

28/03/2019 | Dirección de Comunicación Corporativa, Marketing y Transformación Digital Clientes

---

# Política de responsabilidad social corporativa

Aprobada en la reunión del Consejo de Administración de Crèdit Andorrà el día 28 de marzo de 2019

## Índice

---

|  |   |
|--|---|
| 1. Introducción                                      | 3 |
| 2. Principios generales                              | 3 |
| 3. Ámbito de aplicación                              | 4 |
| 4. Objetivos generales                               | 5 |
| 5. Compromisos con los principales grupos de interés | 5 |
| 5.1 Clientes   | 5 |
| 5.2 Accionistas                                      | 6 |
| 5.3 Empleados  | 6 |
| 5.4 Comunidad  | 7 |
| 5.5 Medio ambiente                                   | 7 |
| 5.6 Proveedores                                      | 8 |
| 5.7 Medios de comunicación                           | 8 |
| 6. Seguimiento, revisión y aprobación de la política | 9 |



## 1. Introducción

---

Crédit Andorrà, SA (de ahora en adelante Crédito Andorrà) está firmemente comprometido con la responsabilidad social corporativa (RSC), fundamentada en unos principios de actuación responsable y de gestión económica sostenible orientados al desarrollo económico y social de las personas y del territorio.

Con esta finalidad, y dando cumplimiento a lo que prevé el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración, se presenta la nueva Política de Responsabilidad Social Corporativa, que deroga la de 28 de marzo de 2017.

Corresponde al consejero ejecutivo y director general, según el artículo 4.3 del Reglamento del Consejo de Administración, presentar ante el Consejo de Administración la Política de Responsabilidad Social Corporativa. Es la dirección de Comunicación Corporativa, Marketing y Transformación Digital Clientes, por encargo del consejero ejecutivo y director general, quien propone su nueva redacción.

Una vez aprobada, esta política es vinculante y de obligado cumplimiento para todas las entidades que forman parte del Grupo Crédito Andorrà, tal y como recoge la Política de Normativa Interna del Grupo Crédito Andorrà.

La aprobación y aplicación posterior de esta política tiene que ser un instrumento para consolidar la reputación y la sostenibilidad del proyecto empresarial del Grupo Crédito Andorrà, como fundamentos de gestión para encarar el futuro.

## 2. Principios generales

---

Crédit Andorrà ha tenido desde los orígenes la responsabilidad social corporativa como elemento clave de la forma de hacer y de ser del Banco, reflejada en el lema *A vuestro servicio y al servicio del país*, y recogida en los valores que se desprenden del Modelo cultural.<sup>1</sup>

Reflejo del compromiso con las personas y la sociedad, en 1987 constituyó la Fundació Crédito Andorrà, que es la plataforma principal a través de la cual se vehicula la RSC del Banco a partir de tres grandes ámbitos de trabajo: educación, cultura y social.

Con la voluntad de elevar al máximo exponente internacional el compromiso hacia la responsabilidad social, Crédito Andorrà se ha adherido al Pacto mundial de las Naciones Unidas y hace suyos los 10 principios que se le derivan.

Al mismo tiempo, integra como propio el modelo de responsabilidad social que se desprende de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, con el objetivo de contribuir a la consecución de los más afines por el tipo de actividad que desarrolla.

---

<sup>1</sup> Orientación al cliente, gestión de personas, orientación a objetivos, liderazgo, trabajo en equipo, proactividad e innovación, comunicación clara y transparente son los valores que integran el Modelo cultural del Grupo.



Dentro del marco de actuación internacional, Grupo Crédit Andorrà también es miembro y colaborador del Programa medioambiental de las Naciones Unidas para las Finanzas (UNEP FI).

La RSC del Grupo está orientada a impulsar iniciativas que creen valor para los grupos de interés –clientes, accionistas, empleados, comunidad (asociaciones, fundaciones, mundo académico, organismos públicos, etc.), medio ambiente, proveedores y medios de comunicación– armonizando los criterios de negocio con los valores de protección social y ambiental.

La aplicación de esta política comporta los siguientes **principios generales** de actuación:

- Adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo en línea con las recomendaciones de referencia en la materia.
- Cumplir rigurosamente la legalidad vigente en los territorios donde opera el Grupo.
- Favorecer las prácticas de libre mercado e implementar mecanismos efectivos de prevención, vigilancia y sanción de cualquier práctica de corrupción que se ponga de manifiesto en el Grupo.
- Gestionar el riesgo de manera integral a partir de la supervisión del cumplimiento de las normas, políticas, regulaciones y códigos, con criterios de prudencia, preservando los objetivos básicos de solvencia, rentabilidad y eficiencia, así como prevenir y evitar en la medida de lo posible que los productos y servicios del Grupo puedan ser utilizados para la práctica de conductas ilícitas, como la financiación del terrorismo, el blanqueo de capitales o cualquier delito financiero.
- Fomentar la conducta responsable entre las personas que forman el Grupo, las cuales tienen que respetar y aplicar el Código ético, además de la Política de inversión y gestión de riesgos, la Política de cumplimiento normativo, la Política de prevención de blanqueo de dinero o valores y de la financiación del terrorismo, y la Política de protección al inversor.
- Asegurar, como entidad signataria del Pacto Mundial, que la actividad del Grupo se realiza de acuerdo con los diez principios establecidos para esta iniciativa en materia de Derechos Humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- Establecer canales de comunicación y diálogo con los grupos de interés y garantizar una comunicación transparente y responsable para forjar la credibilidad y confianza.

### 3. **Ámbito de aplicación**

---

Esta política, en cumplimiento de lo que prevé la Política de Normativa Interna del Grupo, es de aplicación en todas las sociedades y filiales del Grupo, incluida la Fundació Crédit Andorrà, en la medida en que pretende establecer los principios básicos y el marco de referencia para la gestión de las prácticas de RSC, además de servir de base para consolidar la integración en el modelo de negocio y en la estrategia.



## 4. Objetivos generales

---

Esta política debe contribuir a:

- Favorecer la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo mediante prácticas socialmente responsables y sostenibles.
- Promover la creación de valor para los grupos de interés y avanzar hacia el progreso en materia social y ambiental.
- Maximizar los impactos positivos de la actividad en los diferentes territorios donde opera el Grupo y minimizar, en la medida de lo posible, los negativos.
- Contribuir al reconocimiento externo del Grupo con la asunción de prácticas de gestión y el impulso de iniciativas basadas en la RSC.
- Fomentar una cultura de comportamientos éticos, responsables y sostenibles para generar credibilidad y confianza en las relaciones con los grupos de interés, dando una respuesta equilibrada e integradora a todos ellos.
- Impulsar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

## 5. Compromisos con los principales grupos de interés

---

### 5.1 Clientes

El cliente es la razón de ser del Grupo. La gestión del servicio se orienta siempre en beneficio del cliente, a satisfacer sus necesidades y las del entorno en el que opera.

La honestidad en el trabajo y en los servicios que presta el Grupo responde a una visión transversal, con la finalidad última de conseguir la máxima calidad y la mejora continua que deben conducir a mantener y reforzar la confianza con los clientes.

El Grupo tiene el compromiso de:

- Promover la universalización del acceso responsable a los servicios financieros, manteniendo un modelo de negocio bancario y asegurador basado en un servicio personalizado, de calidad, innovador y adaptado a las necesidades de los clientes.
- Ambicionar mejoras permanentes para ser el mejor banco para los clientes, a través de productos y servicios diferenciadores y contemporáneos.
- Incluir consideraciones ambientales y sociales en el desarrollo y la oferta de productos y servicios.
- Buscar la máxima calidad del servicio, con el seguimiento periódico de la satisfacción de los clientes, e implantar acciones de mejora continua.
- Ayudar a los clientes a tomar decisiones financieras más informadas, facilitando información transparente, responsable y veraz de las características y condiciones de los productos y servicios, y proporcionando educación financiera.
- Comercializar los productos y servicios cumpliendo con la normativa vigente sobre protección de los derechos del cliente y ética publicitaria.



- Potenciar la comunicació a través de los canales disponibles (tradicionales y digitales), para darles respuesta ante las necesidades de interacción marcadas por la inmediatez, la accesibilidad a la información, la personalización y la seguridad.
- Garantizar la seguridad de las oficinas, la operativa de los clientes y la confidencialidad en la gestión de los datos de carácter personal, para proteger eficientemente la información de manera preventiva.
- Aportar beneficio a los clientes poniendo en valor los patrocinios y las colaboraciones impulsadas por el Grupo.

### 5.2 Accionistas

El Grupo Crèdit Andorrà trabaja para poner a disposición de los accionistas herramientas y canales para facilitar su implicación y comunicación con la entidad.

El Grupo tiene el compromiso de:

- Velar por unos resultados económicos sostenidos y sostenibles.
- Garantizar el trato igualitario y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas.
- Ofrecer información clara, completa y veraz a los accionistas, que incluya aspectos financieros y no financieros del Grupo, y favorecer la participación informada en la Junta General de Accionistas.
- Facilitar el conocimiento de los temas que puedan resultar necesarios para permitir el adecuado ejercicio de los derechos de los accionistas.

### 5.3 Empleados

Los profesionales que forman el Grupo son su principal activo, y de ellos depende la calidad, la eficacia y la eficiencia en el servicio, además de la preservación de los valores que integran el Modelo cultural de Crèdit Andorrà.

El Grupo tiene el compromiso de:

- Fomentar la gestión de las personas en los derechos laborales legalmente reconocidos y en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no-discriminación de cualquier tipo.
- Ofrecer puestos de trabajo estables y de calidad que estimulen el desarrollo profesional y fomenten la retención del talento, valorando el mérito de cada persona, para responder con eficiencia y eficacia a los retos del negocio.
- Adaptar la formación para dar respuesta a las necesidades del negocio y del mercado.
- Ofrecer beneficios sociales de valor, favorecer la conciliación de la vida laboral y personal, e impulsar actividades que fomenten la cohesión, el trabajo en equipo y el sentimiento de pertenencia.
- Garantizar un entorno laboral seguro a través de la identificación de riesgos en los centros de trabajo, la formación en prevención de riesgos laborales y la elaboración de planes de emergencia y evacuación, además de velar por la salud de todos los empleados.
- Fomentar el diálogo y la comunicación interna a través de múltiples canales bidireccionales y unidireccionales.



- Promover las actitudes<sup>2</sup> que desde la Alta Dirección se consideren esenciales en el desarrollo profesional de los empleados.

### 5.4 Comunidad

El Grupo Crèdit Andorrà, conjuntamente y en paralelo con la Fundació Crèdit Andorrà, impulsa un amplio abanico de actividades propias o en colaboración con terceros para contribuir al desarrollo socioeconómico del territorio.

El Grupo tiene el compromiso de:

- Dar apoyo al desarrollo de las sociedades donde opera el Grupo a través de la actividad financiera, así como de iniciativas que aporten valor al conjunto de la comunidad, en forma de colaboraciones y patrocinios que potencien la actividad de los principales sectores económicos, especialmente en Andorra.
- Impulsar iniciativas en los ámbitos de la educación, la cultura y la acción social para dotar a la sociedad andorrana con las herramientas necesarias para su bienestar y desarrollo futuro.
- Transmitir de manera transparente al mercado la información financiera y no financiera relevante, anticipar las tendencias regulatoras para optimizar el posicionamiento del Grupo y mantener una actitud colaboradora y participativa con los organismos reguladores para preservar la confianza y la reputación.
- Impulsar prácticas de formación para promover y ampliar el conocimiento.

### 5.5 Medio ambiente

La gestión ambiental es parte de la acción responsable del Grupo, tanto en lo relativo a la minimización de los impactos más relevantes sobre el medio como en la lucha contra el cambio climático.

El año 2004 Crèdit Andorrà implantó un sistema de gestión ambiental basado en las directrices establecidas por la norma ISO 14001. Desde 1998 colabora con el Programa medioambiental de las Naciones Unidas para las Finanzas (UNEP FI).

El Grupo tiene el compromiso de proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación con el objetivo de:

---

<sup>2</sup> Trabajo, responsabilidad, actitud positiva, toma de decisiones, productividad, eficiencia, comunicación interna, visión global, ambición por crecer y orgullo de pertenencia.



- Mejorar el comportamiento ambiental, es decir, identificar, conocer, prevenir y corregir de una forma permanente los aspectos y los impactos medioambientales generados por la actividad en el marco de la mejora continua del sistema de gestión.
- Gestionar de forma eficiente los recursos (energía, agua y materiales) y minimizar el impacto ambiental a través del monitoreo y control de los consumos y la mejora continua de los procesos y operativa interna.
- Reducir la generación de emisiones de gases de efecto invernadero y dar apoyo a iniciativas dirigidas a la reducción, compensación y adaptación.
- Gestionar de manera óptima la generación de residuos a través de la recogida selectiva, fomentando su valorización, así como minimizar su producción.
- Extender el compromiso ambiental y fomentar una actitud responsable a través de acciones de formación y sensibilización a empleados, clientes y la sociedad en general.
- Mostrar el compromiso con el medio ambiente a través del apoyo a iniciativas en la materia.
- Aplicar criterios medioambientales y sociales en la adquisición de bienes y servicios (compra verde).
- Cumplir la legislación ambiental vigente, así como los compromisos suscritos de forma voluntaria.
- Apostar por la financiación de proyectos para fomentar el uso de energías más limpias, mejorar la eficiencia energética y avanzar en la introducción de criterios ambientales en la política de financiación y en los productos de inversión.

### 5.6 Proveedores

El Grupo tiene la voluntad de hacer extensivo a los proveedores el compromiso con las buenas prácticas empresariales a través de la toma en consideración de criterios éticos, ambientales y sociales.

El Grupo tiene el compromiso de:

- Priorizar, en la medida de lo posible, las compras a proveedores locales para dinamizar la economía del territorio.
- Fomentar las prácticas responsables entre los proveedores mediante la inclusión de criterios sociales y ambientales en las cláusulas contractuales, y garantizar que respetan los derechos humanos y laborales.
- Garantizar la transparencia y la objetividad en las contrataciones.

### 5.7 Medios de comunicación

El Grupo tiene la voluntad de gestionar de manera eficiente y eficaz la comunicación en relación con su actividad y con las operaciones corporativas del Grupo.

El Grupo tiene el compromiso de:

- Facilitar la tarea de los medios de comunicación en los países donde opera, especialmente en Andorra.





- Ofrecer información completa, transparente, clara y veraz a la hora de proporcionar información de la actividad financiera y no financiera del Grupo.
- Promover una interacción instantánea e inmediata con la comunidad digital a través de las redes sociales.
- Participar en fóruns, conferencias y otros actos vinculados con el negocio y la RSC.

## 6. Seguimiento, revisión y aprobación de la política

---

El consejero ejecutivo y director general, por delegación de funciones y responsabilidades del Consejo de Administración, debe proponer las modificaciones de esta política para que el Consejo proceda al análisis y consiguiente aprobación.

Esta política, adicionalmente, debe ser objeto de revisión y actualización siempre que se produzcan circunstancias o hechos que así lo aconsejen.

La dirección de Comunicación Corporativa, Marketing y Transformación Digital Clientes, que tiene la función de velar por la reputación del Grupo y por el cumplimiento de la estrategia de RSC, coordina la gestión de los aspectos vinculados a la responsabilidad social y dinamiza su implantación como un elemento transversal de todo el Grupo, según se desprende del estatuto orgánico del departamento. En consecuencia, la dirección de Comunicación Corporativa, Marketing y Transformación Digital Clientes es la responsable de la redacción y modificación de esta política.

La dirección de Comunicación Corporativa, Marketing y Transformación Digital Clientes tiene entre las funciones asignadas implantar la estrategia de responsabilidad corporativa y hacer el seguimiento de las acciones que se deriven.

FIN DE LA POLITICA