

28/03/2019 | Direcció de Comunicació Corporativa, Màrqueting i  
Transformació Digital Clients

---

# Política de responsabilitat social corporativa

Aprovada en la reunió del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà  
el dia 28 de març de 2019

## Índex

---

1. Introducció .....	3
2. Principis generals.....	3
3. Àmbit d'aplicació .....	4
4. Objectius generals .....	4
5. Compromisos amb els principals grups d'interès .....	5
5.1. Clients .....	5
5.2. Accionistes .....	6
5.3. Empleats .....	6
5.4. Comunitat.....	7
5.5. Medi ambient.....	7
5.6. Proveïdors.....	8
5.7. Mitjans de comunicació .....	8
6. Seguiment, revisió i aprovació de la política .....	8



## 1. Introducció

---

Crèdit Andorrà, SA (en endavant Crèdit Andorrà) està fermament compromès amb la responsabilitat social corporativa (en endavant, RSC), fonamentada en uns principis d'actuació responsable i de gestió econòmica sostenible orientats al desenvolupament econòmic i social de les persones i del territori.

Amb aquesta finalitat, i donant compliment al que preveu l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració, es presenta la nova Política de Responsabilitat Social Corporativa, que deroga la de 28 de març de 2017.

Correspon al conseller executiu i director general, segons l'article 4.3 del Reglament del Consell d'Administració, presentar davant el Consell d'Administració la Política de Responsabilitat Social Corporativa. És la direcció de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients, per encàrrec del conseller executiu i director general, qui en proposa la nova redacció.

Un cop aprovada, aquesta política és vinculant i d'obligat compliment per a totes les entitats que formen part del Grup Crèdit Andorrà, tal com recull la Política de Normativa Interna del Grup Crèdit Andorrà.

L'aprovació i aplicació posterior d'aquesta política ha de ser un instrument per consolidar la reputació i la sostenibilitat del projecte empresarial del Grup Crèdit Andorrà, com a fonaments de gestió per encarar el futur.

## 2. Principis generals

---

Crèdit Andorrà ha tingut des dels orígens la responsabilitat social corporativa com a element clau de la manera de fer i de ser del Banc, reflectida en el lema *Al vostre servei i al servei del país*, i recollida en els valors que es desprenen del Model cultural.<sup>1</sup>

Reflex del compromís amb les persones i la societat, el 1987 va constituir la Fundació Crèdit Andorrà, que és la plataforma principal a través de la qual es vehicula l'RSC del Banc a partir de tres grans àmbits de treball: educació, cultura i social.

Amb la voluntat d'elevat al màxim exponent internacional el compromís envers la responsabilitat social, Crèdit Andorrà s'ha adherit al Pacte mundial de les Nacions Unides i fa seus els 10 principis que se'n deriven.

Alhora, integra com a propi el model de responsabilitat social que es desprèn dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'ONU, amb l'objectiu de contribuir a l'assoliment dels més afins pel tipus d'activitat que desenvolupa.

Dins del marc d'actuació internacional, Grup Crèdit Andorrà també és membre i col·laborador del Programa mediambiental de les Nacions Unides per a les Finances (UNEP FI).

---

<sup>1</sup> Orientació al client, gestió de persones, orientació a objectius, lideratge, treball en equip, pro activitat i innovació, comunicació clara i transparent són els valors que integren el Model cultural del Grup.



L'RSC del Grup està orientada a impulsar iniciatives que creïn valor per als grups d'interès –clients, accionistes, empleats, comunitat (associacions, fundacions, món acadèmic, organismes públics, etc.), medi ambient, proveïdors i mitjans de comunicació– harmonitzant els criteris de negoci amb els valors de protecció social i ambiental.

L'aplicació d'aquesta política comporta els **principis generals** d'actuació següents:

- Adoptar les millors pràctiques de govern corporatiu en línia amb les recomanacions de referència en la matèria.
- Complir rigorosament la legalitat vigent en els territoris on opera el Grup.
- Afavorir les pràctiques de lliure mercat i implementar mecanismes efectius de prevenció, vigilància i sanció de qualsevol pràctica de corrupció que es posi de manifest en el Grup.
- Gestionar el risc de manera integral a partir de la supervisió del compliment de les normes, polítiques, regulacions i codis, amb criteris de prudència, preservant els objectius bàsics de solvència, rendibilitat i eficiència, així com prevenir i evitar en la mesura del possible que els productes i serveis del Grup puguin ser utilitzats per a la pràctica de conductes il·lícites, com el finançament del terrorisme, el blanqueig de capitals o qualsevol delictes financer.
- Fomentar la conducta responsable entre les persones que formen el Grup, les quals han de respectar i aplicar el Codi ètic, a més de la Política d'inversió i gestió de riscos, la Política de compliment normatiu, la Política de prevenció de blanqueig de diners o valors i del finançament del terrorisme, i la Política de protecció de l'inversor.
- Assegurar, com a entitat signatària del Pacte Mundial, que l'activitat del Grup es realitza d'acord amb els deu principis establerts per aquesta iniciativa en matèria de Drets Humans, treball, medi ambient i lluita contra la corrupció.
- Establir canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès i garantir una comunicació transparent i responsable per forjar la credibilitat i confiança.

### 3. Àmbit d'aplicació

---

Aquesta política, en compliment del que preveu la Política de Normativa Interna del Grup, és d'aplicació a totes les societats i filials del Grup, inclosa la Fundació Crèdit Andorrà, en la mesura en què pretén establir els principis bàsics i el marc de referència per a la gestió de les pràctiques d'RSC, a més de servir de base per consolidar la integració en el model de negoci i en l'estratègia.

### 4. Objectius generals

---

Aquesta política ha de contribuir a:

- Afavorir la consecució dels objectius estratègics del Grup mitjançant pràctiques socialment responsables i sostenibles.



- Promoure la creació de valor per als grups d'interès i avançar cap al progrés en matèria social i ambiental.
- Maximitzar els impactes positius de l'activitat en els diferents territoris on opera el Grup i minimitzar-ne, en la mesura del possible, els negatius.
- Contribuir al reconeixement extern del Grup amb l'assumpció de pràctiques de gestió i l'impuls d'iniciatives basades en l'RSC.
- Fomentar una cultura de comportaments ètics, responsables i sostenibles per generar credibilitat i confiança en les relacions amb els grups d'interès, donant una resposta equilibrada i integradora a tots ells.
- Impulsar la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible i el compliment dels principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

## 5. Compromisos amb els principals grups d'interès

---

### 5.1. Clients

El client és la raó de ser del Grup. La gestió del servei s'orienta sempre en benefici del client, a satisfer les seves necessitats i les de l'entorn en què opera.

L'honestedat en el treball i en els serveis que presta el Grup responen a una visió transversal, amb la finalitat última d'aconseguir la màxima qualitat i la millora continuada que han de conduir a mantenir i reforçar la confiança amb els clients.

El Grup té el compromís de:

- Promoure la universalització de l'accés responsable als serveis financers, mantenint un model de negoci bancari i assegurador basat en un servei personalitzat, de qualitat, innovador i adaptat a les necessitats dels clients.
- Ambicionar millores permanents per ser el millor banc per als clients, a través de productes i serveis diferenciadors i contemporanis.
- Incloure consideracions ambientals i socials en el desenvolupament i l'oferta de productes i serveis.
- Buscar la màxima qualitat del servei, amb el seguiment periòdic de la satisfacció dels clients, i implantar accions de millora contínua.
- Ajudar els clients a prendre decisions financeres més informades, facilitant informació transparent, responsable i veraç de les característiques i condicions dels productes i serveis, i proporcionant educació financera.
- Comercialitzar els productes i serveis complint amb la normativa vigent sobre protecció dels drets del client i ètica publicitària.
- Potenciar la comunicació a través dels canals disponibles (tradicionals i digitals), per donar-los resposta davant les necessitats d'interacció marcades per la immediatesa, l'accessibilitat a la informació, la personalització i la seguretat.
- Garantir la seguretat de les oficines, l'operativa dels clients i la confidencialitat en la gestió de les dades de caràcter personal, per protegir eficientment la informació de manera preventiva.

- Aportar benefici als clients posant en valor els patrocinis i les col·laboracions impulsats pel Grup.

## 5.2. Accionistes

El Grup Crèdit Andorrà treballa per posar a la disposició dels accionistes eines i canals per facilitar la seva implicació i comunicació amb l'entitat.

El Grup té el compromís de:

- Vetllar per uns resultats econòmics sostinguts i sostenibles.
- Garantir el tracte igualitari i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes.
- Oferir informació clara, completa i veraç als accionistes, que inclogui aspectes financers i no financers del Grup, i afavorir la participació informada a la Junta General d'Accionistes.
- Facilitar el coneixement dels temes que puguin resultar necessaris per permetre l'adequat exercici dels drets dels accionistes.

## 5.3. Empleats

Els professionals que formen el Grup en són el principal actiu, i d'ells depèn la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència en el servei, a més de la preservació dels valors que integren el Model cultural de Crèdit Andorrà.

El Grup té el compromís de:

- Fomentar la gestió de les persones en els drets laborals legalment reconeguts i en el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de qualsevol tipus.
- Oferir llocs de treball estables i de qualitat que estimulin el desenvolupament professional i fomentin la retenció del talent, valorant el mèrit de cada persona, per respondre amb eficiència i eficàcia els reptes del negoci.
- Adaptar la formació per donar resposta a les necessitats del negoci i del mercat.
- Oferir beneficis socials de valor, afavorir la conciliació de la vida laboral i personal, i impulsar activitats que fomentin la cohesió, el treball en equip i el sentiment de pertinença.
- Garantir un entorn laboral segur a través de la identificació de riscos en els centres de treball, la formació en prevenció de riscos laborals i l'elaboració de plans d'emergència i evacuació, a més de vetllar per la salut de tots els empleats.
- Fomentar el diàleg i la comunicació interna a través de múltiples canals bidireccionals i unidireccionals.
- Promoure les actituds<sup>2</sup> que des de l'Alta Direcció es consideren essencials en el desenvolupament professional dels empleats.

---

<sup>2</sup> Treball, responsabilitat, actitud positiva, presa de decisions, productivitat, eficiència, comunicació interna, visió global, ambició per créixer i orgull de pertinença.

## 5.4. Comunitat

El Grup Crèdit Andorrà, conjuntament i en paral·lel amb la Fundació Crèdit Andorrà, impulsa un ampli ventall d'activitats pròpies o en col·laboració amb tercers per contribuir al desenvolupament socioeconòmic del territori.

El Grup té el compromís de:

- Donar suport al desenvolupament de les societats on opera el Grup a través de l'activitat financera així com d'iniciatives que aportin valor al conjunt de la comunitat, en forma de col·laboracions i patrocinis que potencien l'activitat dels principals sectors econòmics, especialment a Andorra.
- Impulsar iniciatives en els àmbits de l'educació, la cultura i l'acció social per dotar la societat andorrana de les eines necessàries per al seu benestar i desenvolupament futur.
- Transmetre de manera transparent al mercat la informació financera i no financera rellevant, anticipar les tendències reguladores per optimitzar el posicionament del Grup i mantenir una actitud col·laboradora i participativa amb els organismes reguladors per preservar la confiança i la reputació.
- Impulsar pràctiques de formació per promoure i ampliar el coneixement.

## 5.5. Medi ambient

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

L'any 2004 Crèdit Andorrà va implantar un sistema de gestió ambiental basat en les directrius establertes per la norma ISO 14001. Des del 1998 col·labora amb el Programa mediambiental de les Nacions Unides per a les Finances (UNEP FI).

El Grup té el compromís de protegir el medi ambient i prevenir la contaminació amb l'objectiu de:

- Millorar el comportament ambiental, és a dir, identificar, conèixer, prevenir i corregir d'una forma permanent els aspectes i els impactes mediambientals generats per l'activitat en el marc de la millora contínua del sistema de gestió.
- Gestionar de forma eficient els recursos (energia, aigua i materials) i minimitzar l'impacte ambiental a través del monitoratge i control dels consums i la millora contínua dels processos i operativa interna.
- Reduir la generació d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i donar suport a iniciatives dirigides a la reducció, compensació i adaptació.
- Gestionar els residus de manera òptima a través de la recollida selectiva, fomentant-ne la seva valorització, així com minimitzar-ne la producció.
- Estendre el compromís ambiental i fomentar una actitud responsable a través d'accions de formació i sensibilització a empleats, clients i la societat en general.
- Mostrar el compromís amb el medi ambient a través del suport a iniciatives en la matèria.
- Aplicar criteris mediambientals i socials en l'adquisició de béns i serveis (compra verda).



- Complir la legislació ambiental vigent així com els compromisos subscrits de forma voluntària.
- Apostar pel finançament de projectes per fomentar l'ús d'energies més netes, millorar l'eficiència energètica i avançar en la introducció de criteris ambientals a la política de finançament i en els productes d'inversió.

### 5.6. Proveïdors

El Grup té la voluntat de fer extensiu als proveïdors el compromís amb les bones pràctiques empresarials a través de la presa en consideració de criteris ètics, ambientals i socials.

El Grup té el compromís de:

- Prioritzar, en la mesura del possible, les compres a proveïdors locals per dinamitzar l'economia del territori.
- Fomentar les pràctiques responsables entre els proveïdors mitjançant la inclusió de criteris socials i ambientals en les clàusules contractuals, i garantir que respecten els drets humans i laborals.
- Garantir la transparència i l'objectivitat en les contractacions.

### 5.7. Mitjans de comunicació

El Grup té la voluntat de gestionar de manera eficient i eficaç la comunicació en relació amb la seva activitat i amb les operacions corporatives del Grup.

El Grup té el compromís de:

- Facilitar la tasca dels mitjans de comunicació en els països on opera, especialment a Andorra.
- Oferir informació completa, transparent, clara i veraç a l'hora de proporcionar informació de l'activitat financera i no financera del Grup.
- Promoure una interacció instantània i immediata amb la comunitat digital a través de les xarxes socials.
- Participar en fòrums, conferències i altres actes vinculats amb el negoci i l'RSC.

## 6. Seguiment, revisió i aprovació de la política

---

El conseller executiu i director general, per delegació de funcions i responsabilitats del Consell d'Administració, ha de proposar les modificacions d'aquesta política perquè el Consell procedeixi a l'anàlisi i consegüent aprovació.

Aquesta política, addicionalment, ha de ser objecte de revisió i actualització sempre que es produeixin circumstàncies o fets que així ho aconsellin.

La direcció de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients, que té la funció de vetllar per la reputació del Grup i pel compliment de l'estratègia d'RSC, coordina la gestió dels aspectes vinculats a la responsabilitat social i en dinamitza la implantació com un element transversal de tot el Grup, segons es desprèn de l'estatut orgànic de l'àrea. En





conseqüència, la direcció de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients és la responsable de la redacció i modificació d'aquesta política.

La direcció de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Transformació Digital Clients té entre les funcions assignades implantar l'estratègia de responsabilitat corporativa i fer el seguiment de les accions que en deriven.