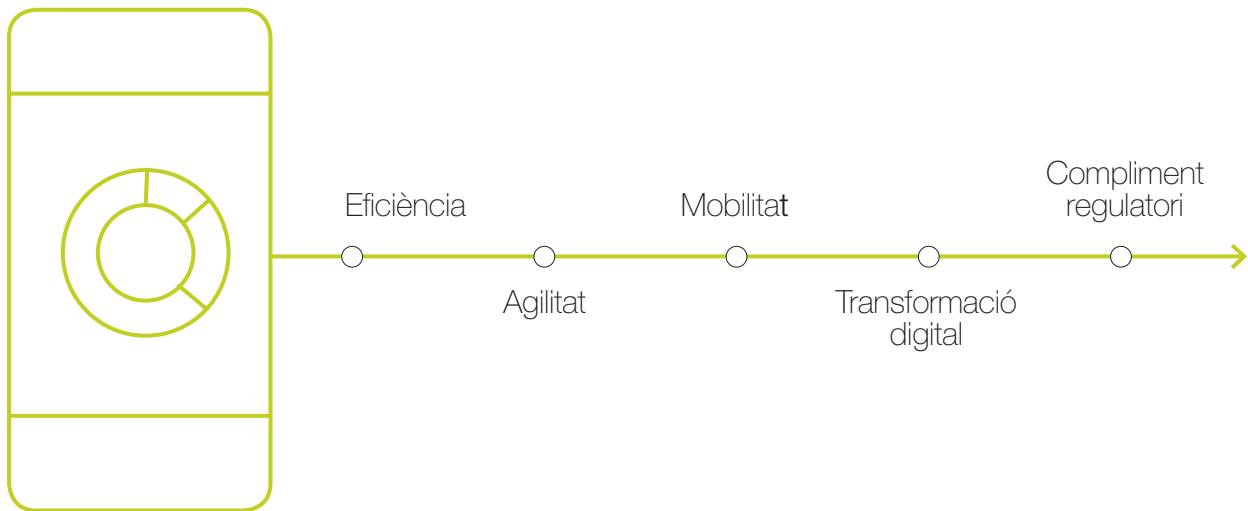


Inversió en l'àmbit tecnològic i digital

## El client, el focus de la transformació i la seguretat digitals

L'aparició de nous competidors en l'àmbit de les *fintech*, la ràpida adaptació al marc regulatori actual, així com l'impacte produït per l'entrada en vigor de l'intercanvi automàtic d'informació han estat els motors que han promogut la important inversió en mesures d'adaptació tecnològica que ha dut a terme l'entitat.

Des de la **unitat de Sistemes** es proveeix el Grup de la tecnologia suficient per continuar sent el Banc referent a Andorra. Durant el 2018 s'ha treballat amb solucions tecnològiques focalitzades en els pilars següents.



Aquestes línies estratègiques es desenvolupen en unes àrees de treball centralitzades a donar resposta a una realitat permanentment canviant i en evolució.

### Infraestructures

El disseny de la xarxa de servidors permet flexibilitat i adaptació per optimitzar els recursos segons el creixement del Grup.

- > Infraestructures hiperconvergentes: permeten estructures molt simples i de fàcil manteniment.
- > Arquitectura *multitenant*: garanteix la separació de recursos, comunicacions i seguretat aïllats entre les empreses del Grup.



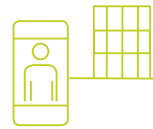
### Comunicacions

Una xarxa de comunicacions basada en tecnologies públiques (Internet) i en xarxes privades per garantir la continuïtat i la permanència de les comunicacions.



### Mobilitat

S'ha dotat els empleats d'eines i mitjans per al desenvolupament de les seves responsabilitats fora del lloc de feina habitual.



### Aliances de valor

La contractació de serveis clau amb empreses líders del sector ens permet mantenir les plataformes evolucionades amb els estàndards més alts del sector.



### Especialització dels equips

S'han creat equips especialitzats en les plataformes del *core* bancari (Avaloq i Salesforce).



### Aplicació

Una arquitectura basada en el desenvolupament i el consum de microserveis de negoci.

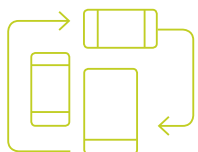


La **unitat de Transformació Digital Clients** lidera els projectes per traslladar la digitalització al dia a dia dels clients i a la millora contínua de l'experiència d'usuari en entorns digitals. Amb el focus posat a oferir als clients de totes les àrees de negoci del Grup una experiència bancària completa omnicanal, l'objectiu és doble:

- > Cobrir les expectatives del client (banca fàcil, experta i segura).
- > Impulsar l'oferta comercial digital adaptada a cada perfil d'usuari (especialització i segmentació).

Amb l'objectiu de mantenir el lideratge i continuar com el Banc referent en iniciatives pioneres en l'àmbit digital, basem l'estratègia de transformació digital en quatre eixos d'actuació, que hem materialitzat en diferents àmbits:

## Omnicanalitat



## Experiència de client



## Banca rendible



## Cultura digital

## 3.8 Riscos i Compliment Normatiu

El model de control i gestió de riscos del Grup Crèdit Andorrà s'orienta a mantenir un perfil de risc mitjà-baix i previsible per al conjunt de riscos als quals està exposat. Constitueix un factor clau per assolir els objectius estratègics de l'entitat.

Aquest model integral se sustenta en principis inspirats en les recomanacions de reguladors i supervisors, i en les millors pràctiques del mercat.



**Identificació i gestió de tots els riscos** als quals està o pot estar exposada l'entitat, amb una visió anticipativa basada en sòlids processos de control.



**Implicació del Consell d'Administració** (que compta amb dos consellers independents) mitjançant l'aprovació de les polítiques en matèria de gestió de riscos i la creació de la Comissió d'Auditoria i Riscos.



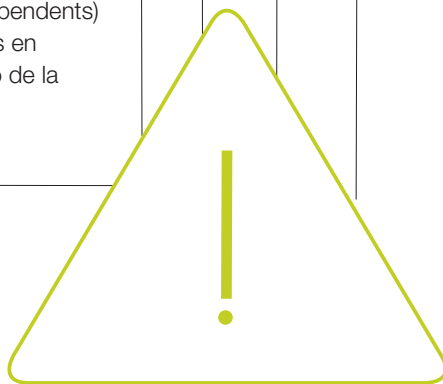
Establiment de **marcs de control i gestió** per a cada tipologia de risc amb unes responsabilitats definides i uns límits d'assumpció de risc clarament establerts.



Creació de **departaments especialistes en el control i la gestió** de cada tipologia de risc per assegurar una adequada segregació de funcions entre les àrees de Negoci i les de Control de Riscos.



Desenvolupament de **plans de formació** en gestió de riscos per a tots els nivells de l'estructura organitzativa, en funció de les necessitats de cada nivell de responsabilitat, amb l'objectiu que tothom sigui conscient dels riscos inherents a la seva activitat així com de les polítiques, procediments i límits interns existents.



Model de control i gestió de riscos

**Independència** de la funció de Riscos, amb repòrting directe a la Comissió d'Auditoria i Riscos.

Fruit de l'Acord Monetari, el 20 de gener de 2019 es va aprovar la Llei 35/2018, del 20 de desembre, de solvència, liquiditat i supervisió prudencial d'entitats bancàries i empreses d'inversió, que implica per al 2019 el desenvolupament d'un nou marc estratègic de gestió de riscos

## 3.9 Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària

Alts nivells de solvència i fortalesa financeres

---

### **Fitch Ratings**

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



---

Pràctica bancària

---

### **PWM / The Banker (Financial Times Group)**

Millor banc d'Andorra en banca privada 2018



---

### **Global Banking & Finance Review**

Millor banc d'Andorra en banca privada 2018



---

### **World Finance**

Millor proveïdor de gestió de patrimonis d'Andorra 2018

---

## 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



## Compromís global amb la societat

---

Millor banc d'Andorra 2018 en responsabilitat social corporativa



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





## 3.10 Comunicació propera i constant

Conscients que l'excel·lència en la relació amb els clients no s'acaba en els productes i serveis que els oferim, des del Grup Crèdit Andorrà hem seguit treballant per enfortir-hi els nostres canals de diàleg adequant-los a les noves realitats i hàbits de consum.

Amb aquest objectiu donem continuïtat a la nostra estratègia de multicanalitat amb un ampli ventall de possibilitats pensades totes a oferir una atenció al client amb cobertura global de temps i mobilitat.



Atenció  
personalitzada  
a la nostra  
xarxa d'oficines



Missatgeria  
per correu electrònic  
[info@creditandorra.ad](mailto:info@creditandorra.ad)



Atenció telefònica  
**+376 88 88 88**  
De dl. a dv., de 08.30 h. a 18.00 h.



Servei d'SMS



Assistència tècnica  
de targetes  
**+376 88 87 00 (24 h.)**



Formulari web

<https://comercial.creditandorragroup.ad/ca/contacte-5>

El meu gestor, l'atenció al client  
a través de l'e-Crèdit

Igualment, i adaptant-nos a les noves modalitats de comunicació que han introduït les xarxes socials, hem potenciat la nostra presència corporativa en diferents xarxes amb l'obertura de noves plataformes com Supporting, per als patrocinis esportius, o el reforç d'altres ja en funcionament, com Research i el nou canal de Twitter.

### **Crédit Andorrà**



3.788 seguidors  
130.498 persones d'abast

### **YouTube**

267 subscriptors  
23.430 visualitzacions



4.870 seguidors

### **Research**



204 seguidors  
780 tuits  
197.100 visualitzacions



519 subscriptors  
27.423 visites  
3,13 pàgines per visita

### **Supporting**



1.520 subscriptors  
880.303 persones d'abast

### **YouTube**

3.621 impressions/visualitzacions



345 seguidors  
334 publicacions/tuits  
679.818 impressions/visualitzacions



1.250 seguidors  
157.565 persones d'abast

Dades el 31 de desembre de 2018.

## 04. Al servei del client

Crèdit Andorrà treballa constantment per tenir un coneixement sòlid, proactiu i holístic de les necessitats dels clients. El nostre enfocament a client es materialitza en una oferta de valor que posa de manifest el nostre esforç en innovació i transformació digital de productes i serveis.

Orientació als clients

Proactivitat i innovació

Orientació a objectius



Principis del Pacte Mundial  
1, 2, 3, 4, 5,  
6, 7, 8 i 9

Objectius de Desenvolupament Sostenible



Fites de 2018

**7-8**

Índex de satisfacció de clients d'alt *rating* amb l'e-Crèdit

**+500** clients

de l'eina "El meu gestor" usuaris de banca privada

**+8** milions

de recursos gestionats per Merkaat

### Tipologia de clients<sup>(\*)</sup>

#### Exclusius

75%

Clients que només treballen amb Crèdit Andorrà

#### Vinculats

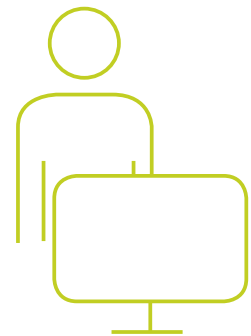
15%

Clients per als quals Crèdit Andorrà és el primer banc

#### Compartits

10%

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



(\*) Font: Crèdit Andorrà. *Estudi sobre el mercat financer andorrà de clients particulars, 2017*. Hamilton.

## 4.1 La transformació digital com a motor de millora

La transformació digital s'aborda tenint en compte dos factors fonamentals: la usabilitat, per facilitar i millorar l'experiència d'ús del client, i la seguretat, clau per oferir un servei de confiança

La innovació constant és essencial per desenvolupar noves formes de relació i d'adaptar-se a les necessitats dels clients i del mercat. La personalització de l'oferta, la millora de l'experiència dels usuaris, la creixent importància de l'assessorament o l'augment de la interacció a través dels canals mòbils són aspectes clau per continuar sent pioners en el sector bancari a Andorra.

El 2017 vam consolidar les bases per seguir avançant en els reptes de la transformació digital. El 2018 ens hem centrat a incrementar el negoci obtingut dels canals digitals a través de la millora de l'oferta comercial, l'augment de l'operativa des d'aquests canals, la millora de l'oferta omnicanal amb noves aplicacions de mobilitat i de pagaments mòbils, i l'establiment d'eines que permetin l'atenció a distància dels clients.

### Eixos de l'estratègia de transformació digital de Crèdit Andorrà

01

#### Omnicanalitat

Oferir al client una experiència bancària completa a través de tots els canals.

02

#### El client al centre

Cobrir les expectatives del client amb una banca fàcil, experta i segura.

03

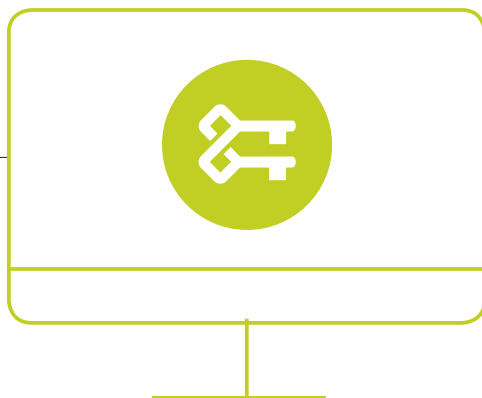
#### Banca rendible

Incrementar el negoci de la banca *on-line* a través d'iniciatives comercials i nous processos.

04

#### Cultura digital

Impulsar la digitalització de tot el Grup a través del desenvolupament d'eines digitals.



## Projectes destacats



### Crèdit Wallet, el primer servei del país en pagaments pel mòbil

Som la primera entitat financera d'Andorra que oferim als clients amb una targeta de crèdit o de dèbit (Visa o Mastercard) poder pagar amb un *smartphone*, com si fos una targeta addicional. Es tracta d'un servei gratuït al qual s'hi accedeix a través de l'aplicació Crèdit Wallet. El funcionament és el mateix que quan s'opera amb una targeta de crèdit tradicional amb *contactless* i, per tant, amb les mateixes garanties de seguretat i protecció.



### Empremta dactilar i reconeixement facial per accedir a l'e-Crèdit

Els clients amb dispositius mòbils Apple poden accedir de forma àgil i ràpida a l'e-Crèdit amb accés biomètric, mitjançant l'empremta dactilar (Touch ID) o bé el reconeixement facial (Face ID) en el cas de l'iPhone X.



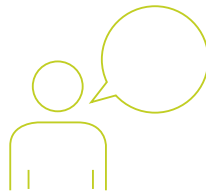
### Integració del nou certificat electrònic del Govern d'Andorra

Som la primera entitat privada del país que integrem el nou certificat electrònic del Govern d'Andorra. Permet als usuaris que en disposin signar operacions com transferències, compra i venda de valors, i tramesa de remeses i fitxers a través d'aquest nou sistema d'autenticació.



### Implantació de la firma biomètrica

Els clients poden signar en format electrònic les transaccions més habituals que es duen a terme a les oficines de la xarxa comercial amb el mateix nivell de confiança i seguretat que amb la signatura tradicional.



### Extensió i nova funcionalitat d'"El meu gestor"

És el canal de l'e-Crèdit a través del qual els clients poden comunicar-se i intercanviar documents amb la seva persona de confiança de l'oficina.



### e-Broker, també a Banco Alcalá

El 2017 Crèdit Andorrà va llançar Crèdit Broker, una plataforma digital integrada a l'e-Crèdit que posa a disposició dels usuaris la informació més rellevant dels mercats perquè puguin invertir en renda variable i fons d'inversió de manera fàcil, visual i intuïtiva. Des de 2018 aquest servei també està disponible a Banco Alcalá.

## 4.2 Crèdit Andorrà, pioner en la banca en línia a Andorra

L'e-Crèdit és el servei de banca en línia de Crèdit Andorrà. És una prioritat la millora contínua de les seves funcionalitats i processos per adaptar-nos als nous temps i oferir als clients un millor servei d'acord amb les seves necessitats.

El 2018 hem llançat la campanya *On vulguis, quan vulguis: e-Crèdit* amb l'objectiu de fomentar l'ús de la banca en línia i premiar els clients amb un sorteig mensual de 1.000 euros durant els mesos de juliol i agost.

e-Crèdit,  
l'oficina més gran  
de Crèdit Andorrà

+ del 75%  
de transferències  
es realitzen a través  
de la banca *on-line*

+ del 50%  
dels accessos a la banca  
*on-line* són a través  
del mòbil

+ del 48%  
dels clients de Crèdit  
Andorrà ja són digitals<sup>(\*)</sup>

+ experiència  
de client  
i noves  
funcionalitats

(\*) Han accedit a la banca *on-line* els darrers sis mesos. Dades el 31/12/2018.

## 4.3 Digitalització i omnicanalitat

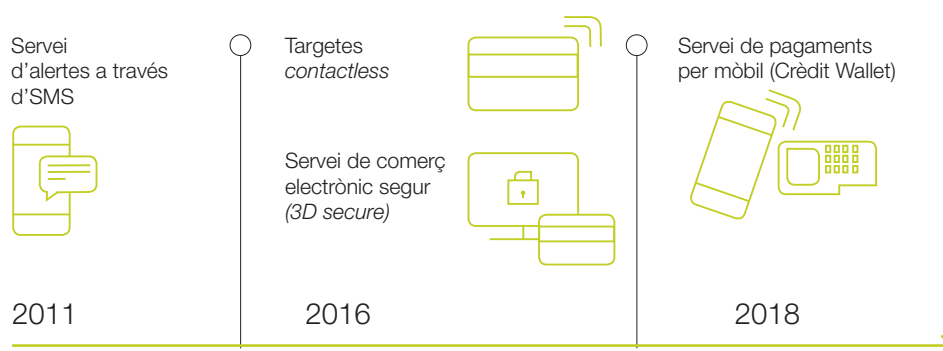
Treballem per traslladar la digitalització al dia a dia dels clients i a la millora contínua de l'experiència de l'usuari en entorns digitals, focalitzant-nos a oferir-los una experiència bancària completa a través de tots els canals.

Afrontem la transformació digital de manera sistèmica, amb una estructura que implica tota l'organització de forma transversal per aconseguir arribar al client amb les millors solucions.

### Adaptant-nos als nous hàbits dels clients

Els mitjans de pagament són un dels pilars de la transformació digital aplicada al client. En aquest àmbit seguim avançant per continuar sent pioners a Andorra en l'ús de les targetes com a mitjà de pagament gràcies a l'ampliació dels serveis de la banca digital.

#### Fites més destacades



Seguim avançant per millorar l'oferta de canals digitals en pagaments, operativa i comunicació, amb un enfocament de mobilitat 360 graus

### Tecnologia per a la gestió comercial

Accelerem el procés de transformació digital interna de processos amb un projecte que porta com a base el producte de la multinacional tecnològica Salesforce. Es tracta d'una solució unificada de tecnologia *cloud*, integrada amb els *cores* bancaris i de les companyies asseguradores del Grup, que compleix els requeriments regulatoris de compliment normatiu del sector, com són MiFID II, FACTA, Basilea III i PSD2.

Gràcies al nostre *expertise* i coneixement del món de la banca privada i les assegurances, hem desenvolupat un mòdul específic d'assessorament financer per a serveis de banca privada a aquesta plataforma.

Aquesta solució tecnològica permetrà focalitzar-nos encara més en l'excel·lència en l'entrega de valor als clients, a millorar la sistemàtica comercial i a proporcionar més eficiència i eficàcia en la gestió. També ens permet anticipar-nos proactivament a les noves necessitats del client.

## Projecte destacat

### Merkaat, disponible en app i webapp

L'assessor digital en inversions Merkaat, accessible fins ara des de la banca *on-line*, evoluciona i ja està disponible per a aplicació mòbil (app) i webapp.

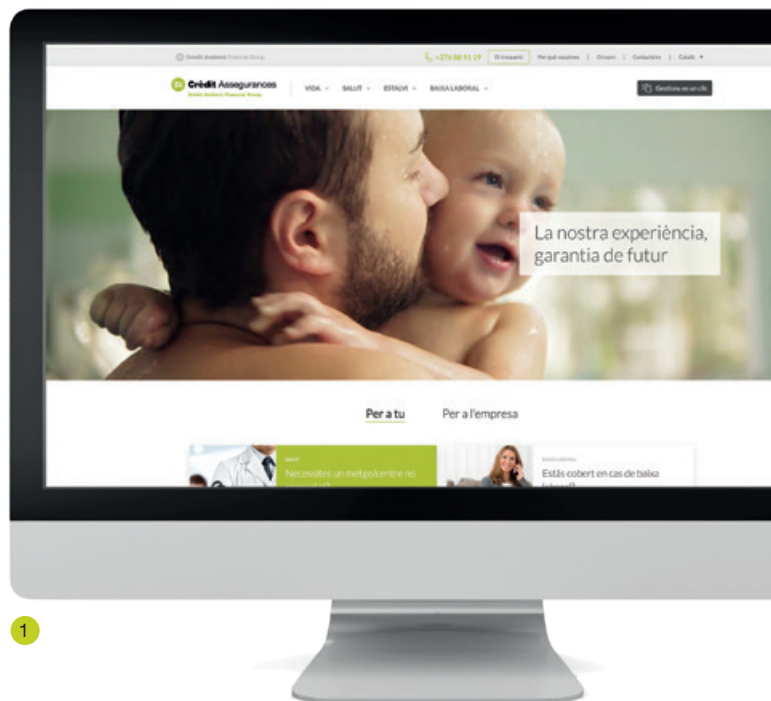
El principal avantatge és que els usuaris poden obrir directament un compte Merkaat a Crèdit Andorrà per rebre assessorament en inversions digitals fent-se clients a través de l'aplicació, sense necessitat d'haver de desplaçar-se a una oficina.

La contractació del servei es fa digitalment, amb el suport d'un gestor *on-line* que, a través de videoconferència, ajuda el client.



### Nous portals web

La unitat de Transformació Digital Clients ha liderat el projecte de redisseny, actualització i creació dels portals web de Banco Crèdit Andorrà (Panamá), Crèdit Assegurances i la Fundació Crèdit Andorrà, a banda de l'Espai de l'Accionista.





## 4.4 Solucions específiques en productes i serveis

El nostre model de banca universal, basat en la innovació, la qualitat, la inclusió i l'especialització, ofereix una àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats dels diferents perfils de clients des d'una plataforma comercial que combina les oficines i els canals digitals. A més, hem construït aliances estratègiques amb tercers que permeten que els nostres clients es puguin beneficiar dels nostres patrocinis i col·laboracions.



Particulars



Empreses

**Infants**

- > Compte Piolet
- > Pioletargeta
- > Plans Estudiant Piolet

**1.656**  
usuaris

**Joves**

- > Carnet Jove 16PUNT30
- > Espai 16PUNT30 per accedir amb unes condicions avantatjoses als productes financers del Banc

**6.425**  
usuaris

Adults	Gent gran
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Targeta ACA Master</li> </ul> <p><b>1.650</b> usuaris</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Targeta Unicef</li> </ul> <p><b>796</b> usuaris</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Compte corrent</li> <li>&gt; Assegurances de vida i de salut</li> <li>&gt; Hipoteques</li> <li>&gt; Crèdits</li> <li>&gt; Inversions</li> <li>&gt; Targetes</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Compte Nòminamiga</li> <li>&gt; Compte Especial Temporers</li> <li>&gt; Plans de jubilació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Plans de pensions</li> </ul>

- > Préstecs
- > Inversions
- > Targeta 24 h
- > Atenció personalitzada

## Novetats principals de 2018

- > Nova gamma de **fons Active Allocation**. Es tracta d'una gamma d'organismes d'inversió col·lectiva (OIC) que inverteix en fons d'inversió d'arreu del món. Aplica una gestió activa per adaptar-se en cada moment al mercat i a l'entorn per aconseguir el millor binomi rendibilitat-risc en funció de l'objectiu d'inversió de cada perfil i ofereix tres alternatives d'inversió per adaptar-se als diferents perfils de risc de cada client.
- > Nou **Creditfund Rendibilitat Objectiu**. És un fons d'inversió de distribució que té per finalitat retornar la inversió inicial després d'efectuar pagaments obligatoris corresponents a un cop fix. El fons està limitat a un volum determinat de comercialització i pretén assolir el seu objectiu de rendibilitat mitjançant la inversió en bons de deute públic amb ràting-qualificació *investment grade* en el moment de l'adquisició. L'objectiu de l'entitat amb el llançament del fons és ampliar la nostra oferta de valor als següents col·lectius de clients:
  - > Clients amb poca tolerància a la volatilitat dels mercats i que volen obtenir una rendibilitat atractiva en el curt termini.
  - > Clients que volen diversificar part del seu patrimoni en actius de baix risc.
  - > Clients que tenen diners invertits en compte corrent i dipòsits i volen, sota productes amb risc controlat, obtenir més rendiment de la seva cartera.
- > Potenciació de l'oferta de productes de **finançament per a particulars** amb els nous Crèdit Vacances, Crèdit Escola i Crèdit Temporada Hivern.
- > Reforç del **Crèdit Cotxe**, amb condicions molt avantatjoses.
- > Continuitat del **Crèdit Estudis** específic per a la Universitat d'Andorra, llançat el 2017.
- > Millora de les condicions i ampliació dels beneficis de la **Targeta ACA Master**, una targeta de crèdit única, gratuïta i exclusiva per als socis de l'Automòbil Club d'Andorra (ACA).
- > Acord estratègic amb **Illa Carlemany** per a la posada en marxa de la Targeta Regal.
- > Llançament de la **campanya d'assegurances de vida** *Ja tens al cap el futur dels teus?*, per promocionar l'ampli ventall d'assegurances a disposició dels clients, entre les quals hi ha el Crèditvida Integral, Crèditvida Capital i Crèditvida Previsió.

### Projecte destacat

#### Més transparents amb el client de banca privada

Elaborem de manera proactiva l'**Informe patrimonial**, un repòrting periòdic per als clients de banca privada que reben al correu electrònic i a la seva banca *on-line* informació dels seus comptes i posicions d'inversió.

D'aquesta manera donem compliment als requeriments de MiFID II per als clients de Banco Alcalá i Banque de Patrimoines Privés, amb una periodicitat més exhaustiva, ja que el reben cada mes (la normativa preveu cada sis mesos).



## 4.5 Objectius

### 2018

Ampliar les operatives de l'e-Crèdit.	Assolit
Implementar el pagament per mòbil.	Assolit
Nova app de l'e-Crèdit.	En procés
Ampliar les funcionalitats de l'e-Commerce.	En procés
Llançar la nova app d'inversió.	En procés
Llançar la nova web de la Fundació Crèdit Andorrà i de Banco Crèdit Andorrà (Panamá).	Assolit
Posar en funcionament el nou programa de comunicació de l'e-Crèdit.	Assolit
Consolidar el sistema de gestió i seguiment de vendes comercials.	Assolit

### 2019

Ampliar la nostra oferta de valor als clients amb el llançament de nous productes d'inversió comercialitzables per al Grup (Crèdit Andorrà, Banco Alcalá i Banque de Patrimoines Privés).

Proporcionar als clients de gamma alta solucions de pagament adaptades a les seves necessitats.

Facilitar l'accés de Merkaat a un públic inversor més ampli.

Implementar a Andorra els procediments de repòrting a clients sobre productes i serveis d'inversió.

Implementar millores en la unitat de Business Intelligence enfocades a un millor coneixement i gestió dels clients.

Incrementar l'operativa dels clients a través de canals digitals.

Afegir funcionalitats innovadores i pioneres en la banca *on-line*.

Enfortir els canals de relació directa amb el client.

Alinear les plataformes web del Grup.

## 05. Al servei de l'equip humà

El model d'innovació estratègica del Grup Crèdit Andorrà situa les persones al centre. Treballem amb l'objectiu de generar implicació i proactivitat entre els nostres professionals, proposant-los formar part de projectes participatius, flexibles i transversals enfocats a donar resposta a reptes de negoci.

Gestió de  
persones

Proactivitat  
i innovació

Lideratge



Principis del  
Pacte Mundial  
1, 2, 3, 4, 5,  
6 i 10

Objectius de  
Desenvolupament  
Sostenible



Fites de 2018

**469** empleats  
Plantilla a Andorra

**99**  
noves contractacions

**568 €**  
Inversió mitjana  
en formació per  
empleat

## 5.1 Cultura de la innovació

Fruit de les sessions de Hackaton, d'innovació interna, un equip multidisciplinari de set persones, amb el suport de l'equip de la Ideadora, ha treballat durant un període de nou mesos per tirar endavant el projecte guanyador en la Hackaton de 2017.

### Projecte destacat

#### El prototip "Nou model relacional"

El projecte responia al repte plantejat en la Hackaton de 2017 de fidelitzar un tipus de client i capitalitzar-ne la relació a llarg termini, avançant-nos a les seves necessitats i explorant nous canals, tant de comunicació (noves fórmules i vies de comunicació) com de servei (proposta proactiva de productes) i de relacionament (elements motivacionals per al gestor en el seu contacte amb el client).

El prototip situa la persona al centre: els **empleats** esdevenen els catalitzadors del canvi i el **client** és partícip del desenvolupament d'un nou model de servei bancari.

#### Comunicació

- > Missatgeria instantània: WhatsApp, Telegram



- > Transformació i adequació de l'espai

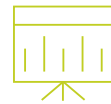


#### Servei

- > Bots amb simuladors de producte



- > Educació financera com a font de noves oportunitats de negoci



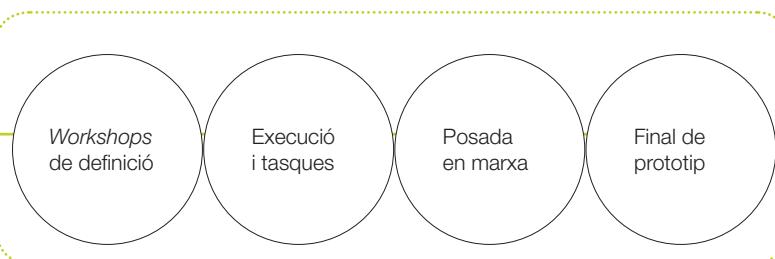
#### Comunicació

- > Sistema d'*scoring* basat en la satisfacció del client i el compromís del gestor



#### Procés de concreció de la idea

Generació de la idea



Presentació de la idea

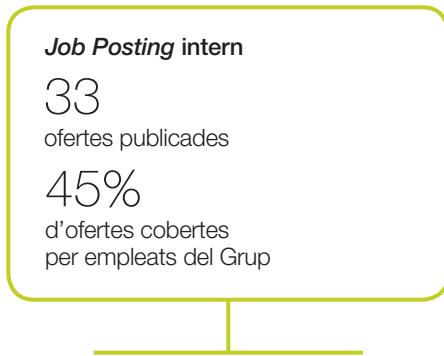
Traspàs de la idea a negoci

## 5.2 Gestió eficient per acompanyar el creixement

Les persones que treballen al Grup Financer Crèdit Andorrà són l'actiu principal per a la transformació del negoci. La contribució al seu desenvolupament professional a través de la formació és clau per respondre amb eficiència i eficàcia als reptes de futur.

### Apostem pel talent intern, extern i futur

En el marc del programa *Job Posting*, estem treballant en un model que assegura la identificació del talent intern clau per cobrir les necessitats del Grup, l'alineació amb el negoci i el desenvolupament professional de la persona.



A l'hora de cercar talent extern, el Banc està apostant per mitjans digitals i xarxes socials professionals com LinkedIn



LinkedIn  
Recruitment

14  
ofertes



Adicionalment, obrim les portes del Banc a joves estudiants. D'una banda, amb l'objectiu de fomentar l'educació, crear un vincle entre la universitat i el món laboral, i identificar talent júnior, hem acollit 32 joves que cursen estudis superiors (grau universitari o màster de diferents disciplines) per treballar en diferents oficines i departaments del Banc.

D'altra banda, oferim als estudiants andorrans la possibilitat de visitar la seu social i donar-los a conèixer les diferents àrees funcionals del Banc, la tasca que desenvolupen els professionals del sector bancari i les oportunitats de carrera professional a escala nacional i internacional, a banda de facilitar-los l'apropament al món laboral oferint-los eines i consells que els ajudin a orientar el seu futur.



Més de 1.000 places des que es va iniciar el programa *Estades d'estiu*



Dues xerrades d'orientació professional a alumnes de batxillerat



Participació en el Forum des Métiers, que organitza el Lycée Comte de Foix

## Activitats extralaborals per a la cohesió

Un equip de Crèdit Andorrà ha participat un any més als Jocs Interempreses – L'Olimpiada Empresarial Solidària.

Concebuts com a competició *amateur* entre empreses, els jocs són una plataforma de trobada d'empleats d'empreses de diferents sectors i punts de la geografia espanyola i francesa, utilitzant l'esport com a eina de comunicació i cohesió.

## Beneficis socials

Els nostres empleats gaudeixen de múltiples beneficis socials, tant per a ells com per a les seves famílies. En aquest sentit destaquen condicions preferents en préstecs, la contractació d'una pòlissa d'assegurança de vida, salut i saldos deutors, i l'aportació de l'empresa al Pla de Jubilació.

## WeCrèdit, el principal canal de comunicació interna

La intranet corporativa WeCrèdit s'ha consolidat des del llançament, el 2015, com a plataforma interna de comunicació. A banda de ser el canal des del qual es vehiculen les oportunitats internes de feina (*Job Posting*), esdevé l'eina de cohesió i promoció dels valors del Grup.

Des del punt de vista operatiu, la creació de comunitats permet compartir informació entre equips de treball, la gestió documental, la interlocució directa i la possibilitat de formar grups interns transversals –funcionalment i geogràficament– per a la gestió de projectes d'abast global.

## Dades de WeCrèdit

---

### Visites

2018 487.081

2017 453.250

### Temps de permanència

2018 6,11

2017 5,49

### Percentatge de rebot

2018 0,15

2017 0,26

## 5.3 Un equip professional i divers

	2016	2017	2018
Nombre d'empleats del Grup Financer Crèdit Andorrà	880	840	939
Nombre d'empleats de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)	510	475	469



939

empleats

50%

Empleats de les societats establertes a Andorra

40

nacionalitats diferents a la plantilla

28%

Empleats de nacionalitat andorrana

60%

Empleats de la resta d'Europa

99

noves contractacions

39%

Nous empleats contractats a Andorra

53%

Dones en plantilla

21%

Dones en càrrecs directius

47%

Dones en càrrecs intermedis

60%

Dones a la resta de la plantilla

93%

Plantilla amb contracte indefinit

98%

Plantilla a jornada completa

50%

Plantilla entre 36 i 50 anys

55%

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

12,9%

Índex de rotació a la plantilla

7,8%

Baixes voluntàries a la plantilla

12,94 anys

Mitjana de permanència dels empleats de Crèdit Andorrà (14,47 anys els homes i 11,35 anys les dones)

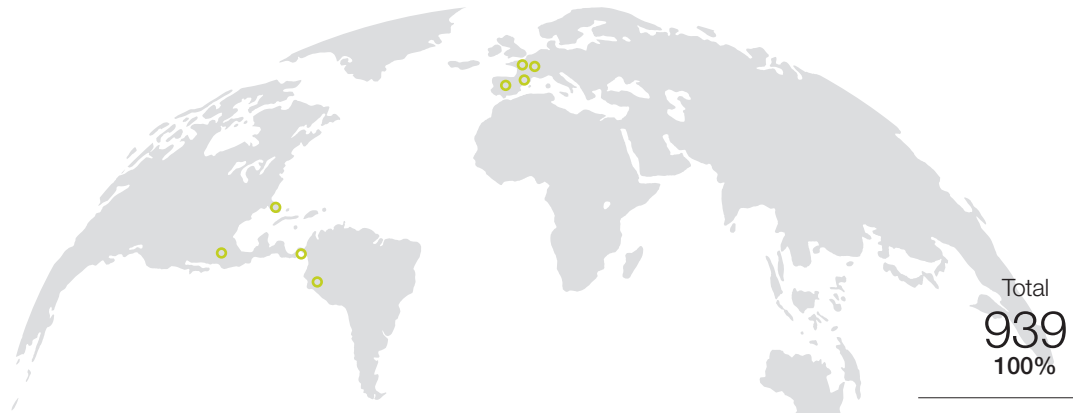
92%

Taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat (100% de dones i 79% d'homes)



## Distribució dels empleats per països

Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà
469	259	87	13	40	9	3	59
49,9%	27,5%	9,3%	1,4%	4,3%	1,0%	0,3%	6,3%



## 5.4 Formació per al desenvolupament professional

La formació dels empleats és clau per a la nostra activitat, basada en un model de negoci que requereix innovació constant i adaptació a l'entorn. El nostre pla de formació, a més de desenvolupar habilitats i competències tècniques per ajudar els empleats a l'execució de les seves activitats diàries, s'adapta a un entorn canviant i genera un impacte positiu en la qualitat del servei al client.

Ventall formatiu enfocat a temes de tipus regulatori i normatiu

Formació en MiFID II a tots els gestors bancaris de les filials a Espanya



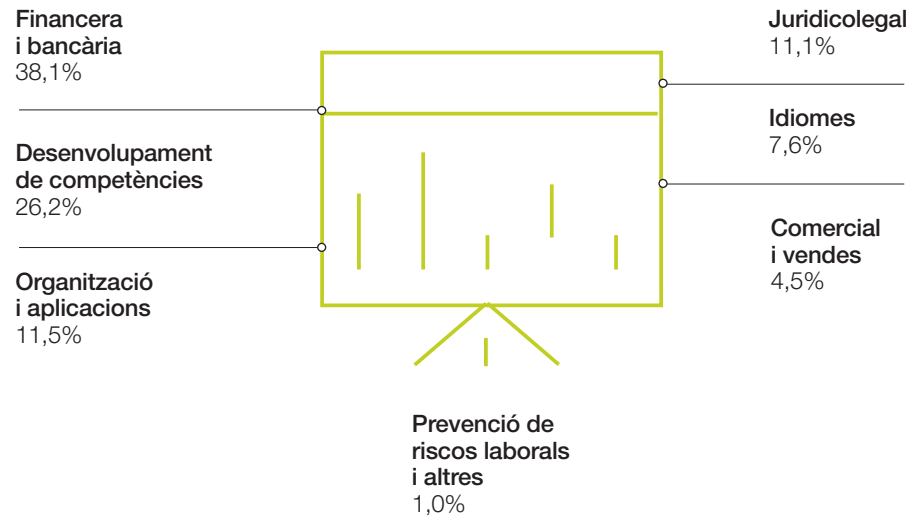
**92%**  
Plantilla que ha rebut formació

**568**  
Inversió mitjana en formació per empleat

**46%**  
Formació impartida dins l'horari laboral

## Tipologia de la formació impartida

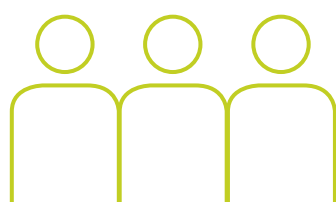
Dades de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra) el 2018:



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

2018	Homes			Dones			Ambdós gèneres
	Alts directius	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	Alts directius	Càrrecs intermedis	Resta de la plantilla	
Andorra			48,57			38,34	43,55
Espanya	10,56	23,65	12,19	15,00	12,33	11,41	12,77
Luxemburg	15	0	20,33	0	0	12,00	16,00
Mèxic	0	38,33	0	5,00	38,33	5,00	28,08
Miami (EUA)	10,91	9,60	8,00	16,25	8,00	8,00	10,65
Perú	0	0	0	0	0	0	0
Suïssa	0	0	0	0	0	0	0
Panamà	14,14	40,33	10,17	32,50	12,17	9,53	14,13
Xile	0	0	0	0	0	0	0

## Plantilla subjecta a la gestió de l'acompliment



100%  
a Andorra

71%  
al conjunt del Grup

## Extensió a les filials de la gestió de l'acompliment

El nostre sistema d'avaluació de l'acompliment permet valorar i mesurar de forma sistemàtica i periòdica el nivell de desenvolupament i eficàcia de la persona en relació amb el seu lloc de treball, a més de concretar-li les seves prioritats i expectatives en el lloc de treball.

## 5.5 Entorn laboral segur

Una de les nostres prioritats és el benestar de totes les persones que treballen a Crèdit Andorrà. Per això ens enfocuem en enfortir la cultura de la gestió i la prevenció de la salut i la seguretat laboral.

### Indicadors de prevenció de riscos laborals i absentisme

2018		Andorra	Espanya <sup>(1)</sup>	Luxemburg <sup>(2)</sup>	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile
Hores de formació en PRL		757	108	0	0	3	0	0	0	0
Baixes laborals segons gènere	Homes	72	8	193	0	5	0	0	0	0
	Dones	114	9	284	0	5	0	0	0	0
Dies perduts per baixes laborals segons gènere	Homes	644	577	193	0	66	0	0	37	0
	Dones	1.329	587	284	0	50	0	0	150	0
Taxa d'absentisme	Homes	5,85%	1,33%	4,97%	7,47%	6,01%	0,00%	0,00%	2,38%	0,00%
	Dones	0,97%	0,56%	8,94%	5,54%	5,56%	0,00%	0,00%	5,88%	0,00%

(1) Les dades d'Espanya inclouen únicament Banco Alcalá i ERM. (2) Només s'inclouen les dades de Banque de Patrimoines Privés Luxemburg.

PRL: prevenció de riscos laborals.

Nota: la taxa d'absentisme inclou els accidents de treball, els accidents de treball *in itinere*, les incapacitats temporals de malaltia i les incapacitats temporals prolongades. Se n'exclouen les baixes per maternitat i paternitat.

Des de 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 i UNE 171330-2 Procediment d'inspecció de qualitat ambiental interior.

## 5.6 Objectius

### 2018

El departament de Relacions Humanes, per les especificitats de gestió pròpies, no treballa en termes d'objectius quantitius ni finalitzables, sinó que són projectes en procés de revisió constant, als quals se'ls dona una prioritat més o menys alta en funció del pla de negoci vigent en cada exercici.

Extensió dels valors del Grup a totes les geografies utilitzant l'avaluació de l'acompliment.	En procés
Descripció, valoració i establiment de la classificació professional a les filials de Crèdit Andorrà.	En procés
Alineament de la política retributiva variable amb els nivells de classificació professionals.	—
Revisió del dimensionament del Grup.	En procés

### 2019

Les línies estratègiques per a l'exercici de 2019 fixades per al departament són:

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

Adequació de la normativa interna a les novetats legislatives en l'àmbit laboral.

Modificació del sistema de gestió de l'acompliment.

## 06. Al servei de la comunitat

Sent fidels a la nostra filosofia, el nostre compromís amb Andorra és el compromís amb el seu progrés i el benestar de la seva societat. Des de fa 70 anys, treballem dia a dia per construir futur a través de l'impuls d'iniciatives que generen un impacte positiu en el teixit empresarial, l'economia local, el progrés social i el medi ambient. I, des de fa més de 30 anys, a través de la Fundació Crèdit Andorrà impulsem diversitat d'iniciatives pròpies i en col·laboració amb tercers per donar una resposta integral a les necessitats de les persones i el país.

Lideratge

Comunicació  
clara i  
transparent

Proactivitat  
i innovació



Principis del  
Pacte Mundial

1, 2, 3, 4, 5, 6,  
7, 8, 9 i 10

Objectius de  
Desenvolupament  
Sostenible



Fites de 2018

**30 anys** de la primera  
beca d'estudis de la Fundació  
Crèdit Andorrà

**2,68 M €**  
d'inversió a la  
comunitat

**Supporting**, el nou  
canal de Crèdit Andorrà a  
les xarxes socials dedicat  
als patrocinis esportius



Inversió global  
consolidada en la comunitat  
2,68 M €



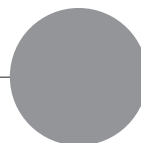
Societat  
19,68%



Educació  
22,98%



Social  
26,02%



Cultura  
51,00%



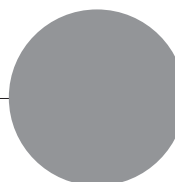
Dinamització  
econòmica  
77,10%



Econòmic  
i institucional  
31,23%



Clients i  
col·laboracions  
22,60%



Patrocini  
esportius  
46,17%



Medi ambient  
3,22%

## 6.1 Fundació Crèdit Andorrà

La Fundació Crèdit Andorrà es va constituir el 1987 amb la creació d'un programa de beques pensades per oferir als joves del país la possibilitat de formar-se i fer front a l'evolució de l'economia andorrana. Actualment, és de les principals fundacions privades del país tant en recursos destinats com en nombre de programes desenvolupats en els àmbits de l'educació, la cultura i l'acció social.

*més de 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



## Comunicació

La Fundació Crèdit Andorrà estrena una nova pàgina web (<http://fundaciocreditandorra.ad>) amb la qual fa un pas més en el seu objectiu d'acostar-se als usuaris, enfocant-ne el disseny i la usabilitat a les possibilitats que ofereix la Fundació a la població andorrana.

## 6.2 La formació, clau de futur

### Els joves, la garantia del demà

Tant la formació com l'adquisició i la difusió del coneixement són valors essencials per contribuir al futur d'una Andorra més competitiva, innovadora i compromesa, i al progrés de la seva societat.

#### Projecte destacat

### 30 anys de la primera beca per a estudis de postgrau

El programa de beques és la primera de les iniciatives que va impulsar la Fundació Crèdit Andorrà l'any 1988. Aquestes beques, per a joves que optin a estudis superiors de postgrau, es poden cursar a qualsevol país i tenen prioritat els estudis amb titulació oficial (procés Bolonya). La durada de la beca és d'un any per als màsters, i de tres per als doctorats. La dotació econòmica és de fins a 20.000 euros per a la matrícula.

#### Becats de l'edició de 2018



**Miriam Daravano Ferreira Mesquita**, màster en Indústria Farmacèutica i Biotecnològica a la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona.



**Winona Oliveros Díez**, màster en Bioinformàtica per a les Ciències de la Salut a la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona.



**Francesc Rich Martell**, *Mastère Spécialisé Tunnels et Ouvrages Souterrains* a l'Institut National des Sciences Appliquées de Lió.

#### Becats de l'edició de 1988

##### **Concepció Antuña Cervera**

Doctorat en Ciències Biològiques al Kartoffelverarbeitung Institut für Bäckereitechnologie de Detmold (Alemanya).

##### **Antoni Bernadó Planas**

Medicina Interna i Cirurgia Veterinàries a l'Hospital Veterinari Universitari de la Universitat Estatal d'Ohio (Estats Units).

##### **Carme Mombiedro de Castellarnau**

Màster en Ciències de l'Activitat Física a la Universitat de Montreal (Canadà).

Ja són 200 els joves que s'han beneficiat d'una beca de la Fundació Crèdit Andorrà



## V Premi internacional Calvó Armengol

La professora de Harvard Melissa Dell ha rebut el V Premi internacional Calvó Armengol, atorgat pel Govern d'Andorra, la Fundació Crèdit Andorrà i la Barcelona Graduate School of Economics, pel seu treball sobre el funcionament d'una varietat d'aspectes econòmics, socials i polítics.

### Altres guardonats

Esther Duflo (2010)  
Roland J. Fryer (2012)  
Raj Chetty (2014)  
Matthew Gentzkow (2016)

## Consolidació del postgrau a la Universitat d'Andorra

El 2018 s'han impartit el segon i tercer mòduls del postgrau en Acompanyament a la persona amb deteriorament cognitiu. El postgrau cobreix una necessitat de país amb els objectius de: donar eines als professionals per afrontar l'estigmatització de les persones en aquesta situació, fer el diagnòstic precoç de la malaltia i promoure la informació, el suport i l'acompanyament de la família. El programa inclou sis mòduls, que s'impartiran fins al 2020.

41  
estudiants



## 6.3 Empresaris i emprenedors, el motor del país

Una de les prioritats del Banc és ser a prop del teixit empresarial del país amb conferències i jornades sobre temàtiques d'actualitat econòmica d'interès per promoure la iniciativa empresarial i l'esperit emprenedor del país.

### Conferències d'actualitat financera

*La situació actual dels mercats financers i perspectives per al 2018*, a càrrec de David Macià, director d'Inversions de Crèdit Andorrà Asset Management.

*Inversió en valor: una filosofia per aconseguir rendiments sostinguts*, a càrrec de Francisco García-Paramés, CEO de COBAS Asset Management.

340  
assistents



David Macià. © Eduard Comellas



Francisco García-Paramés. © Eduard Comellas

## Crèdit Andorrà Global Forum

Crèdit Andorrà Global Forum és un cicle de conferències anual amb ponents de referència en els àmbits de coneixement més diversos, des de l'actualitat econòmica fins a la social, l'educació, les noves tecnologies i la innovació, la responsabilitat social o el comerç.

La finalitat és propiciar un espai de coneixement, de generació d'idees, de debat i d'opinió al voltant dels temes que han de marcar el progrés del país i del món a mitjà i a llarg termini.

**EL FUTUR  
ET PARLA**

**VINE A ESCOLTAR-LO**  
CRÈDIT ANDORRÀ GLOBAL FORUM



Daniel Calleja. © ANA

### **Daniel Calleja, director general de Medi Ambient de la Comissió Europea**

*L'economia circular i el finançament verd: el futur d'Europa*

L'expert va exposar els treballs de la Unió Europea en l'àmbit de l'economia circular com una estratègia de futur, com la via per aconseguir el triple equilibri: mediambiental, econòmic i social. Calleja considera que Andorra pot beneficiar-se'n sobretot en els àmbits energètic i del turisme.

127  
assistents



Carmen Malvar. © Eduard Comellas

### **Carmen Malvar, fundadora d'Atelier Malvar + Tusch Llc**

*Botiga o show-room*

Malvar va posar en relleu la necessitat que Andorra potenciï els elements distintius i únics del país, com el paisatge, per crear una marca que fomenti "l'exclusivitat, allò únic i especial que té Andorra", per oferir un comerç més competitiu i més ben posicionat.

167  
assistents



Núria Mas. © Eduard Comellas

### **Núria Mas, professora ordinària i directora del departament d'Economia de l'IESE Business School**

*Entorn econòmic global: implicacions per a la sanitat*

La interacció entre el sector públic i el privat, i l'economia de la salut, amb especial interès per l'organització i la gestió dels sistemes sanitaris, van ser alguns dels temes que Núria Mas va tractar durant la ponència. L'experta va apuntar l'envelliment, la globalització i la tecnologia com els tres reptes que haurà d'assumir la sanitat en l'entorn econòmic global.

85  
assistents



## Trobades de dinamització econòmica



Un moment de la jornada a Madrid. © Juan de los Ríos

### IV Jornada sobre Inversión y Negocios en Andorra a Madrid

La innovació i la tecnologia van centrar la temàtica de la trobada, en què més d'un centenar de persones van poder abordar les oportunitats del Principat com a receptor d'inversions i negocis.

115  
assistents



29a Trobada empresarial del Pirineu. © TEP

### 29a Trobada Empresarial al Pirineu “Liderant un creixement sostenible”

Al voltant de 600 empresaris, emprenedors i professionals de la zona de Lleida, dels Pirineus i d'Andorra van debatre a la Seu d'Urgell sobre com gestionar un creixement sostenible en un context que avança de manera imparable i que genera mercats complexos i exigents.

650  
assistents



Antoni Pintat, president de Crèdit Andorrà. © ANA

### Empresa Familiar Andorrana

#### 17è Fòrum de l'Empresa Familiar Andorrana “Una estratègia aeroportuària per a Andorra”

La trobada va aplegar especialistes en l'àmbit de les infraestructures i les comunicacions que van debatre al voltant de tres blocs temàtics: les infraestructures essencials, la millora del model econòmic i social d'Andorra, i el Principat com a destí d'interès al món. Entre els participants van destacar el director general d'Aeroports de Catalunya, Jordi Candela; l'exconseller general de Ferrovial, Tomás Aranda, i el president de Binter Canarias, Pedro Agustín del Castillo.

318  
assistents



#### XX Cicle d'empresa familiar i qualitat “Canvis tecnològics i emprenedoria III”

Diversos empresaris dels àmbits de la innovació i la tecnologia van exposar les experiències respectives, amb una reflexió al voltant de l'impacte social de les noves tecnologies. La importància de l'educació i la formació en matèria de seguretat o l'ús de les impressores 3D en el sector de l'alimentació com a eina disruptiva en la introducció d'hàbits alimentaris van ser altres temes tractats.

94  
assistents



## Patrocinis institucionals



III Jornades de la innovació i les noves tecnologies d'Andorra (INNTEC). © ST

### III Jornades de la innovació i les noves tecnologies d'Andorra (INNTEC)

La tercera edició d'INNTEC va reivindicar el paper de les dones en la tecnologia, amb la necessitat d'introduir la diversitat de gènere ja en els nivells més inicials de l'educació, i la importància de més valors humans i unes empreses més ètiques dins la revolució tecnològica en què estem immersos.



European Family Business. © Comissió Europea

### European Family Business, a Brussel·les

L'empresa Familiar Andorrana, com a membre de l'European Family Business, va participar en la taula rodona organitzada per la Comissió Europea amb l'objectiu d'analitzar els reptes en què es troben les companyies de gestió familiar i millorar-ne el desenvolupament.

104  
assistents



### Ambaixada d'Espanya "Diàlegs europeus a Andorra"

Conferència de Norbert Bilbeny, catedràtic d'Ètica de la Universitat de Barcelona, que va defensar el futur del projecte europeu, malgrat les dificultats polítiques, i es va mostrar convençut que d'aquí a poques dècades s'arribarà a una confederació europea.

## 6.4 La cultura, a l'abast de tothom

### Suport a la creació musical

Projecte destacat

#### ORDINO CLÀSSIC – A l'hivern, viu també la clàssica

ORDINO CLÀSSIC neix amb la voluntat de ser un festival d'hivern destinat als diferents públics interessats en els estils que inclou el concepte actual de música clàssica.

El Comú d'Ordino i la Fundació Crèdit Andorrà, a través de l'Associació Festivals d'Ordino, han demostrat durant més de tres dècades la seva vocació cultural apostant fermament per acostar la música a la ciutadania. Amb la voluntat de recuperar l'essència original del fins ara Festival Narciso Yepes, ambdues entitats han dissenyat una nova proposta que vol consolidar-se com el festival clàssic de referència a Andorra i com el festival d'hivern dels Pirineus.

És un festival obert al món, amb una gran diversitat d'intèrprets, que van des de grans figures internacionals fins a joves músics del país. Inclou espectacles en diferents formats i experiències, i en destaquen concerts de gran format, actuacions de petit format a l'hora del vermut i del berenar, un concert familiar, recitals de joves emergents i tallers familiars.



784  
assistents



Jan Lisiecki. © Jean-Luc Herbert



Concert de Cap d'Any. © Sergi Pérez

## 25a temporada de la Fundació Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra (ONCA)

La temporada s'ha estructurat en quatre àmbits que tenen per objectiu continuar apropant la música al major nombre de persones.



Crear **produccions de qualitat** per al públic. Destaca el concert de celebració dels 25 anys de la Fundació ONCA, que coincideix amb el 25è aniversari de la Constitució del Principat d'Andorra.



Impulsar un **projecte educatiu** atractiu per formar les noves generacions i, a la vegada, donar a conèixer la música als infants i a les seves famílies, a través de tallers creatius.



Potenciar la Jove Orquestra Nacional de Cambra d'Andorra (**Jonca**).



Desenvolupar el projecte socioeducatiu «**Música i creativitat**» per fer arribar l'art i la música a tota la població.

### Projecte destacat

#### L'ONCA Social. El projecte «Música i creativitat»

El projecte, iniciat el 2015, treballa la utilització de la música com a eina d'inclusió social que permet explorar nous horitzons i posar a l'abast de tothom la participació artística.

El 2018 s'hi ha donat continuïtat i s'ha ampliat a nous col·lectius, com ara la gent gran, joves amb trastorn de l'espectre autista, adolescents en risc, estudiants de bàtxelor de Ciències de l'Educació i alumnes de segon de batxillerat de l'Escola Andorrana.



El músic Àlex Arajol en una sessió a l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell. © Fundació ONCA

1.720  
assistents



## Suport a la promoció escènica

Hem continuat donant suport a l'Escena Nacional d'Andorra (ENA), la principal plataforma de les arts escèniques del país. El patronat de la Fundació ENA el formen el Govern d'Andorra, el Comú de la Massana i la Fundació Crèdit Andorrà, a més del Comú de Sant Julià de Lòria com a col·laborador. La temporada 2018 ha combinat espectacle de dansa i teatre familiar, comèdia dramàtica, comèdia *thriller*, ciència ficció i lectura dramatitzada.

### 11a temporada de l'Escena Nacional d'Andorra

5

propostes



970

assistents

## Suport a la promoció de l'art, la literatura i la cultura popular

Volem reconèixer i donar visibilitat al talent creatiu en literatura, pintura i escultura i, alhora, permetre que la població d'Andorra pugui gaudir d'activitats culturals pròpies o impulsades en col·laboració amb tercers.

Com a entitat propera i arrelada al territori, també contribuïm a la promoció de la cultura popular i tradicional d'Andorra. Destaquen el patrocini de celebracions, com les festes majors de pobles i quarts, així com d'agrupacions sardanistes, que ajuden a mantenir viu el folklore com a part del patrimoni immaterial del país.

### Col·laboració amb el Cercle de les Arts i de les Lletres

El 2018 ha tingut lloc la 24a edició del Cartell Arts Andorra, en el qual s'han atorgat els premis Crèdit Andorrà de Pintura i Crèdit Andorrà d'Escultura.

En el marc de la 41a Nit Literària del Cercle de les Arts i de les Lletres, el premi Grandalla de Poesia Crèdit Andorrà va recaure en el poemari de Núria Abad "La fosca". Raimon Quintana es va endur l'accessit del Premi de Teatre 50è aniversari Crèdit Andorrà per l'obra *El torb*. Durant la celebració es va homenajar Antoni Pintat Santolària, expresident de Crèdit Andorrà, pel seu suport personal i des del Banc a l'esdeveniment.



Antoni Pintat, president de Crèdit Andorrà, recollint el premi de reconeixement atorgat al pare, Antoni Pintat Santolària. © ANA

### Jornada de portes obertes al fons d'art de Crèdit Andorrà

per apropar la col·lecció als usuaris del Centre Residencial DomusVi Salita i del Centre Sociosanitari El Cedre.



Gemma Martín, conservadora del fons d'art, en una visita. © ANA

---

**Col·laboració amb la Saison Culturelle Française** a través de l'Ambaixada de França, que té com a objectiu promoure la cultura gal·la al país i apropar-la a la població, sobretot entre els més joves, amb un programa d'activitats que inclou exposicions, música, teatre, poesia, conferències, cinema i gastronomia.



Passi de L'Odyssée, el film sobre la vida de Jacques Cousteau. © ANA

---

Patrocini de la **6a edició de l'Andorra Sax Fest**, una proposta innovadora que combina un concurs internacional de saxo, concerts, classes magistrals, concurs per als joves saxofonistes i una *batalla* de bandes al carrer, en el marc del Walking Street Music.



Presentació de la 6a edició de l'Andorra Sax Fest. © ST



## 6.5 A prop de les persones

### L'actiu dels més grans

L'espai és el centre social d'activitats i formació que la Fundació Crèdit Andorrà posa a disposició del col·lectiu de gent gran per promoure el seu benestar. Ofereix un ampli ventall de recursos pensats perquè aquest col·lectiu es mantingui actiu i participi de la societat.



Curs d'història d'Andorra, a càrrec de l'historiador Pere Caveró.  
© Fundació Crèdit Andorrà



Sandra Sancho, responsable de Transformació Digital Client de Crèdit Andorrà. © ANA

1.388  
inscripcions

401  
voluntaris

1.215  
hores lectives

### Atenció a les necessitats socials

#### La salut al dia

El programa *La salut al dia* de la Fundació Crèdit Andorrà és una línia de treball centrada a oferir informació i formació a les persones afectades per malalties de gran impacte social i als seus familiars i cuidadors, amb l'objectiu de millorar-los la qualitat de vida i oferir-los eines per fer front al dia a dia.

#### Projecte destacat

#### Recerca en matèria de limfomes i leucèmies

L'acord entre la Fundació Crèdit Andorrà, el Servei Andorrà d'Atenció Sanitària (SAAS) i la Fundació Clínic per a la Recerca Biomèdica permet que les mostres de teixit de pacients d'Andorra amb aquestes patologies entrin a formar part del programa d'investigació liderat pel Dr. Elías Campo.

Amb aquest conveni, la Fundació Crèdit Andorrà contribueix a la recerca relacionada amb síndromes linfoproliferatius, limfomes i leucèmies, amb la finalitat d'homogeneïtzar i millorar el diagnòstic i el tractament dels pacients d'Andorra.

**Conferència *El genoma del càncer, un camí cap a la medicina personalitzada***, a càrrec del Dr. Elías Campo, catedràtic d'Anatomia Patològica de la Universitat de Barcelona, director de Recerca de l'Hospital Clínic de Barcelona i director de l'Institut d'Investigació Biomèdica August Pi i Sunyer de Barcelona.



El doctor Elías Campo en un moment de la conferència.  
© Eduard Comellas

137  
assistents





Un moment de la conferència del doctor Josep Antoni Ramos-Quiroga. © Eduard Comellas

> **Conferència *Trastorns mentals i consum de drogues: què ens cal saber?***, a càrrec de Josep Antoni Ramos-Quiroga, cap del departament de Psiquiatria de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

175  
assistents



La dietista i nutricionista Berta Jiménez. © Eduard Comellas

> **Jornada sense gluten**, organitzada conjuntament amb l'Associació de Celiacs d'Andorra, en la qual s'ha presentat un manual que facilita la comprensió de l'etiquetatge dels productes sense gluten, i han tingut lloc xerrades sobre aquesta temàtica. Amb la participació d'Elena Mora, formadora del Departament Tècnic de l'Associació de Celiacs de Catalunya; Gemma Castillejo, metgessa adjunta, responsable de la Unitat de Gastroenterologia Pediàtrica del Servei de Pediatria de l'Hospital Universitari Sant Joan de Reus, i de Berta Jiménez, dietista i nutricionista.

80  
assistents



María Josefa López. © Eduard Comellas

> **Conferència *Fibromiàlgia i tractament multidisciplinari***, a càrrec de Lluís Roselló, doctor en Medicina i Cirurgia, especialista en reumatologia i cap clínic de la Unitat de Reumatologia i de l'Àparell Locomotor de l'Hospital Universitari de Santa Maria de Lleida; i de María Josefa López, diplomada en Infermeria, referent en reumatologia i fibromiàlgia, i infermera de consultes externes de reumatologia i hospitalització.

91  
assistents



## Banc d'Aliments de Càritas Andorrana

Hem continuat col·laborant amb el projecte del Banc d'Aliments de Càritas Andorrana per ajudar persones i famílies amb pocs recursos a través del subministrament de productes alimentaris, d'higiene personal i de la llar.

Famílies beneficiàries

103

Total de persones

207



Banc d'Aliments de Càritas Andorrana. © Càritas Andorrana

## Trencant barreres

Continuem col·laborant amb la Federació Esportiva Special Olympics Andorra per promoure la integració de persones amb discapacitat intel·lectual a través de l'esport.

> Patrocini del IX Trofeu Internacional d'Esquí.

Dels 32 corredors participants, 11 representaven la delegació andorrana.



IX Trofeu internacional d'esquí. © Special Olympics

## Programa Concòrdia

Mantenim el nostre suport al programa de donació d'unitats de sang de cordó umbilical. El 2018, per quarta vegada, una unitat de sang de cordó obtinguda a Andorra ha ofert l'oportunitat de salvar la vida d'una persona.

465  
parts



336  
dones inscrites



193  
unitats de cordó  
umbilical recollides



## 6.6 Implicats amb el país

### L'esport per al desenvolupament de la persona

Anualment patrocinem diferents esdeveniments esportius de caràcter popular que promouen els valors de l'esforç i la superació i fomenten la vida saludable i activa a través de la pràctica de l'esport en diferents disciplines.

#### Projecte destacat

Supporting, el nou canal de Crèdit Andorrà a les xarxes socials dedicat als patrocinis esportius

L'objectiu d'aquest canal és oferir als usuaris informació detallada i immediata de les competicions i altres esdeveniments patrocinats per Crèdit Andorrà, i també difondre els valors que comparteixen el Banc i les diferents entitats patrocinades. Per acompanyar el llançament dels nous perfils es va posar en marxa una campanya per trobar el *supporter* ideal, una persona que col·labori en la gestió d'aquests perfils.



**Facebook**  
@creditandorrasupporting

1.520  
seguidors

880.303  
usuaris d'abast



**Twitter**  
@CreditSupport\_

345  
seguidors

679.818  
impressions



**Instagram**  
@creditandorrasupporting

1.250  
seguidors

157.565  
usuaris d'abast



**Youtube**  
@CreditAndorraSupporting

3.621  
reproduccions(\*)



(\*) Dades de gener a desembre de 2018.



## Golf

- > Patrocini del camp de golf d'Aravell
- > Associació Club Esportiu de Pitch&Putt d'Andorra (AAPP)
- > Federació de Golf d'Andorra
- > Pro-Am Crèdit Andorrà 2018
- > Patrocini de tornejos (XXVIII Trofeu Golf Master, XXIX Trofeu Social Club de Golf del Principat, ProAm de Soldeu...)



## Muntanya

- > Andorra Ultra Trail Vallnord
- > Casamanya Extrem Vertical Race Trofeu Crèdit Andorrà



## Motor

- > Crèdit Andorrà GSeries
- > Albert Llovera



## Ciclisme

- > BTT

## #CreditAndorràAmbLaNeu

El sector de la neu és un dels pilars per al desenvolupament econòmic del país i a Crèdit Andorrà ens hi impliquem de manera transversal actuant en tres àmbits:

### 01

#### Estratègic

Participem en l'accionariat d'Ensisa i Nevasa; tenim un conveni de promoció i patrocini dels dominis de Grandvalira, Vallnord i Naturlandia.



### 02

#### Competitiu

Patrocinem esdeveniments esportius d'alt nivell, com les finals de la Copa d'Europa 2018 d'esquí alpi, i donem suport a la Federació Andorrana d'Esquí.

Col·laboració econòmica per als corredors d'esquí alpi que compleixen els objectius de competició (4 corredors el 2018).

### 03

#### Formatiu

Amb acords i convenis amb totes les escoles d'esquí del país, el patrocini de curses i el patrocini directe de l'Esquí Club Andorra, l'Esquí Club Ordino-Arcalís i l'Esquí Club Arinsal-Pal.

- > Patrocini d'una cursa a tots els esquí clubs del país.
- > Patrocini del Trofeu Borrufa.

## Impuls al turisme com a sector estratègic

L'impacte socioeconòmic del turisme i el comerç és rellevant per a Andorra. Seguim invertint en esdeveniments que suposen un fort impuls per a aquests sectors, i de manera indirecta per a la imatge internacional d'Andorra.

Des d'un punt de vista estratègic, a Crèdit Andorrà participem en l'accionariat de Caldea i d'Ensisa (Grandvalira), a banda de donar suport als tres camps de neu del país. Institucionalment, donem suport a iniciatives de valor afegit que contribueixen a posicionar Andorra com a destinació rellevant en l'escenari turístic internacional.

### 10è Congrés Mundial de Turisme de Neu i de Muntanya “Configurant el futur de l'hospitalitat en destinacions de muntanya”

400  
assistents



Una trentena d'experts internacionals, així com de professionals i polítics andorrans, van debatre sobre tècniques i procediments per millorar el producte turístic de les destinacions de natura, amb una anàlisi centrada en els conceptes d'hospitalitat i de qualitat. I tot lligat amb les noves tecnologies aplicades al sector turístic, especialment com aplicar la idea de les *smart cities* a les destinacions de muntanya per convertir-les en destinacions intel·ligents.

Durant el congrés, de periodicitat biennal, es va presentar també el nou postgrau en Gestió de destinacions de muntanya, que s'impartirà el 2019 a la Universitat d'Andorra (UdA) i que té la col·laboració de l'OMT.Themis.



10è Congrés Mundial de Neu i de Muntanya. © ANA

## 6.7 Objectius

### 2018

---

Publicar una guia sobre el consum de drogues	No assolit
----------------------------------------------	------------

---

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

---

Concreció del programa educatiu de l'ONCA Social.	Assolit
---------------------------------------------------	---------

---

### 2019

---

Consolidar els patrocinis relacionats amb el sector de la neu tant estratègics com competitiu i formatius.

---

Oferir formació i proporcionar eines al teixit empresarial d'Andorra, així com a altres col·lectius per millorar el seu grau de coneixement sobre determinats temes.

---

Potenciar les xarxes socials com a canal per contribuir a difondre els principals esdeveniments del país.

---

Promoure la comunicació digital de la Fundació a través de les xarxes socials.

---

Implementar noves activitats a L'espai per un envelliment saludable i actiu.

---

Incrementar el coneixement del canal Supporting.

---

Suport al país a través de patrocinis rellevants.

---

## 07. Al servei del medi ambient

En el marc del nostre compromís amb la millora contínua, s'ha adaptat el sistema de gestió ambiental als canvis organitzatius del Banc. En comptar amb la col·laboració de les persones implicades, hem analitzat els processos operacionals relacionats amb el medi ambient identificant i implantant millores encaminades a incrementar l'eficiència i l'eficàcia del sistema.

Orientació  
a objectius

Proactivitat  
i innovació

Treball  
en equip



Principis del  
Pacte Mundial  
7, 8 i 9

Objectius de  
Desenvolupament  
Sostenible



Fites de 2018

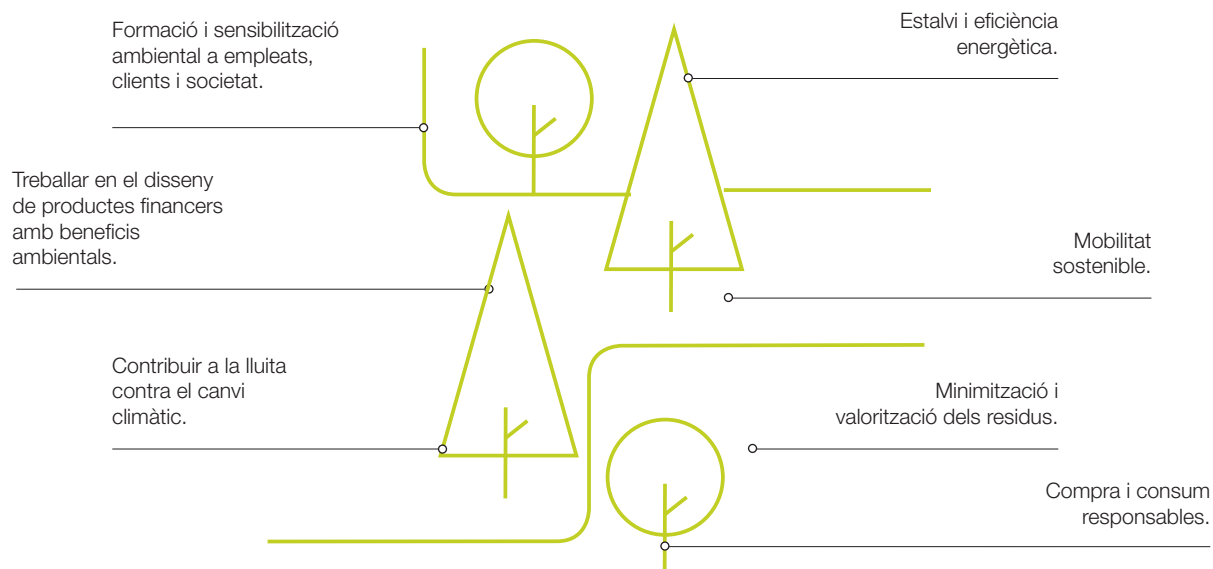
Implantació de la  
**signatura biomètrica**  
avançada en les transaccions  
més habituals de les oficines  
de la xarxa comercial

Patrocini de  
**Cicland**, servei  
públic de bicicleta  
elèctrica compartida

Reducció  
dels consums  
d'**energia**  
gràcies als CPD



## Objectius ambientals estratègics



### 7.1 Estalvi i eficiència energètica

Destaca la disminució dels consums d'electricitat associats a la reducció del centre de processament de dades (CPD) de Crèdit Centre i a les menors necessitats de refrigeració, optant per un centre extern més eficient i sostenible.

#### Oficines i edificis de Ròdol, ICA i Seu Social

		2016	2017	2018	Tendència 2017-2018
Consum d'electricitat	(302-1) MWh	5.171	4.504	4.031	-10,5%
	(302-3) kWh/m <sup>2</sup> d'oficina	1.421,5	1.238,3	1.108,2	-10,5%
	(302-3) kWh/empleat	10.139,3	9.482,8	8.595,0	-9,4%
Consum de gasoil per a climatització	(302-1) MWh	2.350	1.977	2.087	5,6%
	(302-3) kWh/m <sup>2</sup> d'oficina <sup>(*)</sup>	112,0	94,2	99,5	5,6%
Consum total d'energia	(302-1) MWh	7.521	6.481	6.119	-5,6%

(\*) Inclou les instal·lacions climatitzades amb gasoil.

## 7.2 Mobilitat sostenible i lluita contra el canvi climàtic

La nostra aposta per la mobilitat sostenible i la lluita contra el canvi climàtic s'ha materialitzat en les següents iniciatives d'alt valor social:

### Projecte destacat



© ANA

#### Patrocini de Cicland

El nou servei públic de bicicleta elèctrica compartida ha posat en circulació una cinquantena de bicicletes repartides per les set parròquies del país. La voluntat és donar servei tant a ciutadans com a visitants amb l'objectiu de fomentar hàbits de mobilitat més sostenibles.

La iniciativa ha rebut l'impuls del Ministeri de Medi Ambient, Agricultura i Sostenibilitat, i dels set comuns en el marc del model energètic més eficient i respectuós que promouen les institucions del Principat, i reflecteix el compromís del Banc envers projectes que contribueixen a fer palesa la nostra implicació en el benestar social, econòmic i ambiental d'Andorra.

[www.cicland.ad](http://www.cicland.ad)

#### Renovació de la flota de vehicles corporatius

Hem continuat la renovació progressiva de la flota de vehicles corporatius amb l'adquisició d'un cotxe elèctric per part de l'àrea de Negoci Bancari Andorra, que ha substituït el model fins ara en circulació de gasolina. La iniciativa dona resposta a la nostra voluntat de reduir les emissions de CO<sub>2</sub>.



© ANA

#### Jornada de Mobilitat Elèctrica

El patrocini de la Jornada de Mobilitat Elèctrica, organitzada per FEDA i l'Automòbil Club d'Andorra, expressa el nostre compromís de sensibilitzar la ciutadania davant els nous reptes que planteja la protecció del medi.

La jornada inclou una àmplia varietat de propostes sostenibles en el sector de l'automoció, així com les oportunitats que ofereix la mobilitat elèctrica.

Emissions de CO<sub>2</sub>

	2016	2017	2018	Tendència 2017-2018
<b>Emissions directes de CO<sub>2</sub> (abast 1)</b>				
Gasoil (t de CO <sub>2</sub> )	689,27	577,40	613,27	6,2%
<b>Emissions indirectes de CO<sub>2</sub> (abast 2)</b>				
Electricitat (t de CO <sub>2</sub> ) <sup>(*)</sup>	915,27	797,27	713,50	-10,5%
<b>Altres emissions indirectes (abast 3)</b>				
Viatges corporatius	189,24	234,68	131,69	-43,9%
Generació de residus (paper, cartró, diaris, plàstics i tòners)	ND	ND	ND	—
Consum de paper (intern i per a clients)	49,61	23,26	22,58	-2,9%
Consum d'aigua	4,39	2,11	2,60	23,3%
Consum de tòners	13,81	7,42	3,94	-46,9%

(\*) Font: dades procedents de la memòria de sostenibilitat 2017 de FEDA.

Intensitat de les emissions de CO<sub>2</sub>

	2016	2017	2018	Tendència 2017-2018
t de CO <sub>2</sub> derivades del consum energètic/100 m <sup>2</sup> d'oficines	44,11	37,79	36,47	-3,5%
t de CO <sub>2</sub> derivades del consum energètic/empleat	3,15	2,89	2,83	-2,2%

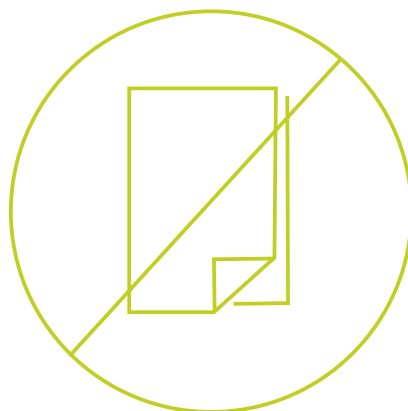
## 7.3 Compra i consum responsables. Projecte "Sense Paper"

En el marc del projecte **Sense Paper**, hem fet compatible la nostra aposta estratègica per la innovació amb el consum responsable de paper.

La implantació de la signatura biomètrica permet als nostres clients poder validar la documentació transaccional més habitual en oficina mitjançant la firma electrònica, amb el mateix nivell de confiança i seguretat que amb la signatura en paper. En paral·lel, hem introduït un important estalvi de paper i hem reduït l'ús de tòners com a principals actuacions en l'àmbit dels materials consumibles.

D'altra banda, amb la voluntat de fer participants els nostres proveïdors i convertir la cura de l'entorn en un projecte de coresponsabilitat, hem revisat i establert nous compromisos ambientals aplicables als proveïdors més directament implicats en tasques a les nostres instal·lacions.

"Sense paper"



### CAIXA

- > Ingressos
- > Reinteguments
- > Canvi de divisa



### XECS

- > Ingressos
- > Pagament



### TARGETES

- > Entrega
- > Contracte

### TRANSFERÈNCIA

- > Transferències
- > Traspassos
- > Ordres permanents



### VALORS

- > Compra
- > Venda



## Consum de materials

		2016	2017	2018	Tendència 2017-2018
Paper(*)	T	31	22	19	-11,3%
	Kg/empleat	60,7	46,0	41,3	-10,2%
Tònors	Unitats	1.447	778	575	-26,1%
	Unitats/empleat	2,8	1,6	1,2	-25,1%

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

## Consum d'aigua

		2016	2017	2018	Tendència 2017-2018
Consum d'aigua	m <sup>3</sup>	11.110	5.337	6.580	23,3%
	m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> d'oficina	3,1	1,5	1,8	23,3%
	m <sup>3</sup> /empleat	21,8	11,2	14,0	24,9%

## 7.4 Formació i sensibilització ambiental als empleats, els clients i la societat

A Crèdit Andorrà volem fer extensiu el nostre compromís amb el medi ambient als empleats i a la societat en general. Per això aquest 2018 hem emprès diverses iniciatives i n'hem consolidat d'altres ja iniciades en anys anteriors.



### Crèdit Marketplace

Hem impulsat la comunitat Crèdit Marketplace implantant una plataforma digital per facilitar l'intercanvi de productes de segona mà entre les persones que treballen al Banc, cosa que permet allargar la vida útil d'aquests articles.



© Reinaldo Márquez

### Fira d'Andorra

En el marc de la Fira d'Andorra, hem impulsat la realització de tallers ambientals adreçats als nens i les nenes del país, amb l'objectiu d'ensenyar-los a transformar i reutilitzar envasos i materials en desús seleccionats pels empleats del Banc.

Més de 150 nens i nenes de 3 a 12 anys van poder gaudir dels tallers, en què van construir les seves particulars obres d'art per decorar la tardor.



### UNEP FI

Hem continuat col·laborant amb la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient: UNEP FI

<https://www.unepfi.org/>

## 7.5 Productes amb beneficis ambientals

A Crèdit Andorrà treballem per disposar d'una cartera de productes amb vessant ambiental:

### Préstec Regenera

El 2018 hem concedit el primer préstec Regenera, al Comú d'Andorra la Vella. Aquest préstec posa a disposició d'empreses i particulars un finançament a mida per a construir o rehabilitar immobles utilitzant criteris de sostenibilitat mediambiental i d'eficiència energètica. L'operació possibilitarà la remodelació de l'eix comercial de l'avinguda Meritxell i l'obtenció del segell "Andorra Regenera" com a reconeixement a la sostenibilitat del projecte.

### Crèdit Cotxe Verd

Producte amb unes condicions de finançament avantatjoses per fomentar l'adquisició de cotxes elèctrics o híbrids endollables. És un finançament vinculat al pla Engega promogut pel Govern, amb la implicació dels set comuns, FEDA, l'Automòbil Club d'Andorra, les companyies distribuïdores d'energia i l'Associació d'Importadors de Vehicles.



© ANA

### Evolució del fons Crediinvest Sicav Sustainability

#### Fons Crediinvest Sicav Sustainability

Permet invertir en fons que compleixen criteris de responsabilitat social corporativa. Les principals àrees d'inversions són empreses vinculades amb promoure un medi ambient més net i amb produir energies alternatives. També trobem companyies relacionades amb la gestió eficient de l'aigua, l'ús de materials eficients com la construcció i el transport ecològic.

A data de 31 de desembre de 2018, el patrimoni del fons és de 2,82 milions d'euros.



## 7.6 Objectius

### 2018

Elaborar un estudi per reduir a mínims el paper associat a les transaccions presencials dels nostres clients (projecte *Sense Paper*) Assolit

Portar a terme un estudi per valorar les possibilitats de reduir les comunicacions a clients que s'envien en paper Assolit

Reduir les emissions de CO<sub>2</sub> i la contaminació atmosfèrica que generen els vehicles convencionals del parc de vehicles de Crèdit Andorrà Assolit

Reduir el consum elèctric dels Centres de Processament de Dades (CPD) de Crèdit Andorrà Assolit

### 2019

Reduir el consum de paper

Reduir el consum d'envasos retornables

Elaborar un estudi per valorar la implantació de solucions d'il·luminació més eficients en els caixers 24h

Incrementar l'adquisició de productes amb etiquetes ecològiques

**NOTA:**

L'abast de les dades per a l'exercici de 2018 és de gener a desembre, a diferència d'anys anteriors en què el període d'anàlisi era d'octubre a setembre. Per oferir la màxima coherència amb anys precedents, s'ha procedit a recalcular les magnituds corresponents als anys 2017 i 2016, que no tindran correspondència en els informes corresponents.



## 08. Compromesos amb el futur



A Grup Financer Crèdit Andorrà volem ser reconeguts com un referent en excel·lència, responsabilitat i sostenibilitat. Els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides reforcen el nostre paper en la societat i el nostre model global de responsabilitat social corporativa.

Aquests principis estan alineats amb els 17 objectius de desenvolupament sostenible (ODS), sis dels quals hem identificat com a rellevants i en els quals focalitzem la nostra estratègia.

### La nostra contribució als ODS

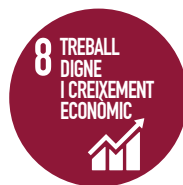
---



- > Visa Unicef
- > *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*)
- > Acord entre la Fundació Crèdit Andorrà, el Servei Andorrà d'Atenció Sanitària (SAAS) i la Fundació Clínic per a la Recerca Biomèdica perquè Andorra formi part de la recerca en matèria de limfomes i leucèmies
- > Col·laboració amb Special Olympics Andorra



- > Productes per al finançament d'estudis (Crèdit Estudis, Crèdit Pla Estudiant Dinàmic o Assegurat, Plans Estudiant Piolet, préstecs UdA)
- > Blog Research: plataforma de continguts financers oberta al públic
- > Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme de l'IESE i Crèdit Andorrà Global Forum
- > Programa de beques de la Fundació Crèdit Andorrà
- > Programa *Esquí Estudi*
- > Premi internacional Calvó Armengol
- > Estadies formatives d'estiu per a estudiants en pràctiques
- > Conferències i jornades formatives per a empresaris i emprenedors sobre economia i finances
- > Jornades d'orientació professional
- > Col·laboració amb la Universitat d'Andorra
- > Edició de publicacions d'interès econòmic, legal o altres
- > Projecte *Comunitat i impacte social* amb l'ONCA
- > Col·laboració amb l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell
- > Simulador *on-line* de jubilació



- > Suport i col·laboració en iniciatives vinculades amb els principals motors econòmics del país (turisme, comerç i neu)
- > Promoció i patrocini dels dominis Grandvalira, Vallnord i Naturlandia
- > 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

Hem assumit el lideratge amb els ODS  
per impulsar la generació de valor compartit  
per a la societat andorrana



- > e-Crèdit, la primera banca *on-line* a Andorra
- > Mitjans de pagament: Crèdit Wallet
- > Merkaat, primer assessor digital en inversions d'Andorra
- > Prototip "Nou model relacional"
- > Firma biomètrica per a transaccions en oficines (projecte *Sense paper*)
- > 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



- > Fons Crediinvest Sicav Sustainability
- > Tallers d'educació ambiental a la Fira d'Andorra la Vella
- > Certificació de qualitat ambiental d'interior d'edificis al CSO
- > Anàlisi del risc ambiental dels productes bancaris
- > Guies de bones pràctiques ambientals (*Sustainable Banking Guide*)



- > Préstec Regenera
- > Crèdit Cotxe Verd
- > Patrocini del Cicland
- > Patrocini del bus híbrid
- > Patrocini de les Jornades de mobilitat elèctrica
- > Participació en l'elaboració de la guia *Comptabilitat de gasos d'efecte d'hivernacle del sector financer* de la UNEP FI



- > Primera entitat financera d'Andorra a subscriure el Pacte Mundial de les Nacions Unides
- > Adhesió a la Declaració del Programa de les Nacions Unides per les Finances (UNEP Fi)
- > Participació en l'*Informe nacional voluntari sobre el compliment dels ODS*, elaborat pel Govern d'Andorra

## 8.1 “Compromesos amb el futur”, la campanya de sensibilització per als ODS

Iniciada a començament de 2018, l'objectiu de la campanya ha estat donar a conèixer el compromís de Crèdit Andorrà amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides –“Transformar el nostre món”– per contribuir als objectius de desenvolupament sostenible (ODS).

Amb aquesta iniciativa hem volgut contribuir a sensibilitzar la població sobre la importància de sumar esforços a favor de la sostenibilitat econòmica, social i ambiental.

www.creditandorra.ad   
www.compromesosambelfutur.com

Nosaltres viurem en el món  
on tots desitgem viure



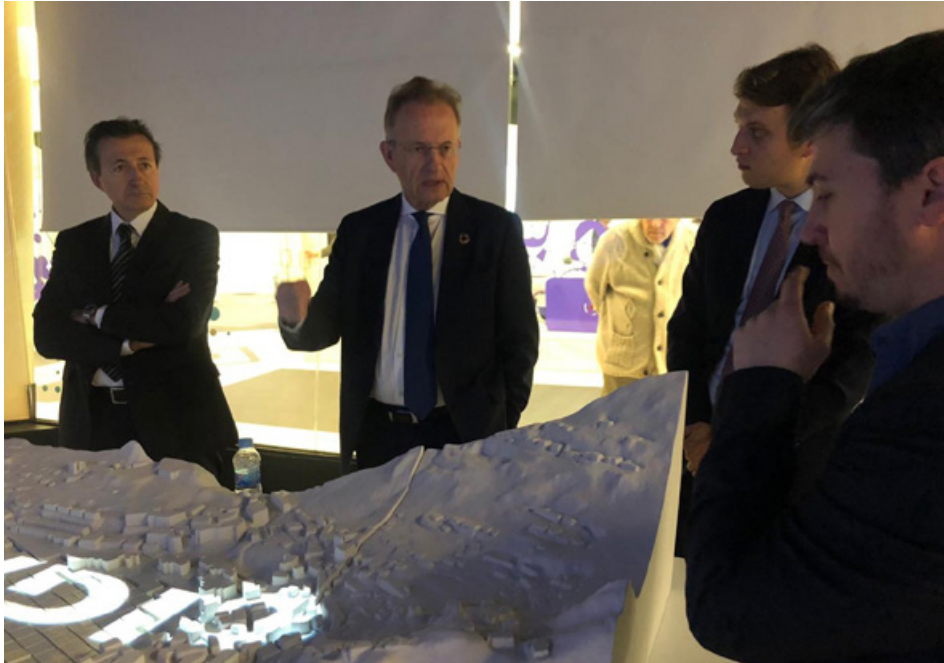
**COMPROMESOS AMB EL FUTUR**

Creiem en un futur més sostenible. En un futur que respecti el medi ambient, que ofereixi educació, salut i benestar per a tothom i que fomenti el creixement econòmic responsable. Per això, ens hem sumat al Pacte Mundial de les Nacions Unides i ens comprometem a contribuir als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). Perquè el futur que tots volem es comença a construir aquí i avui. Amb tota la il·lusió del món.

 **OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE**



 **Crèdit Andorrà**  
al vostre servei i al servei del país



Michael Moller, en un moment de la visita. © SFG

## 8.2 Aliances estratègiques

Des de Crèdit Andorrà vam participar en la trobada de treball amb el director general de l'Oficina de les Nacions Unides a Ginebra, Michael Moller, en el marc de la visita que va fer a Andorra al desembre.

Una representació del Banc va poder exposar el compromís de l'entitat amb els objectius de desenvolupament sostenible i com han estat incorporats en la nostra estratègia de responsabilitat social, com a compromís per implementar l'Agenda 2030, un full de ruta universal cap a societats pacífiques, sostenibles, resilients i inclusives.

---

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

**2018**

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

Aquest annex és complementari als continguts de l'*Informe corporatiu d'activitats 2018* de Crèdit Andorrà, que substitueix l'*Informe de Responsabilitat Social Corporativa*. És la quinzena edició de la publicació per part de Crèdit Andorrà –la segona com a *Informe corporatiu d'activitats*– i cobreix el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2018.

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 recollides 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 donar consistència i credibilitat, complir amb les directrius que estableixen els estàndards de GRI i donar compliment en l'*Informe corporatiu d'activitats*, Crèdit Andorrà ha portat a terme un procés d'anàlisi de materialitat, el qual ha permès identificar els temes rellevants i prioritzar-los segons el seu grau d'importància.

La materialitat és el llindar en el qual un tema passa a ser prou rellevant per ser inclòs en l'*Informe corporatiu d'activitats*. De manera que, tal com estableixen els GRI Standards, el present document informa sobre els temes materials sorgits del procés de consulta segons l'impacte econòmic, social o ambiental a la cadena de valor.

L'*Informe corporatiu d'activitats 2018* ha estat elaborat de conformitat amb els estàndards de GRI: **opció Exhaustiva**, assolint l'opció més exigent.

# Metodologia i resultats

## 1. Identificació dels termes rellevants

La identificació s'ha elaborat en funció dels impactes de les accions i activitats de Crèdit Andorrà en els sectors bancari, financer i d'assegurances i en els seus grups d'interès. L'exercici s'ha realitzat mitjançant fonts internes de l'organització i externes. Per a l'anàlisi externa s'ha portat a terme un estudi de *benchmarking* sectorial, i s'han analitzat els principals estàndards de referència en sostenibilitat: els GRI Standards; suplement sectorial de serveis financers versió G4 del Global Reporting Initiative; Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know? de Global Reporting Initiative. 34 – Banks, Diverse Financials and Insurance – 42 Topics; Sustainability – what matters? del Governance & Accountability Institute, Inc. Financial Services; i Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Asset Management, Commercial Banks, Insurance i Investment.

Els temes identificats s'han classificat 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), empleats (gestió de l'equip humà), medi ambient (gestió mediambiental) i implicació en la societat (acció social i implicació amb el país). Per a més detall, vegeu la taula amb els indicadors de GRI.



## 2. Priorització

Per a la priorització dels temes abans identificats, i seguint els principis de relació amb els grups d'interès d'*Accountability* i l'estàndard AA1000SES (2011), hem dut a terme una consulta específica mitjançant una enquesta en línia amb la qual s'han puntuat els diversos temes en funció del seu grau d'importància per al desenvolupament sostenible i socialment responsable del Grup. Per a la valoració, s'ha comptat amb la participació de tots els grups d'interès interns i externs del Grup.

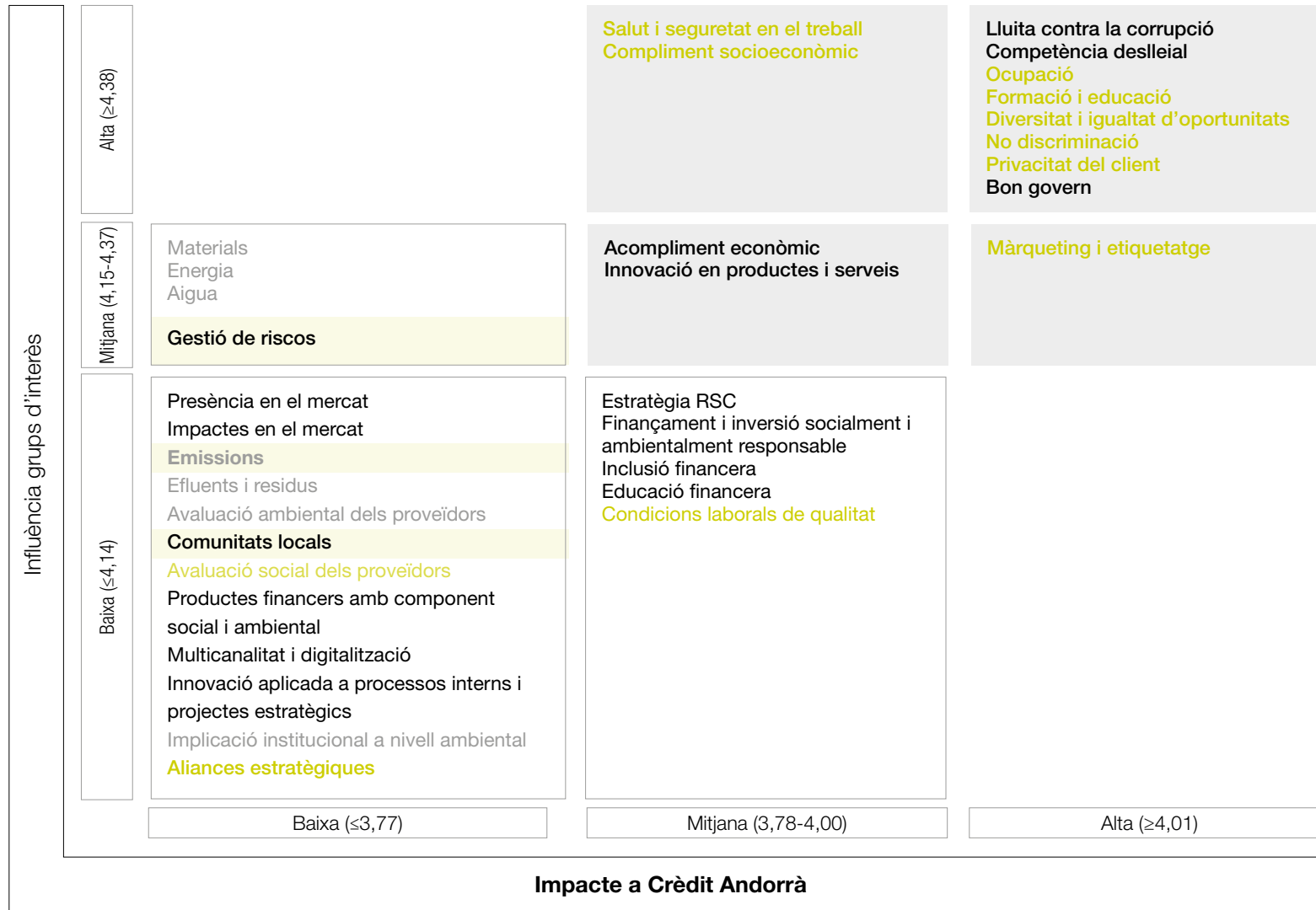
En la valoració interna han participat els accionistes. En l'externa, tots els grups d'interès de Crèdit Andorrà: empleats, clients, comunitat, proveïdors i mitjans de comunicació. Per completar l'anàlisi externa, a més de l'enquesta en línia, s'han tingut en compte els resultats del *benchmarking* realitzat.

Per a l'anàlisi estadística, s'han ponderat les respostes dels grups d'interès segons el grau d'importància per a Crèdit Andorrà, en funció de la influència que el grup exerceix en l'exercici econòmic, social i ambiental de Crèdit Andorrà i segons el nivell amb el qual el Grup es veu afectat per aquest exercici. Aquesta anàlisi ha permès determinar el grau d'importància de cada un dels temes, quedant reflectits a la matriu de materialitat. Conclòs l'anterior procés, 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.

## 3. Validació

Amb l'objectiu de garantir que la materialitat ofereix una visió raonable i equilibrada del desenvolupament sostenible de Grup Financer Crèdit Andorrà, s'ha realitzat una anàlisi interna més detallada dels resultats obtinguts. Com a resultat d'aquesta anàlisi vertical, s'ha considerat important determinar també com a materials els següents aspectes: comunitats locals, emissions i gestió del risc. Addicionalment, es publica informació relacionada amb temes no materials segons els GRI Standards, atès que permeten explicar de manera més completa l'acompliment del Grup en RSC.

# Matriu de materialitat



## Temes materials i cobertura

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	
<b>SECTOR</b>										
Resultats econòmics sostinguts i sostenibles	Acompliment econòmic	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Proactivitat i innovació en productes i serveis	Innovació en productes i serveis	●	●	●			●			
<b>ÈTICA I INTEGRITAT</b>										
Compliment i adaptació a canvis normatius	Compliment socioeconòmic	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bon comportament dels òrgans de govern i transparència informativa	Bon govern	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Prevenició de la corrupció, el blanqueig de capitals, el frau i les pràctiques de competència deslleial	Lluita contra la corrupció Competència deslleial	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Comercialització responsable i comunicació transparent dels productes i serveis al client	Màrqueting i etiquetatge	●	●	●			●			
<b>SERVEI</b>										
Privacitat i seguretat de les dades dels clients	Privacitat del client	●	●	●			●			
<b>EMPLEATS</b>										
Ocupació i condicions laborals per a uns llocs de treball estables i de qualitat	Ocupació	●	●	●						
Atracció, retenció de talent, formació i desenvolupament professional	Formació i educació	●	●	●						
Diversitat i igualtat d'oportunitats entre dones i homes i no discriminació	Diversitat i igualtat d'oportunitats / No discriminació	●	●	●						
Assegurament de la salut i la seguretat dels empleats en el lloc de treball	Salut i seguretat en el treball	●	●	●						
<b>MEDI AMBIENT</b>										
Lluita contra el canvi climàtic	Emissions	●	●	●					●	
<b>IMPLICACIÓ EN LA SOCIETAT</b>										
Impuls d'iniciatives en els àmbits educatiu, social i cultural per promoure el progrés de la societat a través de la Fundació Crèdit Andorrà	Comunitats locals	●	●	●	●	●			●	

# Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible

## ODS rellevants



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

## Iniciatives destacades

- > Visa Unicef
- > “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*)
- > Acord entre la Fundació Crèdit Andorrà, el Servei Andorrà d’Atenció Sanitària (SAAS) i la Fundació Clínic per a la Recerca Biomèdica perquè Andorra formi part de la recerca en matèria de limfomes i leucèmies



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

- > Productes per al finançament d’estudis (Crèdit Estudis, Crèdit Pla Estudiant Dinàmic o Assegurat, Plans Estudiant Piolet, préstecs UdA)
- > Blog Research: plataforma de continguts financers oberta al públic
- > Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme de l’IESE i Crèdit Andorrà Global Forum
- > Programa de beques de la Fundació Crèdit Andorrà
- > Programa *Esquí Estudi*
- > Premi internacional Calvó Armengol
- > Estades formatives d’estiu per a estudiants en pràctiques
- > Conferències i jornades formatives per a empresaris i emprenedors sobre economia i finances
- > Jornades d’orientació professional
- > Col·laboració amb la Universitat d’Andorra
- > Edició de publicacions d’interès econòmic, legal o altres
- > Projecte *Comunitat i impacte social* amb l’ONCA
- > Col·laboració amb Special Olympics Andorra
- > Col·laboració amb l’Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell
- > Simulador *on-line* de jubilació



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, Vallnord i Naturlandia
- > 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

**ODS rellevants****Iniciatives destacades**

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

- > e-Crèdit, la primera banca *on-line* a Andorra
- > Mitjans de pagament: Crèdit Wallet
- > Merkaat, primer assessor digital en inversions d'Andorra
- > Prototip "Nou model relacional"
- > Firma biomètrica per a transaccions en oficines
- > 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

- > Fons Crediinvest Sicav Sustainability
- > Projecte *Sense Paper*
- > Tallers d'educació ambiental a la Fira d'Andorra la Vella
- > Certificació de qualitat ambiental d'interior d'edificis al CSO
- > Anàlisi del risc ambiental dels productes bancaris
- > Guies de bones pràctiques ambientals (*Sustainable Banking Guides*)



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

- > Préstec Regenera
- > Crèdit Cotxe Verd
- > Patrocini del Cicland
- > Patrocini del bus híbrid
- > Patrocini de les Jornades de mobilitat elèctrica
- > Participació en l'elaboració de la guia *Comptabilitat de gasos d'efecte d'hivernacle del sector financer* de la UNEP FI




- > Primera entitat financera d'Andorra a subscriure el Pacte Mundial de les Nacions Unides
- > Adhesió a la Declaració del Programa de les Nacions Unides per les Finances (UNEP FI)
- > Participació en l'Informe nacional voluntari sobre el compliment dels ODS, elaborat pel Govern d'Andorra

# Índex de continguts del Global Reporting Initiative

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

## Continguts generals

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>Perfil de l'organització</b>				
102-1	Nom de l'organització	4		
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	27-28, 31-39, 55-56		
102-3	Localització de la seu central de l'organització	Av. Meritxell, 80 AD500 Andorra la Vella Principat d'Andorra		
102-4	Localització de les activitats	27, 31-39		
102-5	Propietat i forma jurídica	Crèdit Andorrà SA, autoritzada l'any 1949, és una societat anònima que té per objecte social la pràctica de l'activitat bancària, que exerceix en l'àmbit de la banca comercial i de la banca privada, i està subjecta a la normativa i regulació de les entitats financeres que operen a Andorra.  L'11 d'abril de 2011 l'Institut Nacional Andorrà de Finances, actualment Autoritat Financera Andorrana, va autoritzar la sol·licitud d'ampliació de l'objecte social del Banc per incloure-hi els serveis d'inversió i auxiliars.  Crèdit Andorrà SA és la societat matriu del Grup, i juntament amb les seves empreses participades formen el Grup Financer Crèdit Andorrà.		
102-6	Mercats servits	27, 31-39, 49  Per a més informació consulteu la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà.		
102-7	Dimensió de l'organització	2-3  Tots els productes i serveis es poden consultar a la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà.		

102-8

Informació sobre  
empleats i altres  
treballadors

## Plantilla el 31 de desembre

	2016	2017	2018
Andorra	510	475	469
Espanya	141	141	258
Luxemburg	66	76	87
Mèxic	30	31	13
Miami (EUA)	36	38	40
Perú	12	11	9
Suïssa	12	12	3
Panamà	60	54	59
Xile	5	2	1
Portugal	8	–	–
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>880</b>	<b>840</b>	<b>939</b>

## Plantilla amb contracte indefinit

	2016	2017	2018
Andorra	89%	88%	89%
Espanya	97%	98%	97%
Luxemburg	100%	96%	95%
Mèxic	100%	100%	100%
Miami (EUA)	100%	100%	100%
Perú	100%	100%	100%
Suïssa	100%	100%	100%
Panamà	97%	100%	100%
Xile	100%	100%	100%
Portugal	100%	–	–
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>



102-8

Informació sobre  
empleats i altres  
treballadors (cont.)

## Plantilla a jornada completa

	2016	2017	2018
Andorra	100%	100%	100%
Espanya	94%	98%	97%
Luxemburg	88%	91%	89%
Mèxic	100%	100%	100%
Miami (EUA)	100%	100%	100%
Perú	100%	100%	100%
Suïssa	83%	75%	100%
Panamà	98%	100%	100%
Xile	100%	100%	100%
Portugal	100%	–	–
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

## Plantilla segons gènere i categoria laboral

	2016	2017	2018
<b>Homes</b>	<b>460</b>	<b>422</b>	<b>443</b>
Alts directius	119	115	107
Càrrecs intermitjos	78	67	59
Resta de la plantilla	263	240	277
<b>Dones</b>	<b>420</b>	<b>418</b>	<b>496</b>
Alts directius	26	32	28
Càrrecs intermitjos	51	54	53
Resta de la plantilla	343	332	415



102-8 Informació sobre  
empleats i altres  
treballadors (cont.)

### Dones a la plantilla i en càrrecs de responsabilitat

	2016		2017		2018	
	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat	En plantilla	En càrrecs de responsabilitat
Andorra	48%	26%	49%	27%	49%	29%
Espanya	53%	21%	55%	22%	61%	28%
Luxemburg	38%	10%	43%	16%	48%	12%
Mèxic	60%	67%	61%	100%	69%	100%
Miami (EUA)	39%	56%	45%	55%	48%	56%
Perú	58%	75%	64%	75%	78%	100%
Suïssa	25%	33%	25%	33%	33%	0%
Panamà	52%	53%	56%	58%	51%	52%
Xile	20%	0%	0%	0%	0%	9%
Portugal	33%	0%	-	-	-	-
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>48%</b>	<b>29%</b>	<b>50%</b>	<b>32%</b>	<b>53%</b>	<b>32%</b>

### Plantilla segons gènere i grup d'edat






	2016		2017		2018	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Total	460	420	422	418	443	496
≤ 25 anys	18	25	13	22	12	32
26-30 anys	34	51	43	54	48	66
31-35 anys	50	65	43	67	50	76
36-40 anys	73	82	64	78	72	77
41-45 anys	77	80	72	83	77	101
46-50 anys	65	60	65	58	70	77
51-55 anys	70	32	73	35	65	41
56-60 anys	47	17	31	17	33	18
> 60 anys	26	8	18	4	16	8



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																																																																												
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors (cont.)	<p><b>Plantilla segons nacionalitat</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>30,6%</td> <td>30,6%</td> <td>27,8%</td> </tr> <tr> <td>Resta d'Europa</td> <td>54,3%</td> <td>54,5%</td> <td>60,5%</td> </tr> <tr> <td>Àfrica</td> <td>14,3%</td> <td>14,3%</td> <td>0,3%</td> </tr> <tr> <td>Amèrica</td> <td>0,1%</td> <td>0,1%</td> <td>11,1%</td> </tr> <tr> <td>Àsia</td> <td>0,6%</td> <td>0,4%</td> <td>0,3%</td> </tr> <tr> <td>Oceania</td> <td>0,1%</td> <td>0,1%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Directius originaris del país (per filials)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>54%</td> <td>57%</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Espanya</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Luxemburg</td> <td>5%</td> <td>6%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Mèxic</td> <td>100%</td> <td>0%</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>0%</td> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Suïssa</td> <td>25%</td> <td>33%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Panamà</td> <td>67%</td> <td>56%</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>Xile</td> <td>50%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>100%</td> <td>–</td> <td>–</td> </tr> <tr> <td><b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b></td> <td><b>55%</b></td> <td><b>54%</b></td> <td><b>55%</b></td> </tr> </tbody> </table>		2016	2017	2018	Andorra	30,6%	30,6%	27,8%	Resta d'Europa	54,3%	54,5%	60,5%	Àfrica	14,3%	14,3%	0,3%	Amèrica	0,1%	0,1%	11,1%	Àsia	0,6%	0,4%	0,3%	Oceania	0,1%	0,1%	0%		2016	2017	2018	Andorra	54%	57%	56%	Espanya	100%	100%	100%	Luxemburg	5%	6%	6%	Mèxic	100%	0%	0%	Miami (EUA)	0%	0%	0%	Perú	0%	0%	100%	Suïssa	25%	33%	0%	Panamà	67%	56%	56%	Xile	50%	0%	0%	Portugal	100%	–	–	<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>55%</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>		
	2016	2017	2018																																																																													
Andorra	30,6%	30,6%	27,8%																																																																													
Resta d'Europa	54,3%	54,5%	60,5%																																																																													
Àfrica	14,3%	14,3%	0,3%																																																																													
Amèrica	0,1%	0,1%	11,1%																																																																													
Àsia	0,6%	0,4%	0,3%																																																																													
Oceania	0,1%	0,1%	0%																																																																													
	2016	2017	2018																																																																													
Andorra	54%	57%	56%																																																																													
Espanya	100%	100%	100%																																																																													
Luxemburg	5%	6%	6%																																																																													
Mèxic	100%	0%	0%																																																																													
Miami (EUA)	0%	0%	0%																																																																													
Perú	0%	0%	100%																																																																													
Suïssa	25%	33%	0%																																																																													
Panamà	67%	56%	56%																																																																													
Xile	50%	0%	0%																																																																													
Portugal	100%	–	–																																																																													
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>55%</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>																																																																													
102-41	Percentatge d'empleats coberts per convenis col·lectius	Crèdit Andorrà no disposa actualment de conveni col·lectiu. El conveni col·lectiu és una possibilitat que han d'impulsar els mateixos treballadors, cosa que fins ara no s'ha donat.																																																																														
102-9	Cadena de subministrament	<p>La gestió de la cadena de proveïdors parteix dels valors corporatius i recull 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.</p> <p>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 financers i serveis professionals específics, entre d'altres.</p> <p>Així mateix, el Banc prioritza el treball amb proveïdors del Principat d'Andorra (proveïdors locals) i de la resta de territoris on opera. El 2018 el valor aproximat de les compres a proveïdors del Grup ha estat de 47.379 milers euros.</p>																																																																														

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-10	Canvis significatius en l'organització i la cadena de subministrament	13, 15, 39 No hi ha hagut canvis significatius en la ubicació dels proveïdors.		
102-11	Principi o enfocament de precaució	86-87		
102-12	Iniciatives externes	46, 95-99 Crèdit Andorrà és membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides, del Programa de les Nacions Unides per les Finances (UNEP Fi) i elabora l'Informe corporatiu d'activitats —inclou indicadors sobre l'actuació en matèria mediambiental, social i de govern corporatiu— segons els criteris de GRI.		
102-13	Participació en associacions	20, 49, 58, 67, 86 <b>Crèdit Andorrà:</b> 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, EFMA, IESE (Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme), Universitat d'Andorra. <b>Banque de Patrimoines Privés:</b> Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg (AGDL), Association des Banques et Banquiers (ABBL) i Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement (ALFI). <b>Banco Alcalá:</b> Asociación Española de Banca i Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO). <b>Banco Crèdit Andorrà Panamá:</b> Superintendencia de Bancos, Superintendencias del Mercado de Valores (SMV), Asociación Bancaria de Panamá i Cámara Panameña del Mercado de Capitales (Capamec). <b>Beta Capital Wealth Management (Miami)</b> • Beta Capital Securities LLC: 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. • Beta Capital Management LLC: Securities and Exchange Commission (SEC). <b>CA México Asesores Patrimoniales:</b> Asociación Mexicana de Asesores Independientes de Inversiones (AMAI). <b>CA Perú Sociedad Agente de Bolsa:</b> Bolsa de Valores de Lima (BVL), Cavali (Registro Central de Valores y Liquidaciones del Perú), Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).		
<b>Estratègia</b>				
102-14	Declaració del màxim responsable de l'organització	8-11		
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	3, 21-22, 44, 68		

## Ètica i integritat

102-16	Valors, principis, estàndards i normes de comportament	<p>20, 49, 58, 67, 86</p> <p>Crèdit Andorrà adopta el <b>Codi deontològic de l'Associació de Bancs Andorrans</b>, del 1990 i actualitzat el 2017. El Codi recull les principals recomanacions de conducta professional adaptades als nous estàndards internacionals, articulat en línia amb el marc jurídic andorrà i amb els principis internacionals en la matèria. La finalitat del codi és establir els estàndards d'honestedat, integritat, professionalitat i confidencialitat que les entitats bancàries andorranes han de complir en les seves relacions amb clients, tercers, supervisors i reguladors.</p> <p>El Banc també aplica les <b>Normes ètiques i de conducta de l'Autoritat Financera Andorrana</b>, encaminades a enfortir el bon nom, la reputació i el prestigi de l'activitat financera andorrana i a evitar qualsevol pràctica que pogués infringir els bons usos i costums. Aquestes normes defineixen les regles ètiques i de conducta que les entitats financeres autoritzades a operar al Principat hauran de respectar en tot moment en el desenvolupament de les seves activitats.</p> <p>Així mateix, Crèdit Andorrà està subjecte a la <b>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</b>. 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. La llei recull els principis establerts en la directiva comunitària coneguda com a <b>MiFID</b> (Directiva europea de mercats d'instruments financers) i regula la forma en què les entitats financeres han de prestar els seus serveis d'inversió amb la finalitat que aquests serveis es facin en 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> <p>El Grup Crèdit Andorrà també s'ha dotat del <b>Codi ètic i de conducta</b>, aprovat pel Consell d'Administració el 2014, amb la finalitat d'establir i fer respectar els principis ètics que han de governar els negocis i les activitats que duu a terme el Grup. El Codi ètic i de conducta del Grup Crèdit Andorrà és aplicable a Crèdit Andorrà, SA i a les entitats participades, sigui quin sigui el país on operen, que identifiqui la Direcció General de Crèdit Andorrà, SA per raó que qualsevol membre del Grup o els seus empleats tinguin responsabilitats directes en la seva gestió ordinària (entitats obligades). Dins cadascuna d'aquestes entitats, el Codi s'aplica als seus administradors i a tots els empleats, i està a disposició de tots ells, en els idiomes d'ús del Grup.</p> <p>Finalment, el Consell d'Administració va aprovar el 2014 el <b>Codi de conducta en els mercats de valors</b> del Grup Crèdit Andorrà, que regula els requisits de transparència i protecció dels interessos dels inversors i recull els principis relatius als mercats d'instruments financers i els estàndards mínims internacionals de millors pràctiques bancàries. El Codi de conducta en els mercats de valors complementa el Codi ètic i expressa el compromís del Consell amb l'assoliment d'estàndards de compliment d'alta qualitat en tot el Grup. El Codi de conducta en els mercats de valors del Grup Crèdit Andorrà és aplicable a Crèdit Andorrà, SA i a les entitats participades, sigui quin sigui el país on operen, que identifiqui la Direcció General de Crèdit Andorrà, SA per raó que qualsevol membre del Grup o els seus empleats tinguin responsabilitats directes en la seva gestió ordinària (entitats obligades). Dins cadascuna d'aquestes entitats, el codi s'aplica als seus administradors i als empleats, i està a disposició de tots ells.</p> <p>Crèdit Andorrà, com a membre signatari del Pacte Mundial, es compromet a respectar els 10 principis que n'emanen, emmarcats en els àmbits dels drets humans, les normes laborals, el medi ambient i la lluita contra la corrupció.</p>	
102-17	Mecanismes per a la consulta i la resolució de dubtes sobre ètica	<p>Crèdit Andorrà disposa del Comitè Ètic i Deontològic, que vetlla per les bones pràctiques i el compliment del Codi ètic i de conducta de l'entitat. Aquest comitè és responsable de gestionar possibles dubtes i resoldre consultes sobre la interpretació o aplicació pràctica del codi.</p> <p>Durant el 2018 el Comitè Ètic i Deontològic ha rebut 12 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.</p> <p>Durant el 2018 el Comitè Ètic i Deontològic ha revisat un total de 7 expedients, 2 dels quals eren nous del 2018 i els 5 restants han estat dossiers tancats durant el 2018 que s'havien iniciat el 2017.</p>	

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>Govern</b>				
102-18	Estructura de govern	15-19		
102-19	Presa de decisions	16 El conseller executiu, 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. És responsabilitat 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	El Comitè Executiu de Crèdit Andorrà representa totes les línies i àrees de negoci de Grup Financer Crèdit Andorrà. Els membres d'aquest òrgan tenen poder en la presa de decisions en els àmbits operatiu i organitzatiu de l'entitat. El Consell d'Administració, com a 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	El Reglament del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà, aprovat el 24 de gener de 2008 –i modificat per darrera vegada el 30 d'abril de 2014–, recull el marc legal, estableix els principis d'actuació d'aquest òrgan de govern, les regles bàsiques d'organització i funcionament, i les normes de conducta dels seus membres. Els membres del Consell d'Administració no desenvolupen funcions executives, tret del conseller executiu i director general.		
102-23	Presidència del màxim òrgan de govern	Les funcions de president i del conseller executiu 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 és representada la figura del conseller executiu, 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 i 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 membres del Consell d'Administració 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. Els consellers exerceixen el seu càrrec durant el termini de dos anys, reelegibles.		
102-25	Conflictes d'interès	El Reglament del Consell d'Administració també estableix les normes i pautes a seguir perquè els consellers no concorrin 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.		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-26	Participació del màxim òrgan de govern en l'establiment de la missió, els valors i l'estratègia	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 així com el Codi de conducta en els mercats de valors.		
102-27	Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern	A les reunions del Consell d'Administració es proporciona informació corresponent als principals assumptes a 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. Això no obstant, amb periodicitat almenys anual, es presenta al Consell d'Administració un informe de la situació de les polítiques i estratègies del Banc en qüestions relatives, entre d'altres, a la política de responsabilitat social corporativa.		
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 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 de l'àrea de Riscos i Compliment Normatiu i del departament d'Auditoria Interna, que depèn directament del conseller executiu. 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	El departament de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients és l'encarregat de coordinar i elaborar l'Informe corporatiu d'activitats, 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, a més de la Fundació Crèdit Andorrà. El departament de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients té entre les seves funcions supervisar l'actuació de l'entitat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al conseller executiu les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.		
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...), 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.		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-35	Polítiques de retribució	Les polítiques retributives estan previstes per als 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 en la política de remuneració. L'entitat ha utilitzat la metodologia <i>Hay</i> d'avaluació de llocs per perfils i escales per definir la classificació professional de tots els llocs de treball, les diferents categories i el ventall retributiu de cada una d'elles.		
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		
<b>Participació dels grups d'interès</b>				
102-40	Llista 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, inclòs el medi ambient.		
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, social i ambiental; 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	14, 22		

102-44  
Temes principals  
i consideracions  
tractats

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"> <li>Junta General d'Accionistes</li> <li>Informes anuals i trimestrals</li> <li>Reunions</li> <li>Comissió Delegada del Consell</li> <li>Web Espai de l'accionista</li> <li>Correu electrònic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendibilitat i beneficis que incrementin el valor del Grup</li> <li>Transparència de la informació corporativa i financera rellevant i rendició de comptes</li> <li>Bones pràctiques de govern corporatiu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suport per al desenvolupament de projectes de negoci</li> <li>Bona imatge, percepció i reputació</li> <li>Coneixement i implicació amb el Grup</li> </ul>
Empleats	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nova intranet (WeCrèdit)</li> <li>Comitès</li> <li>Reunions</li> <li>Convencions especials</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compliment dels acords contractuals</li> <li>Comportament ètic i responsable</li> <li>Desenvolupament professional i reconeixement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operar amb estàndards de qualitat</li> <li>Contribució a la creació de valor per al Grup i a la consecució eficient dels objectius</li> <li>Desenvolupament professional</li> <li>Proactivitat, innovació i adaptabilitat al canvi</li> <li>Compliment amb els compromisos contractuals</li> <li>Implicació amb els valors del Grup</li> </ul>
Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web corporativa i webs comercials</li> <li>Sala de comunicació (web corporativa)</li> <li>Xarxes socials</li> <li>Xarxa d'oficines / Gestors</li> <li>Banca <i>on-line</i></li> <li>Servei d'atenció al client</li> <li>Enquestes pròpies i externes</li> <li>Conferències i jornades regulars per a empresaris i ciutadania</li> <li>Publicitat i comunicacions comercials</li> <li>Comunicacions contractuals</li> <li>Correu electrònic i SMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servei pròxim i personalitzat</li> <li>Llenguatge clar i transparent</li> <li>Educació financera</li> <li>Comportament ètic i responsable</li> <li>Compliment de la regulació</li> <li>Satisfacció pels serveis rebuts i productes prestats</li> <li>Resolució d'incidències</li> <li>Compliment de la legislació vigent</li> <li>Implicació amb el país</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacció</li> <li>Fidelitat</li> <li>Col·laboració</li> </ul>



GRI Standards	Contingut	Número 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"> <li>Web corporativa</li> <li>Sala de comunicació (web corporativa)</li> <li>Xarxes socials</li> <li>Conferències i jornades regulars</li> <li>Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir al desenvolupament econòmic i social del país i la seva societat</li> <li>Respecte pel medi ambient i l'entorn ambiental</li> <li>Compliment dels objectius compromesos</li> <li>Transparència i comportament responsable</li> <li>Compliment de la normativa aplicable</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reputació</li> <li>Compliment dels compromisos acordats</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Proveïdors</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Processos de negociació</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Col·laboració pel benefici mutu</li> <li>Compliment dels acords contractuals</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compliment dels acords contractuals</li> <li>Respecte pels compromisos del Grup referents a temes de RSC</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Mitjans de comunicació</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicacions corporatives</li> <li>Rodes i notes de premsa</li> <li>Reunions amb els mitjans</li> <li>Xarxes socials</li> <li>Sala de comunicació (web corporativa)</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transparència i rendició de comptes</li> <li>Informació completa</li> <li>Interacció</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmissió i difusió adequada de la informació i dels continguts</li> <li>Col·laboració permanent</li> <li>Interacció</li> </ul> </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"> <li>Web corporativa</li> <li>Sala de comunicació (web corporativa)</li> <li>Xarxes socials</li> <li>Conferències i jornades regulars</li> <li>Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir al desenvolupament econòmic i social del país i la seva societat</li> <li>Respecte pel medi ambient i l'entorn ambiental</li> <li>Compliment dels objectius compromesos</li> <li>Transparència i comportament responsable</li> <li>Compliment de la normativa aplicable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reputació</li> <li>Compliment dels compromisos acordats</li> </ul>	Proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processos de negociació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Col·laboració pel benefici mutu</li> <li>Compliment dels acords contractuals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compliment dels acords contractuals</li> <li>Respecte pels compromisos del Grup referents a temes de RSC</li> </ul>	Mitjans de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicacions corporatives</li> <li>Rodes i notes de premsa</li> <li>Reunions amb els mitjans</li> <li>Xarxes socials</li> <li>Sala de comunicació (web corporativa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparència i rendició de comptes</li> <li>Informació completa</li> <li>Interacció</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmissió i difusió adequada de la informació i dels continguts</li> <li>Col·laboració permanent</li> <li>Interacció</li> </ul>		
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"> <li>Web corporativa</li> <li>Sala de comunicació (web corporativa)</li> <li>Xarxes socials</li> <li>Conferències i jornades regulars</li> <li>Reunions i trobades amb associacions sectorials i del territori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir al desenvolupament econòmic i social del país i la seva societat</li> <li>Respecte pel medi ambient i l'entorn ambiental</li> <li>Compliment dels objectius compromesos</li> <li>Transparència i comportament responsable</li> <li>Compliment de la normativa aplicable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reputació</li> <li>Compliment dels compromisos acordats</li> </ul>																	
Proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processos de negociació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Col·laboració pel benefici mutu</li> <li>Compliment dels acords contractuals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compliment dels acords contractuals</li> <li>Respecte pels compromisos del Grup referents a temes de RSC</li> </ul>																	
Mitjans de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicacions corporatives</li> <li>Rodes i notes de premsa</li> <li>Reunions amb els mitjans</li> <li>Xarxes socials</li> <li>Sala de comunicació (web corporativa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparència i rendició de comptes</li> <li>Informació completa</li> <li>Interacció</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmissió i difusió adequada de la informació i dels continguts</li> <li>Col·laboració permanent</li> <li>Interacció</li> </ul>																	

### Pràctiques per a l'elaboració d'informes

102-45	Entitats incloses en els estats financers consolidats	4		
		<p>L'informe cobreix el Grup Financer Crèdit Andorrà.</p> <p>Crèdit Andorrà SA és la societat dominant de les participades, que s'esmenten a 4. En aquest sentit, la informació presentada correspon a Grup Financer Crèdit Andorrà, excepte les dades presentades als apartats de clients i de medi ambient, que es refereixen únicament a les societats del Grup ubicades al Principat d'Andorra.</p> <p>La informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels comptes anuals consolidats auditats.</p>		







GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-46	Definició dels continguts de l'informe i les fronteres dels temes	4 <p>Per determinar quins temes són rellevants per a Crèdit Andorrà (àmbit intern) i els seus grups d'interès (àmbit extern), s'ha dut a terme un procés amb diverses fases, segons la norma AA1000SES (2011) d'Accountability i els GRI Standards.</p> <p>El procés d'anàlisi de materialitat s'ha realitzat des de la perspectiva interna (incloent les persones que tenen poder de decisió dins el Grup) i considerant el conjunt d'actors de la seva cadena de valor, essent aquests els grups d'interès de Crèdit Andorrà.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Identificació de temes.</b> La identificació dels temes rellevants per a Crèdit Andorrà s'ha realitzat en base als impactes de les seves accions i activitats en els sectors bancari, financer i d'assegurances i en els seus grups d'interès. Aquest exercici s'ha portat a terme mitjançant fonts internes de l'organització (considerant les principals línies estratègiques i els valors del model cultural) i externes. Per a l'anàlisi externa s'ha portat a terme un estudi de <i>benchmarking</i> sectorial sobre les bones pràctiques en l'àmbit de l'RSC a escala global, i s'han analitzat els principals estàndards de referència en sostenibilitat. Les eines i fonts d'informació utilitzades per a la identificació han estat: GRI Standards; suplement sectorial de serveis financers versió <i>G4 de Global Reporting Initiative; Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?</i> de Global Reporting Initiative. "34 – Banks, Diverse Financials and Insurance" – 42 Topics; <i>Sustainability – what matters?</i> del Governance &amp; Accountability Institute, Inc. Financial Services; Estàndards de Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Asset Management, Commercial Banks, Insurance i Investment. Els temes identificats han estat classificats en sis categories: sector (estratègia de negoci i gestió econòmica), ètica i integritat (bon govern corporatiu i <i>compliance</i>), servei (relació amb el client i responsabilitat de producte), empleats (gestió de l'equip humà), implicació en la societat (acció social i implicació amb el país) i medi ambient (gestió mediambiental).</li> <li><b>2. Priorització de temes.</b> Per a la priorització dels temes abans identificats, i seguint els principis de relació amb els grups d'interès d'Accountability i l'estàndard AA1000SES (2011), hem dut a terme una consulta específica mitjançant una enquesta en línia amb la qual s'han puntuat els diversos temes en funció del seu grau d'importància per al desenvolupament sostenible i socialment responsable de Crèdit Andorrà.  <p>Per a la valoració s'ha tingut en compte la participació de tots els grups d'interès interns i externs del Grup. La valoració interna ha comptat amb la participació dels accionistes. Per a la valoració externa, s'ha comptat amb la participació de tots els grups d'interès de Crèdit Andorrà: empleats (de tot el Grup), clients (d'Andorra), la comunitat (associacions, fundacions, món acadèmic, organismes públics, etc. d'Andorra), els proveïdors (de la matriu) i els mitjans de comunicació (d'Andorra). Per completar l'anàlisi externa, a més de l'enquesta en línia, s'han tingut en compte els resultats del <i>benchmarking</i> realitzat.</p> <p>Per a l'anàlisi estadística, s'han ponderat les respostes dels grups d'interès segons el grau d'importància per a Crèdit Andorrà, tenint en compte la influència que el grup exerceix en l'exercici econòmic, social i ambiental de Crèdit Andorrà i el nivell amb el qual el grup es veu afectat per l'exercici econòmic, social i ambiental de l'entitat. 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.</p> </li> <li><b>3. Validació.</b> Amb l'objectiu de garantir que la materialitat ofereixi 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 vinculades a temes estratègics de l'RSC, s'han analitzat amb detall els resultats obtinguts. Com a resultat d'aquesta anàlisi vertical, s'ha considerat important determinar també com a materials els següents aspectes: comunitats locals i emissions.</li> <li><b>4.</b> Addicionalment, es publica informació relacionada amb temes no materials segons GRI Standards atès que permeten explicar de manera més completa l'acompliment del Grup en RSC.</li> </ol>		



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
102-47	Lista de temes materials	5		
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		
102-51	Data de l'últim informe	4		
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	<a href="http://informeanual.creditandorragroup.com/ca/">http://informeanual.creditandorragroup.com/ca/</a>		
102-56	Revisió externa	L'informe no ha estat sotmès a verificació externa.		

## Temes materials

### Temes econòmics

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS																
<p>GRI 103: Enfocament de gestió 2017                      GRI 201: Acompliment econòmic, GRI 205: Lluita contra la corrupció, GRI 206: Pràctiques de competència deslleial, Bon govern, Gestió de riscos i Innovació en productes i serveis</p>																				
103-1	Explicació del tema material i les seves fronteres	4																		
		<b>Cobertura i límit</b>																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Interna</th> <th colspan="3">Externa</th> </tr> <tr> <th>Activitat bancària i financera</th> <th>Gestió d'actius i Wealth Management</th> <th>Assegurances</th> <th>Empreses participades</th> <th>Activitat social</th> <th>Clients</th> <th>Societat</th> <th>Proveïdors</th> </tr> </thead> </table>			Interna					Externa			Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i Wealth Management	Assegurances	Empreses participades	Activitat social	Clients	Societat	Proveïdors
Interna					Externa															
Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i Wealth Management	Assegurances	Empreses participades	Activitat social	Clients	Societat	Proveïdors													
<b>Categoria i temàtica</b>	<b>Temes</b>																			
<b>SECTOR</b>																				
Resultats econòmics sostinguts i sostenibles	Acompliment econòmic	●	●	●	●	●	●	●												
Proactivitat i innovació en productes i serveis	Innovació en productes i serveis	●	●	●		●														
Control i gestió integral del risc de l'activitat i de les operacions	Gestió de riscos	●	●	●	●	●	●	●												
<b>ÈTICA I INTEGRITAT</b>																				
Compliment i adaptació a canvis normatius	Compliment socioeconòmic	●	●	●	●	●	●	●												
Bon comportament dels òrgans de govern i transparència informativa	Bon govern	●	●	●	●	●	●	●												
Prevenició de la corrupció, el blanqueig de capitals, el frau i les pràctiques de competència deslleial	Lluita contra la corrupció Competència deslleial	●	●	●	●	●	●	●												
103-2	Enfocament de gestió i components	14, 17-18, 20-22, 26, 40-44, 47-48, 52-56, 87-88																		
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	14, 17-18, 20-22, 26, 40-44, 47-48, 52-56, 87-88																		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>GRI 201: Acompliment econòmic</b>				
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	26		    
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats del canvi climàtic	87-88 <p>Crèdit Andorrà considera que, per la seva activitat, els 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 compliment ambiental responent als reptes del canvi climàtic.</p> <p>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.</p>		
201-3	Obligacions derivades de plans de beneficis socials i altres plans de jubilació	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.		

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>GRI 205: Lluita contra la corrupció</b>				
205-1	Operacions avaluades en relació amb riscos relacionats amb corrupció	17-18, 20-22 La lluita activa contra la corrupció (inclosa la prevenció de blanqueig de capitals i 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 Riscos i Compliment Normatiu i de la funció de gestió del risc.		
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	22		
205-3	Incidents confirmats de corrupció i accions dutes a terme	No s'han produït incidents de corrupció.		
<b>GRI 206: Pràctiques de competència deslleial</b>				
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.		
<b>Bon govern (no GRI)</b>				
	Bon comportament dels òrgans de govern i transparència informativa.	15-20		
<b>Gestió de riscos</b>				
	Gestió integral del risc	21-22, 44		
<b>Innovació en productes i serveis</b>				
	Proactivitat i innovació en productes i serveis	40-43, 50-56		

## Temes ambientals

GRI Standards

Contingut

Número de pàgina o URL

Omissions

ODS

### GRI 103: Enfocament de gestió 2018

### GRI 305: Emissions

103-1 Explicació del tema material i les seves fronteres






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
<b>MEDI AMBIENT</b>								
Lluita contra el canvi climàtic	Emissions	●	●	●			●	

103-2 Enfocament de gestió i components 86-89

103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió

86-89

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, i la minimització del consum d'aigua i d'energia a les oficines i seus corporatives.

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>GRI 305: Emissions</b>				
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	89		
305-2	Emissions indirectes de GEH (abast 2)	89		
305-3	Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	89	El càlcul de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle no inclou els serveis de missatgeria.	
305-4	Intensitat d'emissions de GEH	89		
305-5	Reducció d'emissions de GEH	El Banc promou diverses accions que eviten les emissions de CO <sub>2</sub> , com ara l'ús de videoconferència, que permet minimitzar el nombre de desplaçaments en automòbil, tren o avió.	No es disposa de la dada de reducció de les emissions de GEH resultant de les iniciatives impulsades.	
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.		



## Temes socials

GRI

Standards

Contingut

Número de pàgina o URL

Omissions

ODS

### PRÀCTIQUES LABORALS

GRI 103: Enfocament de gestió 2018

GRI 401: Ocupació, GRI 403: Salut i seguretat a la feina, GRI 404: Capacitació i educació, GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats, GRI 406: No discriminació,

GRI 413: Comunitats locals, GRI 417: Etiquetat de productes i serveis, GRI 418: Privacitat dels clients i GRI 419: Compliment socioeconòmic

103-1 Explicació del tema material i les seves fronteres

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
<b>SERVEI</b>									
Privacitat i seguretat de les dades dels clients	Privacitat del client	●	●	●			●		
<b>EMPLEATS</b>									
Ocupació i condicions laborals per a uns llocs de treball estables i de qualitat	Ocupació	●	●	●					
Atracció, retenció de talent, formació i desenvolupament professional	Formació i educació	●	●	●					
Diversitat i igualtat d'oportunitats entre dones i homes i no discriminació	Diversitat i igualtat d'oportunitats / No discriminació	●	●	●					
Assegurament de la salut i la seguretat dels empleats en el lloc de treball	Salut i seguretat en el treball	●	●	●					
<b>IMPLICACIÓ EN LA SOCIETAT</b>									
Impuls d'iniciatives en els àmbits educatiu, social i cultural per promoure el progrés de la societat a través de la Fundació Crèdit Andorrà	Comunitats locals	●	●	●	●	●		●	

103-2 Enfocament de gestió i components 58-85, 88, 92-93

103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió 58-85, 88, 92-93

## GRI 401: Ocupació

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

62

## Noves contractacions segons gènere i grup d'edat

	2018									
	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorrà
<b>Homes</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>41</b>
< 25 anys	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3
26-35 anys	11	2	4	0	0	0	0	1	0	18
36-45 anys	3	4	6	0	2	0	0	0	0	15
46-55 anys	2	1	2	0	0	0	0	0	0	5
> 56 anys	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Dones</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>58</b>
< 25 anys	11	3	1	1	0	0	0	0	0	16
26-35 anys	11	3	7	0	0	0	0	1	0	22
36-45 anys	1	5	4	0	2	0	0	1	0	13
46-55 anys	0	2	3	0	2	0	0	0	0	7
> 56 anys	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>99</b>



Índex de rotació segons gènere

	2018									
	Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Perú	Suïssa	Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorra
Homes	10,5%	17,0%	26,7%	125,0%	9,5%	0%	200,0%	10,3%	0%	15,1%
Dones	9,1%	10,8%	16,7%	77,8%	10,5%	0%	0,0%	10,0%	0%	10,9%
<b>Ambdós gèneres</b>	<b>9,8%</b>	<b>13,2%</b>	<b>21,8%</b>	<b>92,3%</b>	<b>10,0%</b>	<b>0%</b>	<b>133,3%</b>	<b>10,2%</b>	<b>0%</b>	<b>12,9%</b>

Baixes voluntàries respecte a la plantilla

	2016	2017	2018
Andorra	3,5%	7,8%	4,1%
Espanya	7,8%	9,9%	7,8%
Luxemburg	15,2%	10,5%	18,4%
Mèxic	10%	0%	46,2%
Miami (EUA)	11,1%	15,8%	7,5%
Perú	16,7%	9,1%	0%
Suïssa	0%	0,0%	100%
Panamà	6,7%	13,0%	10,2%
Xile	40%	50,0%	0%
Portugal	0%	-	-
Grup Financer Crèdit Andorrà	6,1%	8,8%	7,8%

Nota: L'any 2016 les dades de Panamà inclouen també les de l'Uruguai.

401-2

Beneficis oferts a empleats a jornada completa que no s'ofereixen a empleats temporals o a jornada parcial

61

Crèdit Andorrà permet als empleats amb contracte indefinit participar del pla de jubilació.

401-3 Permisos parentals 62  
 El 100% dels empleats de Grup Financer Crèdit Andorrà tenen dret a la baixa per maternitat/paternitat.

**Taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat**

	2018									
	Persones que s'han acollit a permisos parentals		Persones que han tornat a ocupar el seu lloc de treball després del permís		Persones que continuen a l'empresa després de 12 mesos		Taxa de reincorporació al lloc de treball		Taxa de retenció	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Andorra	6	15	6	15	5	14	100%	100%	83%	93%
Espanya	4	5	3	6	3	6	75%	100%	75%	100%
Luxemburg	1	2	1	2	1	2	100%	100%	100%	100%
Mèxic	0	1	0	1	0	0	-	100%	-	0%
Miami (EUA)	1	0	1	0	0	0	100%	-	0%	-
Perú	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Suïssa	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Panamà	2	1	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
Xile	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>79%</b>	<b>100%</b>	<b>64%</b>	<b>92%</b>

**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



GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
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.		

### GRI 404: Capacitació i educació

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Activitat de formació									Omissions	ODS	
			Plantilla que ha rebut formació			Inversió mitjana en formació per empleat (€/empleat)			Formació dins l'horari laboral					
			2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018			
404-1	Hores mitjanes de formació anuals per empleat	63-64										No es disposa de dades desglossades segons gènere i categoria laboral per a Andorra, Espanya, Luxemburg.	  	
			Andorra	100%	100%	100%	754	752	644	30%	14%	425%		
			Espanya	73%	87%	87%	506	635	257	0%	44%	73%		
			Luxemburg	97%	99%	70%	1.123	876	1.445	0%	86%	0%		
			Mèxic	100%	90%	100%	55	125	166	100%	100%	80%		
			Miami (EUA)	100%	100%	100%	599	578	446	67%	47%	38%		
			Perú	8%	9%	0%	600	2.695	0	100%	100%	0%		
			Suïssa	100%	92%	0%	333	1.091	0	0%	100%	0%		
			Panamà	98%	100%	98%	416	252	399	92%	94%	100%		
			Xile	20%	0%	0%	1.200	0	0	0%	0%	0%		
			Portugal	75%	-	-	317	-	-	100%	-	-		
			<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>93%</b>	<b>96%</b>	<b>92%</b>	<b>688</b>	<b>689</b>	<b>568</b>	<b>26%</b>	<b>23%</b>	<b>46%</b>		
404-2	Programes per millorar les habilitats dels empleats i d'assistència en la transició	63-64												

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

404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions d'acompliment i desenvolupament professional

65

**Plantilla subjecta al sistema d'avaluació de l'acompliment**

	2018						
	Global	Alts directius		Càrrecs intermitjos		Resta de la plantilla	
		Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones
Andorra	100%	61	10	30	27	148	193
Espanya	40%	10	1	8	2	37	45
Luxemburg	100%	1	0	0	0	2	4
Mèxic	62%	0	1	1	3	1	2
Miami (EUA)	38%	0	3	5	2	5	0
Perú	0%	0	0	0	0	0	0
Suïssa	100%	2	0	0	1	0	0
Panamà	100%	7	5	3	6	18	19
Xile	0%	0	0	0	0	0	0
<b>Grup Financer Crèdit Andorrà</b>	<b>71%</b>	<b>81</b>	<b>20</b>	<b>47</b>	<b>41</b>	<b>211</b>	<b>263</b>

Nota: Luxemburg no inclou les dades de BPP Lux, i Panamà no inclou les dades d'Uruguai.

**GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats**

405-1 Diversitat en els òrgans de govern i empleats 19, 62


405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes Informació confidencial.

**GRI 406: No discriminació**


406-1 Casos de discriminació i accions correctives empreses Crèdit Andorrà no ha registrat casos de discriminació.

GRI Standards	Contingut	Número de pàgina o URL	Omissions	ODS
<b>GRI 413: Comunitats locals</b>				
413-1	Operacions amb implicació de la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament	68-85, 88, 92-93		
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius actuals i potencials sobre les comunitats locals	68-85, 88, 92-93 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.		
<b>GRI 417: Etiquetatge de productes i serveis</b>				
417-1	Requisits d'informació i etiquetatge dels productes i serveis	La informació sobre productes està subjecta a la regulació de l'AFA pel que fa a la informació i a la seva forma de comercialització, la qual cosa garanteix la transparència en aquests procediments. A més, Crèdit Andorrà disposa d'una fitxa de cada producte emès amb les característiques i la descripció detallada, que recull els riscos de manera general. Les fitxes dels productes d'inversió, que tenen un component de risc evident pel client, inclouen un apartat específic de riscos.		
417-2	Incidents d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge dels productes i serveis	Crèdit Andorrà no ha registrat cap incompliment de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis.		
417-3	Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Crèdit Andorrà promou una comunicació i informació responsable, transparent i clara, sent aquesta una de les prioritats del Banc i un dels temes més rellevants per als clients i els organismes reguladors. L'objectiu és ajudar el client a prendre una decisió financera informada. Apliquem 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.  En aquest sentit, els continguts de publicitat compleixen rigorosament les normatives dels respectius països on operem, i inclouen 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.  Crèdit Andorrà no ha registrat casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting.		

### GRI 418: Privacitat dels clients

418-1	Denúncies substancials relacionades amb esclatxes en la privacitat dels clients i les pèrdues de dades de clients	<p>Crèdit Andorrà disposa de la Política de privacitat i protecció de dades personals, que inclou 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 té l'obligació de protegir al màxim la informació personal i privada dels seus clients i empleats, com es recull en el seu Codi ètic i en la legislació aplicable en matèria d'intimitat, de protecció de dades i de secret bancari.</p> <p>Per garantir la seguretat dels sistemes d'informació disposem d'una sèrie de normes internes d'actuació amb la finalitat de protegir eficientment la informació de forma preventiva. 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 que han de ser considerats com un aspecte crític dins del funcionament del Grup.</p> <p>Els principis que regeixen són:</p> <p><b>Confidencialitat:</b> 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.</p> <p><b>Integritat:</b> es garanteix que la informació emmagatzemada és completa i es correspon en tot moment amb la realitat.</p> <p><b>Disponibilitat:</b> es garanteix que la informació està disponible sempre que es necessita per fer les operacions o consultes requerides.</p> <p>Crèdit Andorrà no ha registrat cap reclamació amb relació al respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients.</p>	
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

### GRI 419: Compliment socioeconòmic

419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	Crèdit Andorrà no ha registrat cap incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic.	
-------	------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------



# 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
<b>Drets humans</b>		
Principi 1: Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	20-21	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.	20-21	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.	20 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
Principi 7: Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	86-94	GRI 301, GRI 302, GRI 303, GRI 304, GRI 305, GRI 306, GRI 307, GRI 308

Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides	Pàgines o resposta directa	GRI Standards
<b>Drets humans</b>		
Principi 8: Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	86-94	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.	86-94	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 el suborn.	16-21, 44	GRI 205, GRI 415



**Crèdit Andorrà**

*al vostre servei i al servei del país*

Disseny i maquetació: [www.cegeglobal.com](http://www.cegeglobal.com)  
Dipòsit legal: AND.157-2019  
ISBN: 978-99920-4-063-8  
© Crèdit Andorrà  
[www.creditandorrargroup.com](http://www.creditandorrargroup.com)  
<http://informeanual.creditandorrargroup.com/ca>

Autors de les imatges  
Agència Andorrana de Notícies  
(ANA)  
Eduard Comellas  
Jean-Luc Herbert  
Reinaldo Márquez  
Juan de los Ríos  
Sergi Pérez

Comissió Europea  
Crèdit Andorrà  
Fundació Crèdit Andorrà  
Fundació ONCA  
Special Olympics  
SFG  
ST  
TEP