

Taula de continguts de GRI i suplement del sector de serveis financers

Segons la *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat versió 3.1* de GRI, l'Informe té un **nivell d'aplicació A autodeclarat**, que acredita que compleix els requeriments d'informació pel que fa a perfil, enfocaments de gestió i indicadors de desenvolupament i suplementaris del sector.

Estratègia i anàlisi	Paginació	Cobertura
1.1 Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	7	●
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	7, 12-13, 22, 28, 34, 38	●

Perfil de l'organització	Paginació	Cobertura
2.1 Nom de l'organització.	12	●
2.2 Principals marques, productes i/o serveis.	13 Grup Financer Crèdit Andorrà ofereix els productes i serveis financers propis de la banca privada i de la banca de particulars i d'empreses. Tots els productes i serveis, inclosos els d'assegurances i gestió d'actius, estan a disposició pública a través de les oficines i també es poden consultar a la pàgina web del Grup Financer Crèdit Andorrà.	●
2.3 Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (<i>joint ventures</i>).	14	●
2.4 Localització de la seu principal de l'organització.	39	●
2.5 Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països en què desenvolupa activitats significatives o en els quals siguin específicament rellevants respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	14 Per més informació consulteu la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà .	●

2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Crèdit Andorrà SA és una societat anònima que té per objectiu 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 la regulació de les entitats financeres que operen a Andorra. Crèdit Andorrà SA és la societat matriu del Grup, i juntament amb les seves empreses participades formen Grup Financer Crèdit Andorrà.	●
2.7	Mercats servits (incloses zones geogràfiques, els sectors que abasta i els tipus de clients/beneficiaris).	13-14 Grup Financer Crèdit Andorrà, a través de la seva filosofia de banca universal, ofereix els productes i serveis financers propis de la banca privada i de la banca de particulars i d'empreses. Altres línies de negoci que ofereix són les assegurances i la gestió d'actius d'àmbit internacional. Per més informació consulteu la pàgina web del Grup Financer Crèdit Andorrà .	●
2.8	Dimensions de l'organització informant, fins i tot, de: nombre d'empleats, nombre d'operacions, vendes netes, capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net, quantitat de productes o serveis prestats.	10-11, 13, 25 Informe anual 2013 (6-7, 10-11) Tots els productes i serveis es poden consultar a la pàgina web Grup Financer Crèdit Andorrà .	●
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització, incloent: la localització de les activitats o canvis produïts en les mateixes, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment i operacions de modificació del capital.	14 Obertura CA Life Insurance Experts (Barcelona i Madrid) Obertura CA Vincles Actuarial Consulting (Xile) Compra del 9,9% del banc suís Banque Genevoise de Gestion Informe anual 2013 (2-3, 17-21)	●
2.10	Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.	15 Altres premis: Valores Casa de Bolsa SA va ser reconeguda per la Borsa de Valores y Productos de Asunción SA com la casa de borsa amb la major trajectòria i volum aportat en 20 anys d'operacions de la Borsa. L'esdeveniment va tenir lloc el dimecres 6 novembre 2013 al Carmelites Center, Asunción, Paraguai.	●
	Paràmetres de la memòria	Paginació	Cobertura
3.1	Període cobert per la informació de la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	De l'1 de gener al 31 de desembre de 2013, excepte les dades quantitatives de l'apartat de medi ambient, que van del 30 de setembre de 2012 al 30 de setembre de 2013.	●
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si existeix).	Any 2012	●

3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	Anual	●
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	Gabinet de Comunicació Corporativa Av. Meritxell, 80 AD500 Andorra la Vella Principat d'Andorra Tel. 376 88 80 26 corporatecom@creditandorragroup.com	●
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent: determinació de la materialitat, prioritat dels aspectes inclosos en la memòria, identificació dels grups d'interès que es preveu que facin servir la memòria.	Per a l'elaboració de l'informe se sol·licita a les àrees organitzatives l'actualització dels seus indicadors així com una recopilació dels principals fets de l'any pel que fa al seu impacte a nivell de RSC (econòmic, social i mediambiental sobre algun grup d'interès) per revisió de les seves activitats i compliment dels objectius específics. L'informe pretén donar resposta a les necessitats d'informació dels grups d'interès del Grup, tenint presents els principis d'elaboració d'aquest tipus d'informe, segons estableix GRI:	●
3.6	Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	La informació presentada en l'informe correspon a Grup Financer Crèdit Andorrà, excepte les dades de l'apartat de clients i de medi ambient, que es refereixen únicament a les societats del Grup ubicades al Principat d'Andorra. L'objectiu per als propers anys és ampliar progressivament l'abast de l'informe per incloure totes les filials en el conjunt de dades presentades.	●
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	Especificat quan és necessari al llarg de l'informe.	●

- Participació dels grups d'interès (a través dels mecanismes establerts per a la seva participació) i materialitat (incorporació de la informació que els grups d'interès han identificat com a rellevant). Els continguts de la memòria s'han definit tenint en compte els interessos dels principals grups d'interès del Grup Financer Crèdit Andorrà, que són els següents: empleats, clients, proveïdors, mitjans de comunicació i comunitat. Aquest informe respon a les prioritats dels nostres grups d'interès identificades a través d'una enquesta per avaluar la materialitat dels continguts. L'anàlisi de materialitat específic dut a terme per a l'elaboració de l'informe de l'any 2011 s'ha mantingut vigent per al 2013 ja que no hi ha hagut canvis significatius que hagin fet variar les expectatives dels grups d'interès vinculades a la informació publicada. Els resultats obtinguts es poden consultar a l'Informe de responsabilitat social corporativa de l'any 2012. La materialitat dels aspectes varia en funció del grup d'interès, però globalment els àmbits que es consideren més importants, amb molt poca diferència entre ells, són els relatius a clients, informació corporativa i recursos humans, seguits de la informació referent a comunitat i medi ambient.
- Sostenibilitat (els indicadors mostren la tendència dels tres últims anys)

- Exhaustivitat (en l'abast dels indicadors de l'informe)
- Equilibri (inclusió dels fets més rellevants de l'any)
- Comparabilitat (la informació pot ser comparable amb altres entitats)
- Precisió i claredat (adequació als indicadors establerts per GRI)
- Periodicitat (elaboració i publicació de l'informe amb caràcter anual)
- Fiabilitat (revisió de l'informe per part de les àrees del Grup i els màxims òrgans de govern)

3.8	La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts o aliança d'empreses (<i>joint venture</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que poden afectar significativament la comparança entre períodes i/o entre organitzacions.	En l'informe s'inclouen en exclusiva les dades relatives a Grup Financer Crèdit Andorrà i hi queden especificades les activitats de negoci que poden afectar la comparabilitat respecte a períodes anteriors.	●
3.9	Tècniques de medició de dades i bases per realitzar càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i resta d'informació de la memòria.	S'han utilitzat el document marc i el suplement següents: <i>Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat</i> versió 3.1 i Suplement del sector de serveis financers del Global Reporting Initiative. Quan és necessari, les tècniques de mesurament de dades i les bases per realitzar càlculs s'especifiquen en els indicadors al llarg de l'informe.	●
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que l'han motivada (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	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.	●
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.	No hi ha hagut canvis significatius respecte al període anterior.	●
3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	1-29	●
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou en l'informe de verificació de la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	L'informe no ha estat verificat externament.	No aplica

Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	Paginació	Cobertura
4.1 L'estructura de govern de l'organització, incloent els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	16-17 L'estructura de govern de Grup Financer Crèdit Andorrà està formada per dos òrgans de govern: el Consell d'Administració i el Comitè Executiu. El Consell d'Administració és el màxim òrgan de govern del Grup, en el qual hi ha representats els accionistes majoritaris de l'entitat. Aquest òrgan s'encarrega de dirigir, administrar i representar el Grup. El Comitè Executiu és l'òrgan responsable de la definició de l'estratègia del Grup i de la seva supervisió, i assumeix funcions de gestió, direcció i administració. El Consell Assessor aporta valor davant del procés d'expansió internacional i assumeix les funcions d'assessorament.	●
4.2 Cal indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dintre de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquen).	El president del màxim òrgan de govern no ocupa cap càrrec executiu. El president del Consell d'Administració no desenvolupa funcions executives. Aquestes funcions les desenvolupa el conseller delegat / director general.	●
4.3 En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre i el gènere dels membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	Grup Financer Crèdit Andorrà no té una estructura directiva unitària, atès que hi ha una separació entre l'estructura directiva operativa (Comitè Executiu) i l'òrgan de govern no executiu (Consell d'Administració).	No aplica
4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	Davant l'Assemblea General d'Accionistes, el 21% de l'accionariat que correspon al personal es troba representat pel conseller delegat.	●
4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (incloent els acords d'abandonament del càrrec) i l'exercici de l'organització (incloent l'exercici social i ambiental).	Existeix un vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius, i l'exercici de l'organització.	Informació confidencial
4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interès en el màxim òrgan de govern.	15 Els procediments estan regulats per llei i previstos en el Reglament del Consell d'Administració.	●
4.7 Procediment de determinació de la composició, capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern i els seus comitès, incloent qualsevol consideració de gènere i altres indicadors de diversitat.	La política de govern corporatiu i els procediments establerts queden recollits en el Reglament del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà, aprovat el 19 de novembre de 2008. Aquest reglament recull el marc legal, estableix els principis d'actuació d'aquest òrgan de govern i les seves funcions, detalla els drets i deures dels consellers i la seva responsabilitat personal a l'hora d'exercir el càrrec, i s'hi aclareixen els conflictes d'interès.	Informació confidencial

4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'exercici econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	12 El Grup disposa de: Model Cultural, Codi ètic i de conducta del Grup Crèdit Andorrà, Manual de prevenció i blanqueig de diner i <u>Política de responsabilitat social corporativa</u> . També disposa d'una Guia d'ús de xarxes socials que inclou normes de comportament per als empleats.	●
		Crèdit Andorrà Asset Management segueix els principis establerts en les directives comunitàries MiFID i forma part de l'AIMA (Alternative Investment Management Association).	
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'exercici econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats d'àmbit internacional, codis de conducta i principis.	7, 15 El conseller delegat, amb la col·laboració del Comitè Executiu i sota la supervisió del Consell d'Administració, fa la funció de direcció ordinària i permanent del Grup –assumeix l'execució de tots els acords del Consell d'Administració i del Comitè Executiu–, la qual comprèn la gestió de les polítiques econòmiques, ambientals i socials que s'adoptin a Grup Financer Crèdit Andorrà.	●
		La responsabilitat de l'estratègia de RSC correspon dins el Comitè Executiu a la direcció de l'àrea de Secretaria General Tècnica; no obstant això, en la seva execució hi ha implicades la resta de direccions del Grup.	
4.10	Procediments per avaluar l'exercici propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'exercici econòmic, ambiental i social.	15 Amb relació al que s'esmenta en l'indicador 4.9, el Consell d'Administració aprova les polítiques econòmiques, ambientals i socials, i el Comitè Executiu vetlla perquè s'executin i compleixin degudament.	●
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	15 El Banc disposa de l'àrea de Riscs i Compliment Normatiu. La funció de Compliment Normatiu i Control Intern, com a responsable del compliment de les obligacions regulatòries internes i externes aplicables al Grup Crèdit Andorrà, gestiona el risc d'incompliment de les obligacions a través de polítiques i procediments adequats. Aquest risc és el de sancions legals o administratives i de risc reputacional com a resultat de no complir amb totes les regulacions aplicables. Informe anual 2013 (22-23, 26-27, 44, 58-63).	●
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	L'any 1998 Crèdit Andorrà va signar la declaració del Programa de les Nacions Unides de la UNEP.	●

4.13	<p>Principals associacions a què pertany (com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport i estigui present en els òrgans de govern, participi en projectes o comitès, proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis, tingui consideracions estratègiques.</p>	<p>Crèdit Andorrà: Associació de Bancs Andorrans (ABA) i Programa de les Nacions Unides de la PNUMA</p> <p>Crèdit Andorrà Asset Management: junta directiva de l'Associació Espanyola de Presentació de Resultats de Gestió (GIPS) i pertinença a l'AIMA (Alternative Investment Management Association).</p> <p>Banque de Patrimoines Privés: Association pour la Garantie des Dépôts Luxembourg (AGDL), Association des Banques et Banquiers (ABBL) i Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement (ALFI).</p> <p>Banco Alcalá: Asociación Española de Banca i Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO).</p> <p>Beta Capital Management LP: Financial Industry Regulatory Authority (FINRA), Securities and Exchange Commission (SEC), National Futures Association (NFA), Securities Investor Protection Corporation (SIPC), Municipal Securities Rulemaking Board (MSRB) i NASDAQ.</p> <p>CA México Asesores Patrimoniales: Asociación Mexicana de Asesores Independientes de Inversiones (AMAI) i Club Catalán de Negocios.</p> <p>Casa Valores de Bolsa SA: Cámara de Comercio Paraguayo Americana, Cámara de Comercio Paraguayo Alemana, Club de Ejecutivos i Cámara de Anunciantes del Paraguay.</p> <p>CA Perú Sociedad Agente de Bolsa: Bolsa de Valores de Lima (BVL), Cavali (Registro Central de Valores y Liquidaciones del Perú), Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), Asociación Peruana de Finanzas (APEF), In Perú i Marca País Perú.</p> <p>Oficina de Representación de Crèdit Andorrà y de Banco Crèdit Andorrà (Panamá) en Uruguay: Asociación Bancaria de Panamá.</p>	●
4.14	<p>Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.</p>	<p>Els grups d'interès que l'organització ha inclòs són els empleats, els clients, els accionistes, els proveïdors, els mitjans de comunicació i la comunitat.</p>	●
4.15	<p>Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb què l'organització es compromet.</p>	<p>Els grups d'interès identificats per Grup Financer Crèdit Andorrà són els clients, que formen el centre de les decisions del Grup; els accionistes, com a propietaris del Grup; els empleats, que són l'actiu més important i la clau per assegurar l'assoliment dels reptes del Grup; la comunitat, en la qual es vol repercutir impulsant-ne el progrés i el desenvolupament econòmic i social; els proveïdors, com a grup les aportacions del qual són importants per aconseguir més competitivitat, i els mitjans de comunicació, per la seva capacitat informativa i d'impacte a la societat.</p>	●
4.16	<p>Enfocaments adaptats per la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categories de grups d'interès.</p>	<p>12</p> <p>Grup Financer Crèdit Andorrà basa la seva estratègia en una orientació als grups d'interès; per això disposa de canals de comunicació i diàleg amb cada un d'ells, amb l'objectiu de captar les seves inquietuds, expectatives i necessitats.</p>	●

4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què l'organització hi ha respost en l'elaboració de la memòria.	Mitjançant el diàleg constant amb els diversos grups d'interès –a través dels diferents canals de què es disposa–, Grup Financer Crèdit Andorrà ha detectat les seves expectatives i necessitats. Consulteu l' Informe de responsabilitat social corporativa de l'any 2012 .	
------	---	--	---

Enfocament de gestió i indicadors de desenvolupament

Impacte dels productes i serveis	Paginació	Cobertura	
Enfocament de gestió de productes i serveis	12-13, 19-22 Per una informació més detallada dels productes i serveis consulteu la pàgina web de Grup Financer Crèdit Andorrà.		
FS1	Polítiques amb components específics socials i ambientals aplicats a les línies de negoci.	El Grup disposa de la Política de responsabilitat social corporativa i d'una política ambiental per a Crèdit Andorrà en el marc del Sistema de gestió mediambiental (SGMA), l'ISO 14001. La política és transversal a tot el Grup, està integrada en la gestió i afecta totes les àrees organitzatives.	
FS2	Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci quant als riscos ambientals i socials.	15 El Grup disposa de la Política de responsabilitat social corporativa i d'una política ambiental per a Crèdit Andorrà en el marc del sistema de gestió mediambiental (ISO 14001) que es fa extensiva a la resta de filials del Grup. Per al seguiment d'aquest sistema de gestió mediambiental existeix un grup de treball de l'SGMA que, entre d'altres funcions, és responsable de l'execució i el seguiment dels procediments d'avaluació del risc ambiental.	
FS3	Processos per controlar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients.	Es disposa del Sistema de gestió mediambiental certificat segons l'ISO 14001 i anualment es realitzen auditories. A més, es publica l'Informe de responsabilitat social corporativa amb informació dels àmbits social i ambiental. Complint amb els objectius específics de RSC, el 2013 s'ha continuat amb la línia de finançament amb criteris ambientals (Crèdit Cotxe Ecològic, Crèdit Ecoeficència i Fons Crediinvest Sicav Sustainability). Per comprovar que efectivament els clients compleixen els requisits que els permeten accedir a aquesta finançament preferent, els gestors tenen informació sobre la naturalesa d'aquests requisits, la documentació que els clients han d'aportar per a la formalització del contracte, o fins i tot quines gestions realitzar per reunir aquests requisits.	

FS4	Processos per millorar la competència de la plantilla a l'hora d'implementar les polítiques i procediments socials i ambientals aplicables a les línies de negoci.	L'estratègia de responsabilitat social corporativa i les accions que se'n deriven són comunicades al conjunt de l'equip humà a través de diferents canals, com ara el blog corporatiu WeCrèdit. També s'informa el personal de la xarxa d'oficines dels productes socialment responsables existents, a través dels canals de comunicació interna establerts.	●
		El Grup identifica les necessitats de formació, sensibilització i competència professional per al personal que tingui especial vinculació amb aspectes relacionats directament amb la RSC facilitant formació d'acord a les seves necessitats i funcions. Així, en el marc del Sistema de gestió mediambiental s'imparteix formació als empleats en bones pràctiques ambientals. A més, durant el 2013 la persona responsable del SGMA ha rebut formació en petjada de carboni, compensació d'emissions i eficiència energètica (ISO 50001).	
FS5	Interaccions amb clients, inversors i socis quant als riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient.	17-20 Anualment se celebra l'Assemblea General d'Accionistes, on s'exposen aspectes socials i ambientals de l'estratègia de RSC del Grup. El Grup manté un diàleg constant amb els seus grups d'interès.	●
FS6	Desglossament de la cartera per cada línia de negoci, per regió específica, tamany (gran, PIME, microempresa) i sector.	Tenint en compte la dimensió del país i que el negoci del Banc és la banca universal, hi ha una segmentació creuada. Vegeu indicador 2.8.	Informació confidencial
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	35	Informació confidencial
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici medi ambiental específic per cada línia de negoci desglossada per objectius.	La creació de productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental s'orienta de forma global.	Informació confidencial
FS9	Cobertura i freqüència de les auditories per avaluar la implementació de les polítiques ambientals i socials i els procediments d'avaluació de riscos.	L'abast del sistema de gestió mediambiental és Crèdit Andorrà. Anualment es porta a terme l'auditoria externa, i en algunes ocasions també l'auditoria interna, amb l'objectiu de verificar-ne el bon funcionament i cada tres anys es realitza l'auditoria de renovació de la certificació del Sistema de gestió mediambiental segons la norma UNE-EN-ISO 14001.	●

FS10	Percentatge i nombre de companyies incloses dins de la cartera de la entitat amb què l'organització informant ha interactuat en temes mediambientals i socials.	<p>22</p> <p>Crèdit Cotxe Ecològic Préstec per finançar la compra de vehicles nous catalogats com a ecològics (emissions CO2 < 120 g/km), amb el qual els clients es poden beneficiar d'un descompte del 10% en els interessos del préstec.</p> <p>Crèdit Ecoeficiència Llançat el 2011, és un préstec de finançament bonificat per a la rehabilitació d'edificis que fomentin l'eficiència energètica dirigit a constructors i propietaris d'immobles de qualsevol tipus. Per a aquest tipus de finançament, el projecte de reforma ha de respondre a un estudi tècnic o a una auditoria energètica per reduir l'impacte mediambiental de l'edifici i incrementar l'eficiència energètica.</p> <p>Préstec d'ajut a la rehabilitació d'habitatges d'Andorra Dirigit als propietaris d'immobles per tal d'incentivar la modernització del parc immobiliari quant a habitabilitat, seguretat, accessibilitat, millora de façanes i eficiència en el comportament tèrmic i/o acústic dels habitatges, i estalvi energètic. El producte s'ha creat en el marc del programa de subvencions que atorga el Govern d'Andorra i en el qual el col·labora el Banc. Aquesta iniciativa ens permet traslladar el valor al client a través de la intermediació i demostra la nostra alineació amb les polítiques del Govern a l'hora de promoure i incentivar l'activitat econòmica del país.</p> <p>Clau Visa – Unicef Aquesta targeta de crèdit permet contribuir a la campanya global de lluita contra el VIH-sida al Camerun destinada a la cura d'infants, adolescents i mares. Els clients hi contribueixen amb una participació anual mínima de 30 euros i Crèdit Andorrà hi destina el 50% dels guanys procedents de les comissions d'utilització de la targeta a l'estranger, a més d'una aportació complementària anual directa.</p>	●
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiu o negatiu social o ambiental.	Tots els actius de Crèdit Andorrà segueixen les polítiques socials i mediambientals establertes.	●
FS12	Polítiques de vot aplicades relatives a assumptes socials o ambientals per entitats sobre les quals l'organització té dret a vot o assessor en el vot.	El poder de decisió de Grup Financer Crèdit Andorrà en les empreses participades depèn del seu percentatge en l'accionariat.	●

Dimensió econòmica	Paginació	Cobertura		
Enfocament de gestió	18, 29 Informe anual 2013 (6-13)			
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'exploració, retribució a empleats, donacions i d'altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de la capital i governs.	18 Informe anual 2013 (6-13)		
EC2 (P)	Conseqüències financeres i d'altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	35-36 El canvi climàtic té implicacions financeres per a Grup Financer Crèdit Andorrà i li suposa una sèrie de riscos i d'oportunitats. Les implicacions financeres són les conseqüències directes per al negoci de les entitats del Grup en qualitat d'entitats bancàries i financeres, asseguradores o de gestió d'actius, i els costos de possibles despeses o inversions per millorar el seu acompliment ambiental responent als reptes del canvi climàtic. Els riscos es concreten en les afeccions del canvi climàtic a Andorra i la seva repercussió a l'economia del país i el risc reputacional derivat d'una gestió ambiental incorrecta. Les oportunitats principals es tradueixen en l'ofertament de productes destinats a contrarestar el canvi climàtic (Crèdit CotxeEcològic i Crèdit Ecoeficiència) i en una reputació de prestigi en el cas d'assolir una excel·lència en l'acompliment mediambiental.		
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de les organitzacions generades per programes de beneficis socials.	24 (* <i>El valor econòmic dels beneficis socials és informació confidencial.</i>)	 *	
EC4 (P)	Ajuts financers significatius rebuts de governs.	Com a entitat bancària no es reben ajudes públiques.		
EC5 (P)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local, segregat per gènere, en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	Informació no reportada.		
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	Es prioritza el treball amb proveïdors del Principat d'Andorra (proveïdors locals). Els factors que influeixen en la seva selecció són els ambientals, la ubicació geogràfica, la qualitat i el preu. (* <i>No es disposa de dades sobre la proporció de despesa corresponent a proveïdors locals.</i>)	 *	

EC7 (P) Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.

Es disposa de procediments per a la contractació local de directius. Els màxims càrrecs provenen del Principat d'Andorra i els directius, de la comunitat local.

Directius originaris de cada comunitat local (per filials)

	2011	2012	2013
Andorra	61%	57%	57%
Espanya	100%	100%	100%
Luxemburg	0%	0%	0%
Mèxic	80%	80%	33%
Miami (EUA)	86%	83%	75%
Paraguai	-	67%	60%
Perú	-	100%	0%
Uruguai-Panamà	50%	78%	67%
Xile	-	-	0%

EC8 (P) Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bo o en espècie.

33

EC9 (A) Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.


Informació no reportada

Dimensió ambiental	Paginació	Cobertura	
Enfocament de gestió	35-38		
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	37	●
			Tendència 2012/2013
		2011 2012 2013	
	Paper d'ús intern	Tones	20,95 30,50 29,17 -4,36%
		Kg/empleat	44,11 63,01 59,65 -5,34%
	Paper per a clients	Tones*	30,86 28,74 18,94 -34,11%
		Kg/client	0,44 0,36 0,22 -38,12%
	Tònors	Unitats	1.005 757 686 -9,38%
		Unitats/ empleat	2,12 1,56 1,40 -10,31%
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	No hi ha consum de materials valoritzats.	●
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	36	●
			Tendència 2012/2013
		2011 2012 2013	
	Consum de gasoil (litres)		174.052 157.933 176.163 +11,54%
	Consum de gasoil (litres/m²)		10,85 10,28 13,89 +11,54%
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	36	●
	Oficines i edificis Ròdol, ICA i seu social		Tendència 2012/2013
		2011 2012 2013	
	Consum d'energia elèctrica (MWh)		5.994 5.847 5.479 -6,29%
	Consum d'energia elèctrica per m² d'oficina (kWh/m²)		293,04 316 298,98 -5,39%
	Consum d'energia elèctrica per empleat (kWh empleat)		12.620 12.080 11.204 -7,25%

EN5 (A)	Estalvi d'energia a causa de la conservació i millores en l'eficiència.	36 S'apliquen criteris d'eficiència energètica a les noves oficines automàtiques i a les remodelacions de les existents: instal·lació de sistemes d'il·luminació amb detectors de presència, instal·lació de làmpades de baix consum de classe A, instal·lació de làmpades tipus LED en els rètols exteriors i instal·lació de climatització amb bomba de calor que incorpora el sistema VRV que permet ajustar al màxim la producció de calor i fred a les necessitats de l'oficina.	●																				
EN6 (P)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	36 Algunes de les mesures implantades són: les impressores tenen habilitada la impressió en doble cara per defecte, i la implantació i foment de la correspondència electrònica a clients. Vegeu indicador EN5.	●																				
EN7 (P)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	36 S'apliquen criteris d'eficiència energètica a les noves oficines automàtiques i a les remodelacions de les existents: instal·lació de sistemes d'il·luminació amb detectors de presència, instal·lació de làmpades de baix consum de classe A, instal·lació de làmpades tipus LED en els rètols exteriors i instal·lació de climatització amb bomba de calor que incorpora el sistema VRV que permet ajustar al màxim la producció de calor i fred a les necessitats de l'oficina.	●																				
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	37 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>Tendència 2012/2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consum d'aigua (m³)</td> <td>16.291</td> <td>10.222</td> <td>8.126</td> <td>-20,50%</td> </tr> <tr> <td>Consum d'aigua per m² d'oficina (m³/m²)</td> <td>0,80</td> <td>316</td> <td>298,98</td> <td>-19,74%</td> </tr> <tr> <td>Consum d'aigua per empleat (m³/empleat)</td> <td>34,30</td> <td>21,12</td> <td>16,62</td> <td>-21,32%</td> </tr> </tbody> </table>		2011	2012	2013	Tendència 2012/2013	Consum d'aigua (m ³)	16.291	10.222	8.126	-20,50%	Consum d'aigua per m ² d'oficina (m ³ /m ²)	0,80	316	298,98	-19,74%	Consum d'aigua per empleat (m ³ /empleat)	34,30	21,12	16,62	-21,32%	●
	2011	2012	2013	Tendència 2012/2013																			
Consum d'aigua (m ³)	16.291	10.222	8.126	-20,50%																			
Consum d'aigua per m ² d'oficina (m ³ /m ²)	0,80	316	298,98	-19,74%																			
Consum d'aigua per empleat (m ³ /empleat)	34,30	21,12	16,62	-21,32%																			
EN9 (A)	Fonts d'aigua que han estat afectades de forma significativa per la captació d'aigua.	Per les activitats de Grup Financer Crèdit Andorrà, no es veuen afectades fonts d'aigua o ecosistemes que hi estiguin relacionats de manera significativa.	●																				
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	No es recicla ni es reutilitza l'aigua.	●																				

EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dintre d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i les proporcions de terrenys –en propietat, arrendats o que són gestionats– d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	Grup Financer Crèdit Andorrà no té instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat ni adjacents.	No aplica
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	Per raó de la seva activitat, Grup Financer Crèdit Andorrà no causa impactes en àrees protegides i/o sensibles; el Grup desenvolupa la seva activitat en entorns urbans, de manera que la incidència en la biodiversitat no és rellevant.	No aplica
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	Pel tipus d'activitat de Grup Financer Crèdit Andorrà, no existeix com a tal una estratègia específica per a la prevenció, gestió i restauració de danys en hàbitats naturals, sinó que aquesta s'integra en la política de RSC i ambiental de l'entitat, la qual, mitjançant diferents iniciatives ja esmentades, minimitza l'impacte ambiental.	No aplica
EN14 (A)	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	Pel tipus d'activitat de Grup Financer Crèdit Andorrà, no existeix una estratègia específica com a tal per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat, sinó que aquesta estratègia s'integra en la política de RSC i ambiental de l'entitat, la qual, mitjançant diferents iniciatives ja esmentades, minimitza l'impacte ambiental.	No aplica
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la UICN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions, segons el grau d'amenaça de l'espècie.	Les operacions de Grup Financer Crèdit Andorrà no afecten cap hàbitat amb espècies incloses en la Llista vermella de la UICN.	No aplica

EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	36 El càlcul de les emissions de gasos d'efecte hivernacle no inclou els serveis de missatgeria.	D *																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>Tendència 2012/2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tones de CO₂ (electricitat)</td> <td>827,23</td> <td>917,93</td> <td>865,65</td> <td>-6%</td> </tr> <tr> <td>Tones de CO₂ (gasoil)</td> <td>479,51</td> <td>435,11</td> <td>486,21</td> <td>+12%</td> </tr> <tr> <td>Tones totals de CO₂</td> <td>1.306,74</td> <td>1.353,04</td> <td>1.351,86</td> <td>-0,1%</td> </tr> <tr> <td>Tones de CO₂/100 m² d'oficina</td> <td>6,39</td> <td>7,31</td> <td>7,38</td> <td>+1%</td> </tr> <tr> <td>Tones de CO₂/empleat</td> <td>2,75</td> <td>2,80</td> <td>2,76</td> <td>-1%</td> </tr> </tbody> </table>		2011	2012	2013	Tendència 2012/2013	Tones de CO ₂ (electricitat)	827,23	917,93	865,65	-6%	Tones de CO ₂ (gasoil)	479,51	435,11	486,21	+12%	Tones totals de CO ₂	1.306,74	1.353,04	1.351,86	-0,1%	Tones de CO ₂ /100 m ² d'oficina	6,39	7,31	7,38	+1%	Tones de CO ₂ /empleat	2,75	2,80	2,76	-1%	
	2011	2012	2013	Tendència 2012/2013																													
Tones de CO ₂ (electricitat)	827,23	917,93	865,65	-6%																													
Tones de CO ₂ (gasoil)	479,51	435,11	486,21	+12%																													
Tones totals de CO ₂	1.306,74	1.353,04	1.351,86	-0,1%																													
Tones de CO ₂ /100 m ² d'oficina	6,39	7,31	7,38	+1%																													
Tones de CO ₂ /empleat	2,75	2,80	2,76	-1%																													
		<p>Nota: Dades d'octubre a setembre. Fonts: Elaboració pròpia: Origen de l'electricitat d'Andorra - FEDA (15% hidroelèctrica i 85% d'Espanya i França a parts iguals). Dades d'emissions de França - EDF. Dades d'emissions d'Espanya - CNE, Sistema de garantia d'origen i etiquetatge de l'electricitat.</p>																															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Tones de CO₂ derivades dels desplaçaments</td> <td>Avió</td> <td>14,01</td> <td>117,48</td> </tr> <tr> <td>Tren d'alta velocitat (AVE)</td> <td>0,87</td> <td>2,66</td> </tr> <tr> <td>Autobús</td> <td>-</td> <td>8,19</td> </tr> <tr> <td>Taxi</td> <td>-</td> <td>2,42</td> </tr> <tr> <td>Totals</td> <td>14,89</td> <td>130,76</td> </tr> </tbody> </table>			2012	2013	Tones de CO ₂ derivades dels desplaçaments	Avió	14,01	117,48	Tren d'alta velocitat (AVE)	0,87	2,66	Autobús	-	8,19	Taxi	-	2,42	Totals	14,89	130,76											
		2012	2013																														
Tones de CO ₂ derivades dels desplaçaments	Avió	14,01	117,48																														
	Tren d'alta velocitat (AVE)	0,87	2,66																														
	Autobús	-	8,19																														
	Taxi	-	2,42																														
	Totals	14,89	130,76																														
		<p>Les emissions de 2012 inclouen els desplaçaments realitzats a partir del 31 de març i les emissions de 2013 corresponen als desplaçaments realitzats durant tot l'any. Fonts: Avió (DEFRA. 2013 Guidelines to Defra/ DECC'S GHG Conversion Factors for Company Reporting. Versió 2013) i tren d'alta velocitat, autobús i taxi (Oficina Catalana de Canvi Climàtic. Guia Pràctica per al càlcul d'emissions de GEH. Versió març 2013).</p>																															
EN17 (P)	D'altres emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	Per la seva pròpia activitat, Grup Financer Crèdit Andorrà no genera emissions significatives de gasos d'efecte hivernacle diferents a les de CO ₂ ja reportades.	No aplica																														
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	36 Per estalviar emissions de CO ₂ , en els viatges es prioritza el tren a l'avió, l'autobús al taxi, i s'ha millorat l'eficiència de les reunions per videoconferència, amb espais específics habilitats als principals edificis.	D																														
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	No es produeixen emissions significatives d'altres substàncies destructores de la capa d'ozó.	No aplica																														
EN20 (P)	NOx, SOx i d'altres emissions significatives en l'aire per tipus i pes.	Grup Financer Crèdit Andorrà no produeix emissions atmosfèriques significatives derivades del consum de combustibles fòssils. Les emissions atmosfèriques directes de NOx i SOx són les derivades de les calderes. D'acord amb la norma de gestió mediambiental ISO 14001, aquestes emissions atmosfèriques no són significatives.	No aplica																														

EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destinació.	A Grup Financer Crèdit Andorrà no es considera rellevant aquesta informació, ja que el seu abocament d'aigua és assimilable al domèstic, que no es considera contaminant.	No aplica	
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	37		
			Tendència Tractament	
		2011 2012 2013 2012/2013		
Paper d'oficina	Kg	27.527 24.259 15.984	-40,49%	
	Kg/empleat	57,95 50,12 32,69	-41,09%	
Cartró	Kg	173 124 1.879	+829,94%	
	Kg/empleat	0,36 0,26 3,84	+820,43%	
Diaris	Kg	4.881 4.191 1.912	-59,89%	
	Kg/empleat	10,28 8,66 3,91	-60,30%	
Plàstics	Kg	86 77 1.140,9	+1.018,54%	
	Kg/empleat	0,18 0,16 2,33	+1.007,10%	
Fluorescents	Unitats	3.087 1.272 1.365	+7,31%	
	Unitats/100m² d'oficina	10,93 6,87 7,45	+8,35%	
Tònors	Unitats	284,5 393 508,2	+29,31%	
	Unitats/empleat	6,60 0,81 1,04	+27,99%	
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				
EN23 (P)	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	No s'ha produït cap vessament accidental significatiu.	No aplica	
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es considerin perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.	Per raó de la seva activitat, Grup Financer Crèdit Andorrà no importa, exporta, transporta, tracta ni genera residus considerats perillosos.	No aplica	
EN25 (A)	Identificació, proporció, estat de protecció i valor de biodiversitat dels recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua de l'organització informant.	Per raó de la seva activitat, els abocaments d'aigua i vessaments de Grup Financer Crèdit Andorrà no afecten de manera significativa els recursos hídrics i ecosistemes que hi estan relacionats.	No aplica	

Llegenda:  Reciclatge. Gestor especialitzat.  Deixalleria.  Reciclatge o valorització energètica. Gestor especialitzat.

EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	36 Algunes de les mesures implantades són: les impressores tenen habilitada la impressió en doble cara per defecte i la implantació i foment de la correspondència electrònica a clients. El Grup s'orienta a la reducció en el consum de materials. Les mesures més significatives implantades el 2013 són: unificació de criteris amb les àrees del Banc que subcontracten productes i/o serveis i inclusió de clàusules ambientals als contractes amb els proveïdors.	●
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	Grup Financer Crèdit Andorrà no comercialitza productes susceptibles de ser recuperats.	No aplica
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	No hi ha hagut multes o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.	●
EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i d'altres béns materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	S'han habilitat sales de videoconferència per a les reunions entre professionals de diferents països, fet que ha permès una reducció dels viatges dels nostres empleats, i alhora, una reducció de les emissions de CO ₂ .	●
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	18	●

Enfocament de gestió	23-28 A les oficines es disposa de sistemes de seguretat i plans d'emergència i es forma els empleats en aquest aspecte. S'imparteix formació (comercial i tècnica) per al tracte amb els clients.
----------------------	---

LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió, segregat per gènere.	25-26	
---------	--	-------	--

Distribució geogràfica de la plantilla

	2013
Andorra	421
Resta d'Europa	
Espanya	100
Luxemburg	35
Suïssa	2
Amèrica	
Uruguai i Panamà	50
Estats Units	33
Mèxic	19
Paraguai	18
Perú	12
Xile	5

Mitjana de permanència a l'empresa (anys)*

Dades de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)

	2011	2012	2013
Dones	13,5	14	14,74
Homes	18,2	18	17,81
Ambdós gèneres	16,2	16,4	16,57

LA2 (P) Nombre total de nous empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.

Nombre de nous empleats segons nacionalitat

	2013
Andorra	9
Argentina	1
Bèlgica	1
Regne Unit	1
República Dominicana	1
Espanya	46
França	3
Grècia	1
Itàlia	2
Mèxic	3
Estats Units	4
Panamà	5
Paraguai	5
Perú	8
Sèrbia i Montenegro	1
Suïssa	1
Ucraïna	2
Veneçuela	1
Xile	3

Nombre de nous empleats segons gènere i grup d'edat

	< 25 anys	26-35 anys	36-45 anys	46-55 anys	> 56 anys
Homes	8	17	19	13	5
Dones	5	15	11	2	1

Percentatge de baixes voluntàries respecte la plantilla

	2011	2012	2013
Andorra	2,2%	1,2%	1,5%
Espanya	2,3%	4,7%	3,8%
Luxemburg	0%	3,4%	8,6%
Mèxic	7%	0%	14,8%
Miami (EUA)	5,7%	26,7%	9,1%
Paraguai	-	5,6%	0%
Perú	-	0%	72,7%
Uruguai-Panamà	7,5%	9,8%	9,1%
Xile	-	-	0%
Grup Crèdit Andorrà	2,8%	5,7%	5,2%

Baixes segons tipologia i gènere

Dades de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)

		2011	2012	2013
Nombre de baixes voluntàries	Homes	5	2	5
	Dones	4	3	1
Nombre de baixes per acomiadament	Homes	1	2	4
	Dones	0	3	4
Nombre de prejubilacions i jubilacions	Homes	2	3	1
	Dones	1	1	0
Nombre de baixes per defunció	Homes	1	0	0
	Dones	0	0	0

2013

		Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Paraguai	Perú	Uruguai-Panamà	Xile	Grup Financer Crèdit Andorrà
Nombre de baixes voluntàries	Homes	5	2	2	4	1	3	5	3	0	25
	Dones	1	2	1	0	2	4	3	1	0	14
Nombre de baixes per acomiadament	Homes	4	6	0	4	1	0	0	0	0	15
	Dones	4	3	0	0	1	0	0	0	0	8
Nombre de prejubilacions i jubilacions	Homes	1	3	0	0	0	0	0	0	0	1
	Dones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Nombre de baixes per defunció	Homes	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	Dones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	Homes	10	8	2	8	2	3	6	3	0	5
	Dones	5	7	1	0	3	4	3	1	0	5

LA3 (A) Beneficis socials per als empleats amb jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, segons llocs on desenvolupin operacions significatives.

Els empleats de Crèdit Andorrà gaudeixen dels beneficis socials següents:

- Pla de pensions
- Pla integral d'assistència mèdica
- Assegurança de vida
- Condicions especials en productes i serveis del Banc des del moment que s'hi comença a treballar

Els empleats de les noves filials gaudeixen dels mateixos beneficis socials que tenien prèviament a l'adquisició per part de Grup Financer Crèdit Andorrà. A més, tots els empleats amb un mínim de tres anys d'antiguitat tenen la possibilitat d'adquirir accions del Banc. La seva participació representa el 21% del total de les accions.

LA15 (P) Taxa de tornada a la feina i taxes de retenció després de permisos de paternitat / maternitat, segons gènere

El 2013, la taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat a Crèdit Andorrà ha estat del 100%.



Taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat

2013

		Andorra	Espanya	Luxemburg	Mèxic	Miami (EUA)	Paraguai	Perú	Xile
Nombre de persones que s'han acollit a permisos parentals	Homes	12	0	0	0	0	0	1	0
	Dones	7	1	1	0	0	0	1	0
Nombre de persones que han tornat a ocupar el seu lloc de treball després del permís	Homes	12	0	0	0	0	0	1	0
	Dones	7	1	1	0	0	0	1	0
Nombre de persones que després de tornar a ocupar el seu lloc de treball continuen a l'empresa després de 12 mesos	Homes	12	0	0	0	0	0	-	0
	Dones	7	2	0	0	0	0	-	0

* No inclou CA Life i CAHE.
Nota: No es disposa de dades de Uruguai-Panamà

LA4 (P) Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.

El conveni col·lectiu és una possibilitat que han d'impulsar els mateixos treballadors. En aquest moment no existeix cap conveni col·lectiu que afecti els treballadors de Crèdit Andorrà.



LA5 (P) Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.

El conveni col·lectiu és una possibilitat que han d'impulsar els mateixos treballadors. En aquest moment no existeix cap conveni col·lectiu que afecti els treballadors de Crèdit Andorrà.



LA6 (A) Percentatge del total de treballadors que estan representats en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en la feina.

Els comitès de salut i seguretat els han de promoure els mateixos empleats dins de cada sector, empresa... En aquests moments no afecta els treballadors de Crèdit Andorrà.



LA7 (P) Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió i gènere.

No hi hagut cap víctima mortal relacionada amb la feina. No hi ha hagut cap cas de malaltia professional (en tant que malaltia reconeguda com a tal per a la Caixa Andorrana de Seguretat Social).

Indicadors de PRL

Dades de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)

		2011	2012	2013
Total d'hores de formació en PRL		1.027,5	183,5	203
Nombre de casos de baixes laborals per gènere	Homes	57	27	50
	Dones	62	75	55
Taxa d'absentisme inclosa la maternitat (%)		2,75%	2,00%	2,02%
Taxa d'absentisme sense incloure la maternitat (%)		1,90%	1,61%	0,97%
Taxa d'absentisme per gènere	Homes	1,48%	0,39%	1,05%
	Dones	4,59%	1,61%	0,97%
Nombre de dies perduts per baixes laborals per gènere	Homes	1.351	573	1.511
	Dones	2.881	2.354	1.398

Taxa d'absentisme

	2011	2012	2013
Andorra	2,8%	2,2%	2,02%
Espanya	0,02%	0,21%	2,5%
Luxemburg	3,7%	2,3%	2,9%
Uruguai-Panamà	1,3%	1,4%	1,3%
Perú	-	-	5%
Paraguai	-	-	0%
Mèxic	0%	0%	4%
Miami (EUA)	2,5%	1,6%	0,38%
Xile	-	-	0%
Grup Crèdit Andorrà	2,49%	1,10%	2,05%

LA8 (P) Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.

Des del departament de seguretat i amb la col·laboració de l'empresa d'autoprotecció es va organitzar una nova formació d'EPIs (equips de primera intervenció) que tingué lloc durant el mes de setembre de 2013. El curs va tenir una durada de 4 hores, 2 hores de teoria i 2 en diverses pràctiques amb foc real al pàrquing d'Arinsal. També es va portar a terme el curs d'ESI amb una duració de 8 hores teòriques i 4 pràctiques.

LA9 (P) Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.

La legislació andorrana recull l'existència de la figura jurídica dels sindicats. No obstant això, els empleats de Crèdit Andorrà no han constituït cap sindicat.

No aplica

LA10 Mitjana d'hores de formació a l'any per
(P) empleat, desglossat per categoria laboral
i gènere.

27

Tipologia de la formació impartida

Dades de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)

	2011	2012	2013
Organització i aplicacions	8%	4%	5%
Idiomes	39%	49%	35%
Financera i bancària	20%	21%	25%
Juridicolegal	10%	4%	10%
Medi ambient	1%	1%	5%
Desenvolupament de competències	2%	9%	10%
Gestió i direcció	2%	5%	0%
Comercial i vendes	8%	1%	4%
Productes	1%	4%	4%
Prevenió de riscos laborals i altres	9%	2%	2%

Aprenentatge electrònic a Crèdit Andorrà

Dades de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)

	2011	2012	2013
Hores dedicades	3.957 h	2.184 h	955 h
Persones implicades	411	5	4

LA11 Programes de gestió d'habilitats i
(P) de formació contínua que fomentin
l'ocupabilitat dels treballadors i que els
donin suport en la gestió del final de les
seves carreres professionals.

El 100% dels empleats està cobert pels programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten la seva ocupació i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.

LA12 Percentatge d'empleats que rep
(P) avaluacions regulars de l'acompliment
i del desenvolupament professional,
segregat per gènere.

24

Anualment es realitza al 100% dels empleats una entrevista de gestió de l'acompliment i de desenvolupament professional.

LA13 Composició dels òrgans de govern
(P) corporatiu i plantilla, segregat per
categoria laboral, gènere, grup d'edat,
pertinença a minories i d'altres indicadors
de diversitat.

16, 25-26

LA14 Relació entre el salari base dels homes
(P) respecte al de les dones segregat per
categoria professional, segons llocs on es
desenvolupin operacions significatives.

Pel que fa a la retribució, Crèdit Andorrà disposem d'un esquema de la descripció i valoració dels llocs de treball que garanteix que la remuneració base de cada posició es defineix en funció del lloc; o el que és el mateix, de la responsabilitat inherent al lloc de feina i de l'acompliment per part de la persona que l'ocupa, independentment del seu gènere.

Dimensió social: drets humans		Paginació	Cobertura
Enfocament de gestió		15 <u>Política de responsabilitat social corporativa</u>	
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió i contractes significatius que inclouen clàusules que incorporen assumptes de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	El Grup Financer Crèdit Andorrà aplica a les seves inversions el Codi ètic i de conducta i les normes que garanteixen la màxima protecció dels drets humans i que exigeixen un comportament ètic en totes les seves relacions, i assumeix com a mínims el màxim compliment de la legislació nacional i internacional aplicable en el desenvolupament de les seves activitats.	●
HR2 (P)	Percentatge dels principals proveïdors, contractistes i altres socis comercials que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'aquest fet.	S'analitzen els principals distribuïdors i contractistes, tot i que no està formalment establert.	●
HR3 (A)	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans que són rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	Els empleats no han rebut formació específica en matèria de drets humans.	●
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures correctores adoptades.	No s'ha produït cap incident de discriminació.	●
HR5 (P)	Activitats i principals proveïdors identificats en els quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot ser violat o córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	No hi ha cap activitat identificada de situació de risc en aquest sentit. Els proveïdors del Grup operen aplicant el marc normatiu del seu país, la qual cosa suposa un respecte pels Drets Humans, entre d'altres, la llibertat d'associació i convenis col·lectius.	●
HR6 (P)	Activitats i principals proveïdors identificats que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir efectivament a l'abolició de l'explotació infantil.	No s'han identificat activitats de risc. Els proveïdors del Grup operen aplicant el marc normatiu del seu país, la qual cosa suposa un respecte pels Drets Humans, entre d'altres, la no explotació infantil.	●
HR7 (P)	Activitats i principals proveïdors identificats com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a eliminar totes les formes de treball forçat o no consentit.	No s'han identificat operacions de risc. Els proveïdors del Grup operen aplicant el marc normatiu del seu país, la qual cosa suposa un respecte pels Drets Humans, entre d'altres, la no realització de treballs forçats.	●

HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	Grup Financer Crèdit Andorrà disposa d'un departament de seguretat i de vigilants de seguretat contractats a través d'empreses externes autoritzades pel Govern d'Andorra que garanteixen l'adequada formació dels empleats pel lloc de treball. Les empreses externes vetllen per preparar el seu personal en els diferents àmbits que afecten al seu lloc de treball (el personal rep formació en tir, coneixements bàsics desistemes contra incendi (EPI, ESI), entre d'altres)..	●
HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	No s'ha produït cap incident relacionat amb la violació dels drets dels indígenes.	●
HR10 (P)	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte d'avaluacions dels seus impactes en els drets humans.	Grup Financer Crèdit Andorrà no ha avaluat els impactes en els drets humans de les seves operacions ja que en qualsevol operació aplica el Codi ètic i de conducta i les normes que garanteixen la màxima protecció dels drets humans i assumeix com a mínims el màxim compliment de la legislació nacional i internacional aplicable en el desenvolupament de les seves activitats.	●
HR11 (P)	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans presentades, abordades i resoltes a través de mecanismes de reclamació formals.	Grup Financer Crèdit Andorrà no ha registrat cap queixa relacionada amb els drets humans.	●

Dimensió social: societat	Paginació	Cobertura	
Enfocament de gestió	12, 21-22, 29-34 Més informació a la Memòria d'activitats de la Fundació Crèdit Andorrà 2013.		
SO1 (P)	Percentatge d'operacions amb la implicació de la comunitat local en l'execució, les avaluacions d'impacte, i els programes de desenvolupament.	29-34 Més informació a la Memòria d'activitats de la Fundació Crèdit Andorrà 2013.	●
SO9 (P)	Operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials en les comunitats locals.	Els productes i serveis que ofereix el Grup Financer Crèdit Andorrà no tenen un impacte negatiu significatiu sobre les comunitats locals. A més, la gestió i el control 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.	No aplica
SO10 (P)	Mesures de prevenció i de mitigació aplicades en operacions amb importants repercussions negatives reals o potencials en les comunitats locals.	No s'han identificat operacions amb impactes negatius significatius sobre les comunitats locals.	No aplica

FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desafavorits.	Grup Financer Crèdit Andorrà no té activitat en zones de baixa densitat de població o llocs desafavorits.	●
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desafavorits als serveis financers.	Banco Crèdit Andorrà (Panamá) va signar el 2009 un conveni de cooperació amb la Fundació Cambra de Comerç, Indústries i Agricultura de Panamá per impulsar la creació de la Unitat de Formació i Capacitació d'Empreses Socials. Valores Casa de Bolsa (Paraguai) està col·laborant amb la institució "Un Techo para mi País" amb l'objectiu d'emetre bons solidaris (actualment es troba en fase de negociació).	●
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte dels riscos relacionats amb la corrupció.	L'anàlisi dels riscos relacionats amb la corrupció és un aspecte regulat per llei. A més, Grup Financer Crèdit Andorrà disposa de l'àrea de Riscos i Compliment Normatiu. Vegeu indicador 4.11.	●
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	De forma més general, els empleats de Grup Financer Crèdit Andorrà tenen el dret i el deure de conèixer el Codi ètic i de conducta i el Manual de prevenció de blanqueig de diner.	●
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents per corrupció.	No s'han produït incidents de corrupció.	●
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i d'activitats de lobbisme (<i>lobbying</i>).	El Banc no es posiciona en polítiques públiques ni participa en el seu desenvolupament.	●
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	Grup Financer Crèdit Andorrà no ha realitzat cap aportació financera o en espècie a partits polítics o a institucions que hi estan relacionades.	●
SO7 (A)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	No hi ha hagut cap acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència.	●
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	No hi ha hagut sancions o multes significatives per l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis.	●

Responsabilitat sobre el producte	Paginació	Cobertura
Enfocament de gestió	19-22	
FS1 Polítiques per al disseny i la venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa.	Grup Financer Crèdit Andorrà actua d'acord amb els valors que recull el Model Cultural. Així, té el compromís de dissenyar i desenvolupar productes i serveis per donar resposta a les necessitats i demandes dels clients, amb un tracte universal no excloent, sinó orientat a la inclusió financera. Posa a la disposició dels clients una àmplia oferta de productes i serveis financers de la màxima qualitat, basats en el estudi de la realitat del mercat i de les necessitats dels diferents segments de clients. En la seva relació amb els clients, ofereix un tracte igualitari, personal i de proximitat, basat en la confiança, la transparència i confidencialitat de la informació, sobre les bases de la legislació vigent i de les normes internes i procediments de atenció al client. A més, proporciona un assessorament responsable, professional i transparent, basat en l'escolta activa de les necessitats del client. El Grup té el compromís de promocionar els productes mitjançant campanyes de venda i publicitat respectuoses amb la dignitat humana i les bones pràctiques comercials. Per últim, la informació sobre productes està subjecta a la regulació de l'INAF. A més, s'elabora una fitxa de cada producte emès amb les característiques i la descripció detallada amb un apartat especial relatiu als riscos.	
PR1 (P) Fases del cicle de vida dels productes i dels serveis en els quals s'avaluen, per poder-ne millorar els impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	Com a forma d'assegurar la qualitat del servei vinculada a la comercialització dels productes, es compta amb Sistemes de Qualitat en la Gestió certificats segons la norma ISO 9001:2008. Les oficines disposen de mesures de seguretat per minimitzar el risc d'atracament i robatori (presència d'equips de captació i gravació d'imatges digitals, porta exclusiva d'accés, etc.). Existeix la figura del director de seguretat.	
PR2 (A) Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatiu als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.	No s'ha produït cap incident en aquest sentit. Tot producte emès està supervisat pel Comitè de Producte i un marc institucional d'inversió supervisat pel Comitè d'Actius i Passius.	
PR3 (P) Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	Els productes i serveis del banc estan subjectes a la regulació de de l'INAF pel que fa a la informació dels mateixos i la seva forma de comercialització, la qual cosa garanteix la transparència en aquests procediments.	
PR4 (A) Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatiu a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No s'ha produït cap incompliment en aquest sentit.	

FS16	Iniciatives per fomentar els coneixements financers per tipus de beneficiari.	Per contribuir a crear cultura financera, Crèdit Andorrà Asset Management, la gestora de fons de Crèdit Andorrà, publica regularment informes per als clients en què ofereix la visió de l'evolució dels mercats, estratègies, monogràfics... La gestora també actua com a formadora de la xarxa bancària interna i d'assegurances.	●
PR5 (A)	Pràctiques respecte de la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	Durant el 2013, s'han portat a terme nous estudis de satisfacció del client: <i>Mystery</i> per a nous clients i l'estudi de satisfacció dels clients actuals, amb monitorització per a les oficines per poder millorar el servei al client i amb derivació al variable dels gestors. A finals d'any s'ha posat en marxa el Procediment de reclamacions de clients.	●
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats relatius a comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, d'altres activitats promocionals i els patrocinis.	Crèdit Andorrà té el compromís d'oferir a la societat una publicitat responsable que garanteix l'ajust de tota la informació, contractació i característiques operatives a la normativa legal vigent. D'altra banda, Crèdit Andorrà Asset Management és la primera entitat andorrana que ha estat admesa com a membre de la junta directiva de l'Associació Espanyola de Presentació de Resultats de Gestió del Global Investment Performance Standards (GIPS). Igualment, disposa de la certificació ISO 9001:2008. També tenen la certificació ISO 9001:2008 els departaments de Tresoreria i Mercat de Capitals i d'Administració de Mercats i Control així com Valira Capital Asset Management. Crèdit Andorrà Asset Management també forma part de l'AIMA (Alternative Investment Management Association) i és Mifid Compliance des del 2009.	●
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No s'ha produït cap incident en aquest sentit.	●
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients.	Grup Financer Crèdit Andorrà no ha rebut cap reclamació amb relació al respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients.	●
PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives com a fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	No hi ha hagut cap multa significativa per l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i ús de productes.	●