



OBERTS AL MÓN



Crédit Andorrà

Informe de responsabilitat social corporativa **2008**

ÍNDEX

- 1 **DECLARACIÓ DEL CONSELLER DELEGAT** | 3
- 2 **PRESENTACIÓ DE L'INFORME** | 5
- 3 **PERFIL DEL GRUP** | 6
 - Xarxa d'oficines del Grup Crèdit Andorrà | 8
- 4 **ESTRUCTURA DE GOVERN** | 9
- 5 **GESTIÓ SOCIALMENT RESPONSABLE** | 11
 - Filosofia del Grup | 12
 - Grups d'interès | 12
- 6 **CLIENTS** | 14
 - Productes i serveis | 17
 - Comunicació i diàleg | 20
- 7 **RECURSOS HUMANS** | 21
 - Capacitació per als nous reptes: la plataforma informàtica, els nous negocis i la internacionalització | 23
 - Perfil de la plantilla i igualtat d'oportunitats | 24
 - Captació i retenció de professionals | 26
 - Beneficis socials | 26
 - Desenvolupament professional i formació | 27
- 8 **COMUNITAT** | 29
 - Iniciatives socials | 30
 - Iniciatives educatives | 35
 - Iniciatives culturals | 36
 - Resum dels programes Fundació Crèdit Andorrà | 38
- 9 **MEDI AMBIENT** | 40
 - Sistema de gestió mediambiental | 41
 - Millora de l'eficiència energètica a les oficines | 42
 - Indicadors de consum de recursos i gestió de residus | 43
 - Sensibilització ambiental | 46
 - Iniciatives ambientals | 46
- 10 **ECONOMIA** | 48
 - Dades d'activitat | 50
 - Dades econòmiques | 50
 - Reconeixements | 51
 - Iniciatives econòmiques | 52
- 11 **TAULA DE CONTINGUTS GRI** | 58



Crèdit Andorrà

Gabinet de Comunicació Corporativa
 Av. Meritxell, 80
 AD500 Andorra la Vella
 Principat d'Andorra
 Tel: (376) 888 026
 e-mail:
 comunicaciocorporativa@creditandorra.ad

1 DECLARACIÓ DEL CONSELLER DELEGAT

Per Crèdit Andorrà, un dels elements clau de la nostra estratègia és i ha estat sempre el desenvolupament de la nostra activitat basant-nos en el compliment d'adequats paràmetres de sostenibilitat.

La transparència en la gestió, la vocació de servei al client, el respecte i la preservació del medi ambient, la promoció d'iniciatives socials, educatives, culturals, esportives, ambientals i econòmiques, la gestió responsable dels recursos humans i, en definitiva, un gran nombre d'actuacions emmarcades en el compromís del banc per a una societat millor, han estat i segueixen sent un destacat eix del nostre desenvolupament.

En aquests moments més que mai, pensem que aquests són els valors que hem de continuar potenciant, així com la transparència i el rigor informatiu. Per aquest motiu, i amb l'objectiu de respondre d'una manera més detallada a les expectatives dels nostres grups d'interès, publiquem per sisè any consecutiu l'informe de responsabilitat social corporativa de Crèdit Andorrà.

Amb la voluntat de continuar creixent i consolidar el negoci dins i fora de les nostres fronteres, a Crèdit Andorrà ens trobem immersos en un procés d'internacionalització. Aquest any 2008 hem aconseguit una llicència internacional per operar a Panamà a través de la creació del nou banc Crèdit Andorrà (Panamá), que ofereix serveis financers globals, i també hem obtingut recentment una llicència per obrir una oficina de representació a l'Uruguai. Es tracta d'operacions de penetració estratègica en el mercat hispanoamericà que permetran diversificar el negoci del Grup a l'exterior.

En aquest sentit, amb relació a l'equip humà, hem de destacar l'esforç fet pel Departament de Relacions Humanes per capacitar els nostres empleats per a la internacionalització. Hem posat els mitjans necessaris perquè les persones desenvolupin tot el seu potencial personal i professional i contribueixin a fer realitat l'estratègia d'internacionalització del banc. Per assolir aquest repte d'internacionalització, Crèdit Andorrà ha apostat per una plataforma de software bancari, l'Avaloq, que ens permetrà fer front a les necessitats de futur.

Pel que fa als clients, treballem per garantir una òptima qualitat dels productes i serveis que els oferim, intentant satisfer sempre les seves necessitats i interessos. Prova d'això és la renovació del ràting que atorga l'agència internacional de classificació bancària Fitch Ratings, amb el qual Crèdit Andorrà confirma una posició de màxima solidesa i solvència amb relació al sector financer d'Andorra i l'internacional.

L'obtenció per part de Crediinvest, la nostra societat gestora de fons d'inversió, de la certificació ISO 9001:2000, la renovació de la certificació GIPS (Global Investment Performance Standards) i l'adopció dels principis establerts en les directives comunitàries MIFID, han estat fets molt significatius i ben valorats per als nostres clients.

D'altra banda, disposem d'un sistema de gestió mediambiental certificat segons la norma ISO 14001:2004, que dona resposta al nostre compromís de minimitzar dia a dia l'afectació ambiental de la nostra activitat.

Tant a través del banc com de la Fundació Crèdit Andorrà, continuem portant a terme iniciatives en diferents àmbits: socioassistencial, educatiu, cultural, esportiu, ambiental i econòmic. Enguany, l'aportació en aquest tipus d'iniciatives ha estat d'un 1,67% del total de beneficis nets.

Tot plegat constitueix l'esforç intern per desenvolupar al màxim el nostre compromís amb els clients i amb la societat en què desenvolupem la nostra activitat. En aquest sentit, ens comprometem a escoltar les vostres opinions per seguir avançant en el nostre compromís amb la sostenibilitat. Per aquesta raó, cordialment us convidem a expressar qualsevol comentari o suggeriment que pugueu tenir en llegir aquest informe.

Josep Peralba Duró, Conseller Delegat

2 PRESENTACIÓ DE L'INFORME

Des de l'any 2003 a Crèdit Andorrà publiquem un informe de responsabilitat social corporativa amb una periodicitat anual.

Els continguts d'aquest informe corresponen al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any 2008, excepte les dades quantitatives de l'apartat de medi ambient, que van del 30 de setembre de 2007 al 30 de setembre de 2008. Cal afegir que les dades de l'apartat de recursos humans fan referència únicament a les societats del Grup ubicades a Andorra.

Aquesta memòria s'ha elaborat conforme als principis internacionals establerts en la *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat* versió 3.0 (G3) del Global Reporting Initiative. També s'ha considerat el suplement de la guia sobre el sector dels serveis financers de GRI. L'objectiu és donar a conèixer tant l'estratègia en matèria de responsabilitat social, com l'evolució del Grup durant el darrer 2008 a través del seu acompliment econòmic, ambiental i social.

Pel que fa als continguts, s'han definit considerant els principis de materialitat, participació dels grups d'interès i context de sostenibilitat i exhaustivitat, tal com estableix l'esmentada guia.

Seguint el principi de materialitat, s'ha procurat que la informació cobreixi aquells aspectes i indicadors que reflecteixen els impactes socials, ambientals i econòmics significatius del banc.

Per tal de considerar correctament el context de sostenibilitat, s'ha procurat incloure la contribució, present i futura, en la millora o el deteriorament de les condicions socials, ambientals i econòmiques derivades de l'activitat portada a terme.

D'altra banda, la informació s'ha presentat amb la màxima exhaustivitat per tal que la cobertura dels indicadors i aspectes materials i la definició de l'abast de l'informe siguin suficients per reflectir amb fidelitat els impactes socials, econòmics i ambientals derivats del desenvolupament de l'activitat del banc.

Segons la *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat* del Global Reporting Initiative aquesta memòria té un nivell d'aplicació A.



3 PERFIL DEL GRUP



3 PERFIL DEL GRUP

Crèdit Andorrà és una entitat financera fundada l'any 1949 que desenvolupa principalment la seva activitat al Principat d'Andorra, oferint els serveis de **Banca Comercial** (Banca de Particulars i Banca d'Empreses) i de **Banca Privada**.

És líder del sector financer d'Andorra i està considerat com un dels bancs més solvents i ben gestionats del món.

El Grup Crèdit Andorrà està format per altres empreses orientades a cobrir diferents àmbits de negoci com ara les assegurances, la gestió d'actius d'àmbit internacional i el sector de capital-desenvolupament. Enguany, el Grup també és present a Panamà i a l'Uruguai, a més de la representació que ja teníem a Suïssa, Luxemburg i Espanya.

A través de la **Fundació Crèdit Andorrà** portem a terme una important tasca d'acció social en els àmbits de l'educació, la cultura i els programes socioassistencials.

Grup Crèdit Andorrà			
Activitat bancària i financera	Assegurances	Participades	Activitat social
<p>Crèdit Andorrà, entitat bancària</p> <p>Banco Crèdit Andorrà (Panamá), República del Panamà</p> <p>Oficina de representació de Uruguai, Uruguai</p>	<p>Crèdit Assegurances, assegurances de vida</p> <p>Vincles, societat d'assessorament actuarial</p> <p>Financera d'Assegurances, assegurances de no-vida</p> <p>ERM holding, Barcelona</p>	<p>Sector Turisme</p> <p>ENSISA, serveis de neu</p> <p>NEVASA, serveis de neu</p> <p>SEMTEE, serveis d'oci</p> <p>Credit Inicatives, societat de capital-desenvolupament</p> <p>SPI, serveis a la propietat intel·lectual</p>	<p>Fundació Crèdit Andorrà</p>
Gestió d'actius			
<p>Crediinvest, societat gestora de fons d'inversió</p> <p>Valira Capital Asset Management (Madrid), gestora de fons</p> <p>Private Investment Management (Suïssa), societat gestora de patrimonis</p> <p>Crediinvest Sicav / Investcredit Sicav (Luxemburg), organismes d'inversió</p>			

Crèdit Andorrà és membre de l'**Associació de Bancs Andorrans (ABA)**, creada el 1960. L'any 1998 vam ser el primer banc andorrà en adherir-nos al **Programa de les Nacions Unides de la UNEP**.

XARXA D'OFICINES DEL GRUP CRÈDIT ANDORRÀ

A Crèdit Andorrà tenim la xarxa d'oficines més àmplia del Principat d'Andorra.

Disposem d'un total de 21 oficines que ofereixen un servei complet, tant de banca comercial (Banca d'Empreses i Banca de Particulars) com de Banca Privada, mantenint així la nostra filosofia de banca universal. També disposem de 43 caixers automàtics, que funcionen les 24 hores del dia per facilitar als nostres clients l'accés a un servei permanent. [Vegeu llistat complet.](#)

4 ESTRUCTURA DE GOVERN



4 ESTRUCTURA DE GOVERN

El Consell d'Administració, en el qual estan representats els accionistes majoritaris de l'empresa, és el màxim òrgan de govern de Crèdit Andorrà. Els empleats, que tenen el 21% de les accions de l'entitat, es troben representats en l'Assemblea General d'Accionistes pel Conseller Delegat.

Consell d'Administració

President Antoni Pintat Santolària

Vicepresident Jaume Casal Mor

Conseller Delegat / Secretari Josep Peralba Duró

Consellera Rosa Pintat Santolària

Consellera Maria Reig Moles

Conseller Josep Vidal Martí

Comitè Executiu

Conseller Delegat i Director General Josep Peralba Duró

Director General Adjunt Corporatiu Xavier Cornella Grau

Director Grup Assegurador Josep Brunet Niu

Director Àrea Financera Xavier Cornella Castel

Director Àrea Secretaria General Tècnica Agustí Garcia Puig

Director de Crèdits Frederic Giné Diumenge

Director Àrea de Control de Gestió i Risc Corporatiu Josep Lluís Grasa Jordana

Director Àrea de Recursos Ramon Lladós Bernaus

Director Àrea Negoci Bancari Xavier Ruiz Sena

Director Àrea de Sistemes Martí Tremosa Fité

5 GESTIÓ
SOCIALMENT
RESPONSABLE



5 GESTIÓ SOCIALMENT RESPONSABLE

A Crèdit Andorrà entenem la sostenibilitat com el compromís d'integrar les preocupacions i expectatives socials i ambientals dels nostres grups d'interès com un valor estratègic del banc, presentant uns serveis de qualitat i actuant de manera responsable amb la societat i l'entorn.

Des de l'any 2004 a Crèdit Andorrà treballem en un **pla d'acció de responsabilitat social corporativa**, amb accions específiques a desenvolupar tant en l'àmbit ambiental com el social. Enguany s'ha revisat aquest pla i s'han marcat nous objectius per reforçar encara més l'aposta de Crèdit Andorrà per la sostenibilitat.

FILOSOFIA DEL GRUP

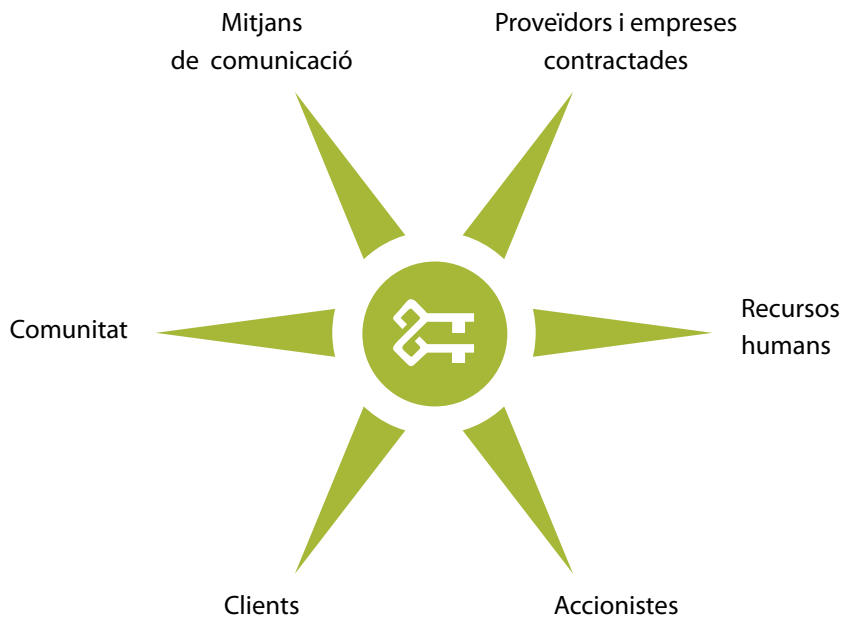
L'aplicació real i constant de les premisses del nostre Model de Cultura, en el qual es troben presents tots els nostres valors d'empresa, és fonamental per oferir el millor servei als nostres clients. Els aspectes essencials que enumerem a continuació són la referència que permet avançar en la direcció correcta. Totes les empreses del Grup Crèdit Andorrà comparteixen el mateix esperit i filosofia empresarials.

- **Orientació total cap al client**
- **Orientació a objectius**
- **Comunicació clara i transparent**
- **Proactivitat i innovació**
- **Treball en equip**
- **Lideratge**
- **Gestió de persones**

GRUPS D'INTERÈS

Pel tipus d'activitat que desenvolupem a Grup Crèdit Andorrà, es requereix d'un alt nivell de **relació i implicació amb els grups d'interès**. Aquest any es compleixen 60 anys de l'inici de la nostra activitat, fet que ens fa sentir plenament compromesos amb la societat en la qual desenvolupem l'activitat i ens sentim part activa del seu desenvolupament. També és amb aquesta voluntat d'implicació amb la societat que volem créixer internacionalment, compartint els nostres valors i formant part de la societat que ens acull.

Sobre la base de la creació de valor, orientem els nostres esforços a generar resultats positius amb tots els grups amb els quals ens relacionem, a través de conèixer, comprendre, adaptar-nos i satisfer les seves necessitats i expectatives.



A Crèdit Andorrà entenem les bones pràctiques empresarials com a essencials i integrants de la nostra activitat; la seva base fonamental és la **gestió ètica**, la qual integra implícitament el respecte als drets humans. Rebutgem qualsevol tipus de vulneració dels drets humans, tant pel que fa a la relació amb el nostre equip humà com amb la resta de grups d'interès.

6 CLIENTS



6 CLIENTS

A Crèdit Andorrà treballem per garantir una òptima qualitat dels productes i serveis que oferim, per ser transparents en la informació que facilitem als clients i per satisfer sempre les seves necessitats i interessos.

Amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat i garantir conductes ètiques i apropiades, tots els empleats de Crèdit Andorrà subscriuen el **Codi ètic i de conducta del Grup Crèdit Andorrà** i el **Manual de prevenció de blanqueig de diner**. Aquest 2008 no s'ha registrat cap incompliment del que estableixen ambdós documents.

Un fet destacable d'aquest 2008 és l'obtenció per part de Crèdit Andorrà de la certificació **ISO 9001:2000**, que avala la qualitat en la gestió dels nostres departaments de Tresoreria i Mercat de Capitals i d'Administració de Mercats i Control. La consecució de la norma assegura que el banc aplica els procediments i les eines necessàries per garantir una millora contínua en la qualitat del servei que oferim als clients i dels productes que comercialitzem, així com també en la gestió dels recursos propis.

L'obtenció d'aquesta certificació **ISO 9001:2000** s'afegeix a la que ja disposa **Crediinvest**, societat gestora de fons d'inversió del Grup, obtinguda l'any 2007 i renovada el passat juliol. En aquest cas, la norma garanteix el seguiment d'un sistema de gestió de la qualitat en tots els processos relacionats amb la creació, la gestió i l'administració dels fons d'inversió de l'entitat. L'informe d'auditoria elaborat per BSI destaca "l'alt nivell de compromís amb el funcionament del sistema de gestió de la qualitat" de Crediinvest.

També s'ha renovat la **certificació GIPS** (Global Investment Performance Standards) per a Crediinvest. La norma garanteix l'ús de processos ètics i transparents a l'hora de calcular i fer públics els rendiments de les inversions dels clients, a més de certificar que les dades publicades són homogènies respecte a les d'altres entitats de gestió de fons d'inversió en l'àmbit internacional.

Per últim, cal afegir que Crediinvest ha adoptat els principis establerts en les **directives comunitàries MIFID** (Markets in Financial Instruments Directive), amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei que oferim als nostres clients inversors, els quals obtindran beneficis reals en termes d'informació i protecció dels seus interessos.

Aquesta normativa europea és un marc que incrementa els actuals nivells de protecció i informació dels inversors, i regula, vetllant pels seus interessos, els processos d'execució i atribució de les ordres, la gestió dels conflictes d'interès i la transparència en els processos de negociació.

Avaluació de la satisfacció dels clients

A Crèdit Andorrà ens esforcem per incrementar de manera continuada la satisfacció dels clients a través de la realització d'estudis en aquesta direcció.

Al llarg del 2008 hem portat a terme dues enquestes de satisfacció dels clients, una a empreses i una altra a clients de Banca Privada.

L'estudi de **Banca d'Empreses** s'ha fet a una mostra representativa de les empreses dels diferents sectors d'activitat del país, a través d'un qüestionari personal, i s'ha portat a terme entre el maig i el juny d'aquest any. Quant als resultats obtinguts cal destacar el nivell de satisfacció general de les empreses amb l'entitat, **un 7,3 de mitjana** en una escala de 0 a 10, fet que situa el banc com el més ben valorat del mercat. Del conjunt dels aspectes analitzats del servei, Crèdit Andorrà obté les valoracions més elevades en els horaris d'obertura de les sucursals, la proximitat de les sucursals, la professional del personal que atén als clients, el temps d'espera del client abans de ser atès i la disponibilitat per resoldre qualsevol problema o gestió.

L'estudi del grau de satisfacció dels clients de **Banca Privada** amb el servei ofert per Crèdit Andorrà s'ha fet a una mostra representativa dels clients. L'estudi s'ha realitzat a través d'un qüestionari autoadministrat que el client omplia en una oficina de Crèdit Andorrà abans d'iniciar la visita amb el seu gestor i s'ha portat a terme entre els mesos de març i maig. Crèdit Andorrà obté un nivell de satisfacció general dels seus clients **d'un 8,2 de mitjana** en una escala de 0 a 10. Cal destacar que els aspectes del servei relacionats amb el gestor són els més ben valorats per part dels clients: l'amabilitat i la cordialitat del tracte, l'aspecte, el tracte rebut quan el client truca per concertar una visita o quan el gestor atén al client. També obté un nivell de satisfacció elevat la confidencialitat i la discreció del banc.

Els resultats obtinguts en ambdós estudis posen de manifest que els clients continuen valorant molt positivament l'aposta de Crèdit Andorrà per **l'orientació total cap al client**, un dels valors més importants del model de cultura de Crèdit Andorrà. Per nosaltres el client és el més important, així totes les activitats del banc estant enfocades a satisfer les seves necessitats, amb l'objectiu d'aconseguir la **màxima qualitat en el servei ofert**.

PRODUCTES I SERVEIS

A Crèdit Andorrà treballem per oferir més i millors productes i serveis financers, atents a les necessitats dels nostres clients i a les oportunitats de crear valor econòmic i social.

- **Comptes / targetes**
- **Estalvi i inversió**
- **Assegurances**
- **Finançament**
- **Serveis de banca per internet**
- **Serveis de pagament i de cobrament**

Productes socialment responsables

Amb l'objectiu de fer participants els nostres clients del compromís del banc amb les persones i el medi ambient, oferim productes socialment responsables.

Clau Visa Unicef – Col·laboració amb UNICEF

Des de l'any 2004 col·laborem amb el Comitè Nacional d'Andorra per l'UNICEF en projectes de desenvolupament. Per tal de sensibilitzar la societat i facilitar a totes les persones que ho desitgin la col·laboració en aquests projectes, vam llançar al mercat la targeta solidària Clau Visa Unicef.

Des de l'any 2006 col·laborem en un programa de lluita contra la sida al Camerun dirigit a la població infantil, que porta el lema "Tots units pels infants. Tots units contra la sida". A través de la targeta, els nostres clients aporten una quantitat mínima de 30 euros anuals al projecte. A aquesta aportació cal afegir la participació de Crèdit Andorrà, que destina al projecte el 50% dels guanys procedents de les comissions d'utilització de la Clau Visa Unicef a l'estranger, i una aportació complementària anual per contribuir directament al projecte.

Clau Visa Unicef	Any 2006	Any 2007	Any 2008
Nombre d'usuaris	508	740	790
Donatius de clients (€)	13.405	28.635	24.535
Aportació del banc (€)	30.271	37.240	29.240

Fons d'inversió CF Sustainability

El Fons d'inversió CF Sustainability pretén proporcionar als inversors el màxim rendiment del seu capital mitjançant la inversió en empreses líders en sostenibilitat i que han integrat criteris de responsabilitat social corporativa en el seu funcionament intern. Es tracta de companyies que no estan relacionades amb l'alcohol, el tabac, les apostes o l'armament i que formen part del Dow Jones Sustainability Index, a més d'altres actius financers i productes derivats.

Ampliació Carnet Jove fins als 30 anys

Arrel de l'ampliació per part de l'Associació Europea de Carnet Jove (EYCA) de l'edat per a l'obtenció del Carnet Jove fins als 30 anys, Crèdit Andorrà també amplia l'edat per beneficiar-se de la targeta Carnet Jove 16PUNT30 dels 26 als 30 anys.

Els clients amb la targeta Carnet Jove 16PUNT30 tenen accés a una gran quantitat de descomptes en establiments d'Andorra i a més de 100.000 descomptes del programa Carnet Jove arreu d'Europa. També poden gaudir d'avantatges financers, entre els quals cal destacar l'ús de tots els caixers automàtics de fora d'Andorra sense comissions, disposar de comptes també sense comissions i tenir condicions avantatjoses a l'hora de contractar préstecs per a estudis, muntar un negoci o comprar un habitatge. A més, tots els clients amb targeta Carnet Jove 16PUNT30 participen en sortejos de regals cada 2 mesos.

A continuació es detallen els nous productes socialment responsables del 2008.

Crèditbaixa

És una assegurança de vida amb un complement per baixa laboral. L'assegurança, a més de pagar una indemnització determinada en cas de mort, garanteix el pagament d'una quantitat diària a la persona assegurada per cada dia que es trobi incapacitada per dur a terme la seva activitat professional, com a conseqüència d'una malaltia o accident.

Crèditbaixa va adreçat a qualsevol persona d'edat compresa entre els 16 i els 60 anys que exerceixi efectivament una activitat laboral remunerada per compte d'altri i que estigui convenientment donada d'alta com a assegurada assalariada a la CASS.

CrèditSalut

És una assegurança de vida amb un complement de reemborsament de despeses mèdiques, farmacèutiques i hospitalàries. L'assegurança, a més de pagar una indemnització determinada en cas de mort, complementa les despeses generades per actes i operacions mèdiques no reemborsades per la CASS.

El producte va dirigit a totes aquelles persones, entre 18 i 65 anys, que estiguin donades d'alta a la CASS com a assalariades o assegurades voluntàries -també als familiars que siguin considerats beneficiaris seus- i que utilitzin habitualment centres concertats amb la CASS.



Pla Personal de Jubilació Garantit

És un producte d'estalvi que permet als clients estalviar de manera progressiva per a la seva jubilació, amb l'objectiu de mantenir, quan es jubili, el mateix nivell de vida que durant l'etapa laboral.

S'adreça a qualsevol persona que es vulgui assegurar uns ingressos addicionals a la pensió que li pagarà la Caixa Andorrana de Seguretat Social quan es jubili, mitjançant un estalvi sense risc i amb un rendiment mínim anual garantit.



Nòminamiga

És una nova oferta financera a través de la qual els clients que ingressen la seva nòmina a Crèdit Andorrà poden gaudir d'avantatges preferencials en la contractació d'altres productes i serveis. Els avantatges que ofereix el producte són: compte sense comissions ni de manteniment ni d'administració, gestió gratuïta del canvi de domiciliacions i avançament de fins a una mensualitat per a imprevistos o per a aquelles despeses que més necessitin els clients. També ofereix avantatges i/o descomptes en la contractació de crèdits al consum, d'assegurances i d'altres productes.

COMUNICACIÓ I DIÀLEG

La filosofia que a Crèdit Andorrà volem transmetre amb els nostres productes i serveis és de suma transparència, claredat i veracitat, oferint la màxima informació per tal que els clients puguin ser autònoms i escollir entre aquelles opcions que més els convinguin. Garantim el compliment de la **Llei 15/2003, de 18 de desembre, de protecció de dades personals en les comunicacions enviades a clients i en la gestió de la seva informació**, amb relació a la qual no s'ha produït cap queixa o reclamació. També respectem les normes ètiques i de conducta marcades per l'Institut Andorrà de Finances, **Codi Ètic de l'INAF**, les quals són aplicades rigorosament per tots els empleats del banc.

D'altra banda, disposem d'un **codi ètic i de conducta del Grup Crèdit Andorrà**, impulsat per la Direcció General i aprovat pel Comitè Executiu. Aquest codi recull els principals valors de la nostra entitat, així com les actuacions que ha de seguir un empleat en la seva activitat professional, incidint en els possibles conflictes d'interessos.

7 RECURSOS HUMANOS



7 RECURSOS HUMANS

L'evolució i el progrés dels darrers anys de Crèdit Andorrà ha estat possible gràcies a l'esforç i la dedicació de tots els professionals que formen l'equip humà. Les persones són el millor actiu estratègic; la seva alineació, entusiasme i identificació amb la cultura empresarial del Grup són les bases que ens han permès arribar fins on som avui en dia.

Amb la finalitat de dotar l'entitat dels recursos humans necessaris per al desenvolupament de l'estratègia del banc, per al 2008 es van proposar una sèrie d'objectius que han tingut diferents graus d'assoliment.

- **Capacitar els professionals presents de l'entitat posant especial èmfasi en la formació en idiomes, per tal d'afrontar de manera efectiva els nous reptes.**

Al llarg del 2008 s'ha fet un esforç important en formació en idiomes, tant dins com fora de l'horari laboral, per tal de capacitar el personal per a la internacionalització del banc.

Han participat en formacions d'idiomes 161 empleats (37,70% del total) i la mitjana d'inversió en idiomes ha estat de 872,29 € per persona formada. El total d'hores de formació realitzades és de 13.846 (86 hores per empleat/ada).

- **Enllestir el procés d'actualització de les descripcions dels llocs de treball i posar en marxa una prova pilot per al nou sistema de gestió per competències.**

Per tal d'adaptar-nos a la nova realitat del banc, hem finalitzat el procés d'actualització de la descripció dels llocs de treball, fet que ens ha permès aconseguir una fotografia més real de cada lloc, determinant-ne la missió, les responsabilitats i els requeriments. Aquesta és una de les principals eines per a les diferents polítiques de gestió de recursos humans a l'entitat.

Pel que fa al sistema de gestió per competències, no s'ha posat definitivament en marxa, ja que encara està en procés d'ajust i altres prioritats han endarrerit l'evolució del projecte.

- **Millorar l'eficàcia operativa del Departament de Relacions Humanes gràcies a la implantació d'un nou sistema informàtic de gestió dels recursos humans.**

En finalitzar el 2008 s'ha implantat el nou sistema informàtic, i durant el 2009 se n'avaluarà l'eficàcia operativa.

CAPACITACIÓ PER ALS NOUS REPTES: LA PLATAFORMA INFORMÀTICA, ELS NOUS NEGOCIS I LA INTERNACIONALITZACIÓ

Per tal de continuar sent líders i competitiu en un mercat internacional, hem d'estar molt ben preparats i ser capaços de fer front als reptes del futur dotant el banc dels recursos necessaris. Així, per portar a terme la nostra estratègia de futur, fa aproximadament un any i mig es va posar de manifest la necessitat d'implementar una plataforma informàtica capaç d'adaptar-se encara millor als canvis i a la constant innovació tecnològica del sector.

La resposta a la recerca d'una nova plataforma ha estat l'Avaloq. Es tracta d'una plataforma de programari bancari desenvolupada a Suïssa. Un dels aspectes més rellevants d'aquest projecte és el seu caire internacional. S'està desenvolupant entre Andorra i Suïssa i la llengua oficial de treball és l'anglès. Per aquest motiu, cal destacar l'esforç professional i també personal dels membres de l'equip humà.

Per al desenvolupament d'aquest projecte s'ha establert un equip responsable encarregat d'informar del seu avenç, i durant el 2009 s'impartirà formació amb la nova plataforma per tal de preparar els empleats abans que es posi en funcionament l'1 de gener del 2010.

El procés d'internacionalització del Grup Crèdit Andorrà respon a la voluntat de continuar creixent i consolidar el negoci dins i fora de les nostres fronteres. En aquest sentit, el Grup Crèdit Andorrà és present a Suïssa a través de Private Investment Management, societat gestora de patrimonis; a Luxemburg, on opera mitjançant dues SICAV (Societats d'Inversió de Capital Variable), i a Espanya (Madrid), a través de Valira Capital Asset Management, una gestora de fons de la qual n'és soci majoritari. I durant el 2008, el procés d'internacionalització ha continuat amb la creació del Banco Crèdit Andorrà (Panamá), que operarà amb una llicència internacional des de la República de Panamá per oferir serveis financers i assessorament global, i amb l'oficina de representació a l'Uruguai.

En l'àmbit de les assegurances, el nostre Grup assegurador ha iniciat un procés d'internacionalització cap a Espanya que s'ha materialitzat amb una participació majoritària (76%) en el holding ERM, una consultoria i correduria d'assegurances amb seu a Barcelona.

Mitjançant el Departament de Relacions Humanes treballem per oferir els mitjans necessaris perquè, en un clima de compromís i confiança mutua, les persones que formen l'equip humà desenvolupin tot el seu potencial personal i professional i contribueixin a fer realitat l'estratègia d'internacionalització del banc.

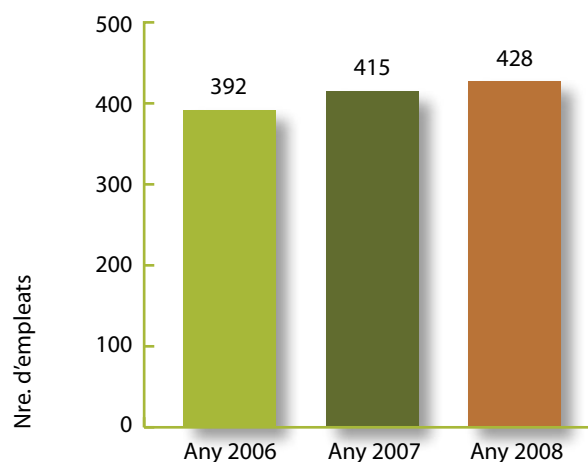
En aquest sentit, enguany cal destacar la potenciació de la formació en idiomes i la possibilitat per a tots els empleats d'internacionalitzar la seva carrera professional optant a un lloc de treball fora de les nostres fronteres.

Amb l'objectiu de facilitar l'estada en un país estranger, s'ofereix un paquet salarial i de beneficis socials específic per a les persones que hi participen. Actualment hi ha tres persones treballant a Panamá i una, a Suïssa.

PERFIL DE LA PLANTILLA I IGUALTAT D'OPORTUNITATS

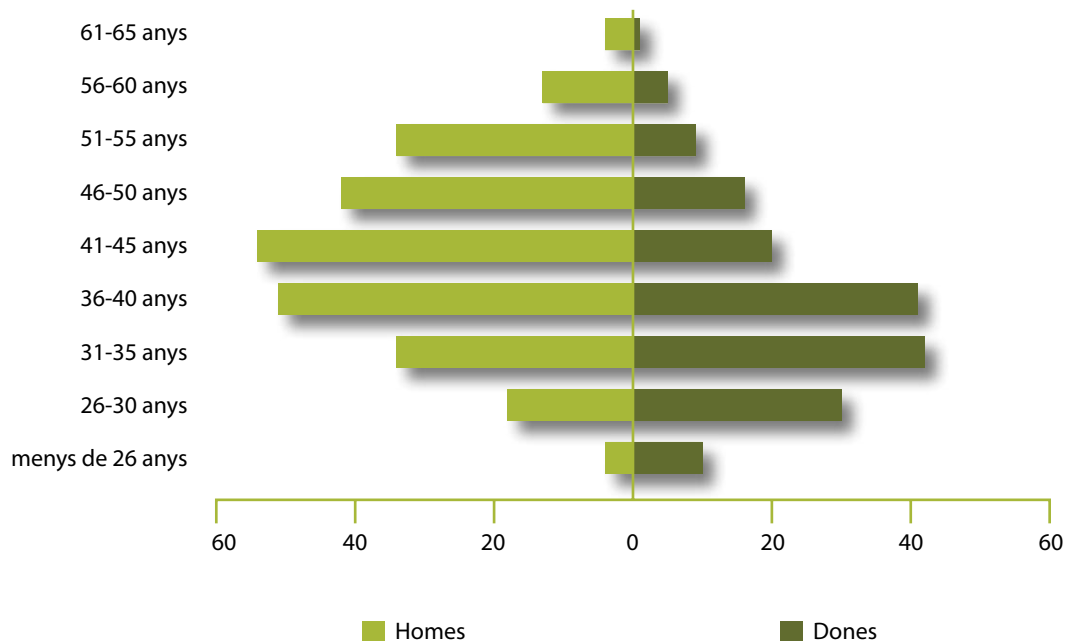
Aquest 2008 l'equip humà que integra el Grup Crèdit Andorrà ha augmentat considerablement respecte a l'any anterior, bàsicament a causa de la incorporació de noves societats al Grup i a l'expansió de l'activitat internacional. El nombre total d'empleats del Grup és de 468 i de 428 per les societats del Grup radicades a Andorra.

Plantilla de Crèdit Andorrà



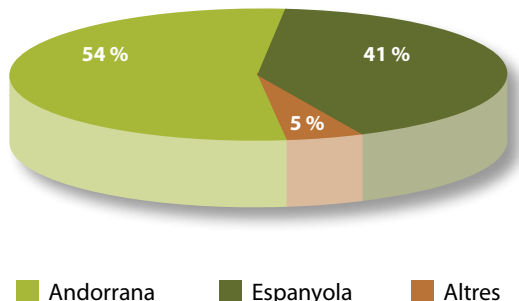
Grups d'edat

Piràmide d'edats



Nota: Dades de les societats del Grup radicades a Andorra

Nacionalitat de la plantilla



El Grup Crèdit Andorrà treballa per al foment de la igualtat d'oportunitats garantint, a través de les seves polítiques de recursos humans, la no-discriminació laboral per motius de gènere.

	Any 2006	Any 2007	Any 2008
Dones	41%	42%	41%
Dones amb càrrecs directius i de responsabilitat	19%	19%	19%

Amb l'actualització de la descripció dels llocs de treball, també s'han actualitzat els paràmetres d'aplicació en el marc de la política retributiva, segons la qual la remuneració base de cada lloc de treball està fixada des d'un punt de vista totalment objectiu i independentment del gènere de la persona que ocupi el lloc de treball.

Per últim, al Grup Crèdit Andorrà treballem per la integració de persones amb algun tipus de discapacitat en el món laboral. En aquest sentit, tenim establert un conveni de col·laboració amb l'Agència de Treball amb Suport del Patronat de l'Escola Especialitzada de Meritxell (AGENTAS), a través del qual hi ha 3 persones treballant a la nostra empresa.

CAPTACIÓ I RETENCIÓ DE PROFESSIONALS

D'acord amb la política de retenció de professionals, el Grup Crèdit Andorrà fomenta la contractació de caràcter indefinit, oferint així perspectives clares d'estabilitat i desenvolupament professional. Així, el 100% dels contractes són indefinits, xifra que demostra l'elevada estabilitat de la plantilla.

		Any 2006	Any 2007	Any 2008
Mitjana de permanència a l'empresa	Dones	10,97 anys	11,14 anys	11,60 anys
	Homes	15,68 anys	17,00 anys	16,31 anys
Ambdós sexes		14,76 anys	14,51 anys	14,43 anys

	Any 2006	Any 2007	Any 2008
Percentatge de baixes voluntàries a la plantilla	5,75%	4,09%	3,03%

BENEFICIS SOCIALS I ACTIVITATS EXTRALABORALS

La creació d'una ocupació de qualitat i estable i la satisfacció dels professionals són elements clau de la gestió dels recursos humans. Per això, el Grup Crèdit Andorrà ofereix als seus professionals la possibilitat de gaudir de prestacions socials i mesures de conciliació de la vida laboral i personal.

Beneficis socials

- **Assegurança integral mèdica i sanitària.**
- **Assegurança de vida.**
- **Fundació de Previsió Social dels empleats de Crèdit Andorrà (Previfun):** organisme patrimonial i jurídicament independent de Crèdit Andorrà que destina els seus fons a la previsió i ajuda dels empleats de l'entitat. Aquest fons permet als empleats gaudir dels drets següents: pensions de jubilació, invalidesa, orfenesa, viduïtat i subsidis per matrimoni o unió estable de parella i natalitat, entre d'altres. Paral·lelament, en l'àmbit educatiu ofereix una prestació per als estudis escolars dels fills, de formació professional, universitaris, de postgrau o similars.
- **Condicions especials en productes i serveis del banc** ja des del moment que es comença a treballar al banc.

D'acord amb la voluntat d'implicar i fer participants tots els professionals dels nostres objectius i estratègia, facilitem a tots els empleats amb un mínim de tres anys d'antiguitat la possibilitat d'adquirir accions. La participació dels empleats en l'accionariat del banc és del 21% del total de les accions.

Cal afegir també que, com a mesura de conciliació de la vida personal i professional de les persones que formen el nostre equip humà, s'ofereix flexibilitat horària, permetent als pares i mares gaudir d'un marge horari per entrar a la feina.

Amb l'objectiu de fomentar la cohesió de la plantilla, a Crèdit Andorrà oferim diferents activitats extralaborals: jocs interempreses, Trofeu Desman, campionat Interbank d'Andorra de Golf i sopar de Sant Carles.



Imatges de les activitats extralaborals dels empleats de Crèdit Andorrà

DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I FORMACIÓ

Un dels eixos fonamentals de Crèdit Andorrà és el desenvolupament professional de les persones que formen el nostre equip humà. En aquest sentit, prioritzem la promoció interna intentant que els nous llocs de treball creats siguin ocupats pels professionals que tenim en plantilla.

Per tal que el desenvolupament professional sigui una realitat és necessària la intervenció de tres actors: la pròpia persona, el Departament de Relacions Humanes –que col·labora en la identificació de les necessitats i facilita les eines per satisfer-les– i els mateixos directius, els quals han d'actuar com a incentivadors d'aquest desenvolupament. Per això, els directius reben formació contínua amb relació al sistema de gestió de l'acompliment i el model retributiu.

Pel que fa a l'àmbit formatiu, val a dir que el procés d'internacionalització i la dimensió cada vegada major de l'entitat enfronten el Grup Crèdit Andorrà a nous reptes que exigeixen una política de formació dinàmica. La formació de l'equip humà del Grup és bàsica per assolir els objectius del banc. A través de la formació, els professionals reforcen les aptituds i coneixements necessaris per al desenvolupament de les seves tasques amb una elevada qualitat.

Tant la formació individual com la col·lectiva parteixen de tres fonts: el pla estratègic plurianual del banc, la translació del pla estratègic en objectius anuals per àrea i els resultats extrets del sistema de gestió de l'acompliment.

Anualment s'elabora el Pla de formació, que recull les accions formatives que es portaran a terme al llarg de l'any, atenent a les necessitats detectades i el desenvolupament professional de les persones. El Pla contempla el desenvolupament d'accions formatives de tipus grupal per a les diferents àrees de treball, així com la formació de tipus individual com ara idiomes, postgraus o màsters.

	Any 2006	Any 2007	Any 2008
Percentatge de personal que ha rebut formació	100%	100%	100%
Percentatge de despesa en formació respecte a la massa salarial	3,9%	3,53%	4,45%
Inversió mitjana en formació per treballador/a (€/persona)	1.694	1.646	2.158,69
Mitjana d'hores de formació per treballador/a (h/persona)	51	56	69
Percentatge de formació dins l'horari laboral	22%	22%	22%

Com cada any, el banc ha organitzat un curs de **formació per la prevenció de blanqueig de capitals i per la lluita contra el finançament del terrorisme**, adreçat a tot el col·lectiu d'empleats. El curs, titulat "Decàleg contra el blanqueig de diner i el finançament del terrorisme", ha anat a càrrec del senyor José Antonio Monreal, advocat i economista i tota una autoritat en aquesta matèria.

En aquestes formacions, hi han participat un total de 469 persones, ja que es tracta de sessions que van destinades tant als empleats del banc com a totes aquelles persones que treballen per al banc però que estan contractades per altres empreses. Aquest any, el total d'hores de formació destinat a aquest àmbit ha estat de 717,50.

Cal destacar els recursos invertits en formació dirigida a la gestió d'operacions d'actius, amb l'objectiu de dotar els professionals dels coneixements i recursos necessaris per tenir un bon criteri en el moment d'aprovar o denegar una operació.

També cal fer esment dels esforços fets en activitats formatives de **prevenció de riscos laborals** i en temes **ambientals**, que en conjunt han suposat un total de 469,25 hores.

Per últim, quant a seguretat i riscos, enguany la taxa d'absentisme ha estat d'un 0,04%. Cal destacar també la baixa sinistralitat de l'entitat, aquest 2008 al banc s'han produït 4 accidents laborals (2 accidents in itinere), dels quals 2 han estat amb baixa laboral. El nombre de dies perduts per baixa d'accident laboral ha estat de 56 dies.

Objectius 2009

- Posar en valor els beneficis socials per als empleats.
- Millorar l'eficàcia operativa del Departament de Relacions Humanes amb la implantació del nou sistema informàtic de gestió dels recursos humans.
- Capacitar els empleats per a la utilització de la nova plataforma tecnològica i per fer front als requeriments de la internacionalització.

8 COMUNITAT



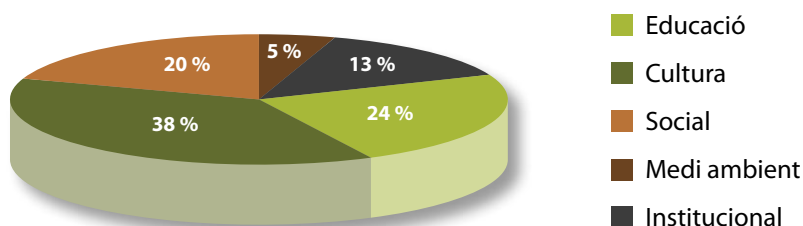
8 COMUNITAT

L'acord de contribuir no només al desenvolupament econòmic, sinó també al desenvolupament sostenible de l'entorn i de la societat, implica treballar contínuament per establir vincles de cooperació i col·laboració amb els diferents col·lectius de la societat del territori.

Una característica indissociable tant de Crèdit Andorrà com de la Fundació Crèdit Andorrà és el seu fort arrelament a la societat del Principat d'Andorra, per això donem suport i coordinem programes propis i col·laboracions amb entitats que afavoreixen el desenvolupament global de la societat. La nostra implicació es basa en la planificació i la proactivitat.

Aquest 2008 la inversió global del Grup Crèdit Andorrà en iniciatives dirigides a la comunitat ha estat d'un **1,67% respecte al total de beneficis nets**.

Inversió global consolidada del Grup



INICIATIVES SOCIALS

Col·laboració amb el Col·legi de Logopedes d'Andorra

El Col·legi de Logopedes d'Andorra, amb la col·laboració de Crèdit Andorrà, ha impartit un curs monogràfic dirigit a especialistes en l'àmbit educatiu, referent als símptomes associats a la dislèxia i al trastorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat (TDAH). El curs ha anat a càrrec del Sr. Víctor Navarro Sostres, pedagog i logopeda i director del Centre d'Estudi i Tractament de Dislèxia Montserrat Estil·les.

Col·lecta de sang – Creu Roja Andorrana

Un any més, hem col·laborat en el programa de col·lecta de sang que organitza des de fa temps la Creu Roja Andorrana. L'objectiu és conscienciar la població sobre la necessitat de donar sang i alhora promoure un increment de les donacions. Els resultats d'enguany s'han valorat molt positivament, ja que s'han superat les 900 donacions: 498 a la primavera i 414 a la tardor. El fet que els donants hagin rebut la convocatòria personalment és un dels factors que n'explica l'increment.

III Jornades de Medicina Legal i Forense del Principat d'Andorra

Amb la col·laboració de Crèdit Andorrà, el Govern d'Andorra ha organitzat les III Jornades de Medicina Legal i Forense del Principat d'Andorra. Aquestes jornades han estat d'especial interès per als professionals relacionats amb el món sanitari (metges, infermeres, auxiliars, etc.), policial (investigació, criminologia, laboratori, etc.) i judicial (magistrats, batlles, fiscals, advocats, etc.), tot i que també hi han assistit persones que volien aprofundir en algun dels temes tractats.



D'esquerra a dreta, Sr. Antoni Serrano, director de Relacions Institucionals de Crèdit Andorrà; M. I. Sr. Antoni Riberaygua, ministre de Justícia i Interior; i Sra. Carme Moreno, cap d'Àrea de Medicina Legal i Forense.

Col·laboració amb el Club d'Empresaris Portuguesos d'Andorra

Crèdit Andorrà, seguint amb el seu suport a la comunitat portuguesa del país, ha col·laborat durant l'any amb el Club d'Empresaris Portuguesos d'Andorra (CEPA) en la celebració de les activitats següents: el concert d'un dels cantants portuguesos de més renom, Toni Carreira, la creació de la nova web del Club i un curs de formació als empresaris portuguesos sobre les noves lleis econòmiques (Llei de societats, Llei d'inversions estrangeres i Llei de comptabilitat) aprovades recentment. En agraïment al suport de Crèdit Andorrà a totes aquestes iniciatives, **el CEPA va premiar el banc en els seus guardons anuals del mes de novembre passat, com a millor empresa del país.**

1a Festa de la Família amb el Club Super3

El mes d'abril, Crèdit Andorrà juntament amb l'estació d'esquí de VallNord van organitzar al sector de Pal la Festa de la Família. En aquesta festa, hi van participar més de 500 nens i nenes entre 2 i 14 anys amb les seves famílies, que van poder gaudir de diferents activitats, entre les quals destacaven castells inflables, tallers de manualitats de la Llibreta Super3, un concert dels SP3, grup musical del Club Super3, i l'actuació de dos personatges del Club Super3 de TV3: el Sr. Pla i el Roc.



Concert dels SP3

2a Fira Vehicle d'Ocasíó i Clàssics Autoretro d'Andorra la Vella

Crèdit Andorrà ha patrocinat la 2a Fira Vehicle d'Ocasíó i Clàssics Autoretro d'Andorra la Vella amb l'objectiu d'ajudar el sector de l'automòbil de segona mà, ateses les dificultats que pateix actualment aquest sector. D'altra banda, s'ha ofert finançament **Crèdit Cotxe** per a la compra dels vehicles de la fira, amb el qual els clients podien incloure dins el finançament el cost de l'assegurança de tants anys com durada tingués el préstec.

Fira Andorra la Vella 2008

Crèdit Andorrà ha donat suport a l'Associació d'Importadors de Vehicles d'Andorra (AIVA) i al sector de l'automòbil en general mitjançant el patrocini del recinte AIVA, amb el qual el banc ha assumit el 50% del cost del lloguer del local. També s'ha donat a conèixer la Campanya Nòminamiga (avantatges financers i d'assegurances) i s'ha ofert finançament a través de Crèdit Cotxe i Crèdit Ràpid. Per últim, s'ha potenciat la Llibreta Super3 mitjançant tallers i activitats infantils.



Estand de Crèdit Andorrà a la Fira Andorra la Vella 2008

Col·laboració amb l'esport

Tornejos benèfics

Un any més hem col·laborat en esdeveniments esportius benèfics, entre els quals cal mencionar els **tornejos de golf benèfics de Creu Roja i Unicef**. Les aportacions, tant dels jugadors com de les diferents entitats col·laboradores, s'han destinat a diferents programes d'ajut d'aquestes organitzacions.

Esport base

Ja fa uns anys que a Crèdit Andorrà col·laborem en esdeveniments esportius orientats al foment de la pràctica de l'esport entre els joves andorrans. En aquest sentit, un any més hem patrocinat unes estades de futbol de primer nivell internacional, **les XV Estades de Futbol Vilaseca – Valverde**. D'aquestes estades, que estan dirigides per Joan Martínez Vilaseca i Francesc Valverde i que reben nens de diferents llocs del món, n'han sortit jugadors de primer nivell mundial i que ara militen en equips com el FC Barcelona, entre d'altres.

També hem patrocinat les **1es Estades de Futbol Sala Carles Riba**. Tot i celebrar-se per primera vegada, han estat tot un èxit i hi han participat 80 nens. Les estades han comptat amb la col·laboració, com a entrenadors, de destacats jugadors de la selecció espanyola de futbol sala, actual sotscampiona del món.

16è Trofeu Borrufa

Per tercer any consecutiu Crèdit Andorrà ha col·laborat en el Trofeu Borrufa celebrat a Vallnord. Es tracta d'un campionat internacional d'esquí alpí que, en aquesta edició, ha reunit més de 220 nens i nenes d'entre 11 i 14 anys provinents de 23 països. Tant pel nombre de participants com pel nivell d'esquí, el Trofeu Borrufa és la tercera competició infantil del món i una de les més importants del sud d'Europa. El campionat inclou les competicions següents: supergegant, gegant, eslàlom i combi race, així com també un ampli ventall d'activitats tant esportives com intel·lectuals.



Imatges del Trofeu Borrufa

INICIATIVES EDUCATIVES

Revista *L'estudiant*

Des de l'any 1992 Crèdit Andorrà col·labora amb el *Diari d'Andorra* en la revista *L'estudiant*, per així contribuir al foment de l'hàbit d'escriure i de llegir entre els joves. Enguany, 45 alumnes han col·laborat en la redacció dels continguts d'aquesta revista trimestral, que es reparteix de manera gratuïta amb el *Diari d'Andorra* i a totes les escoles del país.

Amb motiu d'aquesta col·laboració, els alumnes han estat premiats amb una targeta Carnet Jove 16PUNT30 o amb una Libreta Super3 en els casos d'alumnes menors de 16 anys. En els dos casos s'ha fet una aportació de 60 euros.



Col·laboració amb la Universitat Autònoma de Barcelona i amb el Centre de Recerca Matemàtica

El banc col·labora amb la Universitat Autònoma de Barcelona i amb el Centre de Recerca Matemàtica en el marc del Màster en Matemàtiques per als Instruments Financers, mitjançant un acord de col·laboració perquè estudiants del Màster puguin realitzar el seu programa de pràctiques a Crèdit Andorrà.

INICIATIVES CULTURALS

Concert de guitarres – Barcelona Guitar Quartet

L'Ambaixada d'Espanya a Andorra, amb la col·laboració de Crèdit Andorrà, ha organitzat el concert del Barcelona Guitar Quartet. El concert, d'entrada lliure, ha ofert un repertori bàsicament espanyol, amb obres d'E. Granados, J. Turina, I. Albéniz i M. de Falla, entre les quals destaca *El amor brujo* i *El sombrero de tres picos*.

Concert del Quartet Lopes Graça

Crèdit Andorrà també ha col·laborat amb l'Ambaixada de Portugal a Andorra en l'organització del concert amb el Quartet Lopes Graça del Conservatori Nacional de Portugal, en el que es va oferir un repertori totalment portugués i de música contemporània.

Circuit'Art

Una vegada més, i per tercer any consecutiu, l'Escola d'Art d'Andorra la Vella i les galeries Art Centre, Carmen Torrallardona i Pilar Riberaygua han portat a terme el Circuit'Art, una experiència artística per conèixer i reflexionar al voltant de les arts visuals, especialment de les expressions més contemporànies. En aquesta edició de 2008, el Circuit'Art s'ha dedicat al gravat, una de les branques artístiques més riques per la varietat de tècniques, materials i formats amb què es pot presentar. En les exposicions proposades per aquest Circuit'Art, s'han pogut trobar alguns dels artistes que empren el gravat com a mitjà d'expressió personal.

La participació del banc en aquesta iniciativa té per objectiu contribuir a la difusió de la cultura i fomentar l'expressió i la creativitat des de les seves diverses manifestacions.

Llibre de les Hordenacions del Quart de Ordino

Quart de Ordino ha ofert l'oportunitat a Crèdit Andorrà de participar en l'edició del llibre que reprodueix les Hordenacions del Quart de Ordino des del 1633 fins al 1882. El llibre permet al lector acostar-se a un dels documents més antics del país que es conserven, de gran valor documental i històric. A través de les seves pàgines es pot reviure l'organització d'una població basada en l'economia rural i conèixer més de prop una època en la qual les ocupacions i els temes de debat

eren força diferents dels actuals. Les actes transmeten la manera de viure d'un temps passat, el dia a dia, les inquietuds i les necessitats dels habitants d'Ordino al llarg dels segles XVII, XVIII i XIX.

Aquesta participació en el llibre és una mostra més del compromís de Crèdit Andorrà de contribuir a difondre el patrimoni històric i cultural d'Andorra i els usos i costums dels seus ciutadans.

Òpera *La Traviata*



Representació de l'òpera *La Traviata*

Després de l'èxit obtingut amb *La Bohème*, el 2006, i *La Cenerentola*, l'any passat, el Ministeri encarregat de la cultura i el Comú de Sant Julià de Lòria, amb la col·laboració de Crèdit Andorrà, han organitzat enguany la representació de l'emblemàtica òpera *La Traviata de Giuseppe Verdi* (1813-1901). L'obra, produïda per l'Associació d'Amics de l'Òpera de Sabadell (AAOS) i interpretada per l'Orquestra Simfònica del Vallès sota la direcció d'Elio Orciuolo, ha tingut lloc a l'Auditori Claror del Centre Cultural i de Congressos Lauredià.

Premis de la XXX Nit Literària Andorrana i del XIV Cartell Arts Andorra

El Cercle de les Arts i de les Lletres, amb la col·laboració de Crèdit Andorrà, ha convocat una nova edició del Premi Teatre: 50è Aniversari Crèdit Andorrà i del Premi Grandalla de Poesia de la XXX Nit Literària Andorrana. Per segon any consecutiu, el banc ha incrementat la dotació econòmica per a aquests premis. Altrament, també s'ha celebrat una nova edició dels Premis d'Escultura i de Pintura del XIV Cartell Arts Andorra, dos dels guardons més destacats d'aquest certamen.

Llibre del 50è aniversari de la Unió Pro-Turisme d'Escaldes-Engordany

La Unió Pro-Turisme d'Escaldes-Engordany, amb el patrocini de Crèdit Andorrà, ha publicat el llibre del 50è aniversari de la creació d'aquesta institució. Es tracta d'un recull del 1955 al 2005 de les vivències de diferents presidents de la UPTTE i dels esdeveniments culturals que s'han anat consolidant com a tradició en aquesta parròquia. L'edició del llibre ha comptat amb la participació de col·laboradors, socis i membres de la UPTTE.

RESUM DELS PROGRAMES FUNDACIÓ CRÈDIT ANDORRÀ

Les línies de treball de la Fundació han continuat centrades durant el 2008 en tres àmbits d'interès: els programes socials, els educatius i els culturals.

Per a més informació es pot accedir a l'informe complet de la memòria d'activitats de la Fundació Crèdit Andorrà a través de la web corporativa www.creditandorra.ad.

Quant als **programes socials**, el col·lectiu de la gent gran és un dels que han merescut major atenció. La dinamització de *L'espai*, el centre social d'activitats i formació per a la gent gran de la Fundació, ha significat l'organització de cursos, activitats i tallers diversos, entre els quals tenen especial rellevància els relacionats amb la informàtica, així com els que porta a terme l'Associació de Gent Gran Voluntària de la Fundació Crèdit Andorrà (AVIM).

Aquest any la novetat ha estat una major oferta d'activitats culturals i educatives, com per exemple les que s'han dedicat al teatre, la llengua catalana o l'alimentació. També en l'apartat social, un dels programes que més acceptació i interès ha merescut ha estat el de les malalties de gran impacte social; les conferències divulgatives i els tallers destinats a malalts i cuidadors han centrat les actuacions dedicades a l'Alzheimer, l'esclerosi múltiple, la fibromiàlgia, la síndrome de fatiga crònica i el càncer de mama, així com a les malalties mentals i al Parkinson, que enguany s'han afegit a aquest programa.

Finalment, cal destacar entre els programes socials el suport donat a diferents entitats, com l'Associació de Becaris de la Fundació Crèdit Andorrà, la Societat Andorrana de Ciències o la Federació Esportiva Special Olympics Andorra, així com la contribució a l'Estratègia nacional per la nutrició, l'esport i la salut, desenvolupada pel Govern d'Andorra amb la finalitat de difondre uns bons hàbits alimentaris i la pràctica regular d'exercici físic entre la població.

Si ens referim als **programes educatius**, les accions concretes portades a terme es poden incloure en dos grans capítols: les ajudes aportades per a la realització d'estudis professionals i de postgrau i la col·laboració amb la Universitat d'Andorra. Quant a les primeres, s'ha mantingut la convocatòria de beques de la Fundació per a estudis d'hoteleria i turisme, així com per a formacions de postgrau, i el copatrocini de les dues beques que anualment atorga el Comitè Bilateral Fulbright. També s'ha encetat una tercera via, mitjançant la signatura d'un conveni de col·laboració

amb el Govern d'Andorra, per oferir ajudes per a estudis de tercer cicle; en el mateix apartat cal situar la institució del Premi Internacional Calvó Armengol, d'estudi de les interaccions socials. Pel que fa a la col·laboració amb la Universitat d'Andorra, s'ha donat suport a diferents accions formatives, com el Cicle de perfeccionament professional de l'Escola d'Informàtica i de Gestió, el postgrau de dret andorrà, el programa de formació de llevadores o el curs Òpera Oberta, i s'ha participat en l'edició de la publicació *Delictes patrimonials*.

Respecte als **programes culturals**, la Fundació ha continuat amb un suport decidit a les arts musicals i escèniques. Cal destacar la implicació de la Fundació Crèdit Andorrà en els projectes desenvolupats per la Fundació ONCA, entre els quals es troben els diferents cicles de concerts en què han participat l'Orquestra Nacional Clàssica d'Andorra i la Jove Orquestra Nacional de Cambra d'Andorra. Entre les iniciatives que ha dut a terme la Fundació ONCA, aquest any cal destacar l'edició d'un CD, enregistrat per l'ONCA, que conté la *Simfonia núm. 2, Andorrana*, de Sergio Rendine, composició feta per encàrrec de la Fundació ONCA, i la demanda d'execució d'una composició operística titulada *El somni de Carlemany*.

La Fundació Crèdit Andorrà ha continuat participant amb l'Associació Festivals d'Ordino, especialment en l'organització del Festival Internacional Narciso Yepes i en el Concert de Cap d'Any; amb la Fundació Amics dels Orgues en l'organització, entre altres, del Cicle Internacional d'Orgue i les audicions per a escolars; amb el Centre de la Cultura Catalana del Principat d'Andorra, en la convocatòria del Premi Carles Sabater, i amb la Fundació Escena Nacional d'Andorra, en les activitats de producció i de difusió de diferents iniciatives teatrals i escèniques, entre les quals destaca la primera producció de l'ENA: *Un tramvia anomenat desig*.



Imatges d'activitats diverses de la Fundació Crèdit Andorrà

9 MEDI AMBIENT



9 MEDI AMBIENT

A Crèdit Andorrà sempre hem tingut present el compromís de mantenir el màxim nivell d'equilibri entre el desenvolupament de la nostra activitat i la protecció i conservació del medi ambient. En aquest sentit, any rere any invertim en iniciatives que tenen l'objectiu d'identificar, controlar i minimitzar el nostre impacte ambiental, així com sensibilitzar i conscienciar la ciutadania.

Cal destacar que el compromís del banc amb l'entorn també es fa extensiu a la construcció de les nostres oficines, la qual té en compte criteris ambientals per tal que aquestes siguin al màxim d'eficients, i alhora respectuoses amb el medi ambient.

Enguany les inversions i despeses en medi ambient (despeses de col·laboracions, obres i manteniment, auditories i marxandatge) han sumat un total de 96.926,77 €. A més, cal destacar que aquest any Crèdit Andorrà ha tingut una despesa en obres de millora i manteniment de les oficines entorn als 2,5 milions d'euros. Aquestes obres adreçades a la millora de les instal·lacions paral·lelament permeten una millora en ecoeficiència.

SISTEMA DE GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

Des de l'any 2004 a Crèdit Andorrà tenim implantat un sistema de gestió mediambiental (SGMA) d'acord amb la norma ISO 14001:2004. Un equip format per una persona responsable amb una dedicació del 100% de la seva jornada laboral i set persones amb una dedicació del 5% de la jornada, vetllen per assegurar el correcte manteniment del sistema.

A partir d'aquest any, el SGMA ha iniciat un nou protocol amb l'objectiu de fer un estudi més acurat de tot el procés de gestió dels residus, des que es generen fins que reben el tractament final.

Entre d'altres actuacions, s'han estudiat les limitacions del sistema amb els diferents agents implicats: els DAC (responsables ambientals de cada un dels edificis), les empreses de manteniment i de neteja i alguns treballadors de Crèdit Andorrà.

També s'ha informatitzat una gran part de les dades referents als residus, i en particular s'està enfatitzant en la depuració del sistema per quantificar-les per tal d'aconseguir un estudi més detallat de les deixalles. Per últim, hem ampliat la llista dels tipus de residus que recollim i gestionem selectivament amb: medicaments caducats, olis (que es generen a l'office de les oficines) i fusta i ferralla (generades a les obres).

Cal destacar també els esforços que el SGMA inverteix any rere any en l'acompliment i la millora del Pla d'emergència, que aquest any ha organitzat diversos simulacres de vessament de gasoli i d'incendi, així com els cursos d'EPI (equips de primera intervenció) i ESI (equips de segona intervenció), en què han participat 32 persones.

Segons el que estableix el sistema de gestió mediambiental i d'acord amb la millora contínua, anualment ens fixem una sèrie d'objectius a assolir.

Objectius any 2008	Grau d'assoliment
Reduir el consum d'aigua en un 50% a través de la realització d'un estudi pilot per remodelar la climatització de l'edifici ICA.	√
Reduir el consum energètic disminuint els temps de funcionament de les màquines de fred de l'edifici Crèdit Centre, a través de la instal·lació d'un nou sistema de captació d'aire fred provinent de l'exterior.	√
Reduir el consum de paper a les oficines amb la instal·lació d'impressores que permetin imprimir a dues cares.	√
Millorar la gestió de residus definint, en cada instal·lació, una zona per a l'emmagatzematge temporal i esporàdic d'aquells residus que cal eliminar periòdicament.	√ (en part)
Millorar la conscienciació mediambiental en el procés d'acollida del nou personal.	√
Fomentar activitats i/o campanyes d'informació i sensibilització per al conjunt de la ciutadania sobre temes relacionats amb la preservació del medi ambient, la natura i la sostenibilitat.	√

MILLORA DE L'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA A LES OFICINES

Any rere any anem implantant una sèrie d'accions de millora encaminades a incrementar l'eficiència energètica de la nostra xarxa d'oficines. Les més destacades de l'any 2008 es detallen a continuació:

- S'han instal·lat nous sistemes de climatització a gran part de les oficines de Crèdit Andorrà. Es tracta del sistema VRV amb bomba de calor, un sistema pioner a Andorra pel seu elevat rendiment i baix consum.



Oficina de la Seu social

- A l'edifici d'informàtica i a la seu social s'ha instal·lat a més un sistema *free-cooling* que permet per una banda refredar les màquines utilitzant l'aire exterior quan aquest és més fred que l'interior, i per l'altra aprofitar la calor generada per les mateixes màquines per escalfar l'interior de l'edifici.
- La nova oficina de la Massana ha estat objecte d'un estudi de fotografies termogràfiques que ha evidenciat una sèrie de dèficits lleus d'aïllament. Per tal de solucionar els defectes detectats, s'han realitzat les millores pertinents.
- L'eliminació de l'antic centre de càlcul de plaça Rebés i l'aïllament de la sala tècnica del mateix edifici han permès disminuir considerablement la despesa en energia elèctrica.
- La substitució de totes les impressores juntament amb la publicació del fulletó de bones pràctiques per als empleats, suposarà un estalvi energètic, de paper i de tinta.

La inversió total en obres de millora i modernització de les instal·lacions que a la vegada suposen una sèrie de millores energètiques ha estat entorn dels 2,5 milions d'euros.

INDICADORS DE CONSUM DE RECURSOS I GESTIÓ DE RESIDUS

Gestió de recursos energètics

L'increment del consum d'energia es deu principalment a les dures condicions meteorològiques de l'any, per la qual cosa ha calgut utilitzar els sistemes de climatització més de l'habitual. Cal esmentar també que la posada en funcionament de les noves instal·lacions de l'edifici d'informàtica han comportat un increment del consum energètic.

Les dades de consum de gasoil no són comparables amb anys anteriors, ja que al llarg de l'any 2008 s'han acabat d'instal·lar els comptadors que faltaven a totes les oficines que funcionen amb calderes de gasoil. A partir de l'any 2009 es podrà començar a analitzar l'evolució dels consums.

	Any 2006	Any 2007	Any 2008
Consum d'energia elèctrica (MWh)	5.506	5.466	6.125
Consum d'energia elèctrica per m ² d'oficina (kWh/m ²)	172,16	157,29	172,73

	Any 2008
Consum de gasoil (litres)	282.077
Consum de gasoil per m ² d'oficina (litres/m ²)	8,89

Fonts: Dades d'octubre a setembre.

Emissions de gasos d'efecte hivernacle

El canvi climàtic és un tema de plena actualitat, la informació disponible del qual s'amplia i es millora dia a dia. Amb l'objectiu de presentar dades més rigoroses i que s'ajustin més a la realitat, els factors de conversió que utilitzem aquest any per calcular les emissions de CO₂ són diferents als que vam utilitzar els anys anteriors.

En el cas de les emissions derivades del consum de gasoil, fins a l'any 2008 no s'ha finalitzat la instal·lació dels comptadors, i per tant no és comparable amb l'any anterior.

	Any 2006	Any 2007	Any 2008
Tones de CO ₂ (electricitat)	1.040	1.039	1.150
Tones de CO ₂ (electricitat)/100 m ² d'oficina	3,25	2,99	3,24
Tones de CO ₂ (gasoil)	-	-	731

Fonts: 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: - Sistema de garantia d'origen i etiquetatge de l'electricitat (CNE).
Nota: Dades d'octubre a setembre.

Gestió de l'aigua

L'any 2008 s'ha registrat una notable reducció del consum d'aigua, principalment a causa de la renovació dels sistemes de climatització i a la resolució de determinades incidències.

	Any 2006	Any 2007	Any 2008
Consum d'aigua (m ³)	32.031	43.750	23.256
Consum d'aigua per m ² d'oficina (m ³ /m ²)	1,00	1,26	0,66

Nota: Dades d'octubre a setembre

Consum de materials

		Any 2006	Any 2007	Any 2008
Paper d'ús intern	Tones	16,48	23,83	24,85
	kg /empleat	45,41	52,04	53,09
Paper d'ús intern	Tones	26,08	33,68	36,83
	kg /client	0,26	0,27	0,34

Nota: Dades d'octubre a setembre

Gestió de residus

Per tal de fomentar una correcta gestió dels residus, cada any es fan recordatoris sobre el tema mitjançant les comunicacions als DAC (responsables ambientals de cada un dels edificis) i a les empreses de neteja, amb l'objectiu de recordar-los les diferents fraccions de residus a separar, el lloc on cal dipositar-los, i l'empresa que els gestiona.

En la quantificació de residus, hem tingut en compte els que s'han generat a les obres (cal tenir en compte que enguany s'han posat en funcionament dues noves oficines: Encamp 2 i la Massana 2); és per això que es detecten notables increments en determinades fraccions de residus.

		Any 2005	Any 2006	Any 2007	Any 2008
Paper d'oficina	kg	12.666	13.216	11.103	14.936
	kg/empleat	38,50	36,41	24,24	8,84
Cartró	kg	1.102	597	292	1.391
	kg/empleat	3,35	1,64	0,64	2,97
Diaris	kg	2.250	2.031	2.027	2.521
	kg/empleat	6,84	5,60	4,43	5,39
Plàstics	kg	1.087	839	333	1.558
	kg/empleat	3,30	2,31	0,73	3,33
Tònens	Unitats	295	312	218	291
	Unitats/empleat	0,90	0,86	0,48	0,62
Fluorescents	Unitats	558	300	570	1.373
	unitats/100m ² d'oficina	1,74	0,94	1,64	3,87
Material d'informàtica	kg	400	114	2.206	142
	kg/empleat	1,22	0,31	4,82	0,30

Fonts: Dades d'octubre a setembre

SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

Anualment, en el marc del sistema de gestió mediambiental, es porta a terme alguna acció formativa dirigida als empleats del banc. Paral·lelament, també existeix un pla de comunicació interna dins el marc de la responsabilitat social corporativa que contempla aquests aspectes.

En aquest sentit, cal destacar la publicació d'un fulletó de bones pràctiques específic per a l'ús de les noves impressores, amb consells per reduir el consum de paper, tinta i energia, així com les instruccions bàsiques per imprimir a doble cara.

D'altra banda, la felicitació de Nadal del 2008 ha anat acompanyada d'un seguit de recomanacions entorn de la mobilitat sostenible.

INICIATIVES AMBIENTALS

Col·laboració amb el Pla nacional de residus

En el marc del conveni de col·laboració establert entre el Pla nacional de residus del Govern d'Andorra i Crèdit Andorrà, s'ha presentat una nova campanya de publicitat que dona continuïtat a les accions que el banc està portant a terme per a la preservació de l'entorn natural. És una campanya de sensibilització a favor de la correcta gestió dels residus que pretén conscienciar sobre la necessitat de minimitzar-ne la producció i ensenyar a recollir-los adequadament.



Patrocini programa *Elements*

Crèdit Andorrà ha iniciat el patrocini d'un nou programa sobre medi ambient i turisme sostenible que emet Andorra Televisió. Es tracta del programa *Elements*, que s'emet cada dijous a les 21.30 h, amb la voluntat d'informar els ciutadans de manera didàctica sobre temes relacionats amb el medi ambient i la sostenibilitat.

Conferència sobre meteorologia

Amb motiu del Dia Mundial de la Terra, l'Associació de Meteorologia d'Andorra i Ciències de l'Atmosfera (AMCA) i Crèdit Andorrà, amb la col·laboració del Govern d'Andorra, van organitzar una conferència per tractar sobre el passat i el present de la climatologia, i com l'acció de l'home pot provocar canvis importants en el futur del clima. Sota el títol *El clima i les maltempsades al Pirineu el darrer mil·lenni*, l'expert Mariano Barriendos, doctor en geografia i investigador del Laboratori de Recerca del Clima del Parc Científic de Barcelona, va acostar el treball que els científics realitzen per reconstruir el clima del passat, mesurar la meteorologia del present i preveure el temps del futur.



D'esquerra a dreta, Sr. Josep Tomàs, President de l'AMCA; Sr. Antoni Serrano, Director de Relacions Institucionals de Crèdit Andorrà; i Sr. Mariano Barriendos, doctor en geografia i investigador del Laboratori de Recerca del Clima del Parc Científic de Barcelona

Objectius per a l'any 2009

- Reduir la generació de residus de plàstic.
- Millorar l'eficiència energètica i valorar la possibilitat d'implantar energies renovables.
- Incrementar el consum de productes reciclats i/o amb etiqueta ecològica en detriment dels productes convencionals.
- Estudiar la possibilitat d'implantar un sistema de videoconferència per tal de reduir els desplaçaments.
- Impartir formació al personal d'obres en relació a les guies de bones pràctiques ambientals.
- Estudiar la possibilitat d'assolir la fita de zero emissions de CO₂.
- Reduir el consum de paper mitjançant la millora de la gestió de la publicitat que s'envia per correu a clients i el foment de l'ús de l'e-crèdit.

10 ECONOMIA



10 ECONOMIA

La incorporació de criteris de sostenibilitat en la gestió econòmica de Crèdit Andorrà ens permet millorar i fer més transparent la gestió global del banc. Els reconeixements obtinguts al llarg d'aquest darrer any avalen la nostra posició de lideratge en el sector financer d'Andorra.

Procés d'internacionalització a Amèrica Llatina

El Pla estratègic 2007-2010 permet a Crèdit Andorrà anticipar-nos al futur, reforçant la nostra posició competitiva en el negoci tradicional, i créixer, desenvolupant nous negocis i potenciant l'expansió exterior.

En aquest sentit, el setembre d'aquest 2008 la Superintendencia de Bancos de Panamá, autoritat supervisora panamenya, va autoritzar una llicència internacional bancària a la nostra entitat per oferir serveis globals en aquest país. El Banco Crèdit Andorrà (Panamá) va iniciar la seva activitat, a través d'una oficina ubicada al centre de Panamá, el 17 de novembre del 2008. La principal activitat que desenvolupa és la gestió de patrimonis, posant a la disposició dels clients una àmplia gamma de serveis i assessorament global.

Crèdit Andorrà ha valorat la fortalesa i la independència de **Panamà** com a centre bancari internacional. Panamá és un país en plena expansió econòmica, amb un creixement anual del PIB superior al 6% en els darrers anys.

D'altra banda, el mes de desembre, seguint el Pla d'expansió internacional, el banc va obtenir la llicència per a l'obertura d'una oficina de representació a l'**Uruguai**, en una operació de penetració estratègica en el mercat hispanoamericà. Amb poc més de tres milions d'habitants, és un petit país dins del continent, però un dels més avançats socialment i culturalment, amb un bon creixement econòmic.

L'oficina de representació permetrà la promoció del Grup Crèdit Andorrà a l'àrea del Mercado Común del Sur (Mercosur), un bloc comercial integrat per l'Argentina, el Brasil, l'Uruguai i el Paraguai, països membres que treballen per promoure el lliure intercanvi i moviment de béns a la zona i per avançar cap a una integració política i cultural. Es tracta d'una organització de desenvolupament econòmic d'importància cabdal per al bloc de països emergents de la zona.

DADES D'ACTIVITAT

Milers d'euros	Any 2007	Any 2008
Crèdits clients	2.750.436	2.902.788
Total recursos gestionats	10.282.988	8.812.768
Despeses Explotació menys Tributs / Marge Ordinari	22 %	31,26%
Resultats / Mitjana Capital + Reserves	25,31%	14,74%
Solvència	18,84%	20,37%
Nombre d'oficines	21	21
Nombre de caixers	43	43

DADES ECONÒMIQUES

Milers d'euros	Any 2007	Any 2008
Beneficis	128.001	85.005
Ingressos	390.941	378.053
Costos d'explotació	40.689	40.677
Despeses de personal	31.945	35.805
Inversions en patrocini i acció social	1.450	1.419
Pagaments a proveïdors de capital	234.804	252.004
Impostos	20.868	15.570
Inversions i despeses ambientals*	99	97

(*) Despeses de col·laboracions, obres i manteniment, formació, auditories i merchandising.

RECONeixEMENTS

Banc de l'Any d'Andorra 2008

Crèdit Andorrà ha obtingut el guardó de **Banc de l'Any d'Andorra** per sisena vegada en els darrers set anys. Es tracta d'un guardó atorgat per la publicació bancària *The Banker*, del grup Financial Times, que serveix de referència per a molts inversors i empreses financeres. El jurat ha destacat que Crèdit Andorrà és un dels pocs bancs del món a mantenir un lideratge gairebé permanent en la seva actuació financera, fet que avala la bona gestió, solvència i sòlida trajectòria de l'entitat.



En concedir aquest premi, el jurat ha destacat *els bons resultats de l'exercici i el creixement sostingut del Grup Crèdit Andorrà, l'estratègia d'expansió i l'inici del procés d'internacionalització a Llatinoamèrica, la important inversió en tecnologia punta per optimitzar els processos i guanyar eficiència en el servei i la constant i àmplia implicació en la comunitat.* També han ressaltat *l'esforç continuat del Grup per aconseguir estàndards internacionals de gestió, com la certificació ISO 9001:2000 que ha obtingut Crediinvest, la societat gestora dels fons d'inversió del Grup Crèdit Andorrà.*

Altrament, segons el rànquing **Top 1000 (*)** on figuren els bancs més capitalitzats del món, Crèdit Andorrà continua ocupant la posició 509, encapçalant la llista dels bancs d'Andorra.

*(Edició del juliol de 2008 amb dades del desembre del 2007 i publicat per The Banker)



D'esquerra a dreta, Sr. Stephen Timewell, editor de la revista *The Banker*; Sr. Antoni Pintat, President del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà; Sr. Josep Peralba, Conseller Delegat Crèdit Andorrà; i Sr. Micheal Buerk, periodista de la BBC

Fitch Ratings

L'agència internacional de classificació bancària Fitch Ratings va qualificar Crèdit Andorrà, el 23 de desembre del 2008, amb un ràting a llarg termini A, un ràting a curt termini F1, un ràting individual B i un ràting de suport 3, amb perspectiva estable, mantenint la valoració obtinguda el gener anterior. **La renovació del ràting** és molt significativa, ja que confirma una posició de màxima solidesa i solvència en relació amb el sector financer d'Andorra i l'internacional.

Segons Fitch, aquests ràtings continuen sent *un reflex de la posició de lideratge de l'entitat en el mercat andorrà, d'una gestió conservadora i d'una sòlida rendibilitat*. D'altra banda, també es fa èmfasi en *la saludable qualitat dels actius, la important liquiditat i la forta capitalització del banc*.

INICIATIVES ECONÒMIQUES

Col·loqui *Petits estats: Andorra, Islàndia i Liechtenstein*

La Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme de l'IESE, amb el suport del Govern d'Andorra, ha organitzat el col·loqui *Petits estats: Andorra, Islàndia i Liechtenstein*, que va tenir per objectiu reflexionar sobre la realitat i el futur d'aquests països i les seves organitzacions econòmiques i empresarials, i també sobre les seves estructures empresarials.

Per tal de difondre les aportacions fetes en el transcurs de la jornada, s'han recollit en un estudi editat per la Càtedra Crèdit Andorrà i publicat a la web del banc.



Celebració del col·loqui *Petits estats: Andorra, Islàndia i Liechtenstein*, un moment de la intervenció del Sr. Ólafur Ragmar Grímsson, president d'Islàndia

XIX Trobada Empresarial al Pirineu

A Crèdit Andorrà hem col·laborat per tercer any consecutiu amb la Trobada Empresarial al Pirineu, que enguany ha celebrat la dinovena edició sota el títol *Les grans oportunitats davant els nous escenaris*. La Trobada, organitzada per l'Associació Trobada Empresarial al Pirineu, s'ha celebrat a la Seu d'Urgell i s'ha convertit en una de les jornades econòmiques més rellevants de Catalunya. La Trobada també rep, com cada any, el suport de la Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra.



D'esquerra a dreta, Sr. Ramon Fuertes, President de l'Associació Trobada Empresarial al Pirineu; Sr. Josep Peralba Conseller Delegat de Crèdit Andorrà; i Sr. Xavier Juvillà, membre de l'Associació Trobada Empresarial al Pirineu

Conferència *D'on venim i cap a on anem. Anàlisi de la realitat econòmica i financera actual*

Crèdit Andorrà ha organitzat la conferència *D'on venim i cap a on anem. Anàlisi de la realitat econòmica i financera actual*, presentada pel professor Joaquim Muns, doctor en ciències econòmiques, antic director executiu del Fons Monetari Internacional i del Banc Mundial i exconseller del Banc d'Espanya, entre d'altres càrrecs.

Conferència *La nova regulació impositiva al Regne Unit*

Crèdit Andorrà ha organitzat, conjuntament amb l'entitat d'assessorament legal i bancari i d'administració Walters&Karrer Internacional, la conferència *La nova regulació impositiva al Regne Unit*. L'acte ha anat a càrrec del Sr. Mortimer John Walters, director gerent de Walters&Karrer Internacional. L'objectiu era fer una anàlisi, entre d'altres, dels darrers canvis en la regulació impositiva al Regne Unit i de la seva repercussió en els ciutadans anglesos que viuen al Regne Unit i els que resideixen a l'estranger o que tenen la intenció de fer-ho.



Sr. Mortimer John Walters, en un moment de la conferència *La nova regulació impositiva al Regne Unit*, organitzada per Crèdit Andorrà, conjuntament amb Walters&Karrer Internacional, SA

Jornada d'informació econòmica per a la premsa

Amb l'objectiu d'oferir als professionals de la premsa la visió d'experts en informació econòmica i financera per millorar el coneixement i les claus per assolir una comunicació eficaç, a Crèdit Andorrà hem organitzat la primera Jornada d'informació econòmica per a la premsa. Aquesta iniciativa s'ha organitzat en el marc d'activitats de la Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme de l'IESE, sent una acció més dins de la nostra línia de treball de responsabilitat social per donar servei als diferents col·lectius de la nostra societat.



Professor Josep M. Rosanas, director de la Càtedra Crèdit Andorrà d'Organitzacions, Mercats i Humanisme, en un moment de la jornada

Conferència L'evolució dels mercats durant el 2007 i perspectives de futur

Crèdit Andorrà ha organitzat una conferència que, sota el títol *L'evolució dels mercats durant el 2007 i perspectives de futur*, ha analitzat exhaustivament la situació actual dels mercats financers i les seves perspectives per al 2008. També s'ha centrat, però, en els tres fons d'inversió que comercialitza Crèdit Andorrà amb l'assessorament de Bestinver: el Crediinvest Spanish Value, el Crediinvest International Value i el Crèditfons Big Cap Value. La conferència ha anat a càrrec de Francisco García Paramés, director general d'Inversions de Bestinver, societat espanyola de serveis financers. El ponent està considerat com un dels millors gestors de renda variable espanyola i internacional.

Conferència Planificació financera

L'escola de negocis ESADE juntament amb Crèdit Andorrà han organitzat una conferència sobre la planificació financera empresarial, a càrrec de Joan Massons, professor titular del Departament de Control i Direcció Financera d'ESADE i doctor en administració i direcció d'empreses. Massons ha explicat les claus per dur a terme una bona planificació d'objectius empresarials per tal d'assegurar-ne l'efectivitat a la pràctica.

Conferència La responsabilitat social de les empreses en un món de canvi constant

La Càtedra Crèdit Andorrà de Mercats, Organitzacions i Humanisme ha organitzat la conferència *La responsabilitat social de les empreses en un món de canvi constant*, per tal de reflexionar sobre la responsabilitat de les empreses: què és dirigir i quin rol han de tenir les empreses en la societat del segle XXI. La conferència ha anat a càrrec d'Antonio Argandoña, professor d'economia i titular de la Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu, IESE.



Sr. Antonio Argandoña, professor d'economia i titular de la Càtedra "la Caixa" de Responsabilitat Social de l'Empresa i Govern Corporatiu, IESE, durant la conferència

Sessió *Update* a Andorra

Amb l'objectiu d'acostar les darreres novetats i tendències del món empresarial als professionals d'aquest sector, Crèdit Andorrà ha organitzat per segon any consecutiu la sessió *Update* a Andorra. En el transcurs de la jornada s'han analitzat i sintetitzat les principals novetats i tendències en el món de l'economia i l'empresa. L'objectiu de la sessió era posar al dia els directius, empresaris i emprenedors amb relació a temes que durant el darrer any han marcat l'actualitat econòmica. Dos grans comunicadors han guiat la jornada: Alfons Cornella, fundador d'Infonomia, i Antonella Broglio, exvicepresidenta de l'agència de publicitat Saatchi & Saatchi a Europa.



Sessió *Update* a Andorra. Un moment de l'acte a càrrec del Sr. Alfons Cornella, fundador d'Infonomia

Col·laboracions amb l'Associació Empresa Familiar Andorrana

Per una banda, amb la voluntat de donar suport al teixit empresarial del país, propiciant el debat i l'intercanvi d'experiències entre professionals de diferents sectors, a Crèdit Andorrà hem copatrocinat el fòrum *Avantatges competitiu i desenvolupament econòmic*, organitzat per l'Associació Empresa Familiar Andorrana. La jornada ha comptat amb la presència de dos ponents de gran prestigi, Stéphane Garelli, director del Centre per a la Competitivitat Mundial, professor a l'International Business School a Lausana i autor del best seller *Top Class Competitors – How Nations, Firms and Individuals Succeed in the New World of Competitiveness*, i Gabriel Masfurroll, fundador, president i conseller delegat d'USP Hospitalès.

D'altra banda, Crèdit Andorrà ha copatrocinat el Xè Cicle d'Empresa Familiar Andorrana i de Qualitat que, sota el títol *L'evolució d'una empresa familiar*, ha analitzat el govern d'una empresa en un primer moment familiar i posteriorment multinacional.

Andorra Marketing Meeting

El mes de gener es va celebrar la segona edició de l'Andorra Marketing Meeting al Centre de Congressos d'Andorra la Vella, organitzada pel Club de Marketing d'Andorra i patrocinada per Crèdit Andorrà. En aquesta edició, es van tractar temes d'actualitat dins les especialitats del màrqueting immobiliari, el màrqueting financer, el màrqueting hotelier i el màrqueting personal, amb la intervenció de professionals de renom com el Sr. Jaume Tàpies, president de Relais et Châteaux, el Dr. Josep Francesc Valls, catedràtic d'ESADE Business School, o el Sr. Enric Reyna, president de la Federació Catalana de Promotors Constructors d'Edificis. En la taula rodona dedicada a l'aplicació de les noves tecnologies als mitjans de pagament, comerç electrònic i banca en línia, va intervenir el Sr. Francesc Camp, director de màrqueting de Crèdit Andorrà, amb una ponència sobre els reptes de la banca *retail on-line*.

11 TAULA DE CONTINGUTS GRI

Guia del G3 del Global Reporting Initiative

Indicadors	Pàgines
1. Estratègia i anàlisi	
1.1	3-4
1.2	3-4
2. Perfil de l'organització	
2.1	7
2.2	17-20
2.3	7
2.4	2
2.5	7
2.6	7
2.7	7, 49
2.8	17-20, 24, 50
2.9	7-49
2.10	51-52
3. Paràmetres de la memòria	
3.1	5
3.2	5
3.3	5
3.4	2
3.5	5
3.6	5
3.7	5
3.8	5
3.9	Especificat quan és necessari en cada un dels indicadors al llarg de l'informe
3.10	Especificat quan és necessari en cada un dels indicadors al llarg de l'informe
3.11	Especificat quan és necessari en cada un dels indicadors al llarg de l'informe

Indicadors	Pàgines
3.12	5-60
3.13	La memòria no ha estat verificada externament
4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	
4.1	10
4.2	10
4.3	10
4.4	10
4.5	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	Els procediments estan regulats per llei i contemplats en el Reglament del Consell d'Administració
4.7	Existeixen procediments segons normativa vigent
4.8	12, 20
4.9	8, 12-13, 20
4.10	12-13
4.11	(48-50) Informe anual
4.12	8
4.13	8
4.14	12-13
4.15	12-13
4.16	12-13
4.17	16

Indicadors de la Guia G3 del Global Reporting Initiative

Aspecte	Indicadors	Pàgines
Indicadors econòmics		
<i>Enfocament de gestió</i>		49-57
Desenvolupament econòmic	EC1	50
	EC2	42-43
	EC3	26-27
	EC4	No aplica atès que com a entitat bancària no es reben ajudes de govern
Presència en el mercat	EC6	Es prioritza el treball amb proveïdors locals, tot i que no està formalment establert
	EC7	Es disposa de procediments per a la contractació local de directius
Impactes econòmics indirectes	EC8	17-18, 30-39, 46-47, 52-57

Aspecte	Indicadors	Pàgines
Indicadors ambientals		
<i>Enfocament de gestió</i>		41-47
Materials	EN1	44
	EN2	No s'utilitzen materials reciclats
Energia	EN3	43
	EN4	43
	EN5	42-43
	EN6	42-43
Aigua	EN8	44
Biodiversitat	EN11	No es desenvolupen activitats en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides
	EN12	No es desenvolupen activitats en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides
Emissions, vessaments i residus	EN16	44
	EN17	No es generen altres emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle
	EN19	No s'emet cap tipus de substància destructora de la capa d'ozó
	EN20	No s'emet NOx, SOx ni altres emissions significatives a l'aire
	EN21	Les aigües residuals són degudes a l'ús domèstic i s'aboquen a la xarxa pública de clavegueram
	EN22	45
Productes i serveis	EN23	No s'ha produït cap vessament accidental significatiu
	EN26	42-43
Compliment normatiu	EN27	No es generen productes i per tant no s'utilitzen materials d'embalatge
	EN28	No s'ha rebut cap multa ni sanció no monetària per incompliment de la normativa ambiental
General	EN30	41
Indicadors socials: Pràctiques laborals i ètica del treball		
<i>Enfocament de gestió</i>		22-28
Ocupació	LA1	24-25
	LA2	26
	LA3	26-27
Relacions empresa/treballadors	LA4	La figura jurídica del conveni col·lectiu no existeix a Andorra, motiu pel qual no hi ha cap empleat cobert per un conveni col·lectiu
	LA5	Els canvis organitzatius s'informen amb el màxim d'antelació. Quant a les notificacions en els convenis, la figura jurídica del conveni col·lectiu no existeix a Andorra
Salut i seguretat en el treball	LA7	28
	LA8	28
Formació i educació	LA10	27-28
	LA11	27-28
Diversitat i igualtat d'oportunitats	LA13	10
	LA14	25
Indicadors socials: Drets humans		
<i>Enfocament de gestió</i>		13
Pràctiques d'inversió i proveïment	HR1	El codi ètic i de conducta del Grup Crèdit Andorrà garanteix el respecte als drets humans en totes les activitats del Grup
	HR2	S'analitzen els principals distribuïdors i contractistes, tot i que no està formalment establert
No-discriminació	HR4	No s'ha produït cap tipus d'incident de discriminació
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	HR5	No existeix per part del Grup cap activitat per coartar el dret a la llibertat d'associació, tot i que tampoc s'adopten mesures per a promocionar-ho. Pel que fa a convenis col·lectius, no existeix la figura jurídica del conveni col·lectiu a Andorra
Explotació infantil	HR6	No hi ha activitats que comportin un risc potencial d'incidents d'explotació infantil
Treballs forçats	HR7	No hi ha operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit

Aspecte	Indicadors	pàgines
Indicadors socials: Societat		
Enfocament de gestió		30-39, 46-47, 52-56
Comunitat	SO1	30-40, 46-47, 52-57
Corrupció	SO2	L'anàlisi dels riscos relacionats amb la corrupció és un aspecte regulat per llei
	SO3	28
	SO4	No s'han produït incidents de corrupció
Política pública	SO5	No es posiciona en polítiques públiques ni participa en el seu desenvolupament
Compliment normatiu	SO8	No ha tingut cap sanció o multa significativa derivada de l'incompliment de les lleis i regulacions
Indicadors socials: Responsabilitat sobre productes		
Enfocament de gestió		15-20
Salut i seguretat dels clients	PR1	Els productes i serveis que s'ofereixen no comporten impactes sobre la salut i la seguretat dels clients
Etiquetatge de productes i serveis	PR3	20
	PR5	16
Comunicacions de màrqueting	PR6	16
Compliment normatiu	PR9	No hi ha hagut cap multa significativa fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització

Indicadors del suplement de serveis financers del Global Reporting Initiative Spi Finance 2000 - Epi Finance 2000

Indicadors	Pàgines
Indicadors de l'acompliment social	
CSR1	12, 13
CSR2	12,13
CSR3	No s'han portat a terme auditories de RSC
CSR4	20, Codi ètic i Manual de Prevenció de Blanqueig de diner
CSR5	No s'han registrat incidents d'incompliment de lleis o de codis de conducta
CSR6	13, 20
Acompliment social intern	
INT1	22-28
INT2	24, 26
INT3	No s'ha avaluat la satisfacció dels empleats
INT4	Establert en el Reglament del Consell d'Administració. Informació confidencial
INT5	Es contempla dins la retribució variable
INT6	25
INT7	24-25
Acompliment vers la societat	
SOC1	17, 30-39, 46-47, 52-57
SOC2	50
Proveïdors	
SUP1	Es disposa de procediments per controlar el desenvolupament social dels proveïdors
SUP2	No s'avalua la satisfacció dels proveïdors
Banca Minorista	
RB1	17-20
RB2	Informe anual: 6-13
RB3	17-20
Banca d'inversió	
IB1	18
IB2	Informació confidencial
IB3	17-20

Indicadors	Pàgines
Gestió d'actius	
AM1	17-20
AM2	17-20
AM3	17-20
Assegurances	
INS1	17-20
INS2	Informació confidencial
INS3	Les reclamacions de clients es resolen des de les oficines
INS4	17-20
Indicadors d'acompliment ambiental	
F1	41-47
F2	41-43
F3	Establert en el marc del Sistema de Gestió Mediam-biental
F4	No aplica atès el tipus d'activitat que es desenvolupa.
F5	28, 41-46
F6	El 2008 es va portar a terme una auditoria interna que va durar 16 dies i 811 hores, i una auditoria externa que va durar 3 dies i 16 hores.
F7	46-47
F8	No s'intervé en companyies en qüestions mediam-bientals
F9	No hi ha actius subjectes a control mediam-biental
F10	En qualsevol decisió del Grup Crèdit Andorrà es tenen en compte criteris ambientals
F11	Informació confidencial
F12	18
F13	Informació confidencial



Crèdit Andorrà

Gabinet de Comunicació Corporativa

Av. Meritxell, 80

AD500 Andorra la Vella

Principat d'Andorra

Tel: (376) 888 026

e-mail: comunicaciocorporativa@creditandorra.ad