

009-PL000006

17/12/2020 | Direction de la Communication d'Entreprise, Marketing  
et Transformation Numérique Clients

---

# Politique de responsabilité sociétale de l'entreprise

Adoptée lors de la réunion du conseil d'administration de Crédit Andorra,  
le 17 Décembre 2020

## Table des matières

---

1. Introduction	3
2. Principes généraux	3
3. Champ d'application	4
4. Objectifs généraux	5
5. Engagements avec les principaux groupes d'intérêt	5
5.1 Clients	5
5.2 Actionnaires	6
5.3 Salariés	6
5.4 Communauté	7
5.5 Environnement	7
5.6 Fournisseurs	8
5.7 Médias	9
6. Suivi, révision et approbation de la politique	9



## 1. Introduction

---

Crédit Andorrà, SA (ci-après Crédit Andorrà) est fermement engagé en faveur de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE), fondée sur des principes d'action responsable et de gestion économique durable visant au développement économique et social des personnes et du territoire.

À cet effet, et dans l'exécution de l'article 4 du Règlement du Conseil d'administration, nous présentons la nouvelle politique de responsabilité de l'entreprise, qui abroge celle du 28 mars 2017.

La responsabilité revient à l'administrateur directeur général, comme l'énonce l'article 4.3 du Règlement du Conseil d'administration, de présenter auprès du Conseil d'administration la Politique de Responsabilité sociétale de l'entreprise. C'est à la direction de Communication de l'Entreprise, Marketing et Transformation Numérique Clients, à la demande de l'administrateur directeur général, de proposer la nouvelle rédaction.

Une fois approuvée, cette politique est contraignante et obligatoire pour toutes les entités faisant partie du Groupe Crédit Andorrà, conformément à la *Politique de réglementation interne du Groupe Crédit Andorrà*.

L'approbation et la postérieure application de cette politique doivent constituer un instrument pour consolider la réputation et la durabilité du projet entrepreneurial du Groupe Crédit Andorrà, comme des fondements de gestion pour faire face à l'avenir.

Cette politique est communiquée à toutes les personnes dans l'organisation et est à la disposition des parties intéressées pertinentes.

## 2. Principes généraux

---

Depuis toujours, Crédit Andorrà a eu, dans la responsabilité sociétale de l'entreprise, un élément clé de sa façon de faire et d'être. En maintenant notre engagement vis-à-vis de la qualité, de l'efficacité, de l'efficience et de la durabilité, nous exerçons notre activité dans le plus grand respect de nos valeurs : empathie et proximité, capacité de service, leadership et engagement vis-à-vis de la société.

Reflète son engagement avec les personnes et la société, en 1987 fut constituée la fondation Fundació Crédit Andorrà, principale plate-forme de diffusion de la RSE de la Banque à partir de trois grands domaines de travail : éducation, culture et social.

Avec la volonté d'élever l'engagement envers la responsabilité sociale à l'exposant international maximal, Crédit Andorrà a adhéré au Pacte mondial de l'Organisation des Nations unies et souscrit les 10 principes qui en découlent.



En même temps, Crédit Andorrà incorpore et fait sien le modèle de responsabilité sociale qui découle des Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU, dans le but de contribuer à atteindre ceux qui sont les plus proches du type d'activité qu'elle développe. Dans le cadre de l'action internationale, le Groupe Crédit Andorrà est également membre et collaborateur du Programme des Nations unies pour l'environnement / Initiative finance (UNEP FI).

La RSE du Groupe a pour but de promouvoir des initiatives visant à créer de la valeur pour les groupes d'intérêt –clients, actionnaires, employés, communauté (associations, fondations, milieux universitaires, organismes publics, etc.), environnement, fournisseurs et médias– tout en harmonisant les critères commerciaux avec les valeurs de protection sociale et environnementale.

L'application de cette politique comporte les *principes généraux* d'action suivants :

- Adopter les meilleures pratiques de gouvernance corporative en accord avec les recommandations de référence en la matière ;
- Respecter rigoureusement la légalité en vigueur dans les territoires où le Groupe opère ;
- Favoriser les pratiques de libre marché et implémenter des mécanismes efficaces de prévention, de surveillance et de sanction de toute pratique de corruption susceptible d'être mise en évidence dans le Groupe ;
- Gérer le risque d'une manière intégrale à partir de la supervision du respect des normes, des politiques, des régulations et des codes, en suivant des critères de prudence, en préservant les objectifs de base de solvabilité, de rentabilité et d'efficacité, ainsi que prévenir et éviter, dans la mesure du possible, qu'aussi bien les produits que les services du Groupe puissent être utilisés pour la pratique de conduites illicites, telles le financement du terrorisme, le blanchiment de capitaux ou tout autre délit financier ;
- Encourager et promouvoir le comportement responsable parmi les personnes qui constituent le Groupe, qui sont tenues de respecter et d'appliquer le Code d'éthique et de conduite, en plus de la Politique d'investissement et de gestion des risques, la Politique de conformité, la Politique de prévention du blanchiment d'argent ou de valeurs et du financement du terrorisme, et la Politique de protection à l'investisseur ;
- Assurer, en tant qu'entité signataire du Pacte mondial, que l'activité du Groupe se réalise conformément aux 10 principes qu'établit cette initiative en matière de droits de l'homme, de normes fondamentales du travail, d'environnement et de la lutte contre la corruption ;
- Établir des voies de communication et de dialogue avec les groupes d'intérêt et garantir une communication transparente et responsable pour forger la crédibilité et la confiance.

### 3. Champ d'application

---

Conformément à ce que prévoit la Politique de règlement interne du Groupe, cette politique est applicable à toutes les sociétés et filiales du Groupe, y compris la Fundació Crèdit Andorrà, dans la mesure où elle prétend établir les principes fondamentaux et le cadre de



référence pour la gestion des pratiques de la RSE, en plus de servir de base pour consolider l'intégration dans le modèle d'entreprise et dans la stratégie.

## 4. Objectifs généraux

---

Cette politique doit contribuer à :

- Favoriser la réalisation des objectifs stratégiques du Groupe à travers des pratiques socialement responsables et durables ;
- Promouvoir la création de valeur pour les groupes d'intérêt et avancer vers le progrès en matière sociale et environnementale ;
- Maximiser les impacts positifs de l'activité dans les différents territoires où opère le Groupe et en minimiser les négatifs, dans la mesure du possible ;
- Contribuer à la reconnaissance externe du Groupe avec la prise en charge de pratiques de gestion et la promotion d'initiatives reposant sur la RSE ;
- Encourager une culture de comportements éthiques, responsables et durables afin de générer de la crédibilité et de la confiance dans les relations avec les groupes d'intérêt, en apportant à tous une réponse à la fois équilibrée et inclusive ;
- Stimuler la réalisation des Objectifs de développement durable et l'application des principes du Pacte mondial des Nations unies.

## 5. Engagements avec les principaux groupes d'intérêt

---

### 5.1 Clients

Le client est la raison d'être du Groupe. La gestion du service est toujours orientée au profit du client, à satisfaire ses besoins et ceux de l'environnement où il opère.

L'honnêteté, aussi bien au niveau du travail que des services que prête le Groupe, répond à une vision transversale, dans le but ultime d'atteindre la qualité maximale et l'amélioration continue qui doivent conduire à maintenir et à renforcer la confiance avec les clients.

Le Groupe a pris l'engagement de :

- Promouvoir l'universalisation de l'accès responsable aux services financiers, tout en maintenant un modèle d'activité bancaire et d'assurances fondé sur un service personnalisé, de qualité, innovateur et adapté aux besoins des clients ;
- Aspirer à des améliorations permanentes pour être la meilleure banque pour les clients, à travers des produits et des services différenciateurs et contemporains ;
- Inclure des considérations environnementales et sociales dans le développement et l'offre de produits et de services ;



- Rechercher la qualité maximale du service, à travers le suivi périodique de la satisfaction des clients, et mettre en place des actions d'amélioration continue ;
- Aider les clients à prendre des décisions financières plus informées, en procurant une information transparente, responsable et véridique des caractéristiques et des conditions des produits et des services, et en fournissant une éducation financière ;
- Commercialiser les produits et les services en respectant la réglementation en vigueur sur la protection des droits du client et l'éthique publicitaire ;
- Favoriser et encourager la communication à travers les canaux disponibles (traditionnels et numériques), pour y répondre face aux besoins d'interaction marqués par l'immédiateté, l'accessibilité à l'information, la personnalisation et la sécurité ;
- Garantir la sécurité des bureaux, le mode opératoire des clients et la confidentialité dans la gestion des données à caractère personnel, pour protéger efficacement l'information de manière préventive ;
- Procurer des bénéfices aux clients en mettant en valeur les sponsorisations et les collaborations promues par le Groupe.

### 5.2 Actionnaires

Le Groupe Crédit Andorrà travaille pour mettre à la disposition des actionnaires des outils et des canaux en vue de faciliter leur implication et la communication avec l'entité.

Le Groupe a pris l'engagement de :

- Veiller à ce que les résultats économiques soient soutenus et durables ;
- Garantir l'égalité de traitement et faciliter l'exercice des droits des actionnaires ;
- Offrir une information claire, complète et véridique aux actionnaires, comportant des aspects financiers et non financiers du Groupe, et favoriser la participation informée aux Assemblées générales d'actionnaires ;
- Faciliter la connaissance des thèmes susceptibles d'être nécessaires pour permettre l'exercice approprié des droits des actionnaires.

### 5.3 Salariés

Les professionnels qui constituent le Groupe en sont l'actif principal, et c'est d'eux que dépendent la qualité, l'efficacité et l'efficience dans le service, en plus de la sauvegarde des valeurs de Crédit Andorrà.

Le Groupe a pris l'engagement de :

- Encourager et promouvoir la gestion des personnes sur les droits du travail légalement reconnus et sur le respect à la diversité, à l'égalité des chances et à l'élimination de toute sorte de discriminations ;
- Offrir des postes de travail stables et de qualité qui stimulent le développement professionnel et encouragent et promeuvent la rétention du talent, en appréciant et en évaluant le mérite de chaque personne afin de répondre, en toute efficience et efficacité, aux défis de l'activité bancaire ;



- Adapter la formation pour répondre aux besoins de l'activité bancaire et du marché ;
- Offrir des bénéfices sociaux de valeur, favoriser la conciliation de la vie professionnelle et personnelle, et encourager et impulser des activités qui visent à promouvoir la cohésion, le travail en équipe et le sentiment d'appartenance ;
- Garantir un environnement de travail sûr à travers l'identification des risques dans les centres de travail, la formation en prévention des risques du travail et l'élaboration de plans d'urgence et d'évacuation, en plus de veiller à la santé de tous les employés ;
- Encourager et promouvoir le dialogue et la communication interne à travers de multiples canaux bidirectionnels et unidirectionnels ;
- Promouvoir les attitudes<sup>1</sup> jugées essentielles par les cadres dirigeants dans le développement professionnel des employés.

### 5.4 Communauté

Le Groupe Crédit Andorrà, conjointement et parallèlement à la Fundació Crèdit Andorrà, impulse une vaste gamme d'activités, propres ou en collaboration avec des tiers, en vue de contribuer au développement socioéconomique du territoire.

Le Groupe a pris l'engagement de :

- Soutenir le développement des sociétés où opère le Groupe, à travers l'activité financière et des initiatives apportant de la valeur à l'ensemble de la communauté, sous la forme de collaborations et de sponsorisations qui renforcent l'activité des principaux secteurs économiques, tout spécialement en Andorre ;
- Lancer et encourager des initiatives dans les domaines de l'éducation, de la culture et de l'action sociale pour doter la société andorrane des instruments nécessaires à son bien-être et à son futur développement ;
- Transmettre au marché, de manière transparente, l'information financière et non financière importante, anticiper les tendances régulatrices afin d'optimiser le positionnement du Groupe, et maintenir une attitude de collaboration et de participation avec les organismes régulateurs pour préserver la confiance et la réputation ;
- Encourager la mise en place de pratiques de formation visant à promouvoir et élargir les connaissances.

### 5.5 Environnement

La gestion environnementale entre dans le cadre de l'action responsable du groupe, à l'égard de la minimisation des impacts les plus conséquents sur l'environnement et de la lutte contre le changement climatique.

En 2004, Crédit Andorrà a implanté un système de gestion environnementale basé sur les directives établies par la norme ISO 14001. Depuis l'année 1998, il collabore avec le Programme environnemental de l'Initiative financière des Nations Unies (UNEP FI).

---

<sup>1</sup> Travail, responsabilité, attitude positive, prise de décisions, productivité, efficacité, communication interne, vision globale, ambition pour grandir et fierté d'appartenance.



Le Groupe a pris l'engagement de protéger l'environnement et de prévenir la pollution dans l'objectif de:

- Améliorer le comportement environnemental, c'est-à-dire, identifier, connaître, prévenir et corriger en permanence les aspects et les impacts environnementaux générés par l'activité dans le cadre de l'amélioration continue du système de gestion ;
- Gérer de manière efficiente les ressources (énergie, eau et matériels) et minimiser l'impact environnemental à travers la surveillance et le contrôle des consommations et l'amélioration continue des procédures et du mode opératoire interne ;
- Réduire l'origine d'émissions de gaz à effet de serre et soutenir les initiatives visant à la réduction, à la compensation et à l'adaptation ;
- Gérer de manière optimale la production de déchets, grâce à la collecte sélective tout en en minimisant la production ;
- Étendre l'engagement environnemental et promouvoir une attitude responsable à travers des actions de formation et de sensibilisation auprès des salariés, des clients et de la société en général ;
- Montrer l'engagement avec l'environnement à travers le soutien apporté à des initiatives en la matière ;
- Appliquer des critères environnementaux et sociaux quant à l'acquisition de biens et de services (achats verts) ;
- Respecter la législation environnementale ainsi que les engagements souscrits volontairement.
- Miser en faveur du financement de projets visant à encourager l'utilisation d'énergies plus propres, améliorer l'efficacité énergétique et progresser dans l'introduction de critères environnementaux dans la politique de financement et dans les produits d'investissement.

### 5.6 Fournisseurs

Le Groupe est décidé à étendre aux fournisseurs son engagement vis-à-vis des bonnes pratiques entrepreneuriales à travers la prise en considération de critères éthiques, environnementaux et sociaux.

Le Groupe a pris l'engagement de :

- Prioriser, dans la mesure du possible, les achats à des fournisseurs locaux afin de dynamiser l'économie du territoire ;
- Encourager et promouvoir les pratiques responsables entre les fournisseurs, moyennant l'inclusion de critères sociaux et environnementaux dans les clauses contractuelles, et garantir qu'ils respectent les droits de l'homme et ceux relatifs au travail ;
- Garantir la transparence et l'objectivité dans les passations de contrats.





## 5.7 Médias

Le Groupe a la volonté de gérer, de manière efficiente et efficace, la communication relative à son activité et aux opérations corporatives du Groupe.

Le Groupe a pris l'engagement de :

- Faciliter la tâche aux médias dans les pays où il opère, tout spécialement en Andorre ;
- Offrir une information complète, transparente, claire et véridique à l'heure de fournir des informations relatives à l'activité financière et non financière du Groupe ;
- Promouvoir une interaction instantanée et immédiate avec la communauté numérique à travers les réseaux sociaux ;
- Participer à forums, conférences et autres actes liés à l'activité et à la RSE.

## 6. Suivi, révision et approbation de la politique

---

L'administrateur directeur général, par délégation de fonctions et de responsabilités du Conseil d'administration, doit proposer les modifications de cette politique pour permettre au Conseil de procéder à l'analyse et à l'approbation subséquente.

De plus, cette politique doit également faire l'objet d'une révision et d'une mise à jour chaque fois que des circonstances ou des faits qui le recommandent se produisent.

La direction de la Communication d'Entreprise, Marketing et Transformation Numérique Clients qui a pour fonction de veiller à la bonne réputation du Groupe et à la bonne exécution de la stratégie de RSE, coordonne la gestion des aspects liés à la responsabilité sociale et dynamise son implantation comme élément transversal dans tout le groupe, en fonction du statut organique de chaque domaine. Par conséquent, la direction de la Communication d'Entreprise, Marketing et Transformation Numérique Clients sont responsables de la rédaction et de la modification de cette politique.

La direction de la Communication d'Entreprise, Marketing et Transformation Numérique Clients a, parmi les fonctions qui lui sont attribuées, celle d'implanter la stratégie de responsabilité sociétale des entreprises et de mener le suivi des actions qui en dérivent.

**FIN DE LA POLITIQUE**